

УДК 342.951

Шитікова Л.В.¹, Боршош А. А.²

¹ канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. гр. ФЕУ-518 НУ «Запорізька політехніка»

ТРАНСФОРМАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННІ

Все більш важливу роль у системі державного управління розвинених країн відіграють сучасні інформаційні технології. Трансформація державних послуг в електронні зумовлена зростанням ролі інформатизації та інформаційної політики в управлінні суспільним розвитком в умовах формування інформаційного суспільства і процесів, пов'язаних з цим. Це спричинило трансформацію державного управління в напрямі його

пристосування до вимог інформаційного суспільства та інформаційної ери. 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 державних послуг.

Електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади.

На основі інформаційних технологій прискорюється процес прийняття рішень та їх втілення, вивільняється частина робочого часу; з'являється механізм ефективного консультування громадськості щодо проведення державної політики, окреслюються нові канали надання громадянам інформації та послуг; цей процес виявляється у зміні підходів до механізмів управління, його переорієнтації та поступовій трансформації базових принципів з акцентом на забезпечення широкої участі громадян в обговоренні та прийнятті державних рішень.

Готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, визначити і оцінити їх переваги є основою для перетворень у діяльності державних і урядових структур.

Відкритість і широке охоплення, орієнтація на потреби споживачів, інтеграція послуг, партнерство між державою і приватним сектором – це переваги державних установ, які успішно впроваджують програму електронного уряду.

Розвиток інформаційного суспільства стимулює країни та органи державного управління до прийняття концепції електронного уряду для досягнення наступних цілей:

1. Надання послуг в інтегрованому вигляді у мережі Інтернет.
2. Перебудова відносини з населенням, персоналізація послуг.
3. Скасування інформаційної нерівності, більша доступність, організація постійного безупинного навчання та розвиток комп'ютерної грамотності.
5. Сприяння розвитку економіки, суспільства за рахунок підвищення рівня професійної підготовки і зайнятості населення.
6. Розробка ефективних законів і впровадження раціональної політики.

Цифровізація послуг спонукає громадськість знаходити нові застосування безпосередньо для свого життя, бізнесу, громадської та наукової діяльності, навчання тощо. Цей процес ініціюється спільно трьома секторами – державним, громадським і бізнесовим.

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, 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.

Е-послуги надаються через Інтернет, тож доступні з дому чи офісу 24 години на добу та сім днів на тиждень. Таким чином, вони є зручнішими та швидшими за особисті візити та мінімізують ризики корупції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Електронний документообіг у державному управлінні : навч. посіб. К. : НАДУ ; Х. : Вид-во “Форт”, 2018. 232 с.
2. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. : Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2018. 820 с.
3. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. К. : НАДУ, 2019.