

УДК 342.951

Шитікова Л.В.¹, Титаренко Б.А.²

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

² студ. гр. ФЕУ-318 НУ «Запорізька політехніка»

ЗНАЧЕННЯ І ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖПОСЛУГ

В Україні відбувається формування інформаційного суспільства, яке розпочалося з 1998 року, а саме з прийняттям відповідних законів – Закону України „Про концепцію Національної програми інформатизації” та Закону України „Про Національну програму інформатизації”. Електронний уряд є щось більше, ніж впровадження і використання ІКТ в діяльності органів державного управління. Це, перш за все, нова концепція державного управління, що припускає зміну взаємин між органами державного управління і суспільством, що включає реінжиніринг процесів управління в державних структурах. Програмний потенціал, який закладено в Інтернет і відповідних технологіях, може стати потенціалом для трансформації структур і операцій уряду для досягнення ефективного управління в інформаційному столітті. Передбачається розглянути весь спектр управлінської діяльності, включаючи такі функції як надання послуг, вироблення політики, регуляція, а також внутрішні фактори, такі як адміністративні структури, управлінські (адміністративні) процеси і управлінські здібності.

Так само як і в приватному секторі реінжиніринг процесів управління в державних структурах передбачає фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування бізнес-процесів для досягнення істотного поліпшення в ключових показниках результативності, таких як витрати, якість, рівень обслуговування та оперативність, допомогою ІКТ засобів і методів здійснення державних функцій, розвиток демократичних засад державного управління, забезпечення принципів відкритості та підзвітності суспільству.

Переваги отримання державних послуг в електронному вигляді.

Раніше, щоб отримати державну послугу, потрібно було прийти в установу з паперовими документами, відстояти чергу, поспілкуватися зі співробітником. Тепер держава намагається переводити такі послуги в електронну форму, щоб громадяни могли отримати їх швидко і просто.

Електронні держпослуги економлять час: якісь з них можна отримувати повністю з дому, інші - в призначений час без черги. За іншими послугами подається заявка через інтернет, а результат замовлювач отримує особисто. Співробітник відомства приймає заявника в призначений час. Час можна вибрати і навіть поміняти в разі потреби.

Тримають в курсі і допомагають виправити помилки

Для отримання держпослуги за допомогою порталу, не потрібно перевіряти чи все нормально: автоматично отримується повідомлення, як тільки за зверненням будуть зміни. Якщо щось піде не так і в документах знайдеться помилка, замовник дізнається про це першим: отримує повідомлення по електронній пошті або в мобільному додатку. Якщо помилка в заяві, то виправити її можна прямо на порталі держпослуг. Якщо не вистачає документів – необхідно відсканувати і завантажити їх. Так з усіма послугами: кожен раз, коли статус заяви змінюється, заявник отримує про це повідомлення, а якщо щось не так - можна виправити помилку. Так заявник впевнений, що все в порядку і з його заявою працюють.

Доступні тим, хто не може прийти особисто

Отримувати держпослуги з дому зручніше, ніж приходити особисто. Жителям віддалених міст незручно їздити за довідкою з Пенсійного фонду. Молодим мамам ніколи стояти в черзі, щоб записати дитину в дитячий садок. Працюючим людям важко вибрати час протягом робочого дня, щоб з'їздити в ГИБДД. Жителям одного міста незручно літати в місто, де прописаний, щоб подати заяву на закордонний паспорт. Тому держава намагається зробити держпослуги доступними всім. Тепер не потрібно відпрошуватися з роботи і сидіти в черзі, щоб за п'ять хвилин оплатити штраф. Якщо є інтернет, заявник отримує держпослуги не виходячи з дому чи без черги.

Таким чином, концепція електронного уряду - це концепція підвищення якості державного управління за допомогою впровадження в роботу органів державного управління нових інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому підвищення якості державного управління опосередковується з одного боку впровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій для підтримки реалізації функцій органів державного управління, а з іншого боку трансформацією самих функцій, їх оптимізацією, розвитком нових функціональних можливостей для більш повного задоволення потреб споживачів державних послуг. Технологічний і функціональний аспекти підвищення якості державного управління підкріплюються державною підтримкою розвитку зовнішнього середовища органів державного управління (інформаційного суспільства та нової економіки).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Арич М. І. Основи побудови системи «Електронний уряд» [Електронний ресурс] Режим доступу до документа: <http://nauka.zinet.info/9/arych.php>
2. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? [Електронний ресурс] Режим доступу до документа: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>.