

Ч-01

Частина 1. ВСТУП ДО КУРСУ. КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

Ч-02

Частина 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-03

Частина 3. ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ОСНОВИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Ч-04

Частина 4. ПУБЛІЧНА ПОЛІТИКА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА ТА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-05

Частина 5. ІНСТРУМЕНТИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ У ЗАПОБІГАННІ КОРУПЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-06

Частина 6. МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-07

Частина 7. РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ ТА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНЯХ

Ч-08

Частина 8. ІТ-АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-09

Частина 9. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ. РЕІНЖІНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-10

Частина 10. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Ч-11

Частина 11. ДОСТУП ДО ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Ч-12

Частина 12. СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ ЛЮДСЬКИМИ РЕСУРСАМИ, ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК НАВИЧОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-13

Частина 13. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ В СИСТЕМАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Ч-14

Частина 14. ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Ч-15

Частина 15. ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ

ISBN 978-966-2214-78-9



9 789662 214789

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Частина

10



Київ • 2017



Публікація підготовлена за підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва в рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується Фондом Східна Європа та Фондом InnoVABridge спільно з Державним агентством з питань електронного урядування України.

Програма EGAP спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що допомагають вдосконалити якість врядування, покращують взаємодію влади та громадян та сприяють соціальним інноваціям в Україні.

Більше про програму EGAP: egar.in.ua

ЕЛЕКТРОННЕ
УРЯДУВАННЯ *та* ЕЛЕКТРОННА
ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

частина

10



Київ • 2017

УДК 35.078:681.518

ББК 67.400+32.81

E45

*Схвалено Вченою радою Національної академії державного управління
при Президентові України (протокол № 240/11-10 від 24 листопада 2016 р.)*

Рецензенти

Орлов О. В., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри інформаційних технологій і систем управління Харківського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України;

Лопушинський І. П., доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри державного управління та місцевого самоврядування Херсонського національного технічного університету;

Місников Ю. Г., доктор філософії, експерт з питань електронного урядування ООН, країн Європи та СНД;

Архипська О. І., експерт з урядування, Transparency International Україна, член Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд».

E45 **Електронне урядування та електронна демократія:** навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешлака. – К., 2017.

Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.

ISBN 978-966-2214-78-9

Видання містить навчальні матеріали для викладання теми «Електронні послуги» та самостійної роботи тих, хто навчається. Розкрито поняття: публічні послуги, електронні послуги, електронні адміністративні послуги, адміністративні послуги, інтегровані офіси надання адміністративних послуг, портали електронних послуг. Аналізується законодавство у сфері надання адміністративних послуг та відповідне нормативно-правове забезпечення в Україні. Узагальнено національний, європейський та світовий досвід надання електронних послуг. Розкрито практичні аспекти функціонування порталів електронних адміністративних послуг.

Для студентів і слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування», слухачів курсів підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування, студентів, аспірантів, представників громадських організацій, що опановують питання електронного урядування та електронної демократії.

ISBN 978-966-2214-78-9

© Міжнародна благодійна організація
«Фонд Східна Європа», 2017

© Р. М. Матвійчук, С. П. Кандзюба, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	5
1. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ТА ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНТЕГРОВАНІХ ОФІСІВ ЇХ НАДАННЯ	7
1.1. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти та способи їх надання	7
1.2. Інтегровані офіси надання адміністративних послуг	11
Висновки	16
Запитання для самоконтролю	18
Рекомендована література	18
2. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ	20
2.1. Сутність електронних адміністративних послуг	20
2.2. Організація надання електронних адміністративних послуг	21
Висновки	23
Запитання для самоконтролю	24
Рекомендована література	24
3. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	26
3.1. Загальні відомості	26
3.2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг	29
3.3. Електронні публічні послуги в країнах Європи	31
3.4. Електронні публічні послуги в країнах Азії	34
3.5. Перспективні напрями розвитку послуг електронного уряду	37
Висновки	40
Запитання для самоконтролю	40
Рекомендована література	41



4. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ	42
4.1. Стан упровадження електронних адміністративних послуг на центральному рівні.....	42
4.2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні	47
Висновки	49
Запитання для самоконтролю	50
Рекомендована література.....	50
 ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	51
 ГЛОСАРІЙ.....	53
 СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	54
 ПРИМІТКИ	56



ВСТУП

Актуальність вивчення теми щодо електронних послуг пояснюється тим, що у сучасних умовах розвитку інформаційних технологій та їх практичного застосування в системі державного управління населення має можливість отримувати якісно, оперативно та прозоро широкий спектр послуг, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

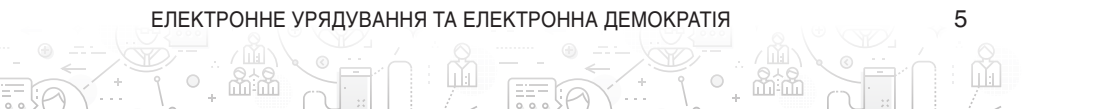
У межах засвоєння курсу з електронного урядування та електронної демократії ця тема дозволяє отримати необхідні знання щодо стану та перспектив розвитку електронних послуг, електронних адміністративних послуг в Україні та за кордоном, а також вміння щодо практичних аспектів надання цих послуг. Вивчення цієї теми забезпечить набуття необхідних для публічних службовців професійних компетентностей щодо організації функціонування інтегрованих офісів надання адміністративних послуг та безпосереднього надання електронних послуг.


Питання, що розглядаються у межах цього модуля, також пов'язані з іншими темами курсу, а саме: «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», «Електронна взаємодія органів публічної влади» та рядом інших.

Метою цього модуля є формування знань, вмінь і навиків у тих, хто навчається, щодо застосування сучасних інструментів та принципів організації системи взаємодії органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування з населенням і бізнесом у процесі надання електронних адміністративних послуг. Досягнення поставленої мети забезпечується шляхом засвоєння теоретичних відомостей та виконання практичних робіт.

Структура модуля передбачає вивчення загальних понять про публічні, адміністративні, електронні, електронні адміністративні послуги, принципів організації інтегрованих офісів надання адміністративних послуг, опрацювання передумов та проблем застосування електронних адміністративних послуг, ознайомлення зі станом впровадження таких послуг в Україні та за кордоном.

Практичні заняття проводяться з використанням комп'ютерів, підключених до Інтернет.





Опановуючи матеріали модуля «Електронні послуги» необхідно почати з вивчення базових понять, зосередити увагу на відмінностях понять електронні послуги та електронні адміністративні послуги, публічні, державні, муніципальні та адміністративні послуги, зосередитися на суті підходів при організації надання адміністративних послуг у сучасних сервісних державах, у тому числі і через інтегровані офіси надання адміністративних послуг, функціонуванні порталів та веб-сайтів електронних адміністративних послуг, опрацювати практичні аспекти отримання відповідних електронних адміністративних послуг.

Для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування, які самостійно опановують цей курс, доцільно звернути увагу на термінологію, а також на практичну складову модуля, а саме: на ті електронні сервіси та послуги, які уже успішно функціонують в Україні, на досвід розвинених країн світу.

Слухачам магістратури за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а також іншим категоріям тих, хто навчається, рекомендуємо також самостійно відслідковувати останні тенденції за цією тематикою та вдосконалювати практичні навички у сфері надання електронних адміністративних послуг громадянам та бізнесу.

1. АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ТА ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНТЕГРОВАНИХ ОФІСІВ ЇХ НАДАННЯ

1.1. Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти та способи їх надання

У моделі сервісно-орієнтованої держави надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.

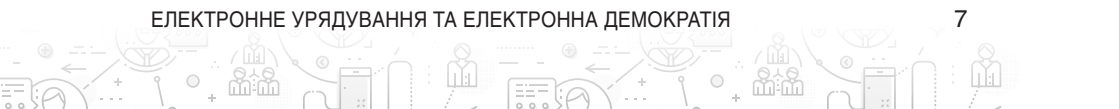
Поняття «послуги» виражає певну категорію, яка вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує.


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

Публічні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає. За змістом публічні послуги поділяють на: адміністративні, соціальні, житлово-комунальні, освітні, медичні тощо. Відтак, адміністративні послуги є важливою складовою публічних послуг, що можуть надаватися як на державному, так і на муніципальному рівнях¹.

Державні послуги можуть надаватися органами законодавчої, виконавчої та судової влади, державними підприємствами, організаціями, уповноваженими особами з метою задоволення суспільних потреб. Органи місцевого самоврядування також можуть надавати державні послуги у межах делегованих державою повноважень.

Делегуючи на місцевий рівень повноваження, держава забезпечує місцеве самоврядування відповідним ресурсом: або через міжбюджетні відносини шляхом спрямування трансфертів (субвенцій, субсидій) з державного місцевого бюджетам, або через передачу на місця частки відповідних загальнодержавних податків і зборів.





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).

Законом України «Про адміністративні послуги»² 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.

Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування.


До адміністративних послуг належать, наприклад, видача ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного характеру, сертифікатів, свідоцтв, атестатів, посвідчень; реєстрація фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, зокрема легалізація суб'єктів і актів (документів) тощо. З точки зору громадянина або бізнесу процес отримання адміністративних послуг пов'язаний з певними життєвими ситуаціями. Наприклад, народження дитини, придбання житла, відкриття власної справи, виїзд за кордон тощо.

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).

Ключовими ознаками адміністративної послуги є³:

- 1) адміністративна послуга надається лише за зверненням (заявою) 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.

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, безплатні послуги;
- за характером питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські) послуги, соціальні послуги, земельні послуги, будівельні послуги, житлово-комунальні послуги тощо;
- за змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг: реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, легалізація, встановлення статусу тощо.

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»⁴.

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. Тобто, створюється конкуренція на ринку адміністративних послуг, внаслідок чого мала би бути поліпшена якість їх надання та можливість вибору громадянами місця отримання 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, наприклад в Грузії, Німеччині тощо.

Для належної організації надання адміністративних послуг як органами державної влади, органами місцевого самоврядування,



так і, можливо, бізнесом, шляхом надання йому відповідних повноважень, дерегуляції на нинішньому етапі необхідно упорядкувати питання плати за надання адміністративних послуг.

Ціна за надання конкретної адміністративної послуги має бути єдиною, незалежно від того чи ця послуга надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування чи бізнесом. Однак, в Україні ступінь готовності до застосування такого підходу ще є низьким і це питання потребує додаткового обговорення на різних рівнях.



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.

Органи судової влади також здійснюють адміністративні дії, надають послуги, які за своїм змістом можуть бути прирівняні до адміністративних, наприклад, «Видача копії судового рішення», «Видача виконавчого листа» тощо.

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.


Доцільно розрізняти поняття «адміністративні послуги» та деякі суміжні категорії.

Крім адміністративних послуг органи державної влади надають і неадміністративні послуги (освітні, медичні, соціальні тощо). Так само неадміністративні послуги (житлові, комунальні, освітні, соціальні, медичні тощо) надають і органи місцевого самоврядування. Неадміністративні послуги не пов'язані з прийняттям владних рішень.

1.2. 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 тому, що не всі види адміністративних послуг можуть бути надані в електронній формі, а також через те, що частина отримувачів адміністративних послуг при отриманні послуги надає перевагу персональному спілкуванню.

У процесі формування сервісної держави були сформовані підходи до оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та насе-



ленням. 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 «one-stop-shop». 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.

Тобто, базовим або вихідним поняттям при наданні адміністративних послуг є зручність, комфорт та орієнтація перш за все на громадян при їх обслуговуванні, створення їм максимально зручних умов, чи то при їх фізичному відвідуванні органів влади, чи при електронному, дистанційному їх обслуговуванні.

Саме тому створення інтегрованого офісу надання адміністративних послуг є важливим кроком у зміні взаємовідносин влади та громадян.

Інтегровані офіси мають істотні переваги перед відомчими (офіси міграційної служби, Міністерства внутрішніх справ України з видачі посвідчень водія та реєстрації транспортних засобів). У відомчих офісах громадяни мають можливість отримувати лише обмежений перелік послуг.

Для переконливості доцільності впровадження інтегрованих офісів перед відомчими можна навести приклад реєстрації новонародженої дитини. Для цього сьогодні потрібно відвідати три різні органи – підрозділ з реєстрації актів цивільного стану або РАЦС (система Мінюсту), Державної міграційної служби, що перебуває у системі МВС (ці послуги з 4 квітня 2016 року децентралізовані на місцевий рівень) та підрозділи соціального захисту (міської ради чи райдержадміністрації). При відвідуванні цих органів будуть проведені дії з: 1) реєстрації самого факту народження дитини; 2) реєстрації місця проживання дитини; 3) призначення допомоги при народженні.

У разі включення цих послуг до компетенції інтегрованих офісів ці три дії могли б вирішуватися за один візит в інтегрований офіс, результат – економія часу особи була би значною⁵.

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. Хоча уже при відкритті у Луцьку він називався Центр надання адміністративних послуг;
- в Одесі у 2015 році був відкритий Центр обслуговування громадян.

Разом з тим змістовна складова діяльності цих структур є однаковою.

В Україні законодавчо закріпленою є назва Центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

Закон України «Про адміністративні послуги»⁶ 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 монополіне становище на відповідному ринку послуг та які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо). Сьогодні найбільш широко застосовною ця норма Закону є у м. Вінниці.

Є різні підходи щодо організації ЦНАПів. Зокрема:

- у Луцьку, Івано-Франківську – усі послуги міської ради надаються через адміністраторів ЦНАПу (рис. 1). Послуги територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади – через їх представників. На сьогодні ЦНАП м. Луцька та ЦНАП Ковельської райдержадміністрації Волинської області є єдиними ЦНАП в Україні, через які надаються послуги з видачі закордонних паспортів для виїзду за кордон;



Рис. 1. Зона обслуговування у ЦНАП м. Луцька

- у м. Вінниці – через ЦНАП та його три філії надаються як адміністративні, так і усі соціальні послуги (управління соціального захисту населення міськвиконкому, міський центр зайнятості, пенсійний фонд, фонд соціального страхування з тимчасової втрати працездатності), послуги «монополістів» (водо-, тепло-, газо-, електропостачання). Як правило, присутні представники суб'єктів надання послуг;

- в Одесі – ЦОГ поділено на 4 зони: реєстрація нерухомості, реєстрація бізнесу, міграційні послуги, «швидкі послуги»;

- у Харкові адміністративні послуги надаються через ЦНАП та його 9 філій. На сьогодні це найбільша кількість філій у ЦНАПах України.

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

Рекомендованим для інтегрованих офісів є⁷:

- організація приміщення за принципом «open space» (відкритий простір, а не кабінетно-коридорна система) (рис. 2);



Рис. 2. Рецепція у ЦНАП м. Вінниця

- територіальна доступність (що включає, за потреби, наявність філій, віддалених робочих місць);
- орієнтація під потреби людей з обмеженими фізичними можливостями;
- створення умов для відвідувачів з дітьми (дитячий куточок або кімната);
- зручні години прийому громадян (без обіду та хоча б один день на тиждень до 20.00);
- впровадження у великих ЦНАПах систем «електронна черга»;
- надання супутніх послуг (банківські, ксерокопіювання, фотопослуги тощо).

За результатами соціологічного опитування, проведеного за мето-

дикою екзит-полу (на виході з центру респондентів добирали з певним кроком) Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» у 2015 році рівень задоволеності громадян наданими послугами через ЦНАПи становить у середньому 82%.

Досвід створення ЦНАПів в Україні свідчить, що кращі з них були створені у містах обласного значення. Це пояснюється більшою ініціативністю місцевого самоврядування, відповідальністю міських голів перед громадою. 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.

Разом з тим ЦНАПи в райдержадміністраціях, за окремими винятками, не повною мірою забезпечені необхідними витратними матеріалами через недостатність фінансування, персонал у цих ЦНАПах слабо стимульований та мотивований через нижчі у порівнянні з органами місцевого самоврядування заробітні плати, електронні системи, зазвичай, не впроваджені через відсутність фінансування на ці заходи з державного бюджету. Із вказаного вище можна зробити висновок, що в існуючій системі організації органів влади, у контексті децентралізації значно перспективнішим для ЦНАПів буде їх ліквідація у райдержадміністраціях та подальша передача на рівень органів місцевого самоврядування з одночасним делегуванням цим органам необхідних повноважень та ресурсів.

Створення належних ЦНАПів, як і впровадження електронних адміністративних послуг, дозволяє мінімізувати умови для корупції.

Висновки

1. У моделі сервісно-орієнтованої держави, до якої переходить і Україна, надання державою послуг є найважливішою функцією державних структур.

2. «Адміністративні послуги» – це узагальнений термін, який стосується дуже широкого кола суспільних відносин, що характеризують взаємини влади з бізнесом і громадянами, їх об'єднаннями. Надання адміністративних послуг безпосередньо пов'язане з реалізацією владних повноважень.

3. Створення інтегрованих офісів надання адміністративних

послуг, базовими принципами яких є принципи «єдиного офісу» та «єдиного вікна», є складовою оптимальної організації взаємодії влади з бізнесом та населенням.

4. Законом заборонено безпосереднє надання адміністративних послуг суб'єктом їх надання, якщо адміністративні послуги надаються через ЦНАП (так званий «паралельний прийом»).

5. ЦНАП утворюється при виконкоммах місцевих рад базового рівня, а також при райдержадміністраціях (на перехідному етапі до створення дієздатних об'єднаних територіальних громад). Утворення ЦНАП при обласній державній адміністрації не відповідає Закону.

6. Ряд міст України (Вінниця, Луцьк, Івано-Франківськ, Рівне, Харків, Одеса та окремі інші міста) створили сучасні ЦНАПи, організація і якість надання адміністративних послуг у яких відповідає європейським стандартам.

7. У розвинених країнах світу основними каналами надання адміністративних послуг є безпосереднє обслуговування громадян в інтегрованих офісах надання адміністративних послуг, за телефоном та в електронний спосіб.

8. До важливих проблем надання адміністративних послуг в Україні належать:

- надання через ЦНАП, як інтегрований офіс надання адміністративних послуг, усього спектру адміністративних послуг. Одні з наймасовіших адміністративних послуг, а саме: послуги з видачі закордонних паспортів та паспортів громадянина України у формі ID-картки, послуги з видачі посвідчення водія, як правило, послуги з реєстрації актів цивільного стану не інтегровані у ЦНАП;
- у контексті децентралізації в Україні ЦНАП райдержадміністрації доцільно передавати на рівень місцевого самоврядування. У разі узгодженого рішення між відповідною райдержадміністрацією та місцевою радою населеного пункту, який є центром району, така передача може бути реалізована і сьогодні, що сприятиме більшій фінансовій спроможності ЦНАП, поліпшенню якості надання адміністративних послуг;
- питання фінансової спроможності ЦНАП, оплати праці його адміністраторів потребує істотного посилення. Одним зі шляхів є зарахування частини коштів (наприклад, 20 або


30%) за надання платних адміністративних послуг до спеціального фонду для подальшого цільового використання на розвиток системи надання адміністративних послуг.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги»?
2. Що таке «неадміністративні послуги», «муніципальні послуги»?
3. Які є критерії класифікації адміністративних послуг?
4. Які ключові ознаки адміністративної послуги?
5. Які адміністративні послуги належать до базових?
6. Що таке інтегрований офіс надання адміністративних послуг?
7. Які є основні рекомендації для інтегрованих офісів надання адміністративних послуг?
8. Чи тотожними є поняття державних та адміністративних послуг?

Рекомендована література

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
3. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
4. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / за ред.



Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трошинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2011.

5. Адміністративні послуги. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO» / Віктор Тимошук. – К.: ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
6. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимошук. – К.: Асоціація міст України, 2015. – 124 с.
7. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матер. / за заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. – К., 2015. – 428 с.
8. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 2013. – 392 с.
9. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посіб. / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., та ін.] / за заг. ред. Тимошука В.П. – вид. 2-е, доп. – К.: СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.

2. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: СУТНІСТЬ, ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ

2.1. Сутність електронних адміністративних послуг

Вперше у законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні⁸ 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 інформаційно-комунікаційних 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; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; 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.

За даними опитування громадської думки 33% громадян користувалися електронними послугами, які надає бізнес. Разом з тим 96% населення не користувалися електронними адміністративними послугами⁹.

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 веб-сайт;



- 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 sms-інформування;
- 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. Разом з тим, згідно з результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн послуги», яка удвічі нижча відповідного показника 2012 року (0,4248), тобто регрес є відчутним¹⁰.

За останньою інформацією, ситуація суттєво покращилася. Уперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,5870¹¹.

2.2. Організація надання електронних адміністративних послуг

Статтю 17 Закону України «Про адміністративні послуги»¹² визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugy.gov.ua) (далі – Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (рис. 3).

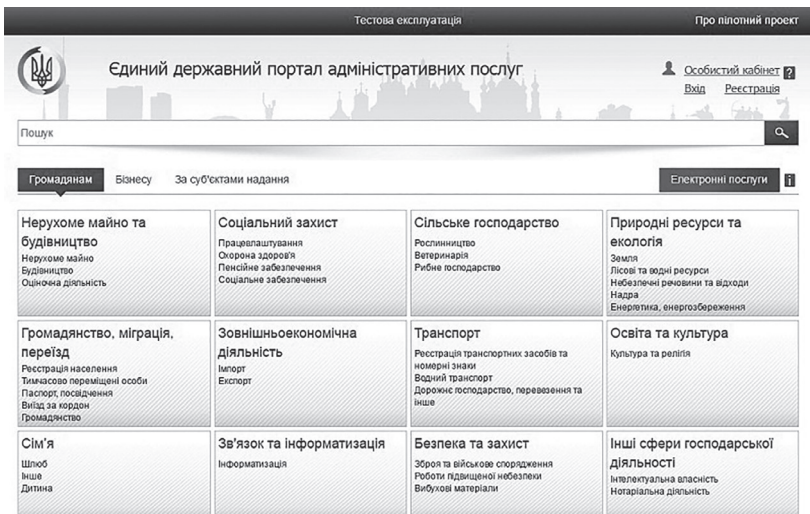


Рис. 3. Стартівна сторінка Єдиного державного порталу адміністративних послуг

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 Івано-Франківська, 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.

Оскільки на сьогодні Портал функціонує лише у тестовій експлуатації, далеко не усі завдання з його впровадження виконані. Значним поштовхом у розвитку Порталу та його інтеграції з місцевими та державними інформаційними системами може стати реалізація відповідних завдань у рамках програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується з 2015 по 2019 рік у Волинській, Вінницькій, Дніпропетровській та Одеській областях і фінансується Швейцарською конфедерацією.

Висновки

1. В Україні рівень використання населенням електронних адміністративних послуг є досить низьким.

2. Адміністративні послуги в електронній формі мають надаватися через Єдиний державний портал адміністративних послуг (www.poslugu.gov.ua), а також через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Єдиний державний портал адміністративних послуг, наразі, функціонує у тестовій експлуатації.

3. Електронні адміністративні послуги мають бути доступними 24 години на добу та 7 днів на тиждень, тому органи влади мають звертати значну увагу на питання надійності та захищеності функціонування порталів, через які ці послуги надаються.

4. За результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014) Україна продемонструвала негативну динаміку, зокрема, і за компонентом цього дослідження

«Онлайн послуги». Тому, проблематика розвитку цієї складової електронного урядування, як однієї із найбільш затребуваних при взаємодії органів влади із населенням та бізнесом, потребує втілення у конкретних законодавчих і підзаконних актах та реальних кроках з упровадження необхідного ІТ-інструменталію.

5. За останньою інформацією ситуація суттєво покращилася. Вперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,5870.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке електронна послуга та електронна адміністративна послуга?
2. Які послуги належать до електронних?
3. Які завдання запровадження електронних адміністративних послуг?
4. Які сервіси мають бути доступними для користувачів при запровадженні електронних адміністративних послуг?
5. Які основні функції має виконувати Єдиний державний портал адміністративних послуг?
6. На кого покладено відповідальність за достовірність, повноту і своєчасність розміщення інформації на Єдиному державному порталі адміністративних послуг?
7. Чи функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг у промисловій експлуатації?

Рекомендована література

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 3 січ. 2013 р. № 13. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.

3. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лип. 2013 р. № 386р. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.
4. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 лип. 2013 р. № 614-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
5. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А.В. Данилин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
6. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
7. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
8. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
9. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев // Сайт Фонду місцевої демократії. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
10. Інформаційні матеріали веб-сайту представництва ООН в Україні. – Режим доступу: <http://www.un.org.ua/>.
11. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. [Електронний ресурс]. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
12. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development / United Nations. – New York, 2016. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.

3. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1. Загальні відомості

На цей час у світовій практиці для надання публічних послуг використовуються переважно такі канали або їх комбінації: особистий прийом громадян; телефонний (голосовий) сервіс та call-центри; веб-портал; електронна пошта; SMS і інші сервіси обміну повідомленнями; мобільний портал (мобільний сайт); мобільний додаток; соціальні мережі; державні кіоски; посередники на основі державно-приватного партнерства.

Різноманітність каналів доступу до публічних послуг обумовлена зростанням потреб користувачів у доступі до державних та муніципальних служб з будь-якого місця і в будь-який час та практичної потреби охопити всіх і кожного в суспільстві, в тому числі вразливі групи, а також тих, які знаходяться в несприятливому положенні.

Завдання державного управління полягає в тому, щоб керувати балансом необхідної підтримки цих платформ, заохочуючи громадян скористатися більш економічно ефективними цифровими каналами.

Веб-портал, 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 мета-система, побудована за принципом «знизу вгору».



Приклад. Портал уряду Великобританії являє собою централізований Інтернет-ресурс, побудований за схемою «зверху вниз». Його метою є інтеграція Інтернет-сервісів усіх органів влади для надання публічних послуг в єдиному інфор-



маційному просторі. Портал являє собою сукупність власних сервісів і шлюзів до порталів і субпорталів, а також є єдиним центром відповідальності за надання послуг для заявників.



У США діє інший підхід до розробки порталів публічних послуг. Портал побудований за принципом «знизу вгору». Оскільки регіональні і місцеві органи влади до моменту створення федерального порталу вже мали розвинуті системи надання публічних послуг за допомогою ІКТ, метою такої метасистеми стало формування своєрідної бази метаданих про публічні послуги. Вся інформація на порталі розбита на чотири групи: для громадян, для бізнесу, для держслужбовців і для гостей країни. Сам же Інтернет-ресурс являє собою єдиний функціональний центр, що забезпечує своїм відвідувачам можливість пошуку і отримання інформації про порядок надання публічних послуг і додаткових сервісів.

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 (E-Government Development Index, EGDI), який раз на два роки визначається департаментом з економічних та соціальних питань Організації Об'єднаних Націй (ООН). У таблиці 1, наведено десятку світових лідерів у відповідності зі значенням індексу EGDI.

Таблиця 1

Світові лідери за індексом розвитку електронного урядування (EGDI)

№ з.п.	Країна	Регіон	2014 EGDI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
1	Республіка Корея	Азія	0.9462	1	1	-
2	Австралія	Океанія	0.9103	2	12	↑10

№ з.п.	Країна	Регіон	2014 EGDI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
3	Сінгапур	Азія	0.9076	3	10	↑7
4	Франція	Європа	0.8938	4	6	↑2
5	Нідерланди	Європа	0.8897	5	2	↓3
6	Японія	Азія	0.8874	6	18	↑12
7	Сполучені Штати Америки	Аме-рика	0.8748	7	5	↓2
8	Великобританія	Європа	0.8695	8	3	↓5
9	Нова Зеландія	Океанія	0.8644	9	13	↑4
10	Фінляндія	Європа	0.8449	10	9	↓1

Десятку світових лідерів у відповідності зі значенням показника OSI складають такі країни (табл. 2).

Таблиця 2

Світові лідери за показником надання онлайн-послуг (OSI)

№ з.п.	Країна	2014, індекс OSI	2014 місце	2012 місце	Різниця в позиціях (2012–2014)
1	Франція	1.0000	1	8	↑10
2	Сінгапур	0.9921	2	1-3	-
3	Республіка Корея	0.9764	3	1-3	-
4	Японія	0.9449	4	11	↑7
5	Іспанія	0.9449	5	23	↑18
6	Сполучені Штати Америки	0.9449	6	1-3	↓3-5
7	Бахрейн	0.9370	7	10	↑3
8	Австралія	0.9291	8	9	↑1
9	Нідерланди	0.9291	9	5	↓4
10	Канада	0.9134	10	6	↓4

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

3.2. Модель ООН розвитку онлайн-послуг

Методологія ООН передбачає чотириступінчасту модель розвитку онлайн-послуг, де 1-а стадія відповідає виникненню інформаційних послуг, 2-а стадія – інтерактивних послуг, 3-я – транзакційних послуг і 4-а стадія – трансформаційних послуг. Кожна стадія вимагає більш високого рівня складності і часто більшого виділення ресурсів¹⁴. Розглянемо ці стадії докладніше.

Стадія 1. Початкові інформаційні послуги. Урядові веб-сайти 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 веб-сайти 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 веб-сайти 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 веб-сайті 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 веб-сайти 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 урядово-орієнтованого 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 онлайн-послуг OSI та його складових за стадіями розвитку для України й деяких інших країн наведені в таблиці 3.

Таблиця 3

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 таблиці 3 випливає, що електронний уряд в Україні забезпечує:

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

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

Зауважимо, що, як вже зазначалося вище, Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду. Оцінка за показником OSI склала – 0.5870.

У 2014 році вперше у всіх 193 держав-членів Організації Об'єднаних Націй з'явилися національні сайти, але більшість залишаються на низьких або середніх стадіях розвитку електронного уряду, які називаються інформаційним і інтерактивним етапами в чотириступінчастій моделі розвитку онлайн-послуг. Навіть у випадку країн з високорозвиненою інфраструктурою ІКТ та людськими ресур-




сами буває важко перейти до більш високих шаблів з транзакційними і трансформаційними послугами, оскільки ці етапи, як правило, вимагають надійного захисту даних і онлайн-ових 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.

3.3. Електронні публічні послуги в країнах Європи

Франція має найтривалішу історію побудови сервісної складової електронного уряду у всій Європі¹⁵. Усе почалося з мережі терміналів Minitel у 1984 році, які дозволяли оплачувати рахунки, давали доступ до деяких публічних сервісів, виконували роль телефонного довідника. Наприкінці 80-х – на початку 90-х 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 якість бачення і стратегію до 2004-го. Регулюючий акт в області електронного уряду з’явився в 2005 році,



а роком фактичного початку існування електронного уряду можна вважати 2008-й. У 2014-му ця країна стала першою і єдиною в світі, де рівень переведення публічних послуг у режим онлайн склав 100%. З 2012-го по 2014-й 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.service-public.fr за допомогою персонального ID. Крім того, діє запущений у жовтні 2000 року портал Service-Public.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 переведення 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 веб-сайт, розроблений Державною цифровою службою з метою створення єдиної точки доступу до всіх публічних послуг¹⁶. Бета-версія веб-сайту була запущена 1 лютого 2012 року, а 17 жовтня в тому ж 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 веб-сайтів урядових відомств і організацій. Так, до 1 травня 2013 року веб-сайти 24 міністерств і 28 державних організацій були переміщені в Gov.uk. Gov.uk являє собою досить складний і систематизований набір посилань на специфічні веб-сайти установ і/або секторів, але безпосередньо не надає послуги цих установ. Іншими словами, 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 call-центрів, 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 SMS-повідомлення, а також поштові листи про стан публічної послуги. Держоргани підключили систему до своїх веб-додатків 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 порталу, який увійшов до робочого середовища порталу за допомогою обов'язкової авторизації. Послуги порталу розділяються за категоріями користувачів – «громадянинові», «підприємцеві» або «чиновнику» і є переважно безкоштовними. Існують версії порталу естонською, англійською і російською мовами (останні дві – в усіченому варіанті).

Користувач порталу, 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 відбувся¹⁷. За десятиліття реалізації амбітної програми «Електронна держава» (естонською e-riik) Естонія вийшла у світові лідери за числом послуг, що пропонуються населенню в електронному вигляді. До єдиного державного інтернет-сервера eesti.ee входить приблизно сто порталів з надання різних послуг або практичної допомоги жителям країни – від Реєстру народонаселення, бізнес-реєстру, Реєстру нерухомості, Земельного кадастру, Дорожньо-транспортного реєстру і системи електронного голосування до Департаменту громадянства



і міграції, Податкового департаменту, Лікарняної каси, Реєстру пенсійних страхувань, Центру електронних рецептів тощо.

3.4. Електронні публічні послуги в країнах Азії

Згідно з дослідженням ООН **Південна Корея** посідає перше місце в рейтингу країн світу за рівнем розвитку електронного уряду за 2014 рік. У попередньому рейтингу 2012 року вона також була лідером.

У Республіці Корея прийнято виділяти такі етапи розвитку електронного уряду¹⁸.

- **Уряд 1.0** – орієнтований сам на себе (внутрішня автоматизація обробки даних), взаємодія з громадянами здійснюється в односторонньому порядку і офф-лайн. У середині 80-х 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. Приклад – послуга з отримання

допомоги. Після подання заяви на отримання допомоги в уповноваженому відомстві в реальному часі співробітник (чиновник) одержує інформацію щодо нерухомості, транспортних засобів, фактів перетину кордонів, доходу, субсидій, штрафів та іншу інформацію про особу, яка подала заяву. Зібрана інформація допомагає впевнитися в тому, що особа, яка подала заяву, дійсно потребує державної підтримки. Після аналізу зібраної інформації приймається рішення про видачу або відмову у видачі допомоги. Для отримання допомоги громадянину достатньо подати лише заяву. У такому режимі працює більшість публічних послуг Республіки Корея як для фізичних, так і юридичних осіб.


- 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 веб-сайт 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 в 2014 році 28 позицію, піднявшись на 10 позицій порівняно з 2012 роком, а в рейтингу OSI в 2014 році Казахстан посів 23 позицію. Портал державних послуг доступний за посиланням egov.kz.

Електронний уряд в Казахстані реалізується за методологією, виробленою ООН. Вона включає чотири етапи¹⁹.

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 нормативно-правових актах. Портал консолідував інформацію, раніше розподілену по розрізним ресурсам, тим самим спростився 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 39 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 без надійного механізму електронного цифрового підпису. У рамках проекту організовано Національний вповноважений центр, який займається видачею ЕЦП. Коли центр у 2008 році тільки почав свою роботу, було видано близько 2 тис. ЕЦП, а у вересні 2013 р. цей показник наблизився до 1,5 млн, що свідчить про рівень поширення та популярності електронних публічних послуг в країні. 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 контакт-центр, 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 урядом.

3.5. Перспективні напрями розвитку послуг електронного уряду

У дослідженні ООН²⁰ визначені такі напрями розвитку послуг електронного уряду.

Посидання 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 онлайн-режим. 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 користувачьких 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 (включаючи жителів важкодоступних районів і людей, що раніше не мали доступу до таких послуг). 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 ширококутного зв'язку. Фактично деякі державні установи спостерігають повсюдне поширення мобільних технологій, їх вплив, а також збільшення кількості користувачів, що здійснюють вхід на веб-сайти з мобільних пристроїв.



Прикладами є портал держпослуг GobiernoUSA (збільшення мобільного трафіку на 200% з 2010 по 2011 рік) та мобільний веб-сайт Міністерства сільського господарства США щодо продовольчої безпеки.

Використання соціальних медіа. Соціальні мережі (наприклад,

Facebook, Twitter) – 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 поклатися на дорогі традиційні дослідження потреб громадян. Уряди деяких країн активно отримують вигоду з соціальних медіа. Наприклад, в Іспанії вони використовуються в податковому управлінні, а в Чилі використання соціальних медіа було ключовим компонентом державної стратегії розвитку електронного уряду на 2011–2014 роки. У Чилі соціальні медіа офіційно визнані одним з каналів взаємодії громадян з владою, що призвело до того, що чилійці займають третє місце в світі за темпами зростання використання Facebook. Соціальні медіа (включаючи Twitter) використовуються владою великих міст США, таких як Вашингтон, Чикаго і Сан-Франциско, для обробки запитів громадян, що надійшли до служби 311, і ця кількість активно зростає. Також у таких африканських країнах, як ПАР, соціальні медіа (особливо Twitter) використовуються для покращення надання послуг, і кількість громадян, які користуються цим каналом, неухильно зростає.

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/ЕС»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 держав-членів;
- визначені правила надання трастових послуг для електронних транзакцій;
- встановлені правові рамки функціонування електронних підписів, електронних печаток, електронних документів тощо.

Висновки

1. На цей час портали публічних послуг створені практично у всіх країнах світу.

2. Основними каналами надання публічних послуг стають веб-портал 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 ІТ-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг.

Запитання для самоконтролю

1. Які канали надання публічних послуг існують?
2. Які підходи до створення порталів публічних послуг існують у світі?
3. Що означає EGDI?
4. Які є етапи формування електронного уряду за методологією ООН?
5. За якими напрямками може йти розвиток послуг електронного уряду?
6. Що дає використання соціальних медіа для розвитку послуг електронного уряду?
7. Для чого треба підвищувати рівень довіри до електронних транзакцій на внутрішньому ринку ЄС?

Рекомендована література

1. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
2. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
4. Інтегрований портал публічних послуг Південної Кореї. – Режим доступу: hikorea.go.kr.
5. Єдиний портал державних і муніципальних послуг Естонії. – Режим доступу: eesti.ee.
6. Єдиний портал публічних послуг Франції. – Режим доступу: mon.service-public.fr.
7. Єдиний державний інформаційний веб-сайт Великобританії. – Режим доступу: Gov.uk.
8. Портал державних послуг Казахстану. – Режим доступу: egov.kz/wps/portal.
9. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014 [Електронний ресурс]. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
10. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC – Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>.

4. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ

4.1. 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 веб-сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua).

4.1.1. 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 (рис. 5).

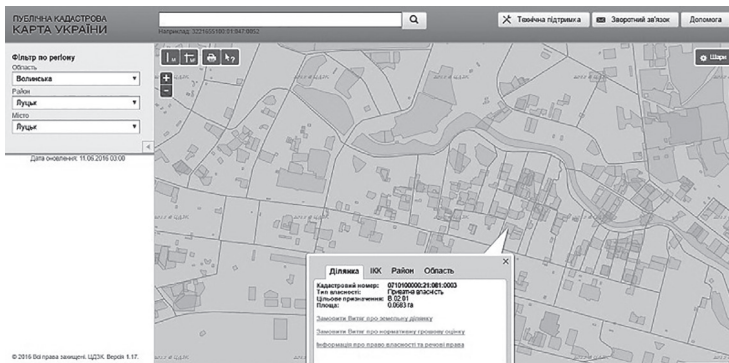



Рис. 5. Доступ до електронних послуг на Публічній кадастровій карті

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

4.1.2. Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Через веб-сайт e-dabi.gov.ua підприємці та громадяни вже 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 (пілотне впровадження у Волинській області).

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.

4.1.3. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України. У липні 2015 року презентовано першу електронну послугу в екологічній сфері «Декларація про відходи» (menr.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.

4.1.4. 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.

Враховуючи те, що цей портал мав би працювати ще з 1 січня 2014 року, то уже факт тестової експлуатації є позитивом. 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.

4.1.5. 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 (kap.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 України; 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 веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (dracs.minjust.gov.ua).

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


4.1.6. 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 веб-порталі Державної фіскальної служби України (sfs.gov.ua) розміщено ряд електронних сервісів. Серед найпопулярніших – «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс» (ЗІР), «Електронний кабінет платника податків», «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Електронна звітність», «Реєстр страхувальників», «Анульована реєстрація платників ПДВ2», «Пульс», «Декларування on-line», «Митна статистика», «Акредитований центр сертифікації ключів», «Електронна митниця», «Адреси масової реєстрації».

Згідно з інформацією офіційного веб-сайту Державної фіскальної служби України, більше 90% платників ПДВ та майже 80% платників Єдиного соціального внеску звітують в електронній формі.

4.1.7. Електронні послуги Пенсійного фонду України. Електронні послуги, які може отримати користувач на веб-порталі Пенсійного фонду України (portal.pfu.gov.ua) після реєстрації: отримання інформації з персоніфікованого обліку (для працюючих громадян); отримання пенсійної інформації (для пенсіонерів); формування запитів на попередню підготовку документів; можливість подання скарг; запис на прийом до фахівців Фонду; отримання інформації про стан розрахунків платників з ПФУ (для юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців).

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 порталу, 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.

4.2. Стан упровадження електронних адміністративних послуг та окремих інших електронних сервісів на місцевому рівні

У 2015 році коаліцією неурядових організацій²² 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 у 2015 році стали одразу п'ять міст – Вінниця, Київ, Івано-Франківськ, Луцьк, Харків.

У більшості ЦНАП запроваджено попередній запис на прийом – 62 міста у 2015 році у порівнянні з 14 містами у 2014 році, зростає можливість зробити попередній запис через електронні засоби – електронну пошту, сайт ЦНАП або персональний електронний кабінет.

У 24 ЦНАП функціонує електронна черга, ще у 8 ЦНАПах міст планується її впровадження.

Відстеження стану опрацювання документів на отримання адмін-послуги реалізоване у 8 ЦНАПах.

Багато ЦНАПів сьогодні мають власні веб-сайти або сторінки у соціальних мережах, декілька міських рад уже створили веб-портали 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 (як правило для ідентифікації представників бізнесу) та BankID (для ідентифікації громадян).

У Дніпропетровську, Івано-Франківську та Львові застосовується BankID.

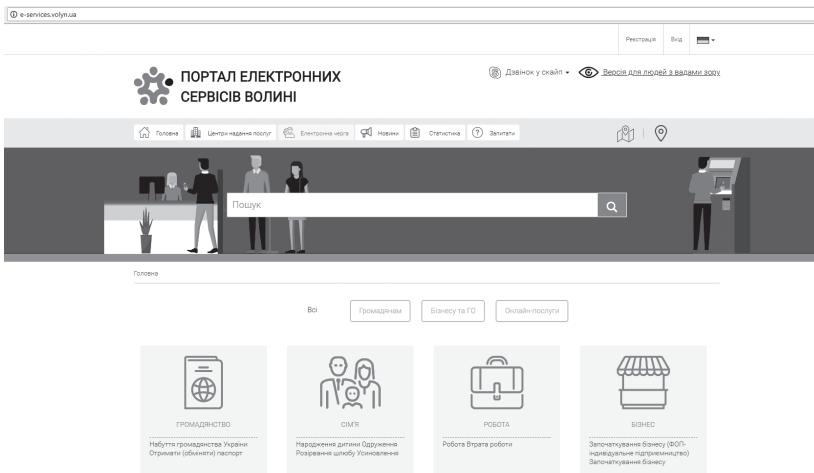


Рис. 6. Онлайн послуги на Порталі адміністративних послуг м. Луцька


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.

ВИСНОВКИ

1. Через Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Мініюстра, Міністерства екології та природних ресурсів України, Мінекономрозвитку, Держархбудінспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Луцька,



Івано-Франківська, Дніпропетровська, Львова), уже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі.

2. 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.

3. До важливих проблем надання електронних адміністративних послуг в Україні належать:

- невпровадження у промислову експлуатацію Єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- відсутність законодавчих підстав таких видів електронної ідентифікації користувачів при отриманні ними електронних адміністративних послуг, як BankID, MobileID;
- невпровадження системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, державних реєстрів, систем електронного документообігу різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Заяпитання для самоконтролю

1. Які електронні адміністративні послуги доступні через Публічну кадастрову карту (map.land.gov.ua)?
2. Які електронні адміністративні послуги надаються через веб-сайт «Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Електронні адміністративні послуги» (e-dabi.gov.ua)?
3. Які електронні сервіси доступні у Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України (kap.minjust.gov.ua)?
4. Які електронні сервіси запроваджені у ЦНАП України?
5. Які засоби ідентифікації застосовуються при наданні електронних адміністративних послуг?



Рекомендована література

1. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
2. Електронні послуги: навч. посіб. / І.В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
3. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
4. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / [заг. ред. Куспляк І.С., Серенок А.О.]. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.
5. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт / Національний центр електронного урядування. – К., 2014. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf.

ЗАВДАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практична робота 1. Національні портали та веб-сайти електронних послуг органів влади центрального і місцевого рівня

Метою практичної роботи є знайомство з електронними послугами органів влади центрального і місцевого рівня в Україні та їх аналіз.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися методичними рекомендаціями, наведеними у практикумі «Електронні послуги»²³.

Завдання 1. Ознайомтеся з такими веб-сайтами:

- Публічна кадастрова карта (map.land.gov.ua);
- Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (kar.minjust.gov.ua);
- Портал адміністративних послуг міста Луцька (ap.lutsk.ua);
- Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (e-services.dp.gov.ua);

Завдання 2. Проведіть дослідження за такою схемою:

- проаналізуйте структуру сайту та оцініть зручність навігації, повноту його інформаційного наповнення;
- розглянете перелік електронних послуг та дозвільних документів, які можна отримати за допомогою сайту;
- сформулюйте та обґрунтуйте пропозиції щодо вдосконалення роботи органів влади центрального і місцевого рівня з надання адміністративних послуг в електронній формі.

Представте отримані результати під час обговорення теми в аудиторії.

Практична робота 2. Портали електронних послуг країн світу

Метою практичної роботи є знайомство з зарубіжними порталами електронних послуг та їх аналіз.

Для виконання практичної роботи необхідно мати комп'ютер, підключений до Інтернет.

Під час виконання завдань практичної роботи необхідно керуватися методичними рекомендаціями, наведеними у практикумі «Електронні послуги»²⁴.

Завдання 1. Ознайомтеся з такими сайтами:

- Урядовий портал Великобританії (gov.uk);
- Єдиний портал державних і муніципальних послуг Естонії (eesti.ee);
- Єдиний портал публічних послуг Франції (service-public.fr);
- Портал електронного уряду Республіки Казахстан (egov.kz).

Завдання 2. Щодо кожного порталу виконайте такі завдання:

- проаналізуйте структуру порталу та оцініть зручність навігації, повноту його інформаційного наповнення;
- визначте його переваги та недоліки порівняно з відомими вам українськими аналогами.

Представте отримані результати під час обговорення теми в аудиторії.

ГЛОСАРІЙ

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.

Електронна послуга – 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 інформаційно-комунікаційних технологій.

Публічні послуги – послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає.

Суб'єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
2. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2013. – 392 с.
3. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А.В. Данилин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.
4. 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, 2010. – 820 с.
5. Енциклопедія державного управління: у 8 т. / за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. – К.: НАДУ, 2011.
6. Електронне урядування: опорний конспект лекцій / Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 264 с.
7. Електронні послуги: навч. посіб. / І. В. Клименко; за заг. ред. Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2014. – 100 с.
8. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні / уклад. Кобець Р.В. – К.: Новий друк, 2015. – 54 с.
9. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді / [заг. ред. Куспляк І.С., Серенок А.О.]. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.
10. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг: аналітичний звіт / Національний центр електронного




урядування. – К., 2014. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical_report.pdf.

11. 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. № 614-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
12. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев // Сайт Фонду місцевої демократії. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
13. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/articles/1716/#_ftnref18.
14. E-Government: Survey 2012. E-Government for the People / United Nations; Department of Economic and Social Affairs. – New York: United Nations, 2012. – 144 p.
15. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. – Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>
16. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want / United Nations. – New York, 2014. – Access mode: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
17. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development / United Nations. – New York, 2016. – Access mode: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.

ПРИМІТКИ

- 1 Шаров Ю.П. Публічні послуги. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491 – 493.
- 2 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 3 Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі: навч. посіб. Київ, 2015. 124 с.
- 4 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>.
- 5 Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матер. Київ, 2015. 428 с.
- 6 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 7 Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги». Київ, 2013. 392 с.
- 8 Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лип. 2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.
- 9 Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. Київ, 2015. 54 с.
- 10 United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
- 11 United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. United Nations. New York, 2016. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
- 12 Про адміністративні послуги. Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
- 13 Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.
- 14 United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want. United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- 15 Электронное правительство Франции URL: <http://open.gov.ru/events/5511751/>.
- 16 Электронное правительство Великобритании. URL: <http://open.gov.ru/events/5511791/>.
- 17 Государство на экспорт: Как Эстония стала поставщиком электронных услуг №1. URL: <http://secretmag.ru/longread/2015/12/09/estonia-reforms/>. – Заглавие с экрана.
- 18 Электронное правительство Республики Корея: история и опыт создания. URL: <http://d-russia.ru/elektronnoe-pravitelstvo-respubliki-koreya-istoriya-i-opyt-sozdaniya.html>.
- 19 ITSM на государственном уровне. URL: <http://www.osp.ru/cio/2014/03/13040226/>.
- 20 United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- 21 Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July

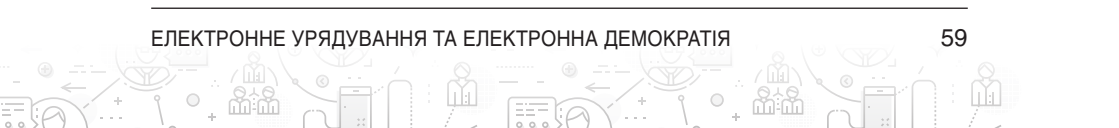




2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>.

- 22 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця, 2014. 86 с.
- 23 Електронні послуги: практикум / [С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук]. – К.: НАДУ, 2016. – 36 с.
- 24 Там само.

Для нотаток



Навчальне видання

Роман Михайлович Матвійчук
Сергій Павлович Кандзюба

Загальна редакція
Андрій Іванович Семенченко, Валерій Михайлович Дрешпак

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ
ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ
Навчальний посібник у 15 частинах**

**Частина 10
ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ**

Формат 60×90/16.
Папір офс. 80 г/м². Гарн. Таймс. Друк офс.
Ум. друк. арк. 3,75. Авт. арк. 2,35.
Наклад 500 прим.

Видавець та друк: ФОП Москаленко О. М.,
print.ukr@gmail.com