

О. М. Негрич,  
аспірант, Міжрегіональна академія управління персоналом

# ЗАСАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМІВ РОЗВИТКУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

О. Negrich,  
post-graduate student of the Interregional Academy of Personnel Management

## BASIS OF IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES DEVELOPMENT IN THE CONDITIONS OF INTRODUCTION OF THE ELECTRONIC GOVERNANCE SYSTEM

**Надано характеристику заходам забезпечення інформаційної безпеки України, напрями та пріоритети державної політики в інформаційній сфері. Досліджено вплив розвитку інформаційно-телекомунікаційних технологій на реалізацію адміністративних правовідносин, що виникають при взаємодії органів влади та громадянина. Розглянуто засоби формування та ознаки електронного урядування. Визначено основні напрями реалізації концепції розвитку електронного урядування в Україні. Запропоновано напрями удосконалення механізмів розвитку адміністративних послуг в умовах впровадження системи електронного урядування.**

**The measures for ensuring information security of Ukraine, directions and priorities of state policy in the information sphere are characterized. The influence of the development of information and telecommunication technologies on the implementation of administrative legal relations arising in the interaction of government bodies and citizens is investigated. Considered are the forms of formation and the signs of electronic control. The main directions of the implementation of the concept of the development of electronic governance in Ukraine are determined. The directions of improvement of mechanisms of development of administrative services in the conditions of introduction of the electronic control system are offered.**

*Ключові слова: адміністративні послуги, електронне урядування, державні послуги, державна політика, інформаційна безпека, інформаційна сфера, концепція.*

*Key words: administrative services, e-government, government services, public policy, information security, information sphere, concept.*

### ВСТУП

Стрімкий розвиток і поширення нових інформаційно-телекомунікаційних технологій несе з собою кардинальні зміни в інформаційній сфері на глобальному рівні. Їх революційний вплив стосується державних структур та інститутів громадянського суспільства, економічної та соціальної сфер, науки і освіти, культури. Інформаційно-телекомунікаційні технології стають важливим стимулом розвитку світової економіки. Вони є

одним з найбільш значущих чинників, що забезпечують функціонування світових ринків інформації та знань, капіталу та праці. На теперішній час активно ведеться процес забезпечення державних органів сучасними інформаційно-телекомунікаційними технологіями, впровадження і розвитку типових рішень (реєстри та портали державних послуг), стандартизації державної інформаційної системи, що використовуються для надання державних послуг. Способами отримання електронних

державних послуг є Єдиний державний портал адміністративних послуг, регіональні портали, офіційні сайти органів та організацій, що надають державні послуги.

## ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Розвиток інформаційної сфери безпосередньо залежить від стану правової культури та адекватності нормативно-правової основи вирішення технологічних проблем. Слід зазначити, що, незважаючи на досить велику кількість регламентуючих документів в сфері інформатизації вже прийняті і регламентують більшу частину правовідносин, що складаються в інформаційній сфері, ще не всі питання, що вимагають правового регулювання у зв'язку з реалізацією Концепції розвитку електронного урядування до 2020 року, мають належне рішення. Вагомі зміни в принципах взаємодії держави і населення (організацій) вимагають звернути особливу увагу на питання, які мають істотне значення при їх реалізації: нормативне правове забезпечення взаємодії, стандартизація і регламентація процесу надання адміністративних послуг, технологічне забезпечення системи надання адміністративних послуг. Тому в роботі ставиться завдання дослідити засади реалізації механізмів розвитку адміністративних послуг в умовах впровадження системи електронного урядування.

## РЕЗУЛЬТАТИ

Будучи найбільш раціональним способом зміни (перетворення) стану інформації з метою прийняття ефективних управлінських рішень та інших інформаційних потреб, інформаційні технології відкривають нові можливості в плані підвищення ефективності роботи органів виконавчої влади та вдосконалення їх відносин з громадянами та організаціями. Ці технології полегшують і прискорюють зв'язок між громадянами та органами виконавчої влади, ліквідують обмеження, що накладаються розкладом роботи або географічною віддаленістю (або іншими факторами) органів виконавчої влади, і забезпечують:

- доступність інформації (можливість її використання в установленому режимі);
- справжність інформації (отримання інформації в повному вигляді, без посередників);
- обов'язковість комунікаційних процесів (надійність, законність);
- конфіденційність (інформація використовується тільки тими, хто має на це право) та інші умови.

Для тих, хто має доступ до нових інформаційно-телекомунікаційних технологій відкриваються величезні можливості, зокрема — дистанційне навчання, отримання доступу до будь-якого роду відкритої інформації, до законодавчої та нормативної бази, до інформації про діяльність органів державної влади, отримання державних послуг за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж.

Сучасні досягнення в сфері розвитку інформаційних та телекомунікаційних технологій сприяють формуванню абсолютно нових економічних, соціально-культурних і політичних відносин в житті людей, які описуються єдиним поняттям "глобальне інформаційне суспільство". Інформаційне суспільство — такий стан роз-

витку суспільства, який характеризується високорозвинутою інформаційною культурою, інфраструктурою і масовою інформатизацією, широким доступом населення до інформаційних ресурсів, ринком інформаційних продуктів і пріоритетним розвитком інформаційного сектора економіки [1, с. 102].

Зростаюча роль інформаційної сфери в житті суспільства визначила зміст національних інтересів України в інформаційній сфері і потребу держави в забезпеченні їх безпеки. Базовим концептуальним документом в цій області є Доктрина інформаційної безпеки України, яка була затверджена Указом Президента України від 25 лютого 2017 року № 47/2017.

Метою Доктрини є уточнення засад формування та реалізації державної інформаційної політики, насамперед щодо протидії руйнівному інформаційному впливу Російської Федерації в умовах розв'язаної нею гібридної війни.

Доктрина базується на принципах додержання прав і свобод людини і громадянина, поваги до гідності особи, захисту її законних інтересів, а також законних інтересів суспільства та держави, забезпечення суверенітету і територіальної цілісності України.

Застосування Російською Федерацією технологій гібридної війни проти України перетворило інформаційну сферу на ключову арену протиборства. Саме проти України Російська Федерація використовує найновіші інформаційні технології впливу на свідомість громадян, спрямовані на розпалювання національної і релігійної ворожнечі, пропаганду агресивної війни, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом або порушення суверенітету і територіальної цілісності України.

Комплексний характер актуальних загроз національній безпеці в інформаційній сфері потребує визначення інноваційних підходів до формування системи захисту та розвитку інформаційного простору в умовах глобалізації та вільного обігу інформації.

Принципи, пріоритети та напрями забезпечення кібербезпеки України визначені Стратегією кібербезпеки України, затвердженою Указом Президента України від 15 березня 2016 року № 96 "Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 27 січня 2016 року "Про Стратегію кібербезпеки України".

Доктрина інформаційної безпеки України визначає національні інтереси України в інформаційній сфері, загрози їх реалізації, напрями і пріоритети державної політики в інформаційній сфері [2].

Реалізація державної інформаційної політики закладає основи для вирішення таких життєво важливих завдань, як формування єдиного інформаційного простору України, вдосконалення системи державного управління, організація взаємодії держави і суспільства на основі інформаційних і телекомунікаційних технологій, вдосконалення правового регулювання інформаційних процесів, які відбуваються.

Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій несе в собі значні зміни в політичному житті суспільства і зокрема в адміністративних правовідносинах, що виникають при взаємодії органів влади та громадянина. По-перше, з'являється можливість оперативного доступу максимального числа людей до текстів зако-

нопроектів ще на стадії їх попередньої розробки, а також до великого обсягу аналітичної інформації з цього приводу. По-друге, забезпечується відкритість інформації про діяльність органів влади, і з'являється можливість взаємодії з органами державної влади. Крім того, участь громадян дозволяє забезпечувати такі істотні характеристики виконавчої влади правової держави, як публічність, взаємодія з демократичними інститутами, орієнтація на суспільну підтримку, запобігання конфліктів в суспільних відносинах.

По-третє, з'являється можливість отримання державних послуг в електронній формі. Саме нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій якісно новий рівень оперативності й зручності отримання організаціями та громадянами державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів і отримала назву "електронний уряд".

Термін "електронний уряд" з'явився в результаті запозичення досвіду впровадження інформаційних технологій у відносинах між державою і суспільством за кордоном і використання терміна "e-government", який "може бути переведений не тільки як "електронний уряд", а й як "електронна адміністрація" або "електронне урядування". Тому концепція "електронний уряд" трактується неоднозначно і різними авторами видається як: концепція, спрямована на підвищення ефективності діяльності держави в цілому; взаємодія органів державної влади та суспільства з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій; новий спосіб організації і розвитку державного управління, спосіб його трансформації і вдосконалення для орієнтації на принципово більш тісний зв'язок з громадянами, кардинальне поліпшення показників отримання конкретних корисних результатів діяльності, більш ефективну економічну діяльність та відповідальність державних органів влади [1, с. 101].

Концепція "Електронного уряду" як сучасна форма державного управління, відповідає реаліям інформаційного суспільства, повинна бути осмислена не як форма модернізації державної влади, а як принципово новий спосіб організації державного управління в нових суспільних умовах.

Інформаційні та телекомунікаційні технології розглядаються лише як один із засобів підвищення ефективності управління, допомоги державним органам у виконанні ними своїх функцій, поряд з "організаційними змінами і новими навичками для поліпшення надання адміністративних послуг, демократичних процесів та державної політики".

Формування системи електронного уряду направлено в першу чергу на створення ефективного інформаційно-правового механізму реалізації прав людини і громадянина в умовах глобалізації. Основний принцип електронного урядування полягає в тому, що воно має бути доступне кожному суб'єкту суспільства, в будь-який момент часу і з будь-якого місця дислокації.

Особливості функціонування системи державного управління в умовах розвитку інформаційного суспіль-

ства змушує здійснити переоцінку наявних підходів до розуміння електронного урядування, сформованих на базі раніше прийнятих концепцій і доктрин. Необхідною є закріплення в концептуальних документах визначення терміна "електронне урядування" з точки зору права, з метою виключення його неоднозначного тлумачення. Треба зазначити, що 20 вересня 2017 року Уряд України схвалив головний е-документ країни — Концепцію розвитку електронного урядування до 2020 року, який визначає головні цілі, пріоритетні напрямки та заходи цифрової трансформації на найближчі 3 роки.

Згідно з концепцією мають бути реалізовані заходи за трьома ключовими напрямками:

- модернізація публічних послуг;
- модернізація публічного управління;
- управління розвитком е-урядування.

Реалізація Концепції передбачена на період до 2020 року та покликана підтримати координацію та співпрацю органів державної влади та органів місцевого самоврядування для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усій країні.

У Концепції визначено, що "електронне урядування" — це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [3].

Виходячи з визначення, можна виділити такі ознаки електронного урядування:

— автоматизований спосіб реалізації деяких державних функцій. Автоматизація управлінських процесів і реалізації державних функцій пов'язана з широким використанням інформаційних технологій в діяльності державних органів, зокрема створення інформаційних систем електронного документообігу, державних реєстрів, баз даних;

— ефективність і оперативність діяльності органів влади за рахунок організації електронної взаємодії між державними органами з метою обміну інформацією та документами;

— якісно новий рівень оперативності й зручності отримання організаціями та громадянами державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів, за рахунок автоматизації адміністративних процесів.

Основною метою використання інформаційних технологій в діяльності органів державної влади є підвищення ефективності механізмів державного управління на основі створення загальної інформаційно-технологічної інфраструктури, що включає державні інформаційні системи і ресурси, а також кошти, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями в межах надання адміністративних послуг.

Засобами формування електронного урядування є як технологічна складова (організація системи електронної взаємодії органів влади, створення умов вико-

ристання електронного підпису, створення системи електронного документообігу), так і нормативно-правова база, яка повинна забезпечити умови реалізації та використання технологічного компоненту.

Переведення державних послуг до електронної форми необхідне для прискорення і спрощення процедури отримання адміністративної послуги користувачем, шляхом надання необхідних документів до державних органів в електронній формі, відстеження статусу надання послуги та отримання результатів послуги — через портал державних послуг, або особисто — безпосередньо в органах державної влади, організаціях, що надають послугу або в багатофункціональному центрі.

Суттєвою перешкодою прискореного розвитку інформаційного суспільства в Україні є низький рівень грамотності населення і державних службовців у сфері інформаційних технологій, відсутність масової інтерактивної взаємодії громадян і організацій з державними органами влади при наданні останніми державних послуг. Держава, в рамках реалізації Концепції розвитку електронного урядування до 2020 року, має забезпечити "цифрову рівність" громадян, тобто рівний доступ громадян до інформаційних технологій. Нині для більшості громадян проблема доступу до "Інтернет" є актуальною, що перешкоджає отриманню адміністративних послуг в електронній формі. Не всі адміністративні послуги переведені до електронного вигляду і можливість їх надання, в першу чергу, ускладнюється відсутністю системи електронної взаємодії.

Автоматизація управлінських процесів, забезпечення доступу громадян та органів влади до надійних джерел інформації, організація взаємодії держави і суспільства на основі інформаційних і телекомунікаційних технологій відбуваються в рамках впровадження системи електронного урядування.

В умовах функціонування електронного урядування надання адміністративних послуг в електронному вигляді дозволить зменшити адміністративне навантаження на громадян і організації; знизити кількість вимушених звернень до органів державної влади для отримання державних послуг і скоротити терміни отримання послуг, забезпечити відкритість органів державної влади; підвищити рівень довіри і взаємодії громадян з органами державної влади.

Істотні зміни в принципах взаємодії держави і населення (організацій) вимагають звернути особливу увагу на питання нормативного правового забезпечення такої взаємодії, стандартизації та регламентації, технологічного забезпечення системи надання адміністративних послуг. Таким чином, у сучасних умовах існує необхідність комплексного аналізу механізму надання адміністративних послуг з позиції розробки загальних особливостей правового регулювання таких відносин.

## ВИСНОВКИ

Визначено, що сьогодні необхідно приділити особливу увагу створенню методичних документів щодо переведення адміністративних послуг до електронного вигляду, що дозволить забезпечити якість їх надання. Доцільно розглядати переведення адміністративних послуг до електронного вигляду як сукупність процедур,

переведення кожної з яких до електронного вигляду має бути осмислено окремо від загального технологічного процесу.

Існує необхідність законодавчого встановлення правил ведення електронного державного обліку і обмеження можливостей систем обміну даними, щоб держава не могла концентрувати інформацію про громадян та їх бізнес у руках окремих органів влади, та чиновників. Відзначається потреба у впровадженні електронного нотаріату, який дозволить виконувати нотаріальні дії з електронними документами з тим же рівнем комфорту, що сьогодні існує в паперовому світі. Основними завданнями, які мають бути реалізовані в рамках удосконалення механізмів надання адміністративних послуг, є: створення правової бази для вирішення проблем, пов'язаних з виробництвом і розповсюдженням документів в електронній цифровій формі, зниження адміністративних бар'єрів і обмежень, забезпечення рівних прав на отримання інформації з усіх загальнодоступних інформаційних систем, посилення контролю за доцільністю будь-якого розширення переліку вимог до господарюючих суб'єктів з боку державних і місцевих органів виконавчої влади, застосування засобів криптографії в сфері цивільно-правових відносин.

### Література:

1. Міськевич А. Адміністративно-правові засади надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення / А. Міськевич // Наукові записки [Кіровоградського державного університету імені Володимира Винниченка]. Сер.: Право. — 2017. — Вип. 2. — С. 100—104.

2. Указ Президента України "Про затвердження Доктрини інформаційної безпеки України" від 25 лютого 2017 року № 47/2017 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/472017-21374>

3. Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні" від 20.09.2017 № 649-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>

### References:

1. Mis'kevych, A. (2017), "Administrative and legal framework for providing administrative services in the field of social protection of the population", *Naukovi zapysky [Kirovohrads'koho derzhavnoho universytetu imeni Volodymyra Vynnychenka]*. Seriya: Pravo, vol. 2, pp. 100—104.

2. Informatively-legal systems league law in Ukraine (2017), "Decree of the President of Ukraine "On Approving the Doctrine of Information Security of Ukraine", available at: <http://www.president.gov.ua/documents/472017-21374> (Accessed 16 October 2017).

3. Informatively-legal systems league law in Ukraine (2017), "Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On approval of the Concept of the electronic government's development in Ukraine", available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (Accessed 16 October 2017).

*Стаття надійшла до редакції 17.10.2017 р.*