

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»
Кафедра «Менеджмент»

ТЕКСТ (конспект) ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні»

для студентів денного й заочного відділень спеціальності

281 – «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Регіональне управління»

Текст (конспект) лекцій з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» для студентів денного й заочного відділень спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Регіональне управління» Укл.: Л.В. Шитікова . Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2020. 68с.

Укладач: Л.В.Шитікова, к.е.н.,доцент

Рецензент: І.А. Нечаєва, к.е.н., доцент

Експерт: О.Є. Борисенко, к.е.н., доцент

Відповідальний
за випуск: Т.В. Пуліна, зав.каф., д.е.н.,професор

Затверджено
на засіданні кафедри
«Менеджмент»
Протокол № 1
від 18.08.2020

Рекомендовано до видання
НМК факультету економіки та
управління
Протокол № 27 від 27.08.2020

ЗМІСТ

Загальні положення.....	4
1 Електронні послуги: поняття, характеристики, класифікація	6
2 Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти та способи їх надання.....	10
3 Модулювання процесів та регламентів надання послуг	17
4 Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послг.....	21
5 Розроблення та запровадження порталів органів влади	25
6 Організація надання електронних послуг.....	35
7 Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	39
Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на	
8 центральному та місцевому рівнях	46
9 Розвиток системи надання електронних послуг в Україні	48
10 Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг	52
Основні терміни і поняття.....	59
Література.....	67

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Мета: формування комплексу професійної компетентності здобувачів вищої освіти, оновлення сучасних теоретичних і практичних знань з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості електронних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби, формування у них умінь та навичок щодо: розробки та впровадження електронних державних послуг громадянам, бізнес-структурам та органам державної влади на базі сучасних інформаційно-комунікаційних технологій з метою модернізації системи управління, тим самим сприяючи інноваційним процесам в суспільстві на основі світових та європейських стандартів; ознайомлення з електронним урядуванням на місцевому рівні, основними поняттями цього курсу, нормативно-правовою базою з питань електронного урядування та надання управлінських послуг на місцевому рівні, сутністю, принципами, функціями, етапами впровадження та основними проблемами, пов'язаними з цим процесом; розробки, впровадження і застосування інтернету та інтранет-порталів.

Завданнями дисципліни є:

- формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з надання управлінських послуг населенню на місцевому рівні, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань;
- ознайомити здобувачів вищої освіти з основними поняттями та регламентами електронних послуг;
- розкрити основні підходи до класифікації електронних державних послуг із залученням світового досвіду;
- навчити здобувачів вищої освіти орієнтуватися в різноманітних моделях впровадження електронних послуг на різних рівнях державної влади та місцевого самоврядування;
- проаналізувати і дослідити основні проблеми з впровадження електронних послуг в Україні;
- сформулювати у здобувачів вищої освіти базу знань для використання технологій і методів надання електронних послуг у рамках своєї професійної діяльності;
- розглянути етапи запровадження електронних послуг в Україні;
- надати систематизовані знання щодо інформаційно-комунікаційної складової інтернет-порталу;
- сформулювати систему знань щодо розробки технічного завдання на створення порталу;
- ознайомити із сучасними концепціями, підходами та моделями інформаційних порталів органів державної влади та місцевого самоврядування;
- сформулювати навички та підходи до аналізу контентнаповнення порталів;
- ознайомити з основними стадіями становлення, наповнення та модифікації контенту порталів державних органів влади;
- сформулювати у здобувачів вищої освіти базу знань для використання технологій і методів створення інформаційних центрів на базі Інтранету;
- дослідити завдання та етапи запровадження порталів органів державної влади в Україні. придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування на місцевому рівні;
- придбання практичних навичок з надання адміністративних послуг в системі електронного урядування на місцевому рівні.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів **компетентностей:**

- загальних:

ЗК 2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 6. Здатність працювати в команді.

ЗК 7. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

фахових (спеціальних):

СК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

СК 4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

СК 5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.

СК 7. Здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.

СК 8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

СК 11. Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування.

Очікувані програмні результати навчання:

ПРН 4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПРН 9. Розуміти основи електронного урядування

ПРН 10. Уміти користуватися системою електронного документообігу

До складу опорного конспекту лекцій з дисципліни входять 10 тем.

МОДУЛЬ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Тема 1 ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: ПОНЯТТЯ, ХАРАКТЕРИСТИКИ, КЛАСИФІКАЦІЯ

План

1. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій
2. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття.
3. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг

1. Побудова електронного урядування – запорука ефективності та результативності запровадження комп'ютерних технологій

Сучасні інформаційні технології відіграють все більш важливу роль у системі державного управління розвинених країн. Стрімке поширення Інтернету та глобальної мережі стало базисом для зміни пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні зв'язки з громадськістю. Інтернет поступово перетворився в економічно-ефективну та зорієнтовану на користувача платформу для службовців, які отримали можливість спілкуватися безпосередньо з громадянами та розповсюджувати великі масиви інформації серед громадськості. Це спричинило трансформацію державного управління в напрямі його пристосування до вимог інформаційного суспільства та інформаційної ери.

Головною складовою електронного урядування є електронний уряд – єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та суб'єктами господарювання. Поширення Інтернету в Україні та перші кроки щодо побудови електронного уряду офіційних установ ставлять питання про запровадження не тільки його технологічної компоненти, а й сприйняття відповідних принципів і підходів до державного електронного управління в інформаційному суспільстві. Органічність та зрозумілість, прийнятність нової концепції, створення умов для побудови електронного урядування – запорука ефективності та результативності кроків із запровадження комп'ютерних технологій у щоденну управлінську практику, шлях до прискореної інтеграції України до кола розвинених високотехнологічних країн. Розвиток інформаційного суспільства стимулює країни та органи державного управління до прийняття концепції електронного уряду для досягнення таких цілей:

1. Надавати послуги для населення в інтегрованому вигляді у мережі Інтернет.
2. Перебудувати відносини з населенням.
3. Покращити інформаційну нерівність.
4. Дати громадянам можливість навчатися протягом усього життя.
5. Сприяти розвитку економіки.
6. Розробляти ефективні закони і раціональну політику.
7. Створити форми управління з великою участю громадян.

Державні установи, що успішно впроваджують програму електронного уряду, мають такі переваги:

- відкритість і широке охоплення;
- орієнтація на потреби споживачів;
- інтеграція послуг;
- партнерство між державою і приватним сектором.

Електронне урядування є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення державного управління як елементу масштабного перетворення суспільства.

Основою для перетворень у діяльності державних і урядових структур є готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, знаходити нові застосування безпосередньо для свого життя, бізнесу, громадської та наукової діяльності, навчання тощо. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами – державним, громадським і бізнесовим.

Переваги запровадження для керівництва ОТГ (об'єднана територіальна громада):

1. Виконання вимог законодавства;
2. Зростання суспільної довіри до керівництва громади. Так як: плани і рішення приймаються за участі громади, прозорість і підзвітність у прийнятті рішень.
3. Ефективність та якість прийняття рішень, економія ресурсів;
4. Автоматизація роботи з документами та звітами, робота у напрямку відмови від паперових носіїв та перехід на електронної взаємодії із державними установами всіх рівнів. Приєднання до систем електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) та система взаємозв'язку реєстрів “Трембіта”.
5. Вдосконалення внутрішньої дисципліни;
6. Прискорення процесу прийняття управлінських рішень;
7. Автоматичне формування звітності всіх рівнів. Підтримка громади за рахунок прийняття своєчасних рішень із залученням мешканців громади до процесу планування та втілення завдань розвитку ОТГ;
8. Покращення кількості, якості та доступності надання адміністративних та публічних послуг;
9. Збільшення фінансових надходжень у бюджет ОТГ через :
 - просторове планування діяльності,
 - покращення іміджу та збільшення інвестиційної привабливості,
 - покращення ділового клімату та спрощення ведення бізнесу.
10. Підняття іміджу Вашої ОТГ у порівняльних рейтингах та опитуваннях із ОТГ України;
11. Долучення до розвитку громади зовнішніх партнерів;
12. Перетворення у “Smart City” (розумне місто)

Переваги для держави, громадян та бізнесу:

1. Прозорість, зменшення корупційних ризиків;
2. Участь громадян у формуванні і прийнятті рішень;
3. Розуміння “правил гри” (форми та розміри оподаткування, зрозумілі порядки запиту та отримання послуг, тощо);
4. Економія часу і коштів;
5. Отримання державних послуг “там де тобі зручно”, за принципом єдиного вікна;
6. Отримання адміністративних та публічних послуг онлайн;
7. Розуміння наявних ресурсів та покращення планування майбутнього;
8. Спрощення ведення бізнесу;
9. Підзвітність і контроль органів влади;
10. Доступність та мобільність;
11. Покращення якості послуг в усіх сферах (медицина, освіта, електронний архів, транспорт тощо);
12. Підняття довіри до влади.
13. Перетворення у “Smart-citizen” (розумний громадянин).

Впровадження електронних інструментів відбувається між основними суб'єктами електронного врядування, що включає такі складові як:

G2G («уряд–уряд») («government to government») – сектор електронної взаємодії між органами влади. Включає організацію роботи електронного документообігу та обмін даними між владними електронними реєстрами на основі принципу уніфікації, взаємозамінності та сумісності (т. зв. принципи інтероперабельності).

G2B («уряд–бізнес») («government to business») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та суб'єктами господарювання з метою підтримки та розвитку бізнесу за допомогою ІКТ через надання адміністративних та інших послуг, участі бізнесу у реалізації державної політики та програм.

G2C («уряд–громадяни») («government to citizens») – сектор електронної взаємодії між органами публічної влади та громадянами з метою надання громадянам якісних та своєчасних публічних послуг, участі громадян у формуванні державної політики та виборчому процесі, оцінюванні та контролі діяльності органів публічної влади та ін. Розвиток сектору G2C дає можливість перейти на якісно новий рівень спілкування держави та громадян – доступ до електронних адміністративних послуг в режимі 24/7/365, що суттєво поліпшує обслуговування останніх із задоволення потреб у публічних послугах.

Модель електронного врядування

Для визначення напрямків руху Україна прийняла ряд концепцій, які описують наші цілі, напрямки і плани у побудові цифрової України:

- Концепції розвитку електронного врядування в Україні
- Концепції розвитку електронної демократії
- Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України
- Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні

Основними цілями електронного врядування є:

- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян та бізнесу;
- спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини та інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проектів політикоадміністративних рішень.

Вказані цілі конкретизуються та деталізуються в системі завдань:

- забезпечення захисту прав громадян з доступу до публічної інформації;
- залучення громадян до участі в управлінні державними справами;
- удосконалення технології державного управління;
- підвищення якості управлінських рішень;
- подолання «інформаційної нерівності», зокрема, шляхом створення центрів (пунктів) надання адміністративних послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів), веб-порталів надання адміністративних послуг та обслуговування звернень громадян;
- організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»;
- надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах;
- організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;
- забезпечення функціональної інтеграції інформаційних ресурсів державних органів;

➤ забезпечення передачі та довгострокового зберігання електронних документів удержавних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

Кожне з цих стратегічних завдань потребує відповідного ресурсного, нормативноправового, організаційно-технічного, інформаційно-аналітичного, науково-методичного та іншого забезпечення, а також їх взаємозв'язку за часом та виконавцями.

2. Інформаційно-аналітичне забезпечення. Основні поняття

До електронних інформаційних ресурсів належать дані, інформація, бази даних, реєстри, кадастри у формі, придатній для обробки засобами обчислювальної техніки. Основні визначення:

- *дані* - результати вимірювань, спостережень, логічних або арифметичних операцій, придатні для обробки та зберігання в інформаційнотелекомунікаційних системах;

- *інформація* - будь-які відомості та/або дані, які мають певний зміст у контексті та можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

- *публічна інформація* - це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених Законом;

- *конфіденційна інформація* - інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їх бажанням відповідно до передбачених ними умов;

- *база даних* - сукупність пов'язаних за певними правилами даних, що використовує загальні правила створення, збереження та маніпулювання даними та призначається для обробки даних в інформаційних системах;

- *персональні дані* - дані про особу, що у сукупності є унікальними даними конкретної фізичної особи, належать цій особі та дозволяють ідентифікувати особу;

- *державний реєстр баз персональних даних* - єдина державна інформаційна система збору, накопичення та обробки відомостей про зареєстровані бази персональних даних;

- *власник бази персональних даних* - фізична або юридична особа, якій законом або за згодою суб'єкта персональних даних надано право на обробку цих даних, яка затверджує мету обробки персональних даних у цій базі даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом;

- *власник інформації* - фізична або юридична особа, якій належить право власності на інформацію.

Розвиток національних електронних інформаційних ресурсів - це один з головних напрямків побудови інформаційного суспільства в Україні, основа інформаційної безпеки держави та надання громадянам електронних інформаційних, адміністративних та інших послуг, забезпечення інформаційного суверенітету України.

Особливо важливе значення надається *електронним інформаційним ресурсам* як джерелу інформаційно-аналітичної підтримки процесів прийняття управлінських рішень в системі поточного та стратегічного планування. Можливість швидкого аналізу інформації для оперативного прийняття обґрунтованих рішень дає державі або регіону переваги у конкурентній боротьбі з реалізації поточних завдань і досягнення стратегічних цілей

Стандарт адміністративної послуги - це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема, мови та відповідальних осіб

Суб'єкт надання адміністративних послуг - орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування в межах делегованих їм органами виконавчої влади повноважень, підприємства, установи та організації, на які згідно з нормативно-правовими актами покладено повноваження надавати адміністративні послуги

«Єдине вікно» - організаційна форма надання адміністративних послуг, яка передбачає проведення всіх процедур, необхідних для надання адміністративної послуги посадовими особами суб'єкта, за умови отримання від одержувача всіх документів, необхідних для надання такої послуги, а також недопущення утворення черг, зокрема, шляхом використання механізму попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги.

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Одержувач адміністративної послуги - фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається або звернулася за адміністративною послугою безпосередньо або через законного представника до адміністративного органу.

Реєстр адміністративних послуг - єдина комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування. До реєстру вносяться відомості про суб'єкта надання адміністративної послуги, результат її надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надається послуга, визначаються порядок, умови і розмір плати за її надання (у разі надання послуги на платній основі), стандарт послуги.

Національний реєстр - це інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для реєстрації, обліку, накопичення, обробки та зберігання відомостей про склад, зміст, розміщення, умови доступу до електронних інформаційних ресурсів та задоволення потреб юридичних і фізичних осіб в інформаційних послугах. *До Національного реєстру включаються веб-сайти, бази даних та реєстри в електронній формі. Державний депозитарій електронних інформаційних ресурсів* призначається для зберігання інформаційних ресурсів та організації їх ефективного використання та є їх державним сховищем. Державний депозитарій електронних інформаційних ресурсів створюється, як підсистема електронного архіву України.

3. Формування нових функцій управління та нових способів надання послуг

Напрацювання нової місії та стратегії органів влади приводить до формування нових функцій управління та нових способів надання державних послуг. Останнє змушує коригувати адміністративні процеси та регламенти, шукати нові інформаційні технології надання послуг. Надання послуг засноване на адміністративних процесах та регламентах. І тільки в останню чергу звертається увага на технології, які забезпечують реалізацію адміністративних процесів та регламентів.

Методологічним інструментом змін у наданні державних послуг стала концепція держави, орієнтованої на споживача сервісної організації. Ідеологічною основою адміністративної реформи має стати впровадження доктрини адміністративних послуг. Визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю вимагає переосмислення ролі держави та радикальної зміни відносин між владою і громадянами.

Україна, прагнучи долучитися до європейської культури урядування, не може ігнорувати магістральний напрям адміністративного реформування країн європейської спільноти, світового досвіду у цій сфері. Надання державних послуг є політичним процесом та описується в термінах політичного керівництва. Інформаційні технології –

лише обслуговуюча частина. Водночас застосування нових інформаційних технологій у сфері управління змінює не тільки систему управління цим суспільством, а й саме суспільство.

Інформація, яка описує державні послуги, може бути стандартизована, що є суттєвою перевагою як для державних установ, так і для споживачів державних послуг.

Державні організації та установи отримують загальну структуру для опису всіх своїх послуг, у результаті чого спрощується процес розробки державних інформаційних систем та управління державними інформаційними потоками. Споживач державних послуг отримує зручний механізм орієнтуватися та здійснювати онлайн-навігацію у великому обсязі різноякісних державних послуг. Збільшення кількості індивідуальних звернень громадян, бізнесу, неурядових організацій про надання різних державних послуг і прогноз на збільшення їх у майбутньому, необхідність прискорити цю процедуру, що є викликом епохи, приводить до того, що державні послуги можна і потрібно надавати в електронній формі. Питання про кошторис подібних кроків сьогодні актуальні, але не мають практичного сенсу, якщо не розглядати суспільної вигоди від запровадження концепції електронного уряду. При цьому реалізація кожного типу державних послуг в електронній формі має свої переваги. Отримані переваги та економія не однакові для всіх типів державних послуг.

Державні установи, орієнтовані на потреби громадян, усвідомлюють, що весь процес надання послуг населенню ніколи не забезпечується одним службовцем. Тому поєднують такі компоненти, як систему управління відносинами з клієнтами (Customer Relationship Management, CRM), документообіг і інтернет-технології, перетворюючи державних службовців у працівників, “керуючих знаннями”. Труднощі інтеграції систем надання послуг у різних установах можна перебороти, використовуючи відкриті технології і розробляючи нові інтегровані процеси надання послуг по Інтернету.

ТЕМА 2 АДМІНІСТРАТИВНІ ТА ІНШІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, СУБ'ЄКТИ НАДАВАННЯ. ЯКІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

План

1. Публічні послуги: поняття, визначення, види.
2. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація
3. Сутність електронних адміністративних послуг
4. Класифікація електронних послуг
5. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг

1. Публічні послуги: поняття, визначення, види.

Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує.

Під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини, тобто послуга – це дія, результат якої споживається в процесі її надання.

Муніципальні (комунальні) послуги – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями. Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Публічні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. **Публічні послуги** – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок

публічних коштів. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає. При цьому важливо розмежовувати терміни “державні”, “муніципальні” і “адміністративні” послуги (рис. 1.1).

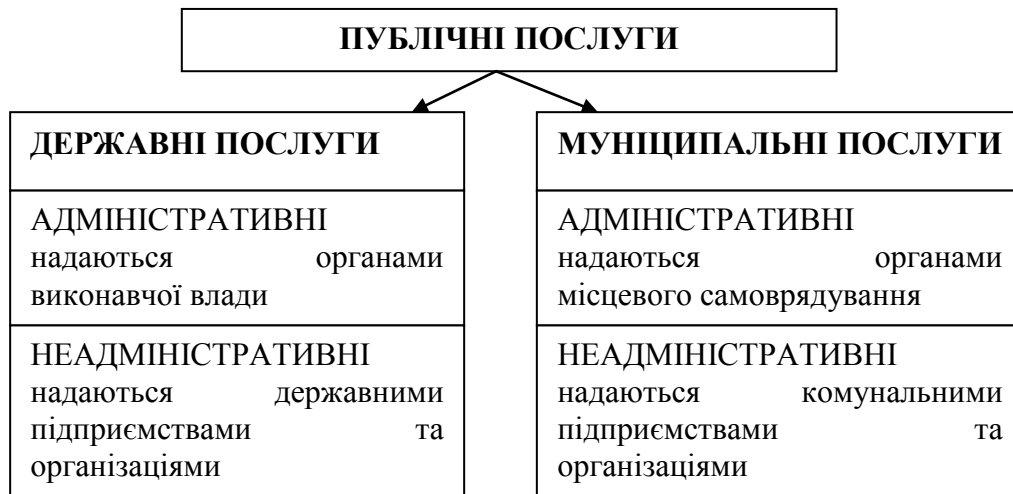


Рис. 1.1. Види публічних послуг

Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає. *За змістом* публічні послуги поділяють на:

адміністративні,
соціальні,
житловокомунальні,
освітні,
медичні тощо.

Державні послуги – це послуги, які надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами й організаціями.

До державних послуг можна віднести також послуги, які надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами в порядку виконання делегованих державою повноважень тощо, а до муніципальних послуг – послуги, які надаються за рахунок місцевих бюджетів.

Державна послуга – це нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам. Під користувачами державних послуг будемо розуміти громадян, бізнес та державних службовців (внутрішні та зовнішні для конкретної державної установи).

Під *елементарними державними послугами* розуміються послуги, у яких мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, та які реалізуються та надаються в рамках взаємодії з однією установою (наприклад, видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

Композитна державна послуга складається з кількох елементарних послуг (рис. 1.2).



Рис. 1.2 Елементарні й композитні послуги

Композитні послуги тісно пов'язані з вирішенням того чи іншого життєвого епізоду чи бізнес-ситуації.

Елементарні державні послуги та процеси, які є частиною надання композитної послуги, можуть виконуватися або послідовно, або паралельно

Стандартизація форматів опису державних послуг та адміністративних процесів забезпечує суттєві переваги для органів державної влади і місцевого самоврядування та споживачів державних послуг, а саме:

- державні установи мають загальну структуру для опису всіх своїх послуг, що спрощує процеси розробки державних інформаційних систем та управління державною інформацією, забезпечуючи при цьому найкращу сумісність та взаємодію з іншими установами;
- полегшує споживачам можливість орієнтуватися та здійснювати онлайнову навігацію в наборі різноманітних державних послуг.

Чим більш структурованою є інформація, тим легше людина може її зрозуміти та використати для прийняття рішень.

Муніципальні (комунальні) послуги – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями. Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг.

Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Належність послуг до **адміністративних визначається за такими критеріями:**

- повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом;
- послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень;
- послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб;
- результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
- надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Неадміністративними є послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад: дошкільне виховання, освітні та медичні послуги тощо).

Розрізняють елементарні та композитні державні послуги (рис. 1.2).

Відтак, адміністративні послуги є важливою складовою публічних послуг, що можуть надаватися як на державному, так і на муніципальному рівнях.

У той же час, **муніципальні послуги** – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами. Критерієм у цьому випадку може бути належність послуги до власних повноважень органів місцевого самоврядування, визначена Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та фінансування за рахунок місцевих бюджетів (при цьому, не за рахунок трансфертів, а за рахунок власних надходжень).

2. Характеристика адміністративних послуг, їх складові та класифікація

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що **адміністративна послуга** – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Адміністративна послуга складається з одного або кількох процесів, які можуть бути виконані в одній або декількох публічних установах та взаємопов'язані між собою.

Надання адміністративних послуг безпосередньо пов'язане з реалізацією владних повноважень (тобто прийняттям рішень або вчиненням дій). Ідентифікувати діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування як надання адміністративних послуг можна завдяки **ознакам**, ключовими ознаками адміністративної послуги є:

- 1) адміністративна послуга надається лише за зверненням (заявою) приватної фізичної або юридичної особи;
- 2) заява призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи. Результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
- 3) адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг;
- 4) адміністративна послуга надається відповідно до закону;
- 5) наявність в особи суб'єктивного права, а саме права звернення з вимогою про надання адміністративної послуги.

Поняття “адміністративного органу” вживається не тільки в статутному значенні – такими є органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування, а й у функціональному. Тобто органом може вважатися будь-який суб'єкт (у тому числі установа, організація, підприємство незалежно від форми власності тощо), який на виконання закону чи у порядку делегування виконує функції державного управління або місцевого самоврядування. Отримати конкретну адміністративну послугу можна, як правило, тільки в одному адміністративному органі. У цьому сенсі адміністративний орган володіє монополією на надання такої адміністративної послуги;

– *право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом.*

Результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи.

Матеріальним атрибутом адміністративної послуги є:

1. Копія документа (рішення міської ради, її виконавчого комітету, розпорядження міського голови);
2. Інформаційний лист;
3. Лист відповідь на звернення;
4. Постанова на облік;
5. Довідка;
6. Витяг з рішення міської ради;
7. Витяг з рішення виконавчого комітету міської ради;
8. Витяг з розпорядження міського голови; витяг з рішення (протоколу тощо) засідання колегіального органу (комісії, опікунської ради тощо);
9. Дозвіл;
10. Висновок;
11. Погодження (підписання); свідоцтво про державну реєстрацію;
12. Витяг; довідка; виписка з єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
13. Акт; ордер; проект договору, договір; інше.

Адміністративні послуги є засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав.

Однією з характеристик адміністративної послуги є певна типовість справи, оскільки видача дозволів, паспортів, ліцензій тощо має стандартизовані процедури дій

суб'єктів звернення і суб'єктів надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги можна класифікувати за такими критеріями:

- *за вартістю* – платні послуги, безоплатні послуги;
- *за характером питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи:* підприємницькі (господарські) послуги, соціальні послуги, земельні послуги, будівельні послуги, житловокомунальні послуги тощо;
- *за змістом публічнослужбової діяльності щодо надання адміністративних послуг:* реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, легалізація, встановлення статусу тощо.
- *за можливістю автоматизації:*
 - ✓ повністю автоматизовані – адміністративні послуги, у яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка результату адміністративної послуги тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь суб'єктів звернень під час надання подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні;
 - ✓ автоматизовані частково:
 - адміністративні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина – в «ручному режимі»;
 - послуги, що надаються в «ручному режимі»;
 - адміністративні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані.

За рівнем установлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та видом правового регулювання процедури їх надання розрізняють:

- адміністративні послуги з централізованим регулюванням;
- адміністративні послуги з локальним регулюванням;
- адміністративні послуги зі «змішаним» регулюванням.

За змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг: реєстрація; надання дозволу (ліцензії); сертифікація; атестація; верифікація; острифікація; легалізація; встановлення статусу тощо.

3. Сутність електронних адміністративних послуг

Вперше у законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні у значенні «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій». Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційнокомунікаційних технологій. Можливим визначенням поняття «електронна послуга» є ще й таке: електронна послуга – це послуга із задоволення інформаційних потреб користувача, яка має електронну форму надання.

До електронних послуг належать:

- усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію;
- Інтернетбанкінг, Інтернетстрахування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси;
- купівля товарів в Інтернетмагазинах;
- онлайн запис у дитячий садок;
- електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

Важливим принципом надання електронних адміністративних послуг є їх доступність 24 години на добу та 7 днів на тиждень. При запровадженні електронних адміністративних послуг для їх користувачів мають бути доступними такі **сервіси**:

- зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або вебсайт;
- завантаження форм документів, подання яких необхідне для отримання адміністративної послуги, або заповнення цих форм в онлайн режимі;
- онлайн інформування суб'єкта звернення про стан надання адміністративної послуги. Також при цьому широко практикується smsінформування;
- онлайн оплата за надання адміністративної послуги, якщо така плата встановлена.
- У рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог.

4. Класифікація електронних послуг

За суб'єктом, який несе з точки зору підтримки процесу надання послуги, послуги можуть бути класифіковані таким чином:

- повністю автоматизовані;
- автоматизовані частково;
- послуги, що виконуються в “ручному режимі”.

За предметом (характером) питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські) послуги; соціальні послуги; земельні послуги; будівельно-комунальні послуги тощо.

Під *фронт-офісом* (*front-office*) державної установи розуміються структурні одиниці, що забезпечують контакти установи із зовнішнім світом – громадянами, бізнес-середовищем та іншими установами.

Під *мід-офісом* (*mid-office*) – вся інфраструктура, яка забезпечує взаємодію структурних одиниць установ між собою.

Під *бек-офісом* (*back-office*) – структурні одиниці, які виконують ключові функції державних відомств.

5. Критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг

Якість адміністративної послуги – сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність задовольняти встановлені або очікувані потреби замовника.

Урядом схвалено **Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади**, пізніше – затверджено план заходів щодо її реалізації, визначено критерії оцінки якості адміністративних послуг

Критерій	Зміст
Результативність	Задоволення потреби користувача в послугі
Своєчасність	Надання послуги в установленій законом строк
Доступність	Фактична можливість користувача звернутися за послугою
Зручність	Врахування інтересів та потреб користувача у процесі організації надання послуг
Відкритість	Безперешкодне надання необхідної для отримання послуги інформації, яка розміщується на стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах
Повага до особи	Ввічливе (шанобливе) ставлення до користувача послуги
Професійність	Належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу

Критичним елементом стратегії є *якість публічних послуг*, які надаються громадянам різними способами, у різних формах. Відомства та їх експерти зазвичай прагнуть сфокусуватися на тому, які *обсяги витрат зв'язані з отриманням послуг*, розуміючи під цим витрати часу на виконання транзакцій. Однак, існує фундаментальна відмінність між послугами, які є *критичними* (особливо значущими для громадян, як наприклад, отримання роботи або кредитів), і послугами, які є *звичайним* здійсненням адміністративних обов'язків (наприклад, отримання довідок та дозволів).

Розроблена і використовується *класифікація послуг з їх цінності та вартості для громадян за чотирма показниками*:

- 1) склад користувачів, включаючи громадян і юридичних осіб;
- 2) середня вартість послуги;
- 3) цінність послуги;
- 4) пріоритетність послуги з позиції співвідношення цінність/вартість.

При цьому *цінність послуг ділиться на три категорії*:

- 1) висока цінність (наприклад, охорона здоров'я і освіта);
- 2) середня цінність (оподаткування);
- 3) низька цінність (сертифікація, примусові дозволи, штрафи).

Критерій вартості, у свою чергу, має чотири характеристики:

- 1) середнє співвідношення доход/витрати;
- 2) середній час обслуговування;
- 3) вартість послуги;
- 4) співвідношення вартість/час обслуговування.

Критерії оцінки електронних адміністративних послуг в Європейському Союзі:

- 1) рівень інтерактивності, якість доступу для користувача і час відповіді від адміністратора;
- 2) доступність е-послуг, включаючи забезпечення інтерактивної взаємодії 24 години в добу і доступ для спеціальних груп населення;
- 3) переваги і вигоди від застосування е-сервісів - економія часу і грошей у користувачів, підвищення ефективності управління персоналом і зниження витрат у влади;
- 4) ступінь реорганізації урядових процесів і підвищення їх ефективності;
- 5) вплив пропонованого е-сервісу на зростання кількості користувачів, на підвищення обізнаності громадян тощо;
- 6) ступінь вирішення ключових проблем, зокрема, поліпшення показників безпеки мережевої роботи, ступінь збереження секретності тощо;
- 7) операційні аспекти реалізації послуг, що надаються, такі як використання аутсорсінгу (передача компанії частини її завдань або процесів стороннім виконавцям на умовах субпідряду), розширення державно-приватного партнерства;
- 8) наявність досвіду і ступінь використання потенціалу адміністративних службовців

ООН для оцінки розвитку е-урядування використовує **Індекс розвитку державних електронних послуг**.

Етап I – Зародження, коли існує урядова веб-сторінка чи офіційний сайт. Іноді – посилання на органи управління освітою, охороною здоров'я, соціального захисту, праці і фінансів. Значна частина інформації – статична, інтерактивність з користувачам низька.

Етап II – Розширення, коли уряд надає докладнішу інформацію з питань державної політики і управління. Існують посилання на архівну інформацію (документи, форми, звіти, закони і нормативно – правові акти тощо), доступну для користувачів.

Етап III – Інтерактивний, коли уряд надає послуги, такі як: завантажування форм і бланків декларацій і різноманітних заявок тощо. Створюється і запускається

інтерактивний портал або сайт з послугами, покликаний зробити обмін даними з урядом зручнішим для користувачів.

Етап IV – Транзакційний, коли уряд забезпечує двосторонню взаємодію з користувачами, що включає зокрема: сплату податків, отримання посвідчень особи, свідоцтв про народження, паспортів і ліцензій, а також інші взаємодії G2B та G2C, в режимі доступу до цих послуг цілодобово протягом всіх днів тижня. Операції відбуваються в інтерактивному режимі.

Етап V - Підключений (завжди на зв'язку), коли уряд перетворюється на підключену інституцію із формуванням бек-офісу, що характеризується:

- 1) горизонтальними зв'язками міждержавними установами;
- 2) вертикальними зв'язками між центральним і місцевими органами влади;
- 3) розвиненими інфраструктурними зв'язками (спроможністю до мережної взаємодії);
- 4) зв'язками між урядом і користувачами в електронному форматі;
- 5) зв'язками зі всіма зацікавленими (державний і приватний сектори, навчальні і медичні заклади, неурядові організації тощо).

Електронна участь громадян в процесах прийняття державних рішень підтримується і заохочується урядом

ТЕМА 3 МОДУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ ТА РЕГЛАМЕНТІВ НАДАННЯ ПОСЛУГ

План

1. Класифікація процесів та регламентів надання послуг
2. Типізація сервісів здійснення послуги
3. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”
4. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутість, складові, вимоги до якості

1. Класифікація процесів та регламентів надання послуг

З точки зору ступеня формалізації, державні процеси та регламенти можуть бути класифіковані за чотирма категоріями:

• **рутинні та добре структуровані стандартні процеси** характеризуються високим ступенем повторюваності та формалізованості, наприклад, видача паспорта. Деякі з них можуть бути повністю автоматизованими;

• **індивідуалізовані процеси** – відповідні ситуаціям, для яких характерна певна винятковість, наприклад, взяття шлюбуранище офіційно передбаченого віку. Такі процеси потребують більшої інтерактивної взаємодії з користувачем (громадянами) та більшої уваги з боку відповідних державних службовців;

• **переговорні процеси**, що характеризуються високим ступенем інформаційного обміну між задіяними сторонами (громадянами, державними службовцями, установами), думки яких можуть бути відмінними. Для цих процесів характерні складний, глибокий аналіз обставин та інтерпретація результатів (надання громадянства, видача дозволу на будівництво будинку тощо);

• **слабкоструктуровані процеси** (наприклад процес напрацювання законів та інші демократичні процедури).

Категоризація базових типів державних процесів демонструє, що далеко не завжди можна розробити повні моделі процесів та потоків робіт (workflow), особливо це стосується останніх трьох типів процесів.

Схема класифікації послуг за критеріями “інтерактивність – глибина автоматизації”.

Перший вимір відображає точку зору користувача. Ця класифікація включає в себе:

- *інформаційні послуги* – надання публічно-доступної інформації через Інтернет всім, хто хоче її отримати. Це відповідає сервісам публікації;
- *загальні (інтерактивні) послуги* – це послуги, що доступні всім бажаючим; ці послуги передбачають не тільки просте надання інформації – це деякою мірою аналог сервісів інтерактивної взаємодії. Прикладом може бути ситуація, коли державна установа надає публічну адресу електронної пошти для отримання запитів загального характеру; електронний лист, направлений на цю надану адресу, надходить ідповідальному співробітникові, який готує відповідь та відправляє її або звичайною, або електронною поштою;
- *індивідуалізовані (транзакційні) послуги* – це послуги, що доступні конкретним фізичним або юридичним особам тільки після того, як вони задовольняють відповідним вимогам з точки зору їх ідентифікації та аутентифікації. Цими послугами неможливо скористатися без попередньої аутентифікації, оскільки надання послуги пов’язано з обробкою індивідуальної та унікальної інформації. Як правило, ці послуги мають транзакційний характер.

З одного боку, ці класи послуг у порядку їх перерахування збільшуються в ціні для користувача, оскільки більшою мірою індивідуалізовані та налаштовані на конкретну особу або комерційну організацію. І це зменшує зусилля користувача для отримання адекватної зворотної інформації. З другого боку, у багатьох випадках зростає технічна складність реалізації послуги, адже мають бути забезпечені аутентифікація та конфіденційність комунікації через наявність приватних даних. Другий вимір відображає точку зору інформаційних технологій та враховує рівень забезпечення і глибину автоматизації процесу.

2. Типізація сервісів здійснення послуги

Виділимо три типи сервісів:

- *медіа-розрив (Media discontinuity)*: здійснення послуги передбачає використання тих чи інших інформаційних систем і ресурсів, але виконання послуги потребує трансформації даних з одного типу носія інформації на інший (друк електронного документа, сканування паперового документа та повторне перетворення в електронну форму тощо);
- *відсутність медіа-розриву (Media continuity)*: процес надання послуги електронного уряду повністю заснований на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, і при цьому повністю виключена проблема медіа-розриву. Наприклад, відсутня необхідність повторного вводу інформації в інформаційну систему з паперового документа. Тим не менш, з адміністративної точки зору, необхідним є прийняття певного рішення з боку державних службовців у процесі надання послуги;
- *повна автоматизація*: процес надання послуги електронного уряду повністю заснований на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, при цьому повністю виключена проблема медіа-розриву і процес здійснюється повністю в автоматизованому режимі. Для надання послуги не потрібно ніякої додаткової участі з боку державних службовців. Це стосується адміністративних процедур, у яких відсутня необхідність прийняття тих чи інших рішень залежно від наявності певних виняткових індивідуальних обставин.

Кожен з цих варіантів потенційно забезпечує зростаючі можливості з точки зору ефективності роботи організації. Чим більш глибока підтримка забезпечена з боку інформаційних технологій та глибше рівень автоматизації, тим більш високий рівень ефективності може бути досягнутий.

3. Класифікації за критеріями “ступінь інтерактивності” та “глибина впливу на процеси”

Приклади послуг для кожної з дев'яти можливих категорій.

- *інформація – медіа-розрив*: публікація формулярів документів, мап розташування установи, годин роботи, координат службовців для контактів, інформації про структуру, керівництво та сферу відповідальності службовців. При цьому дана інформація підтримується на веб-сайті установи в “ручному режимі” на основі паперових документів як першоджерела;

- *інформація – відсутність медіа-розриву*: інформація створюється в рамках внутрішньої інтранет-мережі за допомогою звичайного персонального комп'ютера (ПК) з використанням доступу до внутрішньої бази даних, і далі передається для обробки та/або узгодження (*workflow*) відповідним співробітником. На цій основі система автоматично генерує інформацію для веб-сайта;

- *інформація – повна автоматизація*: інформація автоматично генерується з внутрішньовідомчих баз даних з використанням систем управління контентом;

- *загальні сервіси – медіа-розрив*: державна установа надає публічну адресу електронної пошти для відправки запитів загального характеру або запитів на отримання консультацій; віртуальний електронний поштовий офіс пересилає вхідну електронну пошту відповідальному співробітникові; відповідь також відправляється електронною поштою або додатково звичайною поштою; вхідне електронне повідомлення роздруковується, формується в одну справу з відповіддю на нього та зберігається в архіві;

- *загальні сервіси – відсутність медіа-розриву*: державна установа надає публічну адресу електронної пошти для відправки запитів загального характеру або запитів на отримання консультацій; віртуальний електронний поштовий офіс автоматично (наприклад за інформацією про місце проживання громадянина) визначає відповідального співробітника та пересилає йому відповідне повідомлення; відповідь надсилається електронною поштою; обидва поштових повідомлення – вхідне та вихідне – зберігаються в електронному архіві;

- *загальні сервіси – повна автоматизація*: державна установа надає іншим організаціям інформацію через Інтернет за певну плату; необхідна інформація зберігається в базі даних; згідно із запитом користувачів відповідна інформація виймається та відправляється користувачеві в електронній формі після сплати;

- *індивідуалізовані сервіси – медіа-розрив*: державна установа надає можливість подавати певні заяви та документи (наприклад податкову декларацію) в електронній формі з використання цифрового підпису, отриманого від уповноваженого сертифікатного центру; отриманий електронний підпис перевіряється і документ архівується; електронне повідомлення роздруковується та передається відповідному співробітникові для роботи;

- *індивідуалізовані сервіси – відсутність медіа-розриву*: державна установа надає можливість комерційним організаціям подавати заявки на участь у тендері в електронній формі у вигляді підписаного електронним підписом документа; одержані в електронній формі заявки проходять процес обробки та передаються для прийняття рішення; підтвердження про одержання заявки також генерується в процес обробки та надсилається у вигляді електронної пошти, завіреної цифровим підписом установи;

- *індивідуалізовані сервіси – повна автоматизація*: державна установа надає можливість одержання певного документа, сертифіката (наприклад сертифіката на відповідність нормам) якості через Інтернет за певну плату. Заявка поступає в установу після заповнення заявником відповідної веб-форми та скріплення її своїм цифровим підписом. Водночас користувач послуги може в електронній формі (за допомогою кредитної картки) здійснити оплату. Інформаційна система установи перевіряє одержання платні, потім автоматично створює сертифікат, завірений електронним підписом установи, який надсилається заявнику електронною поштою. Перешкодами на шляху впровадження багатьох наробок є висока ціна і складність реалізації

індивідуальних трансакційних послуг і регламентів. Інша причина – відсутність юридичної бази для повноцінної роботи державних установ з інформацією в електронній формі, яка забезпечувала б законодавчу основу для практичного виключення проблеми медіа-розриву. Не меншою проблемою є відсутність великої кількості висококласних фахівців-державних службовців у державних установах, недостатній рівень заробітної плати, який не створює мотивації досконалого володіння комп'ютерними технологіями. Однак всі національні програми створення електронного уряду передбачають розвиток трансакційних індивідуалізованих сервісів.

4. Національний Стандарт адміністративної послуги: сутість, складові, вимоги до якості

Національний Стандарт адміністративної послуги – це акт, який видається суб'єктом відповідно до нормативно-правових актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, умови та відповідальних осіб. Установлювати стандартом права і обов'язки громадян забороняється (Постанова КМУ “Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг” від 17 липня 2009 р. № 737 (із змінами, внесеними постановою КМУ від 11 жовтня 2010 р. № 915). Адміністративні послуги надаються згідно із стандартами. Затверджує Методичні рекомендації з розроблення стандартів адміністративних послуг Міністерство економіки України. Міністерством економіки України був розроблений наказ від 12 липня 2007 р. № 219 “Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг”. Метою цих Рекомендацій є вдосконалення діяльності адміністративних органів, призначених для використання під час розроблення ОБВ стандартів адміністративних послуг. Суб'єкти затверджують стандарти з урахуванням методичних рекомендацій. Бюджетні установи, яким делеговані повноваження щодо надання адміністративних послуг, надають такі послуги згідно із стандартами, затвердженими органами виконавчої влади, що делегували такі повноваження.

Право надання адміністративної послуги надано двом або більше суб'єктам. Відповідальний за надання адміністративної послуги центральний орган виконавчої влади затверджує типовий стандарт надання адміністративної послуги, відповідно до якого інші суб'єкти затверджують власні стандарти надання такої послуги.

Отримувач адміністративної послуги – фізична чи юридична особа (резидент або нерезидент), що звертається за адміністративною послугою безпосередньо або через свого законного представника до адміністративного органу.

Запит про надання адміністративної послуги, виражений в усній, письмовій чи електронній формі й представлений до адміністративного органу, є вимогою отримувача щодо надання йому адміністративної послуги.

Зміст стандарту. Стандарт має включати вимоги, що забезпечують необхідний рівень доступності і якості адміністративної послуги в цілому, на кожному етапі її надання.

Стандарт повинен забезпечувати мінімізацію витрат часу та інших ресурсів отримувача; передбачати можливість звернення у письмовій та/або усній формі, а також з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; закріплювати вимірювані вимоги до якості й доступності адміністративної послуги; ураховувати думку та інтереси одержувача.

Стандарт повинен містити:

- перелік категорій отримувачів, у тому числі вразливих верств населення;
- перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги;
- склад і послідовність дій отримувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги;

- вимоги до строку надання послуги;
- вичерпний перелік підстав для відмови у наданні послуги;
- опис результату, який має одержати користувач послуги;
- інформацію про платність або безоплатність надання адміністративної послуги та розмір плати за її надання, якщо плата передбачена;
- вимоги до посадових осіб, які безпосередньо забезпечують надання адміністративної послуги, включаючи вимоги до їх кваліфікації;
- вимоги до місця надання послуги з урахуванням його транспортної і пішохідної доступності;
- режим роботи адміністративного органу, порядок прийому отримувачів;
- черговість надання адміністративної послуги у разі перевищення попиту на послугу над можливістю її надання без очікування.

Мінімальні вимоги стандартів до якості й доступності послуги: має і строк надання послуги; запит про надання послуги; забезпечення сприятливих умов надання послуги; використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Інформування про стандарт і порядок надання адміністративної послуги. Надання інформації здійснюється шляхом:

1. Опублікування її в друкованих засобах масової інформації;
2. Розміщення в мережі інтернет на офіційному веб-сайті адміністративного органу;
3. Розміщення на інформаційних стендах у приміщенні адміністративного органу (незалежно від графіка роботи органу);
4. Пересилання тексту стандарту поштою у разі надходження відповідного запиту.

Тема 4 ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКІ ЗАСАДИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

План

1. Сутність електронного адміністративного регламенту.
2. Фази регламентів надання державних послуг.
3. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів.
4. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів.

1. Сутність електронного адміністративного регламенту

Для кожної конкретної групи потенційних користувачів електронні процеси та електронний адміністративний регламент мають задовольняти таким вимогам:

- *функціональність*: має бути зрозумілим, у чому полягає суть державної послуги та як вона надається;
- *технічні аспекти*: технічні вимоги до технологій, доступних користувачеві, мають бути мінімально можливими;
- *надійність*: сподівання користувача має збігатися з такими факторами, як час реакції системи тощо. У будь-якому разі користувача необхідно інформувати, що відбувається з процесом надання послуги;
- *зручність використання*: у користувача має бути відчуття простоти використання системи, інтерфейс має бути максимально інтуїтивно зрозумілим;
- *концепція навігації*: має давати чітке уявлення про те, де зараз користувач перебуває в процесі отримання послуги, що він може зробити тощо.

Функціональні вимоги до процесів з внутрішньої точки включають в себе:

- *технічні вимоги*: можливість безпроблемної інтеграції систем фронт-офісу та бек-офісу;
 - *вимоги безпеки*: безпечні трансакції і передавання даних по каналах зв'язку, аутентифікація, авторизація, відслідковування історії трансакцій тощо;
 - *вимоги з боку законодавства*: цифровий підпис документа має бути узаконеним та прийнятим, моделі виконання державних процесів повинні відповідати вимогам законодавчих актів, моделі процесів мають бути легко модифікованими залежно від змін у законах;
 - *вимоги до взаємодії*: мають підтримуватися різні пристрої доступу (браузер, мобільні пристрої), технічні компоненти мають забезпечувати інтегровану реалізацію моделей процесів;
 - *організаційні вимоги*: існуючі організаційні структури, ролі та розподіл відповідальності мають відповідати концепції надання послуг електронним урядом.
- Загальні функціональні вимоги, що стосуються електронних процесів та регламентів надання послуг, передбачають таке:
- державна послуга має бути доступною через Інтернет;
 - інформація про статус процесу та етапи його виконання має бути доступною для всіх осіб (ролей), які залучені в цей процес;
 - має бути адекватною та зрозумілою відповідність між послугами (зовнішній погляд з боку споживача – громадянина або бізнесу) та процесами (внутрішній погляд установи);
 - процес повинен давати можливість здійснити фіксацію різних етапів онлайн-трансакцій.

Підхід до проектування “згори–донизу” потрібен для забезпечення цілісності та єдності, підхід “знизу–вгору” критично важливий з точки зору практичної реалізації конкретної послуги та державного процесу.

Велика увага приділяється взаємодії між клієнтами (громадянами, бізнесом), фронт-офісом (інтерфейсна для користувача частина), середнім офісом (аутентифікація, авторизація, інтеграція процесів, середовище безпечних трансакцій тощо) та бек-офісом (середовище реалізації ключових процесів).

2. Фази регламентів надання державних послуг

Фази процесів (регламентів) надання послуг в електронному форматі:

- інформування та визначення бажань користувача;
- “укладання угоди”;
- надання та оплата послуги;
- фаза після надання послуги.

Часто потрібні певні дії щодо забезпечення юридичних вимог статистичного та звітного характеру про надані послуги.

3. Архітектура середовища реалізації електронних державних послуг, процесів та регламентів

Архітектурна схема реалізації електронних послуг складається із:

- 1) *середовища виконання послуг та регламентів*, що опрацьовує запити на надання державних послуг, які надходять з фронт-офісу порталу;
- 2) *середовища створення послуг*, що містить інструменти для створення та супроводження послуги і відповідних їй регламентів;
- 3) *репозиторія послуг*, що слугує сховищем створених послуг та їх реалізації. Вміщує інформацію про процес надання послуги, опис послуги та іншу інформацію;
- 4) *каталогу послуг і регламентів*, що вміщує всі метадані, які стосуються послуг, що надаються.

5) *каталогу контенту*, що зберігає всі метадані державних установ. Під контентом розуміються будь-які інформаційні ресурси, які можуть знадобитися в процесі надання послуги;

6) *репозиторія контенту*, що вміщує безпосередні дані, які можуть знадобитися в процесі реалізації електронного адміністративного регламенту з надання державної послуги;

7) *середовища інтеграції* послуг, що забезпечує *процеси* інтеграції елементарних послуг та процесів у межах однієї установи, а також можливість інтеграції послуг та процесів у разі міжвідомчої взаємодії (композитні послуги).

Атрибути, які характеризують послугу та процес її реалізації, можна розділити на три групи:

- параметри на вході послуги (процесу);
- параметри на виході послуги (процесу);
- параметри, які описують виконання процесу (регламенту) надання послуги.

У разі елементарної державної послуги параметри опису процесу характеризують логіку процесу, яка закладена в процес і яка може визначатися, мінятися під час реалізації процесу. У разі композитної послуги параметри опису процесу є об'єднанням параметрів усіх елементарних послуг, а також проміжних параметрів, пов'язаних з передачею результатів на виході окремих елементарних послуг та процесів на вході інших послуг і процесів.

Атрибути елементарних державних послуг є:

- назва послуги;
- потенційні користувачі послуги (категорії громадян або бізнесу, які мають право на отримання послуги);
- інформація про особу/організацію, які надіслали запит про послугу, наприклад: ПІБ, місце проживання, номер паспорта, номер кредитної картки тощо;
- вхідна інформація, наприклад, форма заяви, документи тощо;
- результат надання послуги (інформація на виході), наприклад, документи, сертифікати тощо;
- контент, пов'язаний з послугою, – інформація, опис послуги тощо;
- часовий період, який потрібен на надання послуги, наприклад, один місяць на видачу нового закордонного паспорта;
- відповідальна організація (місцевий орган влади, міністерство);
- контактна особа (державний службовець, який відповідає за взаємодію з громадянами/бізнесом у процесі надання послуги);
- номер телефону для отримання інформації про послугу.

4. Проектування архітектури електронних адміністративних регламентів

Використання загальних стандартних підходів до проектування послуг відображає потреби всіх зацікавлених сторін. Це включає такі аспекти:

- зменшення дублювання інформації та необхідності повторного вводу даних; зменшення ризику та виключення необхідності повторної розробки через багаторазове використання шаблонів розробки (“патернів”), компонентів і ресурсів;
- зменшення вартості інтеграції систем та витрат на супроводження.

Опис методики розробки електронних послуг у русі “згори–донизу” послідовно покриває такі рівні:

- високорівнева архітектура інформації;
- багаторазово застосовані елементи; розробка електронних послуг.

Високорівнева архітектура інформації, яка потрібна для надання послуги в електронній формі, має включати такі елементи:

- загальна інформаційна модель державних послуг

- каталог стандартних даних, (опис елементів даних та типи даних, що використовуються як у загальній інформаційній моделі послуги, і в довідковій моделі повідомлень);

- довідкова модель повідомлень

Загальна методика розробки державних послуг також описує набір багаторазово задіяних елементів:

- шаблони;
- процедури перевірки адреси;
- перевірка набору інформації про особу; перевірка електронного цифрового підпису;
- функціональні вимоги;
- проектування;
- практична реалізація.

Інструменти для розробки функціональних вимог:

- загальний опис послуги;
- варіанти використання і діаграми варіантів використання в нотації UML для ідентифікації всіх учасників процесу надання та отримання послуги;
- UML-діаграма діяльності;
- опис кожної діяльності (активності);
- UML-діаграма класів;
- мапування (установлення відповідності) елементів даних, які потрібні для надання послуги, з каталогом стандартних державних послуг.

Каталог стандартних державних даних повинен включати в себе кілька словників:

- загальний словник для опису послуг;
- спеціалізований словник для опису державних послуг
- словник для опису “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”;
- словник опису повідомлень;
- словник опису метаданих.

Існує чотири фази регламентів надання державних послуг в електронному вигляді:

- інформування та визначення бажань користувача;
- “укладання угоди” ;
- надання та оплата послуги;
- фаза після надання послуги.

Атрибути державних електронних послуг та внутрішньовідомчих електронних регламентів є:

- назва послуги;
- потенційні отримувачі послуги;
- інформація про фізичну/юридичну особу, що надіслала запит про послугу;
- вхідна інформація (форма заяви, електронний документ);
- результат надання послуги (інформація на виході – документи, сертифікати);
- інформація, що описує послугу, часовий період, який необхідний на виконання послуги;
- відповідальна установа;
- контактна особа (державний службовець), номер телефону для отримання інформації про послугу.

Реалізація засобів електронного уряду дає можливість кардинально підвищити якість послуг громадянам. Слід зазначити, що 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 інтегрованих послуг за допомогою центральних урядових порталів, порталів регіональних та місцевих органів влади дасть змогу підвищити

ефективність роботи державного апарату, скоротити можливості для фінансових махінацій, порушення законів, ухилення від сплати податків тощо.

Тема 5 РОЗРОБЛЕННЯ ТА ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПОРТАЛІВ ОРГАНІВ ВЛАДИ

План

1. Поняття і класифікація порталів.
2. Основні функції portalу органу державної влади.
3. Склад інформаційного та технологічного забезпечення інтернет-portalу
4. Архітектурна схема portalу муніципального органу влади
5. Технологічна платформа portalу муніципального органу влади
6. Архітектурна схема portalу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами
7. Портал міністерства та державної установи, які не мають територіальних підрозділів
8. Портал міністерства/відомства, інтегрований з документообігом
9. Архітектурна схема portalу міністерства
10. Архітектурна схема portalу міністерства із сервером інтеграції
11. Архітектурна схема portalу уряду

1. Поняття і класифікація порталів

Відомчий портал - одна з технологій організації процесу надання державних послуг. Аналізуючи досвід країн, які розпочали впровадження електронного уряду, відмінні ознаки країн – лідерів у галузі електронного урядування.

1. Рациональне поєднання задуму та способів реалізації:

- розумний баланс між політичною ініціативою і простотою адміністративних схем, інакше кажучи, усі країни-лідери заздалегідь сформували концепцію розвитку і привели в дію адміністративні механізми, які здатні реалізувати державні програми, перемістити центр уваги урядових служб на потреби громадян і організацій та запровадження суворої звітності за надання послуг.

2. Орієнтація на споживача:

- як правило, на першій стадії реалізації програми “Електронного уряд” країни-лідери обмежувалися публікацією основної інформації в Інтернеті;
- у подальшому країни-лідери йшли від публікації основної інформації і роботи в рамках наявних організаційних схем до інноваційних послуг на базі намірів/потреб користувачів.

3. Використання принципів управління взаємовідносин з громадянами (Citizen Relationship Management, CRM)

4. Поєднання кількості і комплексності послуг:

5. Мережеві портали як єдині центри доступу:

Взаємодію державної установи з громадянами, бізнесом та іншими органами управління організовано через інформаційний портал як “єдину точку доступу” до всіх необхідних ресурсів.

Об’єднання ресурсів органів державного управління в портал створює переваги:

- дає змогу повно й об’єктивно інформувати громадян про обсяг надання державних послуг і соціального забезпечення;
- ініціює активність громадян й організацій з обговорення, критики та підтримки курсу, ініціатив і програм уряду;

- забезпечує прозору, постійну і оперативну взаємодію державного органу з господарюючими суб'єктами з істотною економією часу і засобів, учасників взаємодії, а також їхніх бюджетів;

- запроваджує в практику державного управління концепцію “єдиного вікна” для вирішення широкого кола питань регулювання соціально-економічної діяльності (реєстрація, ліцензування, податки, субсидії тощо);

- забезпечує оптимізацію внутрішньої взаємодії державних структур під час вирішення стратегічних і оперативних питань.

Розрізняють два типи інформаційних порталів: інтранет- та інтернет-портали.

Інтранет-портали передбачають створення персоналізованих робочих місць працівників установи з обліком їхніх службових обов'язків, прав доступу і виконання поставлених завдань. Такі електронні робочі місця дають змогу практично миттєво отримувати доступ до всіх внутрішніх і зовнішніх інформаційних джерел, давати й отримувати доручення, контролювати виконання, призначати і проводити наради тощо.

Інтернет-портали дають змогу широкому колу користувачів знаходити необхідну зовнішню інформацію, організовувати зовнішні контакти найбільш зручним способом, звертатися з питаннями/проханнями й отримувати відповіді організації-власника portalу в режимі “365x24x7” (365 днів у рік, 24 години на добу, 7 днів у тиждень).

Під час розроблення та запровадження порталів як інструменту електронного державного управління досягаються загальні цілі державного будівництва і розвитку нації, а саме:

- зміцнення співробітництва суспільства і держави;
- сприяння економічному і соціальному розвитку;
- швидке та ефективне реагування на умови, що змінюються;
- оптимізація бюджетних витрат на управління; розвиток кадрового складу органів управління;
- інформаційна підтримка і моніторинг виконання прийнятих рішень; заохочення ініціативи учасників, залучених до обговорення, прийняття і коригування державно-управлінських рішень;
- розвиток демократизації на шляху до громадянського суспільства.

Розрізняють три етапи становлення електронного уряду.

Перший етап: представленість державних органів та органів місцевого самоврядування в мережі Інтернет.

Другий етап: поява електронних форм і процедур обміну інформацією з перетворенням інформаційного веб-вузла в інструмент взаємодії з громадянами й організаціями, що дає змогу перенести в Інтернет багато процесів та допоможе вирішити нагальні питання, які раніше вирішувалися тільки за допомогою особистого візиту в установу. На цьому етапі для державних служб стає важливою проблема засвідчення особи користувача. Як правило, створювані в цей час веб-вузли державних органів мають засоби персоналізації й аутентифікації користувачів, пошуку і рубрикації, зворотного зв'язку і є, таким чином, інтернет-порталами в сучасному розумінні.

Третій етап: формування “інформаційної економіки”.

2. Основні функції інтернет-порталу органу державного управління

- *Розміщення і структура отримання інформації.* На інтернет-порталі представлена інформація має бути повною, точною й актуальною. Для її організації звичайно застосовують кілька методів:

- ✓ оголошення про відновлення,
- ✓ повнотекстовий пошук,
- ✓ ієрархічний рубрикатор.

Інформація, що публікується, має включати:

- відомості про вищестоящі організації,
- регламент роботи установи, розташування і режим роботи офісів,
- список відповідальних працівників з указанням приймальних годин,
- базу нормативних документів,
- правила складання та заповнення різних заяв і форм.

На інтернет-порталі також публікуються відповідні суспільно-політичні, економічні, галузеві та місцеві новини.

• *Взаємодія громадян й організацій з органом державної влади.*

• *Ужиття органами державної влади заходів для громадян й організацій.*

Спеціальний блок ("торговельна площа") інтернет-порталу може забезпечити за необхідності проведення конкурсів серед організацій і підприємств на виконання тих чи інших робіт для державних потреб.

При обчисленні загального балансу доходів та витрат запровадження електронних порталів у державне управління виділяють такі складові:

1. *Сукупна вартість*, яка включає:

- вартості устаткування і ліцензій на програмне забезпечення,
- вартості робіт з розгортання технологічного рішення і первинного навчання працівників;
- вартість обслуговування устаткування і програмного забезпечення, ремонту, профілактики, налаштування для оптимізації та оновлення версій і засобів посилення безпеки системи.

2. *Скорочення операційних витрат*, що включає зменшення витрат часу на виконання типових операцій.

Автоматизуються такі операції, як:

- пошук інформації;
- підготовка довідок, звітів, оглядів;
- підготовка рішень (включаючи розгорнуті обґрунтування);
- телефонні переговори;
- прийом відвідувачів;
- виправлення помилок і розгляд конфліктних ситуацій.

3. *Скорочення бюджетних витрат на вжиття низки заходів*:

- офіційні повідомлення;
- обов'язкове поширення нормативних матеріалів;
- перереєстрація, зміна форм заповнюваних документів;
- роз'яснювальні та інші PR-заходи, спрямовані на підтримку громадянами рішень і позиції органів влади;
- разові заходи щодо реорганізації, переїзду, зміни області компетенції установ.

4. *Прямий економічний ефект від більш вигідних умов проведення закупівель для державних потреб і конкурсного розподілу ресурсів (дає змогу зменшити відповідні витрати в 1,5–4 рази).*

5. *Прямий економічний ефект від підвищення ефективності роботи установи (може виражатися в більшій кількості оброблених заяв, підвищенні якості збирання податків, кращому захисті інтересів держави в конкретних господарських конфліктах тощо).*

6. *Непрямий економічний ефект від зниження витрат часу фізичних і юридичних осіб.*

7. *Непрямий економічний ефект від сприяння розвитку бізнесу і підвищення інвестиційної привабливості регіону.*

3. Склад інформаційного та технологічного забезпечення інтернет-порталу

Структура порталу і конкретний склад поданої інформації мають бути докладно специфіковані в технічному завданні на розроблення порталу і відбивати специфіку конкретного органу управління.

Як мінімум портал містить:

- основні нормативні документи, що визначають функції і порядок роботи установи;
- документи або посилання на документи вищестоящих установ;
- вичерпну інформацію про розташування, розклад роботи відповідальних осіб установи;
- актуальні матеріали, що публікує установа відповідно до своїх функцій;
- новини роботи установи;
- тематично пов'язані новини;
- рекомендації фізичним чи юридичним особам щодо розв'язання їхніх типових проблем;
- пошук по розділах.

Структура технологічного забезпечення інтернет-порталу має включати:

- 1) *комп'ютер або кластер комп'ютерів* з постійним швидкісним з'єднанням з Інтернетом;
- 2) *серверну операційну систему, яка забезпечує надійність роботи, можливість паралельного виконання пакета завдань, підтримку транзакційності*;
- 3) *веб-сервер*. У простих випадках це може бути програмний сервер для доставки користувачам сторінок по інтернет-протоколу HTTP. Якщо вимагається висока адаптованість до пікових навантажень, можливість персоналізації демонстрованих сторінок, забезпечення складних ділових операцій (наприклад тендерів), то обирають спеціальний сервер додатків з вбудованими елементами бізнес-логіки;
- 4) *системи управління базами даних*. Більшість документів порталу зберігається в базі під управлінням СУБД (систему управління базою даних).
- 5) *систему управління інформаційними ресурсами (контентом)*, яка дає можливість публікувати швидко і якісно документи та підтримувати їхню актуальність.
- 6) *сервер інтеграції забезпечень*. У разі, коли через портал іде великий обсяг запитів, що вимагають обробки, контролю кількома службовцями та відділами, або коли портал представляє в мережі Інтернет кілька державних установ, необхідне використання *сервера інтеграції забезпечень* (комунікаційний “міст” або “шлюз”) між багатьма інформаційними джерелами.

4. Архітектурна схема порталу муніципального органу влади

Розглянемо архітектурні схеми та програмне забезпечення інформаційних порталів органів державної влади різних рівнів.

Найпростіший портал муніципального органу управління включає веб-сервер і систему управління базою даних (СУБД), що дає змогу публікувати незначний обсяг інформації (рис. 5.1).

5. Технологічна платформа порталу муніципального органу влади

Через відсутність достатньої кількості фахівців і засобів для побудови порталу органу місцевої влади обирається оптимальна програмна платформа, що допускає поступове нарощування і розвиток без необхідності переробки “з нуля”, що вже використовувалася в аналогічних проектах і для роботи з якою є достатня кількість висококваліфікованих фахівців. Найбільше поширена платформа для подібних рішень – Microsoft Windows Server. У міру розширення порталу до неї можна додавати необхідні додаткові сервери сімейства NET Enterprise Servers. Як правило, будь-якому порталу відразу ж необхідна СУБД Microsoft SQL Server. Однак у деяких найпростіших випадках можна для початку обійтися СУБД ядром MSDE, що поставляється разом з інструментом проектування веб-вузлів Microsoft FrontPage.

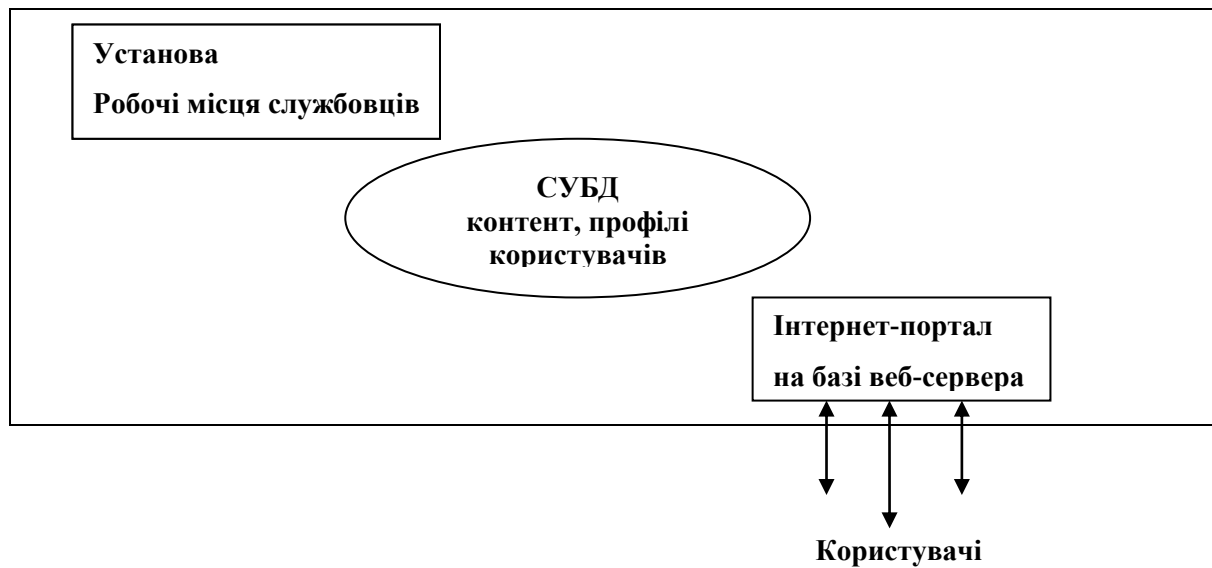


Рис. 5.1 Архітектурна схема порталу муніципального органу влади

Для публікації матеріалів на нескладному муніципальному порталі можна використовувати Microsoft Word XP, FrontPage. Таке рішення ефективне для установи з обмеженим обсягом динамічно оновлюваної інформації і обмеженою спроможністю приймати від громадян запити та заповнені форми в режимі реального часу.

5. Технологічна платформа порталу муніципального органу влади

Через відсутність достатньої кількості фахівців і засобів для побудови порталу органу місцевої влади обирається оптимальна програмна платформа, що допускає поступове нарощування і розвиток без необхідності переробки “з нуля”, що вже використовувалася в аналогічних проектах і для роботи з якою є достатня кількість висококваліфікованих фахівців. Найбільше поширена платформа для подібних рішень – Microsoft Windows Server. У міру розширення порталу до неї можна додавати необхідні додаткові сервери сімейства NET Enterprise Servers. Як правило, будь-якому порталі відразу ж необхідна СУБД Microsoft SQL Server. Однак у деяких найпростіших випадках можна для початку обійтися СУБД ядром MSDE, що поставляється разом з інструментом проектування веб-вузлів Microsoft FrontPage. Для публікації матеріалів на нескладному муніципальному порталі можна використовувати Microsoft Word XP, FrontPage. Таке рішення ефективне для установи з обмеженим обсягом динамічно оновлюваної інформації і обмеженою спроможністю приймати від громадян запити та заповнені форми в режимі реального часу.

Портал місцевого відділення органу управління використовується для обслуговування громадян центральними органами влади з розподіленою мережею регіональних/місцевих відділень.

Для його організації застосовують два підходи:

- 1) створюють могутній централізований веб-вузол, на якому публікується інформація центрального (обласного) та регіонального (місцевого) значення;
- 2) забезпечують розподілення частини інформації на локальні портали регіональних відділень центральних органів влади.

Перевага *першого* варіанта – у зручності стратегічного управління, однотипності представлення інформації для користувача, але за умови високої продуктивності, надійності й персоналізації, висококваліфікованого обслуговуючого персоналу. *Другий* варіант потребує виваженості щодо змісту інформаційних ресурсів, розміщених на регіональних веб-вузлах, які, у свою чергу, повинні мати однакову структуру, можливості, систему навігації, інтерфейси користувача; бути побудованими на єдиній програмній платформі, розрахованій на максимальну простоту тиражування і супроводу.

6. Архітектурна схема порталу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами

Портал на базі сервера забезпечень з вбудованими елементами бізнес-логіки полегшує управління конкурсами, тендерами та аукціонами, профілювання користувачів, планування PR-компаній, обробку соціологічної інформації тощо (рис. 5.2).

Для здійснення закупівель для державних потреб та розподілу на конкурсній основі лімітованих ресурсів використовують портал на основі спеціального *сервера додатків з вбудованими елементами бізнес-логіки та сервера застосувань*, які підтримують реєстрацію користувачів, профілі, персоналізацію, вивчення аудиторії, управління компаніями. Архітектура порталу дає змогу збирати та накопичувати інформацію щодо замовлень та пропозицій на товари і послуги, проводити їх статистичну обробку; планувати програми щодо зв'язків із громадськістю, проводити соціологічні дослідження. Однією з найбільш поширених платформ для електронного бізнесу є *Microsoft Commerce Server*, який має засоби профілювання й аналізу поведінки/переваг користувачів, засоби проектування бізнес-процесів (розміщення лотів, узгодження умов, затвердження результатів) та планування цільових маркетингових і PR-кампаній.

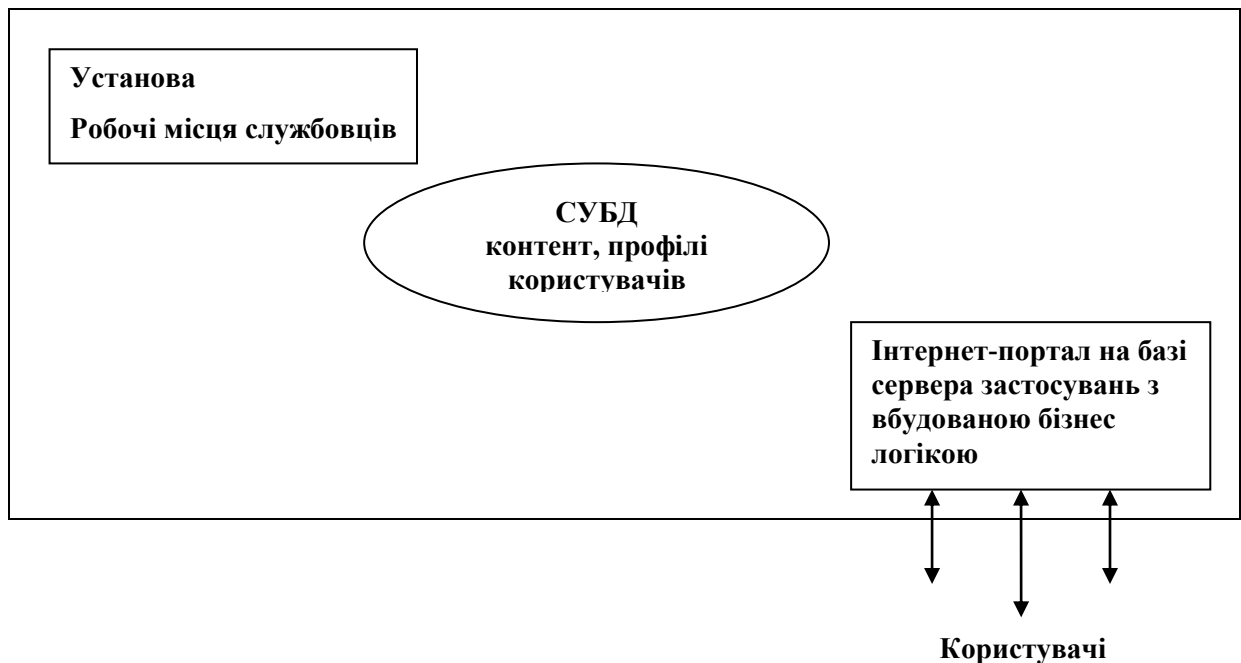


Рис. 5.2 Архітектурна схема порталу для управління конкурсами, тендерами і аукціонами

7. Портал міністерства та державної установи, які не мають територіальних підрозділів

До цієї категорії можна віднести міністерства і державні установи України та її суб'єктів, що не здійснюють безпосередньої взаємодії з

юридичними і фізичними особами, але встановлюють загальні правила та умови соціально-господарської діяльності. Такі установи не підтримують двоспрямовану взаємодію з цільовою аудиторією, але публікують значну кількість змінної інформації, для управління якою потрібна *професійна система управління контентом* і відповідний висококваліфікований персонал. Технологічне забезпечення порталу для таких установ містить *Content Management Server* родини Microsoft NET Enterprise Servers, який полегшує публікацію великих обсягів інформації і спеціально призначений для роботи з Commerce Server і інтранетпорталом документообігу SharePoint Portal.

Система управління контентом *Content Management Server* забезпечує:

- управління повноваженнями співробітників через надання прав доступу;
- колективну роботу;
- організацію процесу видачі доручень, розробки, схвалення і публікації матеріалів;
- “віртуалізацію” – створення у співробітників відчуття, що вони готують матеріали прямо для порталу, хоча в дійсності до одержання необхідних віз і дозволів вони розміщують їх на деякому власному “віртуальному порталі”;
- “стейджинг” – можливість практично миттєво забрати з порталу визнані помилковими матеріали з відновленням попереднього коректного стану. Зафіксовані копії контенту і структури порталу (стейджи) також можуть використовуватися для передачі підвідомчим установам як зразки-заготовки для їх порталів.

8. Портал міністерства/відомства, інтегрований з документообігом

Якщо розташовувані на порталі документи істотно впливають на умови господарювання, права й обов’язки громадян; і створюються в досить складних і ретельно регламентованих процесах діловодства, то доцільно готувати їх до публікації не в окремій системі контент-менеджменту, а в призначеній спеціально для цього системі діловодства.

Сучасні внутрішні *системи документообігу* поєднують риси традиційних офісних систем і порталів (настроюваний інтерфейс користувача, пошук за всіма типами і місцями розташування документів; можливість автоматичної рубрикації матеріалів). Фактично сучасна система документообігу – це *інтранет-портал*, інтегрований з офісними застосуваннями. При цьому організація маршрутів діловодства прихована для користувачів за простим і зручним інтерфейсом. За такої конфігурації в систему управління контентом попадають готові документи з інтранет-порталу документообігу. Залишається тільки визначити їм місце розміщення на порталі, спосіб форматування, додати необхідні посилання і формально дозволити публікацію. Об’єднання інтранет-порталу і системи управління контентом інтернет-порталу дає змогу з мінімальними витратами і помилками оперативно публікувати безліч документів на інтернет-порталі.

9. Архітектурна схема порталу міністерства

Технологічне рішення порталу міністерства/державної установи з вбудованим документообігом базується на програмному продукті Microsoft SharePoint Portal – сучасний інтранет-портал документообігу з гнучкими можливостями організації діловодства, робочих місць працівників, з могутньою системою пошуку та автоматичним рубрикатором. У SharePoint Portal Server вбудована низка засобів, необхідних для організації державного управління на основі цільових програм і проектів. Цей портал також легко інтегрується з Content Management Server і поштовим сервером Microsoft Exchange. Для організації доставки кожному співробітникові заданого контенту, пошуку і рубрикації застосовують Microsoft SharePoint Portal Server, а для організації робочих груп і виконання конкретних проектів – Microsoft SharePoint TeamServices.

У міністерстві або територіально розподіленій установі єдина служба каталогів дає змогу спростити організацію діловодства і адміністрування прав доступу. Поштова

система дає можливість здійснювати обмін повідомленнями, синхронізувати розклади, призначати зустрічі; її також використовують для типових операцій діловодства (рис. 5.3).

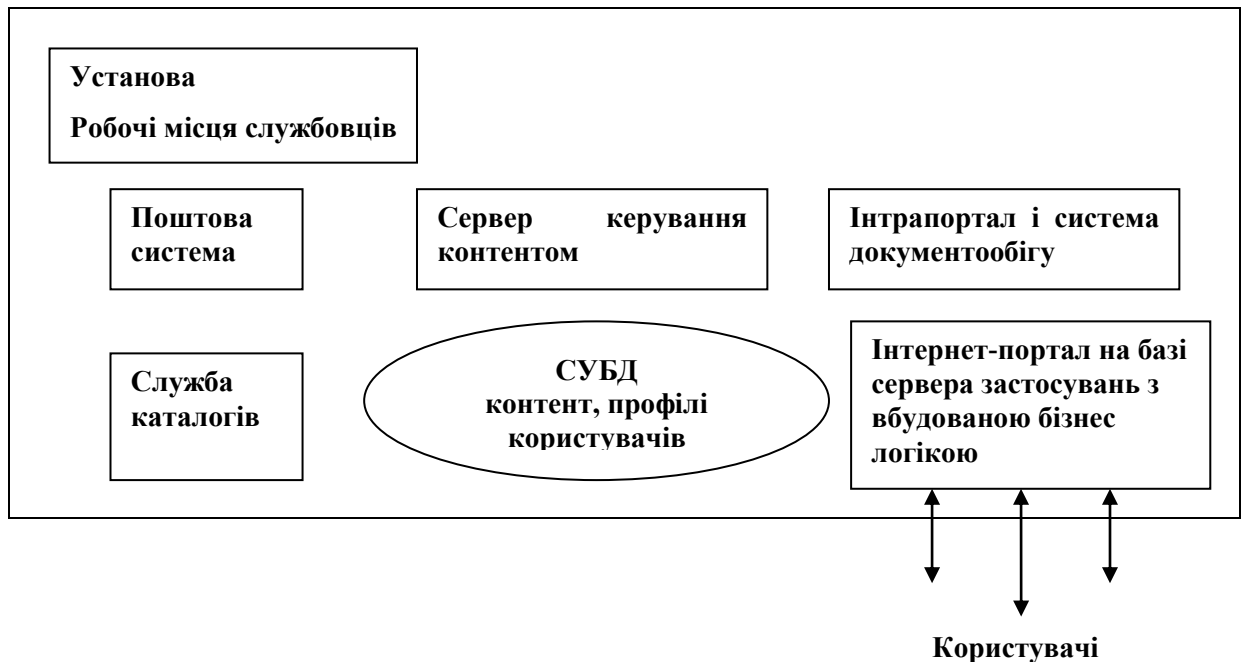


Рис. 5.3 Архітектурна схема порталу міністерства

Вищерозглянуте технологічне рішення призначено для органів державного управління, в апараті яких працює майже кілька тисяч працівників, залучених у спільні службові заходи, взаємодію з громадянами та організаціями. Службовцям надається доступ до інтранет-порталу та системи управління контентом за технологією “ролей”. Визначені повноваження за штатним розкладом і посадовими інструкціями мають “ролі”, які виконують певні співробітники. Інформація щодо обов’язків та прав співробітників міністерства централізовано зберігається в LDAP-подібних каталогах (LDAP – полегшений протокол доступу до каталогів). У Microsoft Windows Advanced Server реалізована підтримка LDAP-подібних каталогів – служба Active Directory. Якщо в організації використовується портал та поштова система, вони можуть отримувати інформацію про права доступу, ролі, адреси електронної пошти, номери телефонів тощо з єдиної служби Active Directory. Необхідною для міністерства є система підтримки колективної роботи, яка включає електронну пошту, засоби планування розкладів і заходів, службу “миттєвих” повідомлень, відеоконференції, тощо. Інтеграція електронної пошти зі службою каталогів, управлінням контентом і порталами підтримується програмним продуктом Microsoft Exchange Server.

10. Архітектурна схема порталу міністерства із сервером інтеграції

Використання сервера інтеграції дає змогу об’єднати всі елементи інформаційної інфраструктури установи, зокрема інтернет-, інтранет-портали та спеціалізовані застосування. Сервер інтеграції застосовують для організації обробки потоків запитів і документних форм від фізичних та юридичних осіб, а також для скорочення терміну переналадження інформаційної системи установи в процесі її структурної реорганізації.

Портал, орієнтований на обробку складних запитів, створюється в міністерстві для онлайнової обробки складних запитів і документних форм (наприклад податкових декларацій), що надходять від громадян та організацій.

Його відмінні риси:

- необхідність використання додаткових програмних забезпечень (можливо, специфічних тільки для даного відомства, особливо складних та занадто дорогих у модернізації);
- часта зміна процесів діловодства в зв'язку зі змінами законодавчої бази і підзаконних актів, що регулюють обробку запитів або документних форм;
- розвинений документообіг;
- “транзакційність” – необхідність відслідковувати виконання пов'язаних операцій і у разі виникнення помилки чи збою під час виконання однієї з операцій скасування всіх попередніх кроків, пов'язаних з транзакцією. Найбільш типова сфера застосування транзакцій – це фінансові операції;
- жорсткий контроль виконання операцій.

Портал, орієнтований на обробку складних запитів, має забезпечити: прийом інформації від громадян і підприємств; обробку інформації в рамках внутрішніх процесів діловодства і документообігу; видачу громадянам відповідних результатів обробки в паперовій або/та електронній формах. Взаємодія з громадянами та підприємствами має супроводжуватися засобами ідентифікації (електронний цифровий підпис, смарт-картка).

Для обліку особливостей порталу і побудови гнучкої і надійної архітектури порталу з маршрутизацією й обробкою складних запитів використовують сервери інтеграції (які отримали назву “мости” або “ілюзи”). Сервер інтеграції можна використовувати і для об'єднання інтернет-порталу з інтранет-порталом (рис. 5.4).

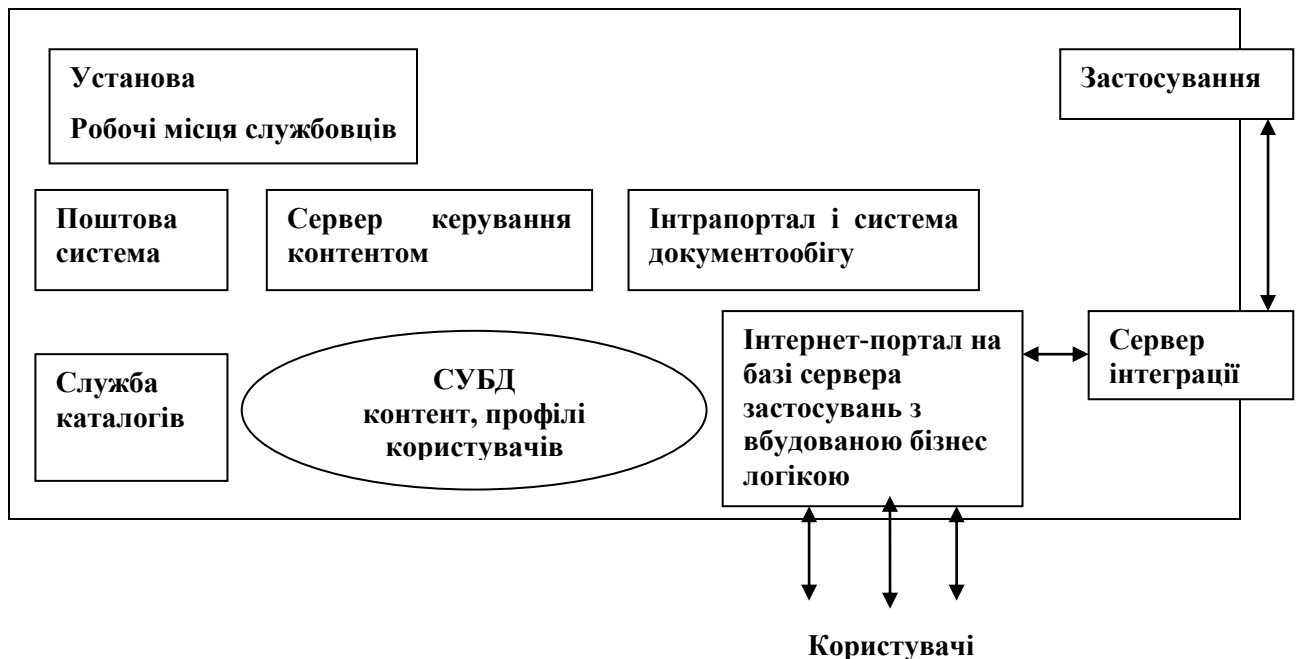


Рис. 5.4 Архітектурна схема порталу міністерства із сервером інтеграції

Сервер інтеграції приймає вхідні документи, конвертує їх у придатний формат (правила перетворення задаються за допомогою XML-схем), передає відповідним приймачам (якими можуть бути як серверні забезпечення, так і офісні програми), стежить за своєчасною обробкою інформації відповідно до заданих сценаріїв і маршрутів діловодства. Як сервер інтеграції застосовують Microsoft BizTalk 2000, який

маршрутизує документи, контролює транзакційність і гарантує доставку адресату (шляхом перевірки умов доставки і повторних спроб), перетворює документи з однієї форми в іншу, а також проектує бізнес-процеси.

11. Архітектурна схема порталу уряду

Портал уряду об'єднує всі центральні, регіональні та місцеві органи державної влади та органи місцевого самоврядування і дає можливість надавати кожній фізичній та юридичній особі необхідну інформацію згідно з їхніми потребами, інтересами, місцями розташування тощо. Портал забезпечує контроль виконання запитів і допомагає відшукати правильне розв'язання типових і складних індивідуальних проблем.

Портал уряду має високу продуктивність і надійність, у ньому сполучні процеси діловодства в багатьох установах, визначені сфери компетенції і відповідальність за порушення виконавської дисципліни, аналізуються будь-які дії користувача і надається йому необхідна інформація з урахуванням його статусу, інтересів, місця розташування тощо. Портал стає могутнім інструментом для удосконалювання всіх аспектів роботи уряду – від розвитку нормативної бази до зміцнення відносин із громадянами і бізнесом. Портал і пов'язаний з ним сервер інтеграції динамічно маршрутизують документи між державними установами і стежить за їхнім виконанням. Для створення порталу уряду використовують Microsoft BizTalk 2000 Enterprise Edition або Microsoft BizTalk 2002 Enterprise Edition з технологією BizTalk Orchestration, що дає змогу сполучати бізнес-процеси окремих організацій, незалежної паралельно розроблених різними групами аналітиків-фахівців з діловодства.

Загальні вимоги до технологічного забезпечення порталу уряду такі.

Відповідність стандартам. У процесі розробки рішення доцільно максимально широко використовувати офіційні й відкриті стандарти (такі як XML, HTML та інші), найбільш розповсюджені в Інтернеті й загальноприйняті в практиці побудови інформаційних систем організацій/підприємств. Перевага має віддаватися архітектурним рішенням і програмним продуктам, що вже довели свою придатність під час вирішення подібних завдань.

Масштабованість. Під час проектування і реалізації рішення необхідно оцінити ймовірну інтенсивність його використання всіма категоріями користувачів і необхідні для цього апаратні й програмні ресурси. Водночас рішення має бути спроектоване таким чином, щоб не пред'являти надмірних вимог до апаратного і базового програмного забезпечення на початковому етапі використання, але з можливістю нарощування продуктивності в міру потреби додавання необхідних обчислювальних ресурсів.

Розширюваність. Додавання нових функціональних можливостей не повинне супроводжуватися змінами в раніше розробленій і експлуатованій частині. Взаємодія із зовнішніми інформаційними системами має будуватися на використанні загальноприйнятих відкритих стандартів передавання і структурування інформації.

Простота впровадження, підтримки й адміністрування. Регламентні процеси установки на новому комплекті устаткування, підтримки й адміністрування мають бути детально розроблені в ході реалізації проекту, що має забезпечити простоту і зручність.

Політика безпеки. Виконавець має розробити концепцію забезпечення захисту рішення від несанкціонованого доступу, яка б базувалася на сполученні надійних базових програмних продуктів з можливістю підключення необхідного додаткового спеціалізованого програмного забезпечення. *Базове програмне забезпечення* має бути ліцензійним, досить розповсюдженим і перевіреним на подібних проектах, супроводжуватися сервісною підтримкою і поширюватися на території України кількома офіційними дистриб'юторами.

Має також існувати система підготовки і сертифікації фахівців з його використання.

Виконавцем проекту має бути спеціалізована організація у сфері впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій, що має досвід розроблення аналогічних проектів (звичайно від виконавця потрібно список проектів з описом робіт і контактною інформацією) і необхідних сертифікованих фахівців.

Як правило, органи державного управління розміщують замовлення на створення порталів на підставі результатів відкритих тендерів. При цьому перераховані вимоги входять у конкурсну документацію, передану всім учасникам тендера. У процесі реформування діяльності держави шляхом інтеграції послуг зростає роль урядових порталів, при цьому важливу роль відіграють кілька факторів, що зводиться до такого:

- сьогодні можливості більшості урядових порталів обмежуються переадресацією користувача на веб-вузли, які його цікавлять;
- рух до надання інтегрованої інформації та послуг побудований таким чином, що не потребує від користувача знань деталей структури державного апарату;
- веб-портали потребують інтеграції державних органів, систем, процесів, послуг і повинні фокусуватися на потребах користувачів.

З урахуванням цих факторів урядовий портал має функціонувати в трьох вимірах: публікація інформації, трансакції в рамках окремої державної установи, трансакції, що потребують інтеграції між кількома державними структурами. На сьогодні існує невелика кількість центральних урядових порталів, які є повністю інтегровані, забезпечували б виконання різноманітних трансакцій з громадянами і бізнесом та реалізували б модель, засновану на потребах користувачів або ключових подіях життя людини або діяльності підприємств.

У рамках архітектурної моделі електронного уряду урядові портали надають два типи послуг: доступ (клієнтська частина) та надання розробникам порталів рівня окремих установ та відомств однакового і стабільного набору інтерфейсів для розробки своїх власних систем. Центральний урядовий портал розглядається насамперед як важлива компонента інфраструктури забезпечення єдиних інтерфейсів для розробників державних інформаційних систем.

Тема 6 ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

План

1. Характеристика процесів виконання електронних послуг
2. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб'єкти надання
3. Організація надання електронних адміністративних послуг
4. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг
5. Потенціальні переваги та економія від реалізації електронних державних послуг

1. Характеристика процесів виконання електронних послуг

З точки зору установи послуга складається з одного або кількох процесів, які можуть бути виконаними в різних структурах, що наділені певною відповідальністю та мають певну експертизу. Під час подальшої декомпозиції процес (регламент) може бути розподілений на підпроцеси (кроки) та операції. У виконанні одного процесу може брати участь кілька установ.

У діяльності будь-якої організації, у тому числі й державної, виділяють три *рівні процесів*:

- *первинна діяльність*: реалізація функцій установи, прописаних у відповідних нормативних документах;
- *вторинна діяльність*, що спрямована на поліпшення основної функції: інформаційні системи та технології організації;

• діяльність, що спрямована на *вдосконалення функції*: розробка стратегії й архітектури інформаційних технологій організації.

Розробка державної архітектури інформаційних технологій та стратегії розвитку інформаційних технологій державних організацій є процесами третього рівня.

Поняття “державна послуга” дуже близьке до поняття “функція”: послуга – це зовнішній погляд користувача на взаємодію з державою, а функція, яка є інструментом та механізмом для реалізації завдань, – внутрішній погляд держави. Механізмом реалізації функції є процес виконання цієї функції, або регламент. Здійснення функції (надання послуг) потребує виконання цілого комплексу часто пов’язаних між собою регламентів (бізнес-процесів):

функція = Σ адміністративних регламентів (процесів).

Під *процесом (регламентом)* розуміється сукупність дій, яка характеризується такими атрибутами:

- наявність специфічної мети;
- виконання дій групами людей за участю інших об’єктів;
- операції (кроки) та послідовність їхнього виконання (workflow): виконання операцій у формі спільної роботи та скоординованих дій;
- відповідальність;
- законодавче забезпечення та обмеження, ступінь свободи прийняття рішення відповідальної посадової особи;
- ресурси, які потрібні та використовуються;
- вхід та вихід процесу;
- потік інформації;
- виконання дій над певними об’єктами (фізичними та абстрактними).

Процес відображає внутрішню точку зору установи. Крім того, ця точка зору відображає організаційну фрагментацію, сферу відповідальності та сфери експертизи організацій (рис. 1.3).

2. Надання адміністративних послуг: законодавство, ціни, суб’єкти надання

Органи місцевого самоврядування надають адміністративні послуги як у межах делегованих державою повноважень, так і в межах власних повноважень, визначених Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні».

У 2015 році децентралізовано адміністративні послуги щодо реєстрації речових прав на нерухоме майно, завдяки чому можливість надання адміністративних послуг у сфері реєстрації нерухомості також отримали нотаріуси та акредитовані органи. Такі корективи є елементом дерегуляції у системі надання адміністративних послуг. Разом з тим, на сьогодні в Україні не є поширеною, за окремими винятками, практика надання адміністративних послуг бізнесом, як це здійснюється в інших країнах.

Собівартість адміністративної послуги - виражені в грошовій формі витрати (адміністративного органу, безпосередньо пов’язані з наданням адміністративної послуги. До складу собівартості адміністративної послуги входять: прямі матеріальні витрати; прямі витрати на оплату праці та відрахування на соціальні заходи; інші прямі витрати; непрямі витрати.

Ціна за надання конкретної адміністративної послуги має бути єдиною, незалежно від того чи ця послуга надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи бізнесом. Адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг.

Через **центри надання адміністративних послуг** надаються:

- послуги з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;

- послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- послуги з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб;
- послуги з видачі паспортів громадян України та пов'язані з ними;
- послуги з видачі паспортів громадян України для виїзду за кордон;
- послуги з реєстрації декларації про початок будівельних робіт, реєстрації декларації про готовність об'єкта до експлуатації, інші послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції;
- послуги з видачі витягу з Державного земельного кадастру та ряд інших послуг Держгеокадастру;
- інші послуги.

Одним із варіантів класифікації адміністративних послуг є їх класифікація за *можливістю автоматизації*:

- повністю автоматизовані – адміністративні послуги, у яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка результату адміністративної послуги тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь суб'єктів звернень під час надання подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні;
- автоматизовані частково
 - адміністративні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина – в «ручному режимі»; послуги, що надаються в «ручному режимі»;
 - адміністративні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані.

Важливим аспектом подальшої дерегуляції адміністративних послуг є проведення ґрунтовного аналізу оптимальності процесів їх надання, усунення зайвих ланок, вивчення та застосування кращих закордонних практик, їх якісна регламентація для подальшої автоматизації, а також, як елемент конкуренції, долучення до кола надавачів цих послуг бізнесу, але на умовах єдиної ціни.

3. Організація надання електронних адміністративних послуг

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugu.gov.ua) (далі – Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Портал ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету і є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг. Враховуючи те, що Портал перебуває лише у тестовій експлуатації, інформація про адміністративні послуги та їх електронний спосіб отримання у більш повній та, інколи, зручній формі представлена на Інтернет-ресурсах, наприклад, Держгеокадастру, Мінюсту, Держархбудінспекції, місцевих ЦНАПів (зокрема, міст ІваноФранківська, Луцька, Дніпропетровська, Харкова).

В Україні ще пілотується система електронної взаємодії органів влади, через яку має бути доступною можливість отримання адміністраторами ЦНАПів або суб'єктами надання адміністративних послуг від інших органів влади інформації, яка необхідна при наданні тої чи іншої адміністративної послуги. Порядок ведення Порталу затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 1313. Відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Порталі покладено на держателя Порталу, яким є Мінекономрозвитку. Основними функціями Порталу є забезпечення:

- 1) доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

2) доступності для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливості подання суб'єктами звернення заяви в електронному вигляді, отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв та за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку – результатів надання адміністративних послуг, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі.

4 Інтегровані офіси надання адміністративних послуг

У більшості країн світу основними каналами надання адміністративних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг та за телефоном.

У процесі формування сервісної держави були сформовані підходи до оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням. Одним із таких підходів є можливість отримання вичерпного переліку адміністративних та інших послуг в одному місці. У розвинених країнах світу цей спосіб надання послуг отримав назву «onestopshop». Цей же принцип був закладений у багатьох країнах і при проектуванні та створенні загальнодержавних порталів адміністративних послуг, з якими було забезпечено інтеграцію місцевих та відомчих порталів.

Інтегровані офіси мають істотні переваги перед відомчими.

У відомчих офісах громадяни мають можливість отримувати лише обмежений перелік послуг.

У різних країнах та містах України у процесі формування інтегрованих офісів надання адміністративних послуг були застосовані різні назви: у Німеччині – універсам послуг; у Польщі – відділ обслуговування мешканців; у Грузії – будинок юстиції; у Вінниці – «Центр надання адміністративних послуг «Прозорий офіс»; у Луцьку, як і в Кривому Розі, планувалася назва Центр муніципальних послуг.

В Україні законодавчо закріпленою є назва Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Закон України «Про адміністративні послуги» так визначає **поняття центр надання адміністративних послуг** – 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. У процесі децентралізації, передачі повноважень з надання адміністративних послуг на місцевий рівень планується, що ЦНАПи будуть ліквідовані в райдержадміністраціях та утворені в місцевих радах тих об'єднаних територіальних громад, де така необхідність буде, оскільки в малих об'єднаних громадах можуть бути визначені окремі працівники (робочі місця), через яких надаватиметься певний спектр послуг. Законом передбачено, що з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи ЦНАПу та віддалені місця для роботи його адміністраторів. За рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також можуть надаватися і неадміністративні послуги, зокрема, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг та які мають соціальне значення для населення (вода, тепло, газ, електропостачання тощо).

Послуги територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади – через їх представників.

Кожен з цих підходів є прийнятним, а їх розумне поєднання дає максимальну зручність для громадян. Рекомендованим для інтегрованих офісів є:

- організація приміщення за принципом «open space»;
- територіальна доступність;
- орієнтація під потреби людей з обмеженими фізичними можливостями;
- створення умов для відвідувачів з дітьми;

- зручні години прийому громадян;
- впровадження у великих ЦНАПах систем «електронна черга»;
- надання супутніх послуг

Досвід створення ЦНАПів в Україні свідчить, що кращі з них були створені у містах обласного значення. Донедавна фактично місцеве самоврядування в Україні було більш успішно, у деякій мірі, реалізованим лише на рівні міст обласного значення, а інші рівні місцевого самоврядування не були наділені достатніми ресурсами та повноваженнями.

5. Потенціальні переваги та економія від реалізації електронних державних послуг

У табл. 1.1 проаналізовано переваги запровадження електронних державних послуг.

Таблиця 1.1

Потенційні переваги від реалізації електронних державних послуг

<i>Тип державної послуги</i>	<i>Потенційні переваги та економія</i>
Збір, обробка та надання загальної та спеціалізованої інформації	Зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок – зменшення витрат
Консультування	Зменшення вдруге обсягу робіт, що виконуються. Зменшення часу реалізації процесів консультування
Підготовка політичних рішень або законів	Зменшення витрат на транспорт, логістику, зменшення циклу прийняття рішень. Покращення та прискорення процесів управління інформацією
Взаємодія між відомствами	Зменшення витрат на відрядження, витрат на логістику, комунікацію (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо) Прискорення адміністративних процедур, як наслідок – навантаження на службовців
Загальні процедури обробки заяв, що поступають до державних відомств	Економія часу на обробку інформації відомствами. Прискорення процесів за рахунок виключення невідповідності та нестиківок
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Виключення випадків повторного надання допомоги (шахрайства)
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Суттєве скорочення вартості реалізації процесів закупівель
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Виключення дублювання робіт. Прискорення процесів

Тема 7 ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА. СИСТЕМА ОРГАНІВ ВЛАДИ, ЩО ВІДПОВІДАЮТЬ ЗА ІНФОРМАЦІЙНУ БЕЗПЕКУ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ

План

1. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації
2. Об'єкти інформаційної безпеки

3. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки
4. Технічний захист інформації
5. Стратегія національної безпеки

1. Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації

Категорійно-понятійний апарат з питань інформаційної безпеки та захисту інформації включає наступне:

- доступ до інформації в системі - одержання користувачем можливості обробляти інформацію в системі;
- захист інформації в системі - діяльність, спрямована на запобігання несанкціонованим діям щодо інформації в системі;
- знищення інформації в системі - дії, внаслідок яких інформація в системі зникає;
- користувач інформації в системі (далі - користувач) - фізична або юридична особа, яка в установленому законодавством порядку отримала право доступу до інформації в системі;
- несанкціоновані дії щодо інформації в системі - дії, що проводяться з порушенням порядку доступу до цієї інформації, встановленого відповідно до законодавства;
- обробка інформації в системі - виконання однієї або кількох операцій, зокрема: збирання, введення, записування, перетворення, зчитування, зберігання, знищення, реєстрації, приймання, отримання, передавання, які здійснюються в системі за допомогою технічних і програмних засобів;
- порушення цілісності інформації в системі - несанкціоновані дії щодо інформації в системі, внаслідок яких змінюється її вміст;
- комплексна система захисту інформації - взаємопов'язана сукупність організаційних та інженерно-технічних заходів, засобів і методів захисту інформації;
- одержання інформації - це набуття, придбання, накопичення відповідно до чинного законодавства України документованої або публічно оголошеної інформації громадянами, юридичними особами або державою;
- використання інформації - це задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави;
- поширення інформації - це розповсюдження, обнародування, реалізація у встановленому законом порядку документованої або публічно оголошеної інформації;
- зберігання інформації - це забезпечення належного стану інформації та її матеріальних носіїв;
- блокування інформації в системі - дії, внаслідок яких унеможливується доступ до інформації в системі;
- аутентифікація - процедура встановлення належності користувачеві пред'явленого ним ідентифікатора;
- ідентифікація - процедура розпізнавання користувача в системі як правило за допомогою наперед визначеного імені (ідентифікатора) або іншої апіорної інформації про нього, яка сприймається системою;
- конфіденційність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого ознайомлення;
- цілісність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого спотворення, руйнування або знищення;
- доступність - властивість інформації бути захищеною від несанкціонованого блокування;
- комплекс технічного захисту інформації - сукупність заходів та засобів, призначених для реалізації технічного захисту інформації в інформаційній системі або на об'єкті;

- виток інформації - результат дій, внаслідок яких інформація в системі стає відомою чи доступною фізичним та/або юридичним особам, що не мають права доступу до неї;

- державна політика інформаційної безпеки України – діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами та небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів.

2. Об'єкти інформаційної безпеки

Об'єкти інформаційної безпеки:

- соціальні – особа, суспільство, держава;
- технічні – інформаційні ресурси, інформаційна інфраструктура, інформаційні технології.

Загрози інформаційній безпеці - сукупність умов і факторів, що створюють небезпеку життєво важливим інтересам особистості, суспільства й держави в інформаційній сфері.

Основні загрози інформаційній безпеці поділяють на три групи:

- загрози впливу неякісної інформації (недостовірної, фальшивої, дезінформації) на особистість, суспільство, державу;
- загрози несанкціонованого та неправомірного впливу сторонніх осіб на інформацію, інформаційні ресурси та інформаційні системи (їх виробництво, використання);
- загрози інформаційним правам і свободам особистості (праву на виробництво інформації, її поширення, пошук, одержання, передавання та використання; праву на інтелектуальну власність на інформацію, в тому числі й речову).

Загрозами інформаційній безпеці у інформаційній сфері також є:

- викрадення інформації, відомостей, які становлять таємницю, що охороняється законом;
- знищення інформації, програмних засобів, які забезпечують опрацювання даних або функціонування технічних засобів і систем;
- неправомірне «перехоплення» інформації; - модифікація інформації, програмних засобів;
- неправомірне використання інформації, програмних засобів;
- порушення функціонування або виведення з ладу комп'ютерів і мереж;
- приховування (неповідомлення) інформації, яка торкається інтересів людини, громадянина, суспільства;
- збирання, накопичення і використання даних про особу та інші дії, які порушують основні права людини і громадянина.

3. Загальна структура нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки

Ієрархічна структура нормативно-правових документів на основі яких будується система інформаційної безпеки України представлена на рис.7.1.

Доктрина - узагальнені основні положення, відповідно до яких вирішуються найважливіші питання існування й розвитку тієї чи іншої держави або міжнародних відносин.

Концепція - сукупність правових норм, які утворюють основу для визначення стратегії тієї чи іншої діяльності.

Стратегія - сукупність правових норм, що визначають систему офіційних поглядів на місце і роль держави у сучасному світі, її життєво важливі національні цінності, сили, засоби та методи протидії загрозам.

Програма - сукупність правових норм, правил поведінки, що безпосередньо регулюють діяльність суб'єктів забезпечення національної безпеки в конкретних умовах.

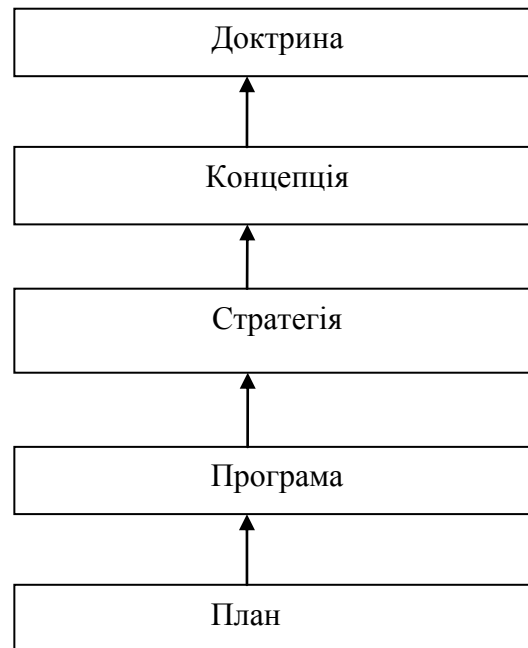


Рис.7.1. Ієрархічна структура нормативно-правових документів на основі яких будується система інформаційної безпеки України

План - деталізація діяльності суб'єктів забезпечення національної безпеки в конкретній обстановці.

Доктрина інформаційної безпеки України дає основу діяльності органів державної влади, а також інститутів громадянського суспільства у забезпеченні інформаційної безпеки України, з формування та реалізації державної інформаційної політики та визначає **принципи інформаційної безпеки**, а саме:

- свобода збирання, зберігання, використання та поширення інформації;
- достовірність, повнота та неупередженість інформації;
- обмеження доступу до інформації виключно на підставі закону;
- гармонізація особистих, суспільних і державних інтересів;
- запобігання правопорушенням в інформаційній сфері;
- економічна доцільність;
- гармонізація українського законодавства в інформаційній сфері з міжнародним;
- пріоритетність національної інформаційної продукції.

Доктрина передбачає три основні напрями забезпечення державою національного інформаційного суверенітету:

- 1) Законодавче визначення стратегічних шляхів розвитку та захисту національних ринків інформаційних та телекомунікаційних послуг на основі єдиної державної політики.
- 2) Формування норм, засад і меж діяльності зарубіжних та міжнародних суб'єктів в національному інформаційному просторі.
- 3) Визначення та захист національних інтересів у світовому інформаційному просторі та міжнародних інформаційних відносинах.

Доктрина визначає реальні та потенційні загрози інформаційній безпеці України у таких сферах:

- зовнішньополітичній;
- сфері державної безпеки;
- воєнній сфері;

- внутрішньополітичній сфері;
- економічній сфері;
- соціальній та гуманітарній сферах;
- екологічній;
- науково-технічній.

Відповідно до сформульованих у Доктрині загроз визначено *напрями державної політики у сфері інформаційної безпеки України*. Тенденції інтеграції у світове співтовариство та вступу до Європейського Союзу зумовлюють необхідність участі в процесах створення та використання єдиних принципів формування та управління інформаційною сферою. Загалом у Європейському Союзі ІТ-стандартизацію розглядають через вимоги набору Директив, які безпосередньо впливають на гармонізацію локального законодавства країн-членів ЄС. ІТ-стандарти є спільними для всіх країн-членів.

Нині чинні такі *Директиви ЄС щодо інформаційних технологій*:

- Директива 95/46/ЄС про захист фізичних осіб при обробці персональних даних і про вільне переміщення таких даних (стаття 17);
- Директива 1999/93/ЄС про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства;
- Директива 98/34/ЄС про встановлення процедури надання інформації у сфері технічних стандартів та регламентів;
- Директива 2002/21 /ЄС про спільні правові рамки для електронних комунікаційних мереж та послуг;
- Конвенція №108 Ради Європи про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних.

4. Технічний захист інформації

Концепція технічного захисту інформації визначає основи державної політики у сфері технічних заходів захисту інформації.

Технічний захист інформації (далі - ТЗІ) є складовою частиною забезпечення інформаційної безпеки України.

Технічний захист інформації - це діяльність, спрямована на забезпечення інженерно-технічними заходами порядку доступу, цілісності та доступності (унеможливлення блокування) інформації з обмеженим доступом, а також цілісності та доступності відкритої інформації, важливої для особи, суспільства і держави.

Основними функціями організаційних структур системи ТЗІ є:

- оцінка стану ТЗІ в державі, визначення пріоритетних напрямів його розвитку;
- розвиток правових засад удосконалення системи ТЗІ;
- виявлення та прогнозування загроз безпеці інформації;
- забезпечення інженерно-технічними засобами захисту інформації, що підлягає технічному захисту;
- створення умов для ТЗІ, що здійснюється суб'єктами інформаційних відносин на власний розсуд;
- формування та забезпечення реалізації державної політики щодо створення та впровадження вітчизняних засобів забезпечення ТЗІ;
- створення національної системи стандартизації та нормування у сфері ТЗІ;
- організація фундаментальних і прикладних науково-дослідних робіт та розробок у сфері ТЗІ;
- забезпечення взаємодії організаційних структур системи ТЗІ з іншими системами захисту інформації та системами забезпечення інформаційної та національної безпеки;
- організація створення та виконання програм розвитку ТЗІ;
- забезпечення ліцензування підприємницької діяльності в сфері ТЗІ;
- організація контролю за якістю засобів забезпечення ТЗІ шляхом їх сертифікації;

- організація контролю за відповідністю вимогам ТЗІ об'єктів, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту, шляхом їх атестації;
- організація контролю за ефективністю ТЗІ на об'єктах, діяльність яких пов'язана з інформацією, що підлягає технічному захисту;
- забезпечення підготовки фахівців для роботи у сфері ТЗІ;
- сприяння залученню інвестицій і вітчизняного товаровиробника у сферу ТЗІ;
- організація міжнародного співробітництва в сфері ТЗІ, представлення інтересів України у відповідних міжнародних організаціях;
- забезпечення (кадрове, фінансове, нормативне, матеріальнотехнічне, інформаційне тощо) життєдіяльності складових організаційних структур системи ТЗІ.

5. Стратегія національної безпеки

Стратегія національної безпеки визначає наступні заходи забезпечення інформаційної безпеки:

- стимулювання впровадження новітніх інформаційних технологій та виробництва конкурентоспроможного національного інформаційного продукту, зокрема, сучасних засобів і систем захисту інформаційних ресурсів;
- захист інформаційно-телекомунікаційних систем, що функціонують в інтересах управління державою, забезпечують потреби оборони та безпеки держави, кредитно-банківської та інших сфер економіки, систем управління об'єктами критичної інфраструктури;
- розробку та впровадження національних стандартів і технічних регламентів застосування інформаційно-комунікаційних технологій, гармонізованих із відповідними стандартами ЄС, у тому числі згідно з вимогами Конвенції про кіберзлочинність;
- створення національної системи кібербезпеки.

Стратегія є основою для комплексного планування діяльності органів державної влади у сфері національної безпеки. Посадові особи державних органів несуть персональну відповідальність за реалізацію Стратегії та виконання визначених нею завдань.

Основні **принципи** забезпечення інформаційної безпеки:

1. Принцип балансу інтересів особистості, суспільства, держави.
2. Принцип законності і правової забезпеченості.
3. Принцип інтеграції з міжнародними системами забезпечення безпеки інформації.
4. Принцип економічної ефективності.
5. Принцип мобільності інформаційної безпеки.

Фактори загроз за видовою ознакою поділяються на політичні, економічні і організаційно-технічні.

Явища та процеси природного й штучного походження, що породжують інформаційні загрози, називають *дестабілізуючими факторами*.

Джерелами дестабілізуючих факторів можуть бути як окремі особи, так й організації та їх об'єднання. Особливу групу джерел складають інформаційні системи та засоби, оскільки вони одночасно є знаряддям приведення в дію інформаційних загроз, каналом їх проникнення у свідомість особистості або суспільну свідомість і генератором спонтанних загроз, що виникають внаслідок технічних несправностей та інших причин. Джерелом дестабілізуючих факторів може бути також природне середовище. Кожному джерелу властиві певні види дестабілізуючих факторів, які можна поділити на *міждержавні та внутрішньодержавні*.

Тема 8 ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ

План

1. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні
 - 1.1 Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України.
 - 1.2 Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України.
 - 1.3 Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України.
 - 1.3 Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.
 - 1.4 Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України.
 - 1.5 Електронні сервіси Державної фіскальної служби України
 - 1.6 Електронні послуги Пенсійного фонду України.
2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні

1. Стан впровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні

З 2015 року в Україні розпочато впровадження окремих електронних адміністративних послуг, якими уже досить активно користуються українці. При наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих – і BankID. У липні 2015 року перші електронні послуги були запроваджені через вебсайт «Державна архітектурнобудівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua).

1.1. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України. Через Публічну кадастрову карту (map.land.gov.ua) доступні такі послуги:

- *Замовлення витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку.* Це одна з найбільш запитуваних адміністративних послуг. Щоб оформити замовлення треба лише обрати потрібну земельну ділянку, заповнити запит та оплатити послугу онлайн. Повідомлення про готовність документу буде надіслано на електронну пошту. Забрати вже виготовлений витяг можна у найближчому ЦНАПі, обраному користувачем. При цьому необхідно пред'явити тільки документ, що посвідчує особу.

- *Замовлення витягу про нормативну грошову оцінку землі:* для замовлення витягу потрібно знайти за кадастровим номером необхідну ділянку та натиснути на функцію замовлення послуги. Також треба заповнити онлайн форму та обрати один з ЦНАПів України, у якому замовник має намір отримати готовий документ. Послуга надається безкоштовно.

- *Отримання відомостей про власників та користувачів земельних ділянок:* для отримання інформації потрібно пройти електронну ідентифікацію та оформити запит. Система автоматично надає відомості про права власності на землю та дату їх набуття. Послуга безкоштовна.

Обов'язковою умовою отримання доступу до інформації є електронна ідентифікація з використанням електронного цифрового підпису або BankID.

1.2. Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Через вебсайт edabi.gov.ua підприємці та громадяни можуть скористатися п'ятьма електронними адмінпослугами:

1. Реєстрація повідомлення про початок виконання підготовчих робіт.
2. Реєстрація декларацій про початок виконання підготовчих робіт.
3. Реєстрація повідомлення про початок будівельних робіт.
4. Реєстрація декларацій про початок будівельних робіт.
5. Реєстрація декларацій про готовність об'єкта до експлуатації

Реалізовано можливість подання документів, підписання їх електронним цифровим підписом, після чого документи автоматично будуть спрямовані у потрібний територіальний підрозділ чи управління Держархбудінспекції. Зареєстрована декларація з відповідним номером у єдиному реєстрі надійде на електронну пошту заявника. Перевірка факту реєстрації декларації здійснюється шляхом перегляду запису у єдиному реєстрі через Інтернет.

1.3. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України. У липні 2015 року презентовано першу електронну послугу в екологічній сфері «Декларація про відходи» (menp.in.ua). При наданні цієї адміністративної послуги розроблено автоматизовану форму декларації, яка мінімізує помилки при її заповненні. Також у систему інтегровано онлайн калькулятор для розрахунку показника відходів суб'єкта господарювання. Інформування про хід розгляду декларації та її реєстрацію суб'єкт господарювання отримує на адресу електронної пошти.

1.4. Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. У 4 кварталі 2015 року Міністерство економічного розвитку і торгівлі України запустило у тестову експлуатацію Єдиний державний портал адміністративних послуг (poslugu.gov.ua), на якому були розміщені перші 15 електронних адміністративних послуг, які надаються цим Міністерством. Разом з тим для реалізації повноцінного функціоналу ще необхідно забезпечити інтеграцію порталу з уже функціонуючими електронними адміністративними послугами центрального і місцевого рівня, провести широку роз'яснювальну роботу серед населення щодо його популяризації, а також ряд інших заходів.

1.5. Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України. На сьогодні кількість електронних сервісів, які надаються Міністерством юстиції України, є найбільшою у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Через Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (kar.minjust.gov.ua) відвідувачам пропонується: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн; реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді; пошук інформації у державних реєстрах країни; користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність; участь в електронних торгах арештованим майном тощо. У Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України є можливість скористатися такими державними реєстрами та інформаційними системами: у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно відкрита можливість пошуку та отримання відомостей за даними суб'єктів права власності. Скориставшись послугою «Отримати інформаційну довідку», користувачі мають можливість здійснювати пошук інформації за ідентифікаційними даними фізичних або юридичних осіб, що є власниками нерухомого майна. Користувачам, що зареєстровані у Кабінеті за паспортними даними, необхідно мати електронний цифровий підпис. Отримання відомостей здійснюється за: адресою; реєстраційним номером об'єкта нерухомості; кадастровим номером земельної ділянки; ідентифікаційними даними фізичної або юридичної особи. Також реалізовано можливість відслідковування стану розгляду заяви або запиту, що були подані державному реєстратору у паперовому вигляді; у липні 2015 року запущена в експлуатацію послуга попередньої подачі заяви про державну реєстрацію прав та їх обтяжень. Дані, надані у попередній заявці, перевіряються державним реєстратором. Залежно від результатів перевірки користувач отримує, або

повідомлення про прийняття заяви до реєстрації або відмову у реєстрації, або зауваження, які потребують виправлення. Після прийняття попередньої заяви до реєстрації користувачу призначають дату та час подачі документів;

- через Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців реалізовано можливість отримання електронної виписки (довідка, витяг);
- «Електронний суд» надає можливість сплати судового збору онлайн.

Державна реєстрація актів цивільного стану: наявна можливість подання заяв у сфері державної реєстрації актів цивільного стану в електронний спосіб через вебпортал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (dracs.minjust.gov.ua).

Авторизація в кабінеті електронних сервісів Мін'юсту (car.minjust.gov.ua) здійснюється також і через BankID.

1.6. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України. Державна фіскальна служба України одна з перших в Україні розпочала розвивати електронні послуги та сервіси для платників податків. На вебпорталі Державної фіскальної служби України (sfs.gov.ua) розміщено ряд електронних сервісів. Серед найпопулярніших – Загальнодоступний інформаційнодовідковий ресурс» (ЗІР), «Електронний кабінет платника податків», «Дізнайся більше про свого бізнеспартнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Електронна звітність», «Реєстр страхувальників», «Анульована реєстрація платників ПДВ2», «Пульс», «Декларування online», «Митна статистика», «Акредитований центр сертифікації ключів», «Електронна митниця», Адреси масової реєстрації». Згідно з інформацією офіційного вебсайту Державної фіскальної служби України, більше 90% платників ПДВ та майже 80% платників Єдиного соціального внеску звітують в електронній формі.

1.7. Електронні послуги Пенсійного фонду України. Електронні послуги, які може отримати користувач на вебпорталі Пенсійного фонду України (portal.pfu.gov.ua) після реєстрації:

- отримання інформації з персоніфікованого обліку;
- отримання пенсійної інформації;
- формування запитів на попередню підготовку документів;
- можливість подання скарг;
- запис на прийом до фахівців Фонду;
- отримання інформації про стан розрахунків платників з ПФУ.

За відсутності електронного цифрового підпису для реєстрації на порталі необхідно звернутися до територіального органу Пенсійного фонду та оформити заяву на реєстрацію (її теж можна роздрукувати з portalу, заповнити вдома і принести територіальному органу Пенсійного фонду), маючи при собі паспорт та ідентифікаційний код. За наявності електронного цифрового підпису візит до територіального органу Пенсійного фонду не потрібен, реєстрація здійснюється через портал.

2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні У 2015 році коаліцією неурядових організацій проведено моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування, за результатами якого встановлено, що на багатьох сайтах міських рад прослідковується тенденція до збільшення кількості інформації щодо адміністративних послуг. Лідерами за розвитком інструментів електронного урядування у ЦНАП за останні рока стали одразу п'ять міст – Вінниця, Київ, ІваноФранківськ, Луцьк, Харків

У 24 ЦНАП функціонує електронна черга, ще у 8 ЦНАПах міст планується її впровадження. Відстеження стану опрацювання документів на отримання адмінпослуги реалізоване у 8 ЦНАПах. Багато ЦНАПів сьогодні мають власні вебсайти або сторінки у соціальних мережах, декілька міських рад уже створили вебпортали для надання адміністративних послуг. Саме місцеві та регіональні ініціативи значно стимулювали

розвиток електронних адміністративних послуг в Україні. Через Портал адміністративних послуг м. Луцька надаються електронні адміністративні послуги, які передбачають електронну ідентифікацію суб'єктів звернень з використанням електронних цифрових підписів та BankID. У Дніпропетровську, ІваноФранківську та Львові застосовується BankID.

У рамках проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що фінансується Швейцарською конфедерацією, планується впровадити регіональні портали у 4 пілотних регіонах, через які мешканці відповідних територій матимуть можливість отримувати електронні адміністративні послуги та інші електронні сервіси. Ряд міст впровадили персональні кабінети для своїх мешканців, через які вони можуть в електронний спосіб записуватись на прийом до ЦНАПу, консультуватися або залишати відгуки та пропозиції щодо роботи ЦНАП. Реалізація цих заходів сприяє розвитку електронного урядування в Україні. Разом з тим, максимальна стандартизація сприятиме дієвості реформ у цій сфері.

Тема 9 РОЗВИТОК СИСТЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

План

1. Перспективні напрями розвитку електронних послуг
2. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах
3. Основні етапи реалізації реформ
4. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг
5. Центри надання адміністративних послуг. Додаткові матеріали та інформаційні ресурси

1. Перспективні напрями розвитку електронних послуг

У дослідженні ООН визначені такі напрями розвитку послуг.

Поєднання та інтеграція каналів надання послуг. Важливо надавати послуги, використовуючи безліч різних каналів, надаючи громадянам вибір отримати послуги за допомогою улюбленого каналу, замість того, щоб просто покладатися на канали електронних послуг. Канали надання послуг мають різні характеристики, а також різну цінність при поєднанні з іншими каналами, що робить одні канали більш придатними для надання певного типу послуг, ніж інші. Тому важливіше співвіднести канали надання послуг з потребами різних користувачів, а також зі специфікою різних публічних послуг, ніж просто перевести всі послуги в онлайнрежим. Чим більше послуг електронного уряду (що задовольняють певні потреби громадян) надається за допомогою відповідних каналів, тим більше ймовірність їх використання. У цій сфері найбільш просунулися такі країни: Великобританія, Данія, Нідерланди, Австралія, Сполучені Штати Америки.

Персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина. Ідентифікація та сегментація користувацьких баз даних (а саме, виділення сегментів користувачів і об'єднання груп користувачів зі схожими характеристиками, такими як стать, вік, сімейний стан) допоможуть краще пристосувати публічні послуги для потреб індивідуальних користувачів, що, швидше за все, позитивно вплине на споживання послуг. Що стосується сегментації, яка набирає популярності, прикладами можуть служити нідерландський сайт (<http://www.overheid.nl>) і сайт Міністерства охорони здоров'я та соціального забезпечення Республіки Корея (http://www.mw.go.kr/front_new/index.jsp).

Використання мобільних технологій. Мобільні технології, що розвиваються всюди швидкими темпами, дають владі прекрасну можливість надавати публічні послуги

широким верствами населення. Найбільш високий соціально-економічний ефект від використання мобільних технологій, швидше за все, буде в сільській місцевості і в країнах, що розвиваються, які відчувають недостачу ресурсів, оскільки там відсутній або обмежений доступ до стаціонарного широкосмугового зв'язку. Фактично деякі державні установи спостерігають повсюдне поширення мобільних технологій, їх вплив, а також збільшення кількості користувачів, що здійснюють вхід на вебсайти з мобільних пристроїв.

Використання соціальних медіа. Соціальні мережі – це інструмент мережевої взаємодії, що швидко розвивається, а також канал, використовуючи який влада може прислухатися до громадян і безпосередньо спілкуватися з ними. Перевага використання соціальних медіа полягає в тому, що уряд отримує можливість визначити потреби громадян і розробити більш оперативні послуги замість того, щоб просто покладатися на дорогі традиційні дослідження потреб громадян. Уряди деяких країн активно отримують вигоду з соціальних медіа. Важливе значення для розвитку послуг електронного уряду має прийнятий 23 липня 2014 року Європейським парламентом та Радою Європейського Союзу Регламент № 910/2014 «Про електронну ідентифікацію та послуги довіри для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС»²¹. Цей Регламент покликаний підвищити рівень довіри до електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС шляхом встановлення єдиної правової основи для безпечної взаємодії між громадянами, підприємствами та державними органами, і тим самим підвищити ефективність публічних та приватних онлайн-послуг та комерційної діяльності на території Союзу. З цією метою у Регламенті:

- закріплені умови визнання державами членами засобів електронної ідентифікації інших державчленів;
- визначені правила надання трастових послуг для електронних транзакцій;
- встановлені правові рамки функціонування електронних підписів, електронних печаток, електронних документів тощо.

2. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні - вимоги перетворень в сучасних умовах

Всесвітній розвиток інформаційних технологій, їх широке застосування у всіх сферах життя вимагають перетворення державних процесів відповідно до сучасних умов, зокрема надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі.

Головна мета переведення адміністративних послуг в електронний формат – зробити державне управління більш ефективним. Адже переведення будь-якої адміністративної послуги в онлайн-формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів тощо.

На сьогоднішній день до сфери публічних послуг віднесені послуги, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, які належать до сфери їх управління.

3. Основні етапи реалізації реформ

Реалізувати реформу планується в три етапи:

1. На першому етапі передбачена реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання даних питань на законодавчому рівні.
2. На другому – широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.
3. На третьому етапі планується забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя.

Для досягнення мети слід забезпечити виконання комплексних заходів за такими напрямками:

- оптимізація порядків надання адміністративних послуг;
- визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг;
- формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг;
- підвищення готовності фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.

Втілення реформи покращить якість надання адміністративних послуг для громадян та суб'єктів господарювання відповідно до європейських вимог, підвищить ефективність роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшить ризик корупції під час надання адміністративних послуг та покращить інвестиційну привабливість, діловий клімат та конкурентоспроможність держави.

4. Перелік законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють розвиток електронних послуг:

Закон України “Про Національну програму інформатизації” від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР;

- Закон України “Про адміністративні послуги” від 6 вересня 2012 року № 5203-VI;
- Закон України “Про електронні довірчі послуги” від 5 жовтня 2017 року № 2155-VIII;
- Указ Президента України від 29 липня 2019 року №558/2019 “Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг”;
- постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року № 13 “Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг”;
- постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2019 року № 676 “Про Єдину інформаційно-аналітичну систему управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL)”;
- постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2019 року № 681 “Про оптимізацію надання адміністративних послуг у сфері пенсійного забезпечення”;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474-р “Деякі питання реформування державного управління України” (в редакції розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 грудня 2018 року № 1102-р);
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р “Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні”;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року № 394-р “Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки”;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р “Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року № 617-р “Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні”;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 37-р “Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки”.

Державні реєстри та портали надання адміністративних та інших публічних послуг, у т. ч. в електронній формі:

- Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- Розділ “Електронні послуги” на Урядовому порталі;

- Реєстр адміністративних послуг на веб-сайті Міністерства економічного розвитку і торгівлі України;
- Електронні адміністративні сервіси Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України;
- Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України;
- Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України;
- Електронні сервіси Державної фіскальної служби України;
- Портал електронних послуг Пенсійного фонду України.

5. Центри надання адміністративних послуг. Додаткові матеріали та інформаційні ресурси

Центри надання адміністративних послуг (надання послуг відповідно до принципу єдиного вікна / “one-stop-shop”):

- Центри надання адміністративних послуг м. Києва та районних державних адміністрацій;
- Перелік центрів надання адміністративних послуг на Єдиному державному порталі адміністративних послуг.

Додаткові матеріали та інформаційні ресурси із зазначених питань:

- Презентація “Концепція розвитку системи надання електронних послуг в Україні”;
- Презентація “Єдиний державний портал адміністративних послуг”;
- Портал реформи адміністративних послуг;
- Розділ “Центри надання адміністративних послуг” на веб-сайті Ініціативи “Децентралізація”;
- Довідник з питань надання адміністративних послуг (практичний посібник для адміністраторів центрів надання адміністративних послуг): Довідник / Гутенко Д.В., Каменчук О.М., Маценко М.М., Семеніхін В.О., Андреев О.В., Остапенко П.О., Шамрай Н.В. – К., 2018 (публікація підготовлена Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно з Офісом реформи адміністративних послуг в рамках впровадження Проекту EDGE (“Урядування і експертна підтримка реформ в Україні”), що фінансується Урядом Канади, та Всеукраїнською асоціацією центрів надання адміністративних послуг);
- Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації / О. Андреев, П. Остапенко – 2017. – 96 с. (публікація підготовлена за підтримки за підтримки Програми розвитку ООН в Україні);
- Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьнік Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – Київ, 2015. – 428 с. (публікація підготовлена за підтримки за підтримки Європейського Союзу в рамках проекту “Поліпшення якості адміністративних послуг шляхом посилення впливу громадянського суспільства на політику у світі у цій сфері”);
- Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / Автор-упорядник В.Тимошук – К.: Москаленко О.М., 2014 – 140 с. (публікація підготовлена за підтримки за підтримки Європейського Союзу в рамках проекту “Поліпшення якості адміністративних послуг шляхом посилення впливу громадянського суспільства на політику у світі у цій сфері”);
- Єдині вимоги (Стандарт) якості обслуговування відвідувачів ЦНАП;
- Програма “U-LEAD з Європою”: покращення якості місцевих послуг для населення”;

- Проект USAID/UK aid “Прозорість та підзвітність в органах державного управління та послугах/TAPAS”;
- Програма “Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади”, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку і реалізується Фондом Східна Європа та Фондом InnovaBridge;
- Веб-сайт Координатора проектів ОБСЄ в Україні.

Тема 10 ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

План

1. Загальні відомості про надання публічних послуг в країнах світу
2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг
3. Електронні публічні послуги в країнах Європи
4. Електронні публічні послуги в країнах Азії

1. Загальні відомості про надання публічних послуг в країнах світу

На цей час у світовій практиці для надання публічних послуг використовуються переважно такі канали або їх комбінації:

- особистий прийом громадян;
- телефонний (голосовий) сервіс та callцентри;
- вебпортал;
- електронна пошта;
- SMS і інші сервіси обміну повідомленнями;
- мобільний портал (мобільний сайт);
- мобільний додаток;
- соціальні мережі;
- державні кіоски;
- посередники на основі державноприватного партнерства.

Завдання державного управління полягає в тому, щоб керувати балансом необхідної підтримки різних платформ, заохочуючи громадян скористатися більш економічно ефективними цифровими каналами. Вебпортал, мобільний канал і соціальні мережі будуть у найближчому майбутньому основними драйверами, які дозволяють охопити більш широку базу користувачів і подолати цифровий розрив. Більшість країн світу реалізували національні портали надання електронних публічних послуг. При цьому більшість країн пішло по шляху роздільної реалізації порталів публічних послуг, орієнтованих на дві категорії користувачів: громадян та бізнес спільноти. Сьогодні у світі існує два підходи до створення порталів адміністративних послуг – централізований, який будується за принципом «зверху вниз», і метасистема, побудована за принципом «знизу вгору».

Крім того, у міжнародній практиці існує практика систематизації публічних послуг за різними ознаками. Наприклад, у США, Великобританії, Франції і Бельгії публічні послуги групуються у відповідності з основними категоріями населення, яким вони надаються діти, молодь, літні люди, ветерани, підприємці, іноземці тощо. У Португалії, Канаді систематизація послуг проводиться за рівнями державної влади (федеральні, регіональні або місцеві органи).

Широта і якість онлайн-послуг (Online Service Index, OSI) є одним із трьох показників індексу розвитку електронного урядування у державах світу (EGovernment

Development Index, EGDI), який раз на два роки визначається департаментом з економічних та соціальних питань Організації Об'єднаних Націй (ООН).

Переважає більшість країн лідерів з розвитку електронного урядування у світі також має найвищі показники з розвитку онлайн-послуг. При цьому країни представляють усі регіони світу, що свідчить про поширення онлайн- послуг, у тому числі в публічному секторі, як сучасну глобальну тенденцію.

2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг

Методологія ООН передбачає чотиріступінчасту модель розвитку онлайн-послуг, де:

1а стадія відповідає виникненню інформаційних послуг,

2а стадія – інтерактивних послуг,

3а – транзакційних послуг

4а стадія – трансформаційних послуг.

Кожна стадія вимагає більш високого рівня складності і часто більшого виділення ресурсів.

Стадія 1. Початкові інформаційні послуги. Урядові вебсайти містять інформацію про державну політику, управління, законодавство, стандарти, відповідну документацію і типи публічних послуг, що надаються. На сайтах є посилання на міністерства, департаменти, а також інші підрозділи уряду. Громадяни можуть отримати актуальну інформацію про органи публічного управління, а також, дотримуючись посилань, отримати доступ до архівної інформації.

Стадія 2. Просунуті інформаційні послуги. Через урядові вебсайти здійснюється просунуте одностороннє або просте двостороннє електронне спілкування між владою і громадянином, таке як скачування форм для отримання публічних послуг та подачі заяв. Ці сайти мають можливості відтворення аудіо та відео, а також є багатомовними. Обмежені електронні сервіси дозволяють громадянам запитувати неелектронні форми або особисту інформацію.

Стадія 3. Транзакційні послуги. Державні вебсайти забезпечують двосторонню взаємодію з громадянами, у тому числі через запити та отримання відгуків про урядові дії, програми, розпорядження і т. д. Для успішної реалізації обміну необхідна електронна аутентифікація особистості громадянина у будь якій формі. На державному вебсайті обробляються нефінансові операції, такі як заповнення податкової декларації онлайн або подача заяви на посвідчення особи, ліцензію або дозвіл. Також можливе здійснення фінансових операцій, у разі, якщо переказ грошей реалізується через надійну мережу.

Стадія 4. Мережеві послуги. Державні вебсайти змінюють спосіб спілкування влади зі своїми громадянами. Вони проактивно запитують інформацію у громадян, дізнаються їх думку, використовуючи Web 2.0 та інші інтерактивні інструменти. Електронні послуги і рішення з участю кількох департаментів та міністерств реалізуються без усяких проблем; інформація, дані і знання передаються від державних установ через інтегровані програми. Влада переходить від урядовоорієнтованого підходу до підходу, орієнтованого на інтереси громадян, при якому електронні послуги плануються громадянином на базі головних подій у його житті і сегментуванні груп для надання спеціалізованих послуг. Уряди створюють умови, які сприяють залученню громадян у діяльність влади і ухваленню рішень. Результати дослідження аналітиків ООН індексу розвитку онлайнпослуг OSI та його складових за стадіями розвитку для України й деяких інших країн наведені в табл. 10.1.

Таблиця 10.1 Індекс розвитку онлайн-послуг та його складові

Країна	OSI	Стадія 1	Стадія 2	Стадія 3	Стадія 4	Усього
відсоток						
США	0.9449	100	68	77	94	83

Великобританія	0.8976	100	73	63	88	79
Об'єднані Арабські Емірати	0.8819	100	77	67	71	78
Танзанія	0.2992	81	32	2	12	29
Україна	0.2677	75	20	5	18	27

З табл.10.1 випливає, що електронний уряд в Україні забезпечує:

- інформацію про державну політику і закони на 75%;
- зворотний зв'язок через форми на 20%;
- транзакційність і онлайнплатежі на 5%;
- електронні послуги на 18%.

У підсумку, український е-уряд лише на 27% відповідає ідеальному уявленню за показником OSI.

Навіть у випадку країн з високорозвиненою інфраструктурою ІКТ та людськими ресурсами буває важко перейти до більш високих щаблів з транзакцій ними і трансформаційними послугами, оскільки ці етапи, як правило, вимагають надійного захисту даних і онлайнних платіжних систем, а також безпечного обміну даними між різними урядовими установами.

Для України перехід до транзакційних і трансформаційних послуг означає необхідність вирішення таких стратегічних завдань:

- створення архітектури електронного уряду України;
- створення інфраструктури електронного уряду, основними елементами якої є:
 - базові державні реєстри і кадастри (демографічний реєстр, адресний реєстр, земельний кадастр тощо);
 - єдина система електронної взаємодії (більш докладно про це в частині навчального посібника «Електронна взаємодія органів публічної влади»);
 - засвідчувальний центр, призначений для підтримки процедур аутентифікації користувачів на порталі електронного уряду;
 - портал електронного уряду.
- підключення до єдиної системи електронної взаємодії базових державних реєстрів і кадастрів, порталу електронного уряду, інформаційних систем органів публічного управління, а також інших організацій і підприємств, які беруть участь у наданні публічних послуг.

3. Електронні публічні послуги в країнах Європи

Франція має найтривалішу історію побудови сервісної складової електронного уряду у всій Європі. Усе почалося з мережі терміналів Minitel у 1984 році, які дозволяли оплачувати рахунки, давали доступ до деяких публічних сервісів, виконували роль телефонного довідника. Наприкінці 80х – на початку 90х Minitel поширилися з Франції в деякі інші країни, але програли в конкурентній боротьбі Інтернет, перевершити можливості якого апарати так і не змогли. Всерйоз зацікавилися розробкою електронних послуг у Франції тільки в 1998 році, а виробили якесь бачення і стратегію до 2004го. Регулюючий акт в області електронного уряду з'явився в 2005 році, а роком фактичного початку існування електронного уряду можна вважати 2008й. У 2014му ця країна стала першою і єдиною в світі, де рівень переведення публічних послуг у режим онлайн склав 100%.

З 2012го по 2014й Франція сильно просунулася в області розробки своїх електронних послуг, а тепер країна також вивчає варіанти переходу на безкоштовні альтернативи існуючих сервісів та інші способи економії. Доступ до публічних послуг французи отримують через єдиний портал mon.servicepublic.fr за допомогою

персонального ID. Крім того, діє запущений у жовтні 2000 року портал ServicePublic.fr. Це точка доступу до популярних відомостей, що охоплюють всі звичайні події життя громадянина. Тут можна знайти відомості, документи (опубліковані звіти державних установ), інформацію про права користувачів та адміністративні процедури. Будучи лідером в області переведу публічних послуг в онлайн, Франція прагне до подальшого розширення надання цих послуг при одночасному зменшенні витрат, розглядаючи безкоштовні альтернативи комерційним інфраструктурам ІКТ і додаткам, розширюючи використання програмного забезпечення з відкритим первинним кодом. Нова політика, запроваджена в 2012 році, спрямована на зниження витрат на ІКТ, заохочення інновацій і залучення інших суб'єктів, таких як місцеві органи влади і спільноти розробників, спільне виробництво електронних послуг.

У **Великобританії** діє Gov.uk – єдиний державний інформаційний вебсайт, розроблений Державною цифровою службою з метою створення єдиної точки доступу до всіх публічних послуг. Бетаверсія вебсайту була запущена 1 лютого 2012 року, а 17 жовтня в тому році Gov.uk об'єднав двох раніше діючих великих постачальників електронних послуг: Directgov і Business Link. Основною причиною об'єднання раніше діючих постачальників послуг було створення єдиної точки доступу до публічних послуг. Основною метою Gov.uk є заміна сотні вебсайтів урядових відомств і організацій. Так, до 1 травня 2013 року вебсайти 24 міністерств і 28 державних організацій були переміщені в Gov.uk. Gov.uk являє собою досить складний і систематизований набір посилань на специфічні вебсайти установ і/або секторів, але безпосередньо не надає послуги цих установ. Gov.uk в основному пояснює процедури отримання послуг. Для фактичного отримання послуг, після ознайомлення з інформацією на порталі, користувачі звертаються до відповідних органів через їх офіційні сайти, за телефоном або особисто. Британські органи державного управління щорічно отримували мільйони дзвінків від людей, котрі бажали з'ясувати, на якій стадії знаходиться та чи інша запрошена публічна послуга. Користувачі витрачали багато часу на очікування відповіді від співробітників callцентрів, а останні обходилися державі недешево. У зв'язку з цим було прийнято рішення про створення сервісу GOV.UK Notify. За допомогою цього сервісу державні відомства і служби можуть відправляти електронні та SMSповідомлення, а також поштові листи про стан публічної послуги. Держоргани підключили систему до своїх вебдодатків і комп'ютерних програм для обробки документації, що дозволяє відправляти групи повідомлень, сформовані самою установою або завантажені з інших систем.

12 березня 2003 року було створено єдиний портал державних і муніципальних послуг **Естонії** eesti.ee. Зараз портал надає в електронному вигляді більше ста персональних послуг користувачеві portalу, який увійшов до робочого середовища portalу за допомогою обов'язкової авторизації. Послуги portalу розділяються за категоріями користувачів – «громадянинові», «підприємцеві» або «чиновнику» і є переважно безкоштовними. Існують версії portalу естонською, англійською і російською мовами (останні дві – в усіченому варіанті). Користувач portalу, наприклад, завдяки Департаменту державної інформаційної системи може отримати доступ до всієї законодавчої бази Естонської Республіки, законодавчих актів і рішень різних міністерств і департаментів, знайти і роздрукувати необхідний йому формуляр або довідку, відправити запит до державних і муніципальних установ. Серед послуг, які найактивніше використовуються, – автотранспортне страхування, сімейні допомоги і питання трудової зайнятості, електронні рецепти, реєстрація за місцем проживання та інші. Зараз комп'ютеризація і інтернетизація Естонії є фактом, що відбувся. За десятиліття реалізації амбітної програми «Електронна держава» (естонською eRIik) Естонія вийшла у світові лідери за числом послуг, що пропонуються населенню в електронному вигляді. До єдиного державного інтернетсервера eesti.ee входить приблизно сто порталів з надання різних послуг або практичної допомоги жителям країни – від Реєстру народонаселення,

бізнесреєстру, Реєстру нерухомості, Земельного кадастру, Дорожньотранспортного реєстру і системи електронного голосування до Департаменту громадянства і міграції, Податкового департаменту, Лікарняної каси, Реєстру пенсійних страхувань, Центру електронних рецептів тощо.

4. Електронні публічні послуги в країнах Азії

Згідно з дослідженням ООН

Південна Корея посідає перше місце в рейтингу країн світу за рівнем розвитку електронного уряду. У Республіці Корея прийнято виділяти такі етапи розвитку електронного уряду.

- **Уряд 1.0** – орієнтований сам на себе (внутрішня автоматизація обробки даних), взаємодія з громадянами здійснюється в односторонньому порядку і оффлайн. У середині 80х років минулого століття держава прийняла стратегічне рішення про впровадження інформаційних технологій у сектор державного управління. У період з 1987 по 2000 роки в органах влади здійснювалося переведення робочих процесів на цифрові технології, формувалась інфраструктура електронного уряду. На цьому етапі була автоматизована діяльність основних відомств (митна служба, податкова служба, патентне відомство). Створена інфраструктура електронного уряду, портал електронних закупівель, запущено сервіс інформування громадян через смартфони.

- **Уряд 2.0** орієнтований на громадян, взаємодія з ними здійснюється онлайн і інтерактивно. У період з 2001 по 2007 роки розширювався спектр електронних послуг, здійснювалося повне переведення всіх процесів на цифрові технології. По закінченні етапу спектр електронних послуг для громадян і бізнесу збільшився, підвищилася ефективність і прозорість управління за рахунок проведення адміністративної реформи, було забезпечено взаємодію між інформаційними системами електронного уряду.

- **Уряд 3.0** орієнтований на конкретну людину, забезпечує відкритий доступ до відомостей, необхідних для взаємодії з державою, прагне передбачити потреби громадянина у публічних послугах. Публічні послуги надаються за допомогою мобільних пристроїв. У період з 2008 по 2012 роки проводилася інтеграція інформаційних систем електронного уряду для забезпечення безперебійного надання електронних послуг громадянам. З 2013 року в Республіці Корея реалізується стратегія «розумного уряду» – електронний

Уряд 4.0. Нова стратегія орієнтована на перехід до максимального використання мобільних пристроїв, які зараз є у всіх жителів Республіки Корея. Мобільні телефони використовуються для надання електронних послуг, інформування, оповіщення, оплати проїзду. Додатково уряд поставив перед собою завдання збільшити збір і обробку великих даних, і використовувати їх не тільки для потреб державного управління, але й надати населенню республіки. Інтегрований портал публічних послуг Південної Кореї доступний за посиланнями www.korea.go.kr або www.hikorea.go.kr – для іноземців. Основний вебсайт уряду Південної Кореї перетворився на інтегрований портал, де громадяни можуть знайти майже всі послуги, яких вони потребують, на національному і місцевому рівнях. Головний портал уряду дає доступ до послуг за різними каналами, темами і предметами. Громадяни також можуть мати індивідуально налаштований канал, ввівши свій вік, стать і послуги, що мають для них інтерес.

Серед наших найближчих сусідів найбільших успіхів у створенні електронного уряду добився

Казахстан, посівши в рейтингу EGDI 28 позицію, а в рейтингу OSI Казахстан посів 23 позицію. Портал державних послуг доступний за посиланням egov.kz. Електронний уряд в Казахстані реалізується за методологією, виробленою ООН. Вона включає чотири етапи.

Перший етап – інформаційний – був пройдений з 2004 по 2006 рік. Для громадян країни почав діяти інформаційний портал з вичерпними даними про роботу держорганів

Казахстану, регламенти надання держпослуг, необхідні документи, адреси, розміри зборів, відповідні нормативноправових актах. Портал консолідував інформацію, раніше розподілену по розрізненим ресурсам, тим самим простився процес звернення громадян в держоргани. Це був великий крок уперед.

Наступний етап формування електронного уряду характеризується як **інтерактивний**. До 2009 року у громадян Казахстану з'явилася можливість отримати не тільки інформацію, але і безпосередньо результат держпослуги – документи держустанов стали доступні за запитом в Інтернеті без відвідування «присутніх місць», крім того, люди могли відслідковувати на порталі хід обробки своїх заявок. Для забезпечення інтерактивності знадобилося виконати значний обсяг робіт з формування ІТ-інфраструктури електронного уряду. Щоб надавати послуги в електронному вигляді прозоро для користувача, не посвячуючи його у всі хитросплетіння міжвідомчих взаємодій і оперативно надаючи необхідні дані та документи, необхідно було реалізувати відповідні інформаційні системи й інтегрувати їх між собою. На цьому етапі були впроваджені ключові відомчі програми. Серед них, наприклад, такі, як інтегрована податкова інформаційна система Міністерства фінансів, автоматизована система Комітету дорожньої поліції. Ядром цієї інфраструктури є шлюз електронного уряду, що інтегрує систем держорганів. Шлюз приймає запити громадян на порталі, передає їх у відповідні додатки, приймає відповідні повідомлення і розміщує їх в особистому кабінеті користувача на порталі. Для створення єдиного інтерактивного інформаційного простору потрібно було сформувати централізовані державні бази даних, які об'єднали всю інформацію по фізичним та юридичним особам, нерухомому майну та адресам об'єктів нерухомості. Реальна інтерактивність публічних послуг, їх надання в електронному вигляді на безальтернативній основі не були б можливі безнадійного механізму електронного цифрового підпису. ЕЦП видається безкоштовно і записується на чіп посвідчення особи громадянина.

Третій етап реалізації електронного уряду – **транзакційний**. У Казахстані пройшли його в 2010–2011 роках, тоді була надана можливість проводити через інфраструктуру електронного уряду фінансові транзакції. Запуск платіжного шлюзу, інтегруючого банківські інформаційні системи і системи держорганів, дозволив виконувати електронні платежі, а впровадження системи електронних державних закупівель – повністю перевести останні в електронний формат.

Зараз у Казахстані триває *четвертий етап* розвитку електронного уряду – етап надання *комплексних* послуг. Такі послуги об'єднують сервіси різних держорганів, дозволяючи вирішити задачу громадянина або організації максимально оперативно і якісно. У цьому напрямку ще багато що належить зробити, але вже є наочні приклади переваги комплексних електронних послуг. Так, на реєстрацію нового бізнесу в Казахстані тепер витрачається кілька годин замість місяця. У країні статус електронних послуг затверджено законодавчо. За статистикою, на даний час у електронного уряду Казахстану понад 2 млн користувачів. Громадяни мають доступ до послуг держорганів через портал електронного уряду і по телефону через контактцентр, розпочато роботи з реалізації мобільного доступу. Не всі ще мають можливість скористатися електронними публічними послугами з власного комп'ютера, тому в Казахстані дуже популярні центри обслуговування населення (ЦОНи), де можна замовити послугу самостійно або звернутися за допомогою до консультантів. Проте одним з ключових показників ефективності для працівників таких центрів є відсоток переведення людей з ЦОНа на повністю самостійну роботу з електронним рядом.

Висновок:

1. На цей час портали публічних послуг створені практично у всіх країнах світу.
2. Основними каналами надання публічних послуг стають вебпортал і мобільний канал, що включає використання мобільного порталу і мобільних додатків.

3. Для надання електронних публічних послуг необхідно пройти, як мінімум, три етапи формування електронного уряду за методологією ООН.

4. Зарубіжний досвід, зокрема Естонії, свідчить, що успішному запровадженню електронних послуг сприяють:

- політична воля перших осіб держави;
- належна законодавча підтримка;
- упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
- забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг;
- ефективна взаємодія держави та ІТбізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг.

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ І ПОНЯТТЯ

Адміністративна послуга – публічна послуга, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Алгоритм – чіткий опис послідовності дій (або правил їх виконання), що забезпечують рішення поставленого завдання за кінцеве число кроків.

Архітектура (лат. architectura, від грец. arcitektvn – будівничий) – концепція, що визначає модель, структуру, функції і взаємозв'язок компонентів складного об'єкта; архітектура інформаційної системи характеризує її загальну логічну організацію, програмно-апаратне забезпечення, описує методи кодування і визначає інтерфейс користувача із системою.

Архітектура Інtranет – концепція побудови корпоративних інформаційних систем, у яких використовуються вже розвинені методи і засоби глобальної мережі Інтернет, що надає можливість швидко і з мінімальними затратами побудувати інформаційну систему організації.

Архітектура “клієнт-сервер” – концепція побудови комп'ютерної мережі, компонентами якої є сервер, клієнтські місця і мережева інфраструктура, причому сервер виконує функції сервера баз даних або сервера застосувань.

Архітектура “файл-сервер” – концепція побудови комп'ютерної мережі, яка передбачає наявність трьох основних компонентів: файлового сервера, файлового клієнта та елементів локальної мережі для зв'язку між ними; оброблення даних в архітектурі “файл-сервер” здійснюється на комп'ютері-клієнті.

Аутентифікація – процедура, що виконується у разі підключення клієнта (людини або програми) до системи, коли клієнт за допомогою пароля засвідчує, що він є саме той, за кого себе видає.

База даних – іменована сукупність даних, що відображає стан об'єктів та їх відношень у визначеній предметній області.

Бек-офіс – структурні одиниці, що виконують ключові функції державних установ; відноситься до внутрішньої діяльності ОМС, які підтримують основні процеси та які є недоступними або невидимими для громадськості.

Бюджет участі (громадський бюджет) – механізм взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, спрямований на залучення громадян до участі в бюджетному процесі, зокрема шляхом прямої демократії, через визначення пріоритетів бюджетних витрат чи подання проєктів, об'єднання в проєктні команди, голосування за такі проєкти, здійснення контролю за їх реалізацією;

Веб-... – префікс у поняттях, який означає належність до Всесвітньої павутини (World Wide Web, WWW) або до корпоративної мережі обміну даними, що організована за принципом Всесвітньої павутини.

Веб-вузол – набір пов'язаних між собою інформаційних онлайн-ресурсів, призначених для перегляду через комп'ютерну мережу за допомогою спеціальних програм – веб-оглядачів;

веб-вузол може представляти собою набір документів в електронному вигляді, онлайн-службу.

Веб-оглядач (веб-браузер) – програма, що використовується для навігації і перегляду різних інтернет-ресурсів;

веб-оглядач читає HTML-документ і форматує його для представлення користувачу; найбільш поширеними веб-оглядачами є Microsoft Internet Explorer (близько 90% користувачів), Netscape Navigator, Opera.

Веб-сервер – програмне застосування, що забезпечує роботу одного або кількох веб-вузлів.

Веб-сторінка – HTML-документ, що доступний у мережі Інтернет.

Видобування даних (data mining) – спосіб аналізу інформації в базі даних з метою відшукування аномалій і тенденцій без з'ясування значеннєвого змісту записів.

Відкритий ключ – ключ користувача комп'ютерної мережі для декодування отриманих повідомлень.

Дані – інформація, подана у вигляді, придатному для її автоматичного опрацювання засобами інформаційних технологій.

Державна послуга – нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, суб'єктам господарювання або іншим державним органам.

Державне управління – організуючий і регулюючий вплив держави на суспільну життєдіяльність людей з метою її упорядкування, збереження або перетворення, який спирається на її владну силу.

Державно-управлінський процес – взаємодія у часі й просторі суб'єкта та об'єкта державного управління.

Дескриптивна модель – модель рішень, призначена для визначення та пояснення спостережуваних факторів або прогнозу поведінки об'єктів; дескриптивні моделі більш за все відповідають слабоструктурованим та неструктурованим проблемам.

Електронна демократія - форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб'єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень;

Електронна петиція - колективне звернення в електронній формі у вигляді тексту скарги (протесту) та/або пропозиції, на яку адресат (суб'єкт владних повноважень) публічно оголошує про свою позицію щодо згоди чи незгоди по суті петиції, інформує про аргументи у разі незгоди та організовує спільну з авторами та їх прихильниками роботу з розроблення та втілення плану реалізації петиції у разі згоди;

Електронне звернення - письмове звернення, надіслане з використанням інтернету, електронних засобів зв'язку;

Електронні консультації - форма публічних консультацій, що передбачає, зокрема, оприлюднення проектів актів органів державної влади або питань, що потребують вирішення, для отримання пропозицій та зауважень;

Електронний документ – документ, у якому спосіб фіксації інформації забезпечує її обробку комп'ютером і передавання засобами зв'язку, а також її відтворення для сприйняття людиною.

Електронний документообіг – інформаційна технологія, яка забезпечує автоматизацію документообігу засобами комп'ютерної техніки та зв'язку.

Електронний цифровий підпис – значення, яке обчислюється по тексту повідомлення за допомогою секретного ключа відправника і перевіряється відкритим ключем, що відповідає секретному ключу відправника; засвідчує, що документ виходить від тієї особи, чий цифровий підпис прикладений, а також відсутність з моменту підписання змін у документі, що передається в цифровому вигляді.

Елементарна державна послуга – послуга, у якій мають потребу громадяни, бізнес або інші установи, і яка реалізується та надається в рамках взаємодії з однією державною установою (наприклад видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

Знакова (інформаційна) модель – модель, що представляє об'єкти і процеси у формі малюнків, схем, креслень, текстів, таблиць, формул, рівнянь, графіків, тощо.

Знакова система – формальна система, що складається з набору знаків (алфавіту) і правил виконання дій зі знаками.

ІАС див. *Інформаційно-аналітична система*.

Індексування – процедура визначення пошукового образу, що полягає у семантичному аналізі основного змісту документа та перекладі його на інформаційно-пошукову мову.

Інструменти електронної демократії – засоби для забезпечення формування та реалізації державної політики, розвитку самоврядування шляхом використання інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах;

Інтегрована інформаційно-аналітична система органів державної влади та органів місцевого самоврядування – державна інфраструктура для забезпечення узгодження інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування і підвищення ефективності державного управління.

Інтранет – внутрішня корпоративна мережа, що використовує стандарти, технології і програмне забезпечення Інтернету; Інтранет може бути ізольований від зовнішніх користувачів або функціонувати як автономна мережа, яка не має доступу ззовні.

Інформатизація – сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науковотехнічних і виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства; в основу цих процесів покладено створення, розвиток і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані з використанням сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформаційна модель – сукупність трьох типів моделей об'єкта – математичної, обчислювальної і моделі даних, які містять основну інформацію про те, що і яким методом необхідно обробляти для отримання остаточного результату.

Інформаційна послуга – дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами.

Інформаційна система “Електронний уряд” – система збирання, введення, пошуку, обробки, збереження та видачі користувачеві за вимогою згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів для забезпечення надання послуг державних органів усіх гілок влади бізнесу іншим органам влади та всім категоріям громадян інформаційно-телекомунікаційними засобами та інформування громадян про роботу державних органів.

Інформаційна система (ІС) – взаємозалежна сукупність засобів, методів і персоналу, що використовуються для збирання, збереження, обробки та надання інформації в інтересах досягнення поставленої мети; програмно-технічна та організаційна система надання інформаційних послуг з використанням інформаційних технологій.

Інформаційна технологія (ІТ) – цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування.

Інформаційний портал – “єдина точка входу” в Інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією, на якому зібрані й подані в систематизованому і зручному вигляді якомога більше релевантних інформаційних ресурсів або гіперпосилань.

Інформаційний продукт (продукція) – документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів.

Інформаційний простір управління (ІПУ) – узагальнений фазовий простір, координатами якого є певні сфери компетентності інформаційних суб'єктів.

Інформаційний ресурс – сукупність документів, що містяться в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо).

Інформаційні мережі – мережі, що засновані на передових електронних технологіях, глобальні комп'ютерні (Інтернет), космічні і телекомунікаційні канали зв'язку, обміну, виробництва і поширення інформації, організовані системно-мережевим способом між країнами (урядами), регіонами, великими міжнародними корпораціями, середніми і дрібними підприємствами, окремими абонентами (людьми). Сьогодні на засадах інформаційних мереж формується нове глобальне інформаційно-комунікаційне середовище життя, спілкування і виробництва – інфосфера.

Інформаційні послуга – здійснення у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції до споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб.

Інформаційно-аналітична система (ІАС) – суспільна структура, що включає інформаційні технології, інформаційні системи та інформаційні ресурси для здійснення інформаційно-аналітичної діяльності.

Інформаційно-пошукова мова (ІПМ) – формальна мова для складання пошукового розпорядження.

Інформаційно-пошукова система (ІПС) – сукупність методів і засобів, призначених для зберігання та пошуку документів, відомостей чи зафіксованих фактів.

Інформація (від лат. *informatio* – ознайомлення, роз'яснення, уявлення, поняття):

1) повідомлення про стан справ; відомості про що-небудь, які передаються людьми;
2) невизначеність, що зменшується, знімається у результаті отримання повідомлень;

3) повідомлення, яке нерозривно пов'язане з управлінням, сигнали у єдності синтаксичних, семантичних і прагматичних характеристик;

4) відображення розмаїтості у будь-яких об'єктах і процесах (неживої та живої природи).

ІС див. *Інформаційна система*.

ІТ див. *Інформаційна технологія*

Класифікація об'єктів – процедура угруповання на якісному рівні, спрямована на виділення однорідних властивостей об'єктів класифікації; у випадку інформації як об'єкта класифікації виділені класи називають інформаційними об'єктами.

Клієнт – користувач, комп'ютер або програма, яка запитує послуги, ресурси, дані або обробку в іншій програмі або комп'ютера.

Клієнтська частина – частина застосування, що забезпечує інтерфейс з користувачем і обробку даних для серверної частини в клієнт-серверних системах.

Кодування – операція перетворення знаків однієї знакової системи в знаки іншої знакової системи.

Композитна державна послуга – сукупність елементарних послуг (наприклад надання дозволу на розриття вулиці, розробка правил для виносної торгівлі).

Комунікативна система – модель процесів обміну інформацією; її компонентами є: джерело (відправник) повідомлення; канал з шумом, по якому передається повідомлення; знак (носії повідомлення); приймач (отримувач) повідомлення; інтерпретація повідомлення у приймача; контекст повідомлення; реакція адресата на повідомлення; спостерігач ззовні – метаспостерігач.

Комунікативний контур – комунікативна система з урахуванням зворотного зв'язку (від отримувача до відправника), завдяки якому вона може оцінювати результати сприйняття інформації і, значить, управляти ним.

Комунікативний ланцюг – зв'язок між суб'єктами в комунікативній системі.

Комунікація (від лат. *communico* – спілкуюсь з кимось) – обмін інформацією, який здійснюється у рамках комунікативної системи.

Контекст (від лат. *contextus* – тісний зв'язок, з'єднання) –

1) уривок тексту із закінченою думкою, який дає змогу точно визначити смисл окремого слова або виразу, що входять до цього лінгвістичного оточення;

2) понятійне оточення, у якому здійснюється інтерпретація повідомлення.

Контент (англ. content – зміст) – інформаційні ресурси вебвузла.

Користувачі державних послуг – громадяни, суб'єкти господарювання та державні службовці (внутрішні та зовнішні для конкретної державної установи).

Користувачі інформаційних послуг – громадяни, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, організації різної форми власності, суспільні об'єднання, що мають рівні права на доступ до інформаційних ресурсів і не зобов'язані обґрунтовувати перед власниками цих ресурсів необхідність отримання інформації, яку вони запитують; виняток становить інформація з обмеженим доступом.

Корпоративна інформаційна система – інформаційна система, яка підтримує автоматизацію функцій управління на підприємстві (в корпорації) і надає інформацію для прийняття управлінських рішень; у ній реалізована управлінська ідеологія, яка об'єднує бізнес-стратегію підприємства і прогресивні інформаційні технології.

Критерій (від грец. krithrion – засіб судження) – 1) мірило для визначення, оцінки предмета, явища; 2) ознака, взята за основу класифікації; 3) у задачах прийняття рішень – показник привабливості (або непривабливості) альтернатив.

Метадані – повний опис даних і засобів їх подання кінцевим користувачам.

Методи державного управління – способи та засоби визначення й реалізації управлінського впливу з метою досягнення певних управлінських цілей.

Методи підтримки прийняття рішень – формалізовані методи, які застосовуються у людино-машинних процедурах і дають змогу оптимізувати вирішення управлінських задач.

Моделювання – метод пізнання і розв'язання задач на різноманітних об'єктах, що полягає в побудові й дослідження моделей цих об'єктів.

Модель (від лат. modulus – міра, зразок) – спрощене уявлення про реальний об'єкт, процес або явище.

Муніципальна (комунальна) послуга – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

Національна інформаційна інфраструктура – сукупність обчислювальної та комунікаційної техніки, телекомунікаційних мереж, баз і банків даних та знань, інформаційних технологій, систем інформаційно-аналітичних центрів різного рівня, виробництва технічних засобів, а також системи науково-дослідницьких установ і системи підготовки висококваліфікованих фахівців.

Неструктуровані проблеми – проблеми, для яких визначені лише важливі ресурси, якісні ознаки та характеристики, а кількісні залежності між ними не відомі; розв'язання таких проблем передбачає застосування неформалізованих процедур, які використовують інформацію з високим рівнем невизначеності.

Нормативна модель – модель рішень, що призначена для пошуку бажаного стану об'єкта чи системи; науковий напрям, що вивчає нормативні моделі, називається формалізованою теорією прийняття рішень або теорією вибору.

Об'єкт державного управління – елемент системи державного управління, безпосередньо пов'язаний з відтворенням матеріальних і духовних продуктів і соціальних умов життєдіяльності людей; відповідно до основних сфер життєдіяльності суспільства об'єкти управління розподіляються на видові групи: економічні, соціальні, духовні, політичні тощо.

Обчислювальна модель – математичні співвідношення, що описують конкретний чисельний метод реалізації математичної моделі оптимізації.

Онлайнова (мережева) служба – послуга, яка надається в режимі реального часу через мережу передачі даних.

Онлайнний ресурс – ресурс, доступ до якого здійснюється в режимі реального часу через комп'ютер, підключений до мережі обміну даними; у вигляді онлайнних

ресурсів може бути представлена оперативна інформація або можливість роботи в режимі діалогу з програмою або іншим користувачем.

Оптимізаційна модель – модель, в основу функціонування якої покладено алгоритм.

Організаційні аспекти – аспекти, у площині яких розглядаються питання прийняття рішень; вони включають: аспект діяльності (активності); ресурсний аспект; аспект організації роботи.

Парадигма (від грец. *paradeigma* – приклад, зразок) – у філософії, соціології: вихідна концептуальна схема, модель постановки проблем та їх розв’язання, методів дослідження, що панують протягом певного історичного періоду в науковому співтоваристві; зміна наукової парадигми являє собою наукову революцію.

Повідомлення – комбінація сигналів (або знаків), яка може бути носієм інформації.

Підзвітність громадянину – наявність правил, норм і механізму для відкритого доступу громадянам щодо діяльності суб’єктів владних повноважень;

Поінформованість – стан суб’єкта комунікативного ланцюга, пов’язаний з прагматичним рівнем інформації, який визначає ступінь готовності отримувача усвідомлювати інформацію, передбачаючи для цього: знання предмета, термінології та, як правило, цілей і мотивації відправника інформації.

Послуга – будь-яка діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини.

Публічна послуга – це послуга, що надається публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб’єктами за рахунок публічних коштів.

Портал – веб-вузол, призначений для надання інтегрованої інформації; надає “єдину точку доступу” до всіх необхідних ресурсів, містить посилання на інші веб-вузли, зміст яких відповідає інтересам користувачів порталу.

Пошуковий образ – виражений у термінах інформаційнопошукової мови основний зміст документа, який підлягає зберіганню в інформаційно-пошуковій системі.

Предметна модель – модель, що відтворює у матеріальній формі геометричні, фізичні властивості об’єкта.

Проект інформатизації – комплекс взаємопов’язаних заходів, як правило, інвестиційного характеру, що узгоджені за часом, використанням певних матеріально-технічних, інформаційних, людських, фінансових та інших ресурсів і мають на меті створення заздалегідь визначених інформаційних і телекомунікаційних ресурсів, які відповідають певним технічним умовам і показникам якості.

Протокол – набір правил, домовленостей, сигналів, процедур, що регламентує взаємодію між двома пристроями (найчастіше, обмін даними між ними).

Процес державного управління – цілеспрямована діяльність суб’єктів публічної влади, що пов’язана з реалізацією ними державно-владних повноважень і регламентована юридичними нормами.

Реєстр адміністративних послуг – єдина комп’ютерна база даних адміністративних послуг, які надаються відповідно до законодавства центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, місцевими держадміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, а також органами місцевого самоврядування.

Ризик – у задачах прийняття рішення можливість прийняття не найкращого рішення у конкретній ситуації; управлінський ризик є наслідком невизначеності задачі; показник ризику характеризує не збитки, а навпаки – ефект, який не був реалізований, або користь, якою не скористалися.

Рівні інформації – рівні, які можна спостерігати в процесах комунікації: синтаксичний, семантичний та прагматичний; синтаксичний рівень пов’язується із сигналом, семантичний – з повідомленням, а прагматичний – з отримувачем інформації та її змістом.

Рівні управління – рівні розподілу основних задач управління та керівних ролей щодо розв’язання цих задач; кількість рівнів управління може сягати чотирьох: четвертий – “загальне управління”, яке здійснюється “першими” особами організації; третій – “управління підрозділами (структурними одиницями)”; другий – “лінійне (фронтальне) управління”, перший – “операційний (виконавчий) рівень”.

Сервер – 1) програма, яка надає деякі послуги іншим програмам (клієнтам); зв’язок між клієнтом і сервером здійснюється через передавання повідомлень (частіше по мережі) та використовує протокол для кодування запитів клієнта і відповідей сервера;

2) комп’ютер, який надає послуги іншим комп’ютерам, підключеним до нього через мережу.

Серверна частина – частина застосування, яка виконується на сервері в клієнт-серверних системах.

Системний підхід – у задачах управління – представлення організації як системи взаємопов’язаних елементів (об’єктів), що функціонують разом для досягнення спільної цілі: забезпечити існування і розвиток організації в оточуючому середовищі.

Смарт-карта – пластикова картка з вбудованим мікропроцесором; смарт-карти використовуються для проведення електронних платежів, для ідентифікації користувачів при доступі до онлайн-мережеслужб або інших ресурсів/послуг.

Структуровані проблеми – проблеми, для яких суттєві залежності визначені настільки повно, що вони можуть бути виражені у числах або символах, і тому вони легко піддаються стандартизації та формалізації.

Суб’єкт державного управління – елемент системи державного управління, функціонування якого полягає в розробці й практичному здійсненні управлінських впливів; результатом управлінської діяльності суб’єкта управління завжди є управлінські рішення і дії.

Сховища даних – предметно орієнтовані, інтегровані, усталені набори даних, що підтримують хронологію і здатні бути комплексним джерелом достовірної інформації для оперативного аналізу та прийняття рішень.

Сценарій – 1) тенденції, які характеризують ситуацію в даний момент; 2) сукупність бажаних цілей розвитку; 3) комплекс заходів, що впливають на розвиток ситуації; 4) система параметрів (факторів), що спостерігаються та ілюструють перебіг процесів.

Технологія моделювання – сукупність цілеспрямованих дій користувача з побудови і використання комп’ютерної моделі для розв’язання поставленої задачі.

Управлінська інформація – частина загальної інформації соціально-економічної сфери держави, необхідна і достатня для забезпечення державно-управлінських процесів шляхом формування і реалізації управлінських впливів.

Управлінський вплив – дія суб’єкта, що спрямована на об’єкт з метою здійснення певних перетворень або переведення його з одного стану в інший.

Формалізація – процес побудови інформаційних моделей за допомогою формальних мов.

Формально-логічна інформаційна модель – модель, що створюється за допомогою формальних мов.

Фронт-офіс – структурні одиниці, що забезпечують контакти установи з громадянами, бізнес-структурами та іншими установами.

Функціональна структура державного управління – сукупність функцій державного управління та управлінських функцій державних органів (зовнішніх і внутрішніх, загальних і специфічних).

Шлюз – система-посередник, що здійснює зв’язок між двома різними (використовуючи різні комунікаційні протоколи) комп’ютерними мережами; крім передавання даних може здійснювати їх фільтрацію.

HTML (Hyper Text Markup Language) – мова гіпертекстової розмітки, спосіб опису документів у WWW; у документі можуть бути визначені частини, глави, розділи, абзаци, переліки, рисунки, таблиці, колонтитули тощо; усередині кожного блоку можна змінювати шрифт, розмір символів, колір тексту; перегляд HTML-документа здійснюється за допомогою веб-оглядача.

HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) – протокол передачі гіпертексту; основний інтернет-протокол, за допомогою якого HTML-документи пересилаються через Інтернет від вузла до вузла.

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) – простий протокол пересилання електронної пошти; складається з набору IP-протоколів і використовується для маршрутизації електронної пошти.

SOAP (Simple Object Access Protocol) – простий протокол доступу до об'єкта; цей стандарт описує протокол виклику вебслужби (віддалений процес доступу до послуг/інформації деякої прикладної системи).

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) – набір протоколів для комунікації в глобальних обчислювальних мережах, локальних мережах або у взаємопов'язаних комплексах мережі.

World Wide Web (WWW) – Всесвітня павутина – глобальна мережа обміну даними, що організована з використанням протоколу TCP/IP та мови HTML; *див. також Веб-*

XML (eXtensible Markup Language) – розширювана мова розмітки інформації; стандарт мови для обміну даними між різними застосуваннями.

XML-схема – опис на мові XML, у якому задається дозволений вміст XML-документа; якщо розробити стандартну XML-схему для XML-документів певного роду, то це зробить можливим їх обробку та інтерпретацію і дасть змогу обмінюватися такими документами всім зацікавленим сторонам.

Література

1. Закон України. Про адміністративні послуги. Режим доступу: <https://cnap.rada.te.ua/about/documents/26-zakon-ukrainy-pro-administrativni-posluhy>
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 лип. 2013 р. № 614р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/520317>.
3. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
4. Проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації та розмежування повноважень органів місцевого самоврядування» 25.06.2020р. Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/base-law/grom-convers/elektronni-konsultatsiyi-z-gromadskisty/proekt-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu-ukrayiny-pro-misceve-samovryaduvannya-v-ukrayini-ta-deyakih-inshyh-zakonodavchih-aktiv-ukrayiny-shhodo-decentralizaciyi-ta-rozmezhu/>
5. Портал органа государственной власти. Режим доступа : <http://www.microsoft.com/rus/government/portal/>
6. Стандарт надання адміністративної послуги : наказ Держкомінформнауки від 9 груд. 2010 р. № 131. Режим доступу : www.nads.gov.ua
7. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт. Національний центр електронного урядування. Київ. 2014. Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf.
8. Пуліна Т. В., Шитікова Л.В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 11. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844> (дата звернення: 02.12.2020). DOI: 10.32702/2307-2156-2020.11.4
9. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. / за заг. ред. Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2014. 100 с.
10. Сурмін Ю. П., Бакуменко В. Д., Михненко А. М. та ін. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
11. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2011.
12. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / Сайт Фонду місцевої демократії. Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannyainformatsijnokomunikatsijnih tehnologijv protsesi nadannya administrativnih poslug.html>.
13. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М. Електронні послуги: практикум. Київ: НАДУ, 2016. 36 с.
14. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. Київ, 2015.
15. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2008. – 240 с.
16. Шаров Ю.П. Публічні послуги. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491 – 493.