

Палагута С. С.
*аспірант кафедри менеджменту
Полтавського університету економіки і торгівлі*

Palaguta S. S.
*PhD student
Poltava University of Economics and Trade*

ФОРМУВАННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ

FORMATION AND PROSPECTS FOR IMPROVING THE SYSTEM OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES FOR ENTERPRISES AND ORGANIZATIONS

Анотація. У статті визначено зміст понять «державні послуги в електронному вигляді» й «електронний уряд» та їх співвідношення. Виокремлено низку проблем, що становлять так звані бар'єри, які характеризують опір внутрішнього і зовнішнього середовища під час формування системи електронних державних послуг для підприємств та організацій. Визначено напрями удосконалення надання адміністративних послуг. Також визначено принципи удосконалення державних послуг в електронному вигляді.

Ключові слова: державні послуги в електронному вигляді, електронний уряд, проблеми формування, перспективи розвитку державних послуг в електронному вигляді.

Постановка проблеми. Існування соціальної держави неможливе без докорінної модернізації всієї системи публічного управління. Така модернізація повинна бути спрямованою на запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності для забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг. Тобто сучасна система органів влади повинна бути побудована передусім як діяльність із надання адміністративних послуг [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання організації надання адміністративних послуг та електронного урядування досліджували такі науковці, як В. Коняєва, В. Сороко, В. Тимошук, І. Коліушко, І. Агамерзян, М. Демкова, І. Клименко, П. Клімушина, К. Линьова, А. Серенко, які розглядали окремі аспекти модернізації системи публічної адміністрації – використання технологій електронного урядування, організацію надання адміністративних послуг.

Водночас потребують уточнення і подальшого обґрунтування питання впливу внутрішнього і зовнішніх факторів на формування ефективної системи державних послуг, що надаються підприємствам в електронному вигляді.

Метою статті є визначення проблем, що являють собою так звані бар'єри, які характеризують опір внутрішнього і зовнішнього середовища формуванню системи електронних державних послуг для підприємств та організацій, та розроблення пропозицій щодо напрямів вирішення цих проблем із надання адміністративних послуг, удосконалення системи електронного урядування.

Виклад основного матеріалу. Формування і розвиток системи державних послуг в електронному вигляді є одним із пріоритетних напрямів реформування сфери державних послуг і всієї системи управління державою. Названі процеси, як і в будь-якій системі, завжди пов'язані з низкою проблем або бар'єрів, що виникають під впливом внутрішніх і зовнішніх факторів [2].

Передусім необхідно визначити зміст поняття «державна послуга в електронному вигляді», а також терміна «електронний уряд».

Надання державних послуг в електронній формі – це надання державних послуг з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій, в тому числі з використанням порталу державних послуг, багатофункціональних центрів, включаючи здійснення в межах такого надання електронної взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами та організаціями. Тобто надання державних послуг в електронному вигляді не має на увазі присутність інформаційно-комунікаційних технологій у всіх фазах цього процесу, але ця присутність необхідна якомога більшою мірою, процес виконання послуги в електронній формі повинен бути максимально оптимізований з позиції застосування інформаційно-комунікаційних технологій. Основним чинником є формування міжвідомчої електронної взаємодії [5].

Прийнято вважати, що електронний уряд – це такий спосіб надання державних послуг та виконання державних функцій, за якого мінімізований особистий контакт між державою та заявником і максимально ефективно використовуються інформаційні технології.

Безпосередня взаємодія державних органів із суспільством і підприємствами здійснюється сьогодні через спеціальний Портал державних послуг (<https://igov.org.ua>), на якому державні послуги доступні в електронному вигляді. На вкладці «Послуги» розміщена інформація про послуги громадянам і послуги бізнесу, можна подати заяву в електронному вигляді, безпосередньо через мережу Інтернет. Названий ресурс є єдиною точкою доступу фізичних та юридичних осіб до інформації про послуги, що надаються органами державної влади [8].

На різних етапах запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у процес надання державних послуг неодмінно виникає низка проблем, що являють собою так звані бар'єри, характеризують опір внутрішнього і зовнішнього середовища запровадження нових технологій в традиційні процеси управління державою.

Всі проблеми можна класифікувати за різними ознаками.

Так, можна виокремити такі типи бар'єрів, як:

- управлінські – джерелом їх є сукупність взаємодій між різними підсистемами державного управління;
- технологічні – виникають під час реалізації фізичного рівня заходів щодо впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у процеси надання держпослуг;
- соціальні – визначають опір зовнішнього середовища (населення і бізнесу) упровадженню нових технологій;
- організаційні – виникають під час підготовки документів та методик, формування принципів, що визначають концептуальний рівень проєктованої системи електронних державних послуг [7].

Розвиток нових форм взаємодії підприємницьких структур із державними органами з використанням електронного урядування породжує такі проблемні питання, як:

1. Збільшення «цифрової нерівності» підприємств через неоднаковість охоплення електронного урядування різних територій країни. Будучи одним із невід'ємних компонентів зовнішнього середовища бізнесу, інформаційна інфраструктура безпосередньо впливає на ефективність його ведення, внаслідок чого компанії низки регіонів отримують додаткові конкурентні переваги, викликані певною етапністю реалізації державою заходів щодо розвитку електронного уряду.

2. Ускладнення створюваних підсистем електронного уряду, що приводить до зростання бюджетних витрат на створення і підтримку його інформаційних систем та інформаційних ресурсів в актуальному і працездатному стані. Особливістю українських проєктів електронного уряду, які стартували порівняно недавно, є необхідність суттєвих державних інвестицій у розвиток інфраструктури електронного уряду (запуск нових серверів, формування захищеної телекомунікаційної інфраструктури міжвідомчого електронного обміну даними, розширення практики використання електронного цифрового підпису в органах державної влади та інше). Безумовно, зазначені обставини побічно (через держбюджет) підсилюють фінансове навантаження на бізнес і на суспільство загалом.

3. Брак на підприємствах кваліфікованих фахівців у галузі бізнес-інформатики, здатних організувати і здійснювати взаємодію із держструктурами в межах електронного уряду. Від цих фахівців потрібна наявність компетенції в трьох областях:

- власне інформаційно-комунікаційні технології (інженерні знання);
- розуміння суті і спрямованості основних бізнес-процесів підприємства (знання в галузі економіки, фінансів, менеджменту, в тому числі з урахуванням галузевої специфіки);
- організація діяльності державної влади і місцевого самоврядування, надання державних та муніципальних послуг (знання у сфері публічного управління). На жаль, відсутній брак освітніх програм і фахівців із подібною спрямованістю підготовки в нашій країні.

4. Відставання від бізнес-управлінської практики нормативно-правового регулювання. Ефективне застосування інформаційно-комунікаційних технологій неможливе без відповідної законодавчої бази, реформування організаційних структур державних органів, технології підприємницького і громадського управління, міжвідомчої взаємодії тощо. Невирішеність зазначених питань, що відносяться нами до сфери інституційних умов для взаємодії бізнесу і влади, не дає змоги досягати цілей електронного уряду, знижує його потенційні позитивні ефекти.

5. Недостатня інформованість фізичних і юридичних осіб про можливості електронного уряду, порядок використання його сервісів, що знижує частоту звертання до

них. Це зумовлено незначною PR-підтримкою, популяризацією в межах соціальної реклами, реалізації владою публічних заходів ідей електронного уряду. Робити це варто не лише серед «просунутих» користувачів інформаційних і комунікаційних технологій, а й серед широких мас населення, яке часто має дуже приблизне уявлення про електронний уряд [8].

До управлінських бар'єрів можна віднести відсутність ефективної взаємодії між органами влади різних рівнів і профілів. Відсутність єдиного контролюючого органу привело до створення відокремлених порталних систем державних послуг, що характеризуються відсутністю сумісності і дублюванням безлічі своїх функцій. Названа проблема впливає з відсутності необхідної нормативно-правової бази, в тому числі необхідних адміністративних регламентів.

До організаційних бар'єрів належать:

1) відсутність єдиної науково-методичної основи, що є одним із найважливіших бар'єрів, які гальмують упровадження ІКТ в державне управління. Ефективність будь-яких заходів щодо корінної зміни принципів функціонування систем управління безпосередньо залежить від закладеної наукової бази, яка визначається розробленими методиками, імітаційними моделями, системами показників;

2) відсутність сформованої системи контролю, моніторингу та оцінки ефективності. Присутність механізмів зворотного зв'язку є необхідною умовою ефективного функціонування будь-якої системи. Не є винятком і система надання електронних державних послуг. Відсутність адекватних методів моніторингу та оцінки ефективності діяльності не дає змоги отримати чітку картину ситуації, що склалася, а значить, ускладнює процес прийняття рішень [4].

Технологічні проблеми визначаються досить низьким технічним та інформаційним забезпеченням інформаційних систем. Хоча загалом рівень інформатизації органів влади за останні роки помітно підвищився, не всі відомства мають у своєму розпорядженні адекватні ІТ-інфраструктури, не кажучи вже про регіональні органи влади. Для надання державних послуг в електронному вигляді потрібна розвинена базова інфраструктура, але фактично її часом немає, експлуатуються застарілі інформаційні системи, відсутній зв'язок між компонентами системи [3].

Найбільш очевидний бар'єр – недостатній рівень проникнення ІТ, в тому числі Інтернету, в повсякденне життя громадян, насамперед у малих і віддалених населених пунктах у сільській місцевості, а також практично повна відсутність інших точок доступу до електронних державних послуг. Важливим бар'єром є сформовані стереотипи суспільства, яке звикло взаємодіяти з державою за допомогою розвиненої бюрократичної системи, що спиралася на паперовий документообіг.

На вирішення зазначених проблем, на нашу думку, варто звернути особливу увагу під час подальшої реалізації заходів, спрямованих на розвиток електронного уряду. Це дасть змогу поліпшити механізми взаємодії влади і бізнесу з використанням електронного уряду, що, безумовно, позначиться на зростанні конкурентоспроможності українських підприємницьких структур, що особливо важливо у світлі євроінтеграційного курсу нашої країни. Ще одним важливим аспектом, що вимагає подальших досліджень, на наш погляд, є розроблення методології оцінки результатів проєктів електронного уряду для кращого розуміння ступеня їх впливу на загальні соціально-економічні цілі розвитку суспільства, а також на досягнення стратегічних і тактичних цілей конкретних бізнес-структур. Необхідне розроблення методів інтегрованої оцінки витрат на використання інформаційних технологій у державних органах

та бізнес-структурах, оцінки потенціалу зниження операційних витрат внаслідок упровадження «цифровізації» електронного урядування. Узагальнюючи результати, відзначимо, що інформаційно-комунікаційне середовище електронного уряду сприяє взаємодії між державою і підприємництвом за двома напрямками – отримання бізнесом державних послуг і надання послуг спеціалізованими організаціями роботодавців IT-сектору з формування, підтримки і розвитку інфраструктури електронного урядування (за рахунок бюджетних асигнувань) [6].

Висновки. Аналізуючи сучасний стан цієї сфери і проблеми, що виникають під час переходу до надання держпослуг в електронному вигляді, можна виділити кілька напрямів їх удосконалення. З огляду на недосконалості і недостатній розвиток електронних державних послуг у нашій країні досягнення перспективних цілей передусім спрямовано на подолання виникаючих бар'єрів і усунення як існуючих, так і можливих у майбутньому недоліків.

Основними напрямками розвитку державних послуг в електронному вигляді є:

- формування достатньої нормативноправової бази для усунення неоднозначності у правовому статусі електронного уряду;
- розроблення науково обґрунтованих методів проектування та ефективного впровадження інформаційних технологій управління;
- нарощування технічного потенціалу, куди входять такі напрями, як прокладка ліній зв'язку, установка точок доступу населення до електронних державних послуг, розроблення необхідного програмного забезпечення, підвищення числа кваліфікованого персоналу для роботи й обслуговування інформаційних систем, більш глибоке проникнення в Інтернет, у тому числі інтеграція з іншими веб-сервісами;
- збільшення числа електронних держпослуг, у тому числі наданих повністю в електронному вигляді, зниження економічних і тимчасових витрат на їх надання, підвищення якості;
- популяризація електронного уряду в суспільстві шляхом підвищення іміджу електронних державних

послуг, розроблення програм для мінімізації бар'єрів між державою і населенням у частині надання державних послуг, донесення до останніх переваг отримання цієї форми послуг;

- передача частини державних послуг, як традиційних, так і електронних, бізнесу, що приведе до збільшення ефективності їх надання та суттєвого підвищення їх гнучкості й адаптації до середовища в умовах сучасного ринку;
- формування системи моніторингу й оцінки ефективності надаваних послуг за допомогою розроблення експертних систем, методик, прийомів і показників, що спираться на розвинену науково методичну основу;
- розроблення організаційних методик і адміністративних регламентів для безболісного впровадження інформаційних технологій у процес управління державою і реорганізації органів влади.

Підготовка та реалізація вказаних заходів не повинні йти врозріз із потребами населення і бізнесу, щоб уникнути виникнення конфліктів між суспільством і державою. Для цього необхідно дотримуватися кількох принципів.

1. Максимізація проникнення інформаційних технологій у сферу державних послуг ще не є показником їх ефективності. Важливо розуміти, що надання деяких послуг повністю перевести в електронну форму неможливо, для інших послуг цей процес не принесе очікуваного ефекту.

2. Необхідно визначити, для кого формується система електронних державних послуг – для владних структур або для суспільства і бізнесу.

3. Упровадження ІКТ в діяльність органів влади неодмінно потягне за собою їх реорганізацію. Недотримання цього принципу приведе до різкого зниження ефективності управління, в такому разі автоматизація стане метою, а не інструментом її реалізації.

Державні послуги є потужним інструментом в управлінні державою, тому їх вдосконалення, в тому числі і за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, за правильного підходу до цього питання істотно підвищує якість та ефективність управління, що призводить до підвищення лояльності громадян, суб'єктів підприємницької діяльності до владних структур.

Список використаних джерел:

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98 [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98/print1366915713988680>
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
3. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17/print1370431715462163>
4. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності: Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1160-15>
5. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd>
6. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>
7. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 // [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>
8. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.: розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd>

Аннотація. В статті определено содержание понятий «государственные услуги в электронном виде» и «электронное правительство», их соотношение. Выделен ряд проблем, составляющих так называемые барьеры, которые характеризуют сопротивление внутренней и внешней среды при формировании системы электронных государственных услуг для предприятий и организаций. Определены направления совершенствования предоставления административных услуг. Также предоставлены принципы совершенствования государственных услуг в электронном виде.

Ключевые слова: государственные услуги в электронном виде, электронное правительство, проблемы формирования, перспективы развития государственных услуг в электронном виде.

Summary. The article defines the meaning of the concept of «government services in electronic form» and «electronic government», their relationship. A number of problems are identified that are so-called barriers that characterize the resistance of the internal and external environment of the formation of the system of electronic public services for enterprises and organizations. The directions of improvement existing in the provision of administrative services are determined. The principles for improving public services were also provided in electronic form.

Key words: state services in electronic form, electronic government, problems of formation, prospects of development of state services in electronic form.