

УДК 342.95:351.74(075)

КЛАСИФІКАЦІЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

CLASSIFICATION OF E-SERVICES GRANTED BY PUBLIC ADMINISTRATION AUTHORITIES

Тищенко І.О.,

*викладач кафедри загальноправових дисциплін
Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*

Наукова стаття присвячена питанням класифікації електронних послуг. Розглядаються різні підходи щодо класифікації електронних послуг та дається власна класифікація надання цих послуг. Запропоновано таку класифікацію електронних послуг: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

Ключові слова: послуга, адміністративна послуга, електронна послуга, класифікація електронних послуг.

Научная статья посвящена вопросам классификации электронных услуг. Рассматриваются различные подходы к классификации электронных услуг и дается собственная классификация предоставления этих услуг. Предлагается следующая классификация электронных услуг: по видам электронного представления, по сфере деятельности, по субъектам издания, по потребителям, по месту получения с точки зрения клиента и с точки зрения вовлечения в электронный сервис.

Ключевые слова: услуга, административная услуга, электронная услуга, классификация электронных услуг.

The article deals with the classification of e-services. The author has considered different approaches to classification of e-services and given proper classification of these services. She has offered the classification of electronic services after following criteria: type of electronic application, area of activity, entities of issuing, consumers, place of receipt of the customer's perspective and in terms of involvement in electronic service.

Key words: services, administrative services, e-services, e-services classification.

Актуальність теми статті. Якісно новий правовий режим регулювання відносин між владними суб'єктами та громадянами – режим партнерських відносин, є визначальною ознакою демократичної країни, що зумовило потребу в комплексному рефор-

муванні управлінських процесів у державі, інститутів українського адміністративного права. Тому класифікація електронних послуг допоможе зрозуміти сферу діяльності органів публічної адміністрації, що є безумовно актуальним на сьогоднішній час.

Науковий доробок тематики статті. Нині, завдяки науковим працям В.Б. Авер'янова, К.К. Афанасьєва, Ю.П. Битяка, І.В. Дроздова [2, с. 139], В.М. Гаращука, І.П. Голосніченка, С.В. Ківалова, І.Б. Коліушка, А.Т. Комзюка, О.В. Кузьменко, О.О. Сосновика, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошука [3] та інших науковців, досліджено ряд особливостей діяльності органів публічної влади з надання адміністративних (управлінських) послуг населенню. Але у наукових дослідженнях питання надання електронних послуг майже не вивчалися.

Метою статті є висвітлення класифікації електронних послуг в Україні. Для досягнення вищевказаної мети нами поставлені такі **завдання**: проаналізувати види електронних послуг; дати власну класифікацію надання адміністративних електронних послуг органами публічної адміністрації.

Основний зміст роботи. Пропонуємо таку класифікацію електронних послуг за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

1. За видами електронного подання.

Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги [1]:

– інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);

– одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);

– двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);

– проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

З технологічної точки зору, надання послуг першого і другого виду в наш час повністю вирішені, а надання послуг третього та четвертого виду (які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії і пов'язані з використанням електронного цифрового підпису) потребують свого розв'язання.

2. За сферою діяльності електронні послуги поділяються на:

– послуги інформаційного характеру;
– послуги консультативного характеру;
– послуги з підготовки політичних рішень або законів;

– послуги із взаємодії між установами та організаціями;

– послуги з надання допомоги та сприяння;
– послуги обслуговування державного замовлення;
– послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг, які відображені у таблиці 1.

Таблиця 1

Переваги й економія від реалізації електронних послуг [2, с. 67]

Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, як наслідок, – скорочення витрат.
Консультавання	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультавання.
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією.
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур і, як наслідок, – зменшення навантаження на службовців.
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель.
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів.

У свою чергу сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності в процесі надання електронних послуг: на новий вид діяльності, реорганізацію або реінжиніринг існуючих послуг.

3. За суб'єктом видання послуги поділяються на ті, які надаються ЦОВВ та їх підприємствами,

місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

4. За споживачами різняться на послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій:

– B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями;

– B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює купівлю товарів та послуг через Інтернет;

– G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. У G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в Інтернеті, а компанії можуть прийняти участь у тендері електронним способом. На даний час цей вид електронних послуг в Україні знаходиться у зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використовують свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції;

– G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню;

– G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими авторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями;

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки оголошень і т.і.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта поділяються на: державний орган; «єдине вікно»; портал органу влади.

Перевід адміністративної послуги в електронний вигляд дозволяє розглядати послуги з різних позицій для клієнта. Найбільш важливим, з точки зору клієнта, є місце отримання послуги. Оптимальним варіантом тут є отримання послуги на порталі органу влади, але для впровадження *портального підходу* доцільно пройти деякі стадії. Перша – це надання адміністративної послуги у державному органі. Хоча послуга і переводиться в електронний вигляд, однак місце її надання не змінюється: громадянин або представник юридичної особи має бути присутній в місці надання послуги. Навіть при такому способі організації надання послуги відбувається економія часу на обробку інформації та отриманні відповіді, зазнають трансформації певні процеси, забезпечується прозорість процедур. Черговою стадією надання послуг є створення установ, які працюють за принципом «єдиного вікна», але без використання Інтернету. Всі необхідні служби та відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження проходять без повторного звернення громадянина, але при першому зверненні необхідна його присутність. У нашій державі є певні кроки організації роботи влади за принципом «єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, але хоча і спостерігаються скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується документообіг, відбувається зменшення фінансових витрат, цей принцип

потребує доопрацювання. Третьою стадією є публікація інформації та інтерактивних форм для отримання послуги на порталі органу державної влади, можливість завантаження цих форм та їх відправка. Кардинально змінюється місце зустрічі громадянина та чиновника, стає можливим здійснення будь-яких видів платежів, з'являються регіональні портали, які об'єднують державні послуги та послуги недержавного сектора, стає можливим оформлення фінансових документів, здача звітності, реєстрація підприємств і т.д. Враховуючи те, що перші дві стадії вже мають місце і більш-менш успішно впроваджуються у нашій державі, використання двосторонньої інтерактивності для надання адміністративних послуг в електронному вигляді ще недостатньо використовується, а поодинокі випадки потребують теоретичного аналізу та узагальнення.

6. З точки зору залучення в електронний сервіс – повністю автоматизовані та автоматизовані частково:

– повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

– автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [3, с. 18].

Такими критеріями, згідно з Концепцією, є:

– результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;

– своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;

– доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;

– зручність – урахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;

– відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах;

– професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін. [4].

Механізми надання адміністративних послуг в електронному вигляді є різними. Так, П.С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [5, с. 34].

Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг автор бачить

групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях, розглянутих вище. До інституціональних механізмів віднесено механізм розвитку Інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної взаємодії влади з суспільством. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на базі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядові) за допомогою систем електронного документообігу. Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. І нарешті, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси повинні бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [6, с. 4–7].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але і реінжиніринг всього процесу її надання» [7, с. 92].

Особливість послуги в електронному вигляді є в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень. Але це не означає, що інші форми та канали надання послуг перестають існувати. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуюватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись [8, с. 89].

Ефективність та потенційні переваги впровадження такого виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

Однак при впровадженні послуг в електронному

вигляді актуальними залишають проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а головне – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут не можна не погодитись з А. Данілінім, який вказує на різницю у швидкості протікання соціально-політичних та технологічних змін і визначає її як основну проблему використання ІКТ в державному управлінні [9, с. 8].

Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям.

Впровадження послуг в електронному вигляді дало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами.

Вивчення та запозичення досвіду використання ІКТ для надання послуг в бізнесі для державного сектору саме не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної державної концепції використання та розповсюдження ІКТ, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 / Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.
2. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
3. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації : [результати дослідження] / [О.А. Баранов, І.Б. Жилияев, М.С. Демкова та ін.] ; за ред. І.Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.
4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.
5. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
6. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П.С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Х. : ХарПІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1(28).
7. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління : дис. ... канд. політ. наук : спец. 23.00.02 / В.В. Солодов. – М., 2007. – 136 с.
8. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
9. 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.