

**Клімушин Петро Сергійович**, к.т.н., доц, доцент кафедри інформаційних технологій та систем управління Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, м. Харків

**Спасібов Дмитро Вікторович**, к.т.н., начальник відділу технічного захисту інформації Департаменту інформаційно-комп'ютерного забезпечення Харківської міської ради, м. Харків

*e-mail:* [klimushyn@ukr.net](mailto:klimushyn@ukr.net)

*Контактний телефон* (057)732-81-36 (123)

*Адреса для розсилки збірника тез* ХарРІ НАДУ

*Тематична група:* *ІТ-сфера для публічного управління: проектування майбутнього.*

## **Впровадження сервісів та механізмів електронного урядування у практику надання адміністративних послуг**

Одним з елементів реформування публічного управління є розроблення систем е-урядування, що припускає перетворення та оптимізацію процесів функціонування держави на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, насамперед мережевих технологій, з можливістю надання публічної інформації та послуг в онлайн режимі як інструменту для досягнення ефективного управління.

Проблемами е-послуг займалися такі вчені, як О. М. Андрєєва, О. В. Баранов, О. М. Буханевич, О. А. Загасцька, О. В. Карпенко, П. С. Клімушин, І. В. Клименко, Є. О. Легеза, В. Г. Логвінов, М. В. Мазуркевич, Я. В. Михайлюк, А. І. Семенченко, А. О. Серенок, І. О. Тищенко тощо.

Попри досить повний опис сутності, принципів і структур надання публічних послуг громадянам та бізнесу, у цих та інших працях не аналізується достатньою мірою впровадження механізмів е-урядування в систему адмінпослуг з ціллю підвищення якості життя у суспільстві та забезпечення входження України до європейського єдиного ринку цифрових послуг, як віртуалізація суспільних відносин. Це й зумовлює актуальність обраної теми.

Водночас, незважаючи на численні наукові розробки щодо адмінпослуг, питання впровадження інноваційних механізмів та сервісів е-урядування в систему адмінпослуг, забезпечення входження України до європейського єдиного ринку цифрових послуг, зокрема в умовах реформування місцевого самоврядування та реалізації політики децентралізації в Україні, наразі є

недостатньо вивченими. Усе це зумовлює необхідність продовження наукових досліджень із цього питання, зокрема з позицій науки публічного управління.

*Мета дослідження* полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробленні практичних рекомендацій з удосконалення механізмів та сервісів е-урядування для забезпечення надання онлайн-адмінпослуг.

*Об'єктом дослідження* є система надання адмінпослуг.

*Предметом дослідження* є впровадження механізмів е-урядування в практику надання адмінпослуг в Україні.

Досягнення поставленої мети зумовило необхідність вирішення таких завдань:

- обґрунтувати стратегію розвитку системи надання е-адмінпослуг в контексті сучасних концепцій публічного управління;
- обґрунтувати ефективні моделі інтеграції суб'єктів надання е-послуг та умови їх застосування;
- узагальнити зарубіжний досвід надання публічних послуг та зробити висновки щодо можливості його адаптації до умов України;
- визначити методологію оцінювання та якісного надання адмінпослуг з урахування вимог міжнародних стандартів;
- виявити особливості функціонування національних е-сервісів надання адмінпослуг і надати шляхи їх розвитку;
- розробити структуру механізмів е-урядування та особливості застосування її складових для забезпечення функціонування системи надання адмінпослуг;
- визначити структуру базових е-сервісів надання адмінпослуг, їх принципи побудови та функціональні можливості, а також надати практичні рекомендації щодо удосконалення чинного нормативно-правового забезпечення онлайн-адмінпослуг;
- узагальнити методичні аспекти регламентації адміністративно-управлінських процесів у контексті формування системи е-адмінпослуг;

– надати рекомендації щодо запровадження е-адмінрегламентів в практику надання адмінпослуг.

*Наукова новизна одержаних результатів* полягає в комплексному дослідженні теоретично-методологічних положень та розробленні практичних рекомендацій щодо вдосконалення процесів надання адмінпослуг в умовах побудови сервісної держави. Новизна наукових результатів конкретизується в таких положеннях:

*уперше:*

– обґрунтовано структура механізмів надання адмінпослуг на базі концепції е-урядування, як сукупність взаємопов'язаних складових: адміністративних, інституційних, інтеграційних та сервісних механізмів та надано науково-практичні рекомендації щодо їх запровадження у систему е-уряду на базі найкращих національних та світових практик [3];

*удосконалено:*

– сервісний механізм надання адмінпослуг на базі запровадження базових е-сервісів: ідентифікації та автентифікації, взаємодії та інтеграції, єдиного особистого кабінету, трансакцій, моніторингу якості послуг, інформування та навчання; нормативно-правові та організаційно-методичні засади упровадження сервісів надання е-адмінпослуг у діяльність публічних адміністрацій [5];

– методологія впровадження е-адмінрегламенту як процес розвитку його основних форм уявлення: гіпертекстової, сценарної, модельної та програмної; типовий алгоритм розробки результативного програмного продукту е-адмінрегламенту як циклічний, ітераційний процес реалізації його основних форм уявлення; диференційований підхід щодо надання юридичної сили е-адмінпроцедур в залежності від основних елементів і форм формування е-адмінрегламентів [1];

*дістали подальшого розвитку:*

– стратегія розвитку системи надання адмінпослуг в контексті сучасних концепцій публічного управління (нового публічного менеджменту,

менеджменту якості та моделі програмованої держави) за основні компоненти: адміністративне спрощення; упорядкування адмінпослуг; децентралізація; створення інтегрованих віртуальних офісів [4];

– концепція сервісної модернізації інститутів публічної влади за ключовими принципами: клієнтські відносини між громадянами та публічними адміністраціями, конкурентність адмінпослуг, мережева побудова системи управління, оптимізація технологічного ланцюжка надання адмінпослуг та незалежність оцінювання якості адмінпослуг; сервісна модернізація публічного управління на основі технологій е-урядування за напрямками: онтологічний – реалізація інформаційних потреб громадян та подолання бюрократичних схем; інформаційно-правовий – інформаційно-правова оптимізація управління для якісного надання адмінпослуг населенню; ціннісно-нормативний – формування системи цінностей, ідей і принципів громадської організації та приватного життя населення [2];

– обґрунтування ефективних моделей інтеграції суб'єктів надання послуг та умови їх застосування на базі: спільного використання інформаційних систем в вигляді бек-офіса та фронт-офіса; співпраці суб'єктів надання послуг в вигляді мережевого партнерства з допомогою системи міжвідомчої е-взаємодії та інтеграції суб'єктів надання послуг в одно трансформоване відомство [4];

– практичні рекомендації щодо запровадження європейського досвіду в сфері надання публічних послуг, середі основних яких є: побудова дворівневої регіонально-районної моделі надання послуг з інтеграцією на національному рівні та розподілом виробничих ресурсів за складністю результатів послуг і наближеності їх до відвідувачів залежно от потреби; розширення спектра послуг які надаються за єдиною системою, окрім власне адміністративних, надавати комунальні послуги; запроваджувати сервіси єдиної точки доступу та точки одного контакту; розширювати конкурентну суб'єктну базу надання публічних послуг, окрім органів публічної влади, надавати право приватним установам через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду

діяльності; запроваджувати процеси децентралізації й делегування прав для прийняття рішень органам місцевого самоврядування; запроваджувати транскордонні сервіси надання публічних послуг у межах усього Співтовариства для створення єдиного цифрового ринку послуг; здійснювати систематично та системно моніторинг роботи сервісів послуг з урахуванням громадської думки споживачів за ініціативою громадських організацій та публічних адміністрацій.

Таким чином, отримані в дослідженні результати в їхній сукупності дозволили вирішити єдине науково-прикладне завдання запровадження механізмів е-урядування в системі надання адмінпослуг, яке полягає в дослідженні теоретико-методологічних засад розвитку системи надання адмінпослуг, сучасних світових та національних ефективних практик надання публічних е-послуг в умовах сервісної держави, удосконалення інноваційних сервісів та механізмів в сфері розвитку адмінпослуг.

#### **Список використаних джерел:**

1. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Електронні регламенти як основа оптимізації адміністративно-управлінських процесів. Державне будівництво. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. № 1. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2017-1/doc/1/03.pdf> (дата звернення: 01.03.2018).
2. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. № 2 (57). С. 21–28.
3. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Механізми електронного урядування в системі надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. № 1 (52). С. 50–55.
4. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія / за ред. О. В. Радченко / Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. 118с.
5. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. № 1 (56). С. 41–49.