

УДК 342:004.45

О.В. Таможній,
здобувач Національного університету ДПС України

УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ В УКРАЇНІ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ

У статті розглядаються питання надання адміністративних послуг населенню через Єдиний державний портал адміністративних послуг, зниження рівня корупції та розв'язання проблем використання його можливостей органами місцевого самоврядування.

Ключові слова: адміністративна послуга, Єдиний державний портал адміністративних послуг, Інтернет.

В статье рассматриваются вопросы предоставления административных услуг населению через Единый государственный портал административных услуг, снижение уровня коррупции и решение проблем использования его возможностей органами местного самоуправления.

Ключевые слова: административная услуга, Единый государственный портал административных услуг, Интернет.

The article deals with the provision of administrative services to the public through the United State Portal administrative services, reducing corruption and solving problems using its facilities by local authorities.

Keywords: administrative services, the United State Portal administrative services, the Internet.

В умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами стають недостатньо ефективними та потребують реформування. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та адміністративних послуг все частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології. З огляду на те, що громадяни часто стикаються зі складністю та непрозорістю процедур отримання адміністративних послуг, з низьким рівнем якості їх надання, бюрократичними проволочками, затягуванням термінів розгляду питань з боку чиновників, створення в Україні віртуальних офісів надання адміністративних послуг як єдиного джерела актуальної, повної та точної інформації про всі послуги за кращими світовими практиками надасть громадянам можливість отримати інтерактивні послуги, такі як електронні консультації та повідомлення про рух розгляду справи, дозволить активно залучати громадян до використання переваг технологій електронного урядування в процесі отримання адміністративних послуг. Водночас, дослідження сучасних механізмів надання адміністративних послуг населенню через Інтернет органами державної влади та місцевого самоврядування в контексті підвищення довіри населення України до них та зменшення соціальної напруженості в державі має велике теоретичне та практичне значення.

Аналіз останніх публікацій показав, що у сфері надання громадянам послуг органами державної влади і місцевого самоврядування наукові дискусії, в основному, присвячені проблемам визначення класифікації цих послуг, їх правого змісту, а також визначенню якості та доступності цих послуг для населення. Значний внесок у розгляд цього питання зробили такі українські вчені та економісти, як: В. Авер'янов, О. Вінніков, В. Гаращук, І. Голосніченко, Д. Горелов, В. Долечек, В. Кампо, І. Коліушко, Р. Куйбіда, Т. Мотренко, Є. Матвійшин, Г. Писаренко, С. Стеценко, В. Сороко, В. Тимошук та ін. Однак, незважаючи на значну кількість праць, багато питань та аспектів

проблеми правового регулювання суспільних відносин у процесі надання адміністративних послуг населенню через Інтернет залишаються недостатньо дослідженими.

Зважаючи на це, метою статті є проведення аналізу особливостей надання громадянам органами державної влади і місцевого самоврядування адміністративних послуг за допомогою Інтернету, визначення правових проблем, зумовлених цими особливостями, та формулювання шляхів вирішення цих проблем.

Нині в Україні триває обговорення шляхів забезпечення максимально зручних умов для обслуговування громадян, створення атмосфери повної довіри між отримувачами послуг та представниками органів влади, приведення формату їх взаємодії до соціальних стандартів провідних країн світу.

Необхідно звернути увагу на те, що починаючи з березня 2013 року в Україні почав діяти Єдиний державний портал адміністративних послуг (далі – Портал), який знаходиться в процесі доробки і функціонує в тестовому режимі. Передумовою впровадження роботи Порталу стало прийняття 6 вересня 2012 року Верховною Радою України Закону України “Про адміністративні послуги”, який набрав чинності з 7 жовтня 2012 року. Цим законом унормовано процедуру надання органами виконавчої влади адміністративних послуг населенню та бізнесу, створено правове підґрунтя для утворення центрів надання адміністративних послуг.

Згідно з п. 1 абз. 1 ст. 1 вказаного закону, адміністративна послуга – 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. Крім того, відповідно до положень статей 9 та 17 зазначеного закону адміністративні послуги надаються суб’єктами надання адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні та забезпечує надання адміністративних послуг в електронній формі, а також доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет [1].

Слід вказати на те, що на виконання зазначеної норми закону Кабінетом Міністрів України в січні поточного року затверджено Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі – Положення) [2]. Відповідно до вказаного порядку вже до 1 січня 2014 року Портал має забезпечити доступ до інформації про адміністративні послуги, суб’єктів надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг; доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг; можливість подання заяв за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку; можливість отримання інформації про хід розгляду їх заяв; можливість отримання за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку результатів надання адміністративних послуг; можливість здійснення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.

Крім того, Кабінетом Міністрів України прийнято ряд підзаконних актів, зокрема про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, метою якого є визначення основних завдань такого центру, принципів його діяльності, основних завдань адміністратора, що організовує надання адміністративних послуг, а також вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги.

З метою реалізації положень Закону України “Про адміністративні послуги” Мінекономрозвитку розроблено проект Закону України “Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання” та проект нормативно-правового акта для створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року. Далі зазначимо, що для спрощення доступу громадськості до інформації про адміністративні послуги Мінекономрозвитку створило пілотну версію Єдиного державного порталу адміністративних послуг (<http://>

/poslugu.gov.ua) та продовжує роботу з удосконалення програмного забезпечення порталу та його інформаційного наповнення, шляхом збирання, оброблення, розміщення та оновлення інформації про адміністративні послуги, поданої відповідними державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим та органами місцевого самоврядування.

Планують, що за допомоги Порталу можна буде оформити ліцензію, здійснити реєстрацію будь-якого виду діяльності, зареєструвати транспортний засіб, отримати експертний висновок, оформити будь-яке посвідчення, дозвіл, свідоцтво тощо.

Звичайно надати об'єктивну оцінку роботи Порталу можна буде лише після завершення його розробки, шляхом вивчення та аналізу помилок та їх виправлення, однак, вже зараз кожен користувач мережі Інтернет має доступ до реєстру адміністративних послуг, переліку суб'єктів надання послуг, переліку послуг, що надається відповідним суб'єктом та їх вартість. Нині на Порталі відсутні переліки та зразки документів необхідних для отримання адміністративної послуги, відсутня можливість їх заповнення в електронному варіанті, відсутня інформація про місцеві органи, якими надається послуга, тощо. Як бачимо, поки що неможливо за допомогою Порталу швидко та якісно отримати адміністративну послугу суб'єкту звернення або ж отримати вичерпну та зрозумілу інформацію про те, куди звертатися та які документи при собі необхідно мати.

У разі належного функціонування Порталу його переваги очевидні. По-перше, це швидкість, доступність, зручність та зрозумілість, відсутність необхідності стояти годинами в чергах для того, щоб отримати інформацію про послугу, подати документи, дізнатися про перебіг розгляду заяви чи отримати потрібний документ.

Важливими є і перспективи діяльності Порталу у сфері боротьби з корупцією, оскільки дистанційне надання адміністративної послуги зводить до мінімуму можливість зловживань чиновників, приміром, вимог надати не передбачені законодавством документи, відтягування строків розгляду тощо.

За результатами опитування, проведеного на prostopravo.com.ua 31,18 % респондентів уже користувалися адміністративними послугами, що надаються за допомоги Інтернету і залишилися задоволені, 30,46 % не користувалися, але хотіли б це зробити і лише 13,25 % відповіли, що віддають перевагу перевіреному "паперовому" способу спілкування з держчиновниками, 12,58 % опитаних користувалися такими послугами, але залишилися незадоволені якістю, і стільки ж хотіли б ними скористатися, але не змогли розібратися, як це зробити [3].

Звичайно, на цьому етапі є ще багато запитань щодо його функціонування. Приміром, поки що невідомо, яким чином відбуватиметься ідентифікація суб'єкта, який бажає замовити адмінпослугу в мережі, чи не буде її розмір відрізнятися від плати за послугу, отриману стандартним, "паперовим" способом; які платіжні засоби можуть бути використані для оплати адмінпослуг, як вирішуватиметься питання з пільговими категоріями громадян, які за законом звільнені від плати за ту чи іншу послугу, адже для того, щоб скористатися пільгою, вони мають надати документ, що дає право на неї.

Надто актуальним є питання щодо відомостей Порталу і його наповнення, тут усе залежатиме від ефективності, з якою місцеві органи влади передаватимуть інформацію держателю Порталу – Мінекономрозвитку. Доречно було б наповнювати інформацію не шляхом направлення інформації її держателю, після чого вона буде розміщена на порталі, а щоб кожен суб'єкт надання адміністративних послуг мав доступ до розміщення інформації в частині, що стосується надання послуг конкретним центром, а також мав можливість через єдиний загальнодержавний портал отримувати запити на надання послуги та необхідні для цього документи в електронному варіанті.

Така практика роботи аналогічних загальнодержавних електронних реєстрів в Україні вже є, зокрема Єдиний державний реєстр судових рішень, Єдиний реєстр досудових розслідувань тощо [4].

Зокрема, зазначені електронні системи передбачають можливість завантаження електронних документів та внесення відповідних відомостей кожним із суб'єктів, у свою чергу, контроль за повнотою та правильністю внесених даних здійснює її держатель.

Вперше спроби надання адміністративних послуг в електронному вигляді виникли в Північній Америці й Західній Європі в 1990-ті роки. Проте першим реалізував цю ідею на практиці Сінгапур, де 1999 року ввели в дію масштабний урядовий портал. На ньому можна було не лише знайти корисну інформацію, а й он-лайн отримати деякі державні послуги, задля яких люди звикли шикуватися в черги в міністерствах, інспекціях, муніципалітетах. Через портал почали, наприклад, реєструвати шлюби, надсилати повідомлення в поліцію про правопорушення тощо.

Оцифровуючи процес надання державних послуг, далі за всіх пішли США: там об'єднали близько 20 тисяч сайтів державних органів влади всіх рівнів. У Європі варто назвати Велику Британію, де відповідно до урядової програми послуги в електронній формі надаються через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів (кол-центри).

Серед пострадянських республік найбільших успіхів в питанні електронного надання послуг державою досягли країни Балтії. Курс на послідовне впровадження інформаційних технологій Естонія взяла ще 1993 року. Нині громадяни Естонії можуть через Інтернет контактувати з усіма державними й багатьма приватними структурами: звернутися по субсидію чи якусь іншу соціальну допомогу, записатися на прийом до лікаря, отримати дозвіл на риболовлю, за допомогою sms-повідомлення розплатитися за проїзний квиток на громадський транспорт і навіть проголосувати на виборах. 95 відсотків естонців заповнюють особисті податкові декларації в Інтернеті. Одна з останніх запроваджених електронних послуг – можливість замовити місце в черзі на естонсько-російському кордоні. З перетворенням Естонії на єдиний віртуальний офіс, який об'єднав кілька десятків офіційних баз даних, життя громадян змінилося докорінно. Статистика засвідчує: 10 років тому Інтернетом в Естонії користувалися 32 % населення, нині цей показник перевищує 70 % [5].

Поряд із низкою позитивних сторін, у вдосконаленні системи надання електронних адміністративних послуг нині офіційно не визначені перелік обов'язкових адміністративних послуг, які б надавалися через систему електронного уряду, обов'язки органів влади перед фізичними та юридичними особами при електронному зверненні останніх, немає належного методичного інструктивного забезпечення надання електронних послуг, прийняття та реєстрації електронних звернень громадян, забезпечення пересилання відповідей стосовно вжитих заходів та системи адміністративних санкцій за неналежне надання електронних адміністративних послуг.

На сьогодні пілотними проектами надання електронних адміністративних послуг в Україні є: реєстрація автотранспорту, робота з реєстром викрадених авто; реєстрація підприємства; отримання ліцензії на провадження господарської діяльності; подання бухгалтерської, фінансової, статистичної звітності в он-лайн режимі; оформлення паспортів, інших особистих документів; "Електронна лікарня", реєстри електронних медкарток; "Електронна бібліотека"; реєстри бібліотечних фондів [6].

З метою підвищення якості обслуговування громадян територіальні органи центральних органів виконавчої влади зорієнтовані у перспективі на надання своїх послуг через новоутворені центри надання адміністративних послуг шляхом укладання відповідних договорів. Крім того, наразі залишається актуальним завданням впровадження ефективної системи державного та громадського контролю за діяльністю центрів надання адміністративних послуг.

Отже, якщо Реєстр буде зрозумілим і зручним у користуванні, безпечним при здійсненні платежів за надані послуги і стабільно працюватиме, тобто буде доступним цілодобово, у нього є всі шанси стати популярним. Навряд чи адекватний громадянин захоче зайвий раз стояти в чергах і спілкуватися з черговим чиновником щодо прискорення вирішення його питання.

На підставі викладеного вище можна зробити висновок, що впровадження та подальший розвиток електронної демократії у роботу всіх центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг населенню через Інтернет, зробить її більш прозорою, раціональною й такою, що враховує інтереси громадян, сприятиме спрощенню їх взаємодії з органами влади та державними установами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.12 № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Стор. 44. – Ст. 3067.
2. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 13 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 4. – Стор. 9. – Ст. 109.
3. Єдиний державний портал адміністративних послуг : реалії та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http : // ua.prostobiz.ua](http://ua.prostobiz.ua).
4. Єдиний державний реєстр судових рішень [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http : // www.reyestr.court.gov.ua/](http://www.reyestr.court.gov.ua/) ; Єдиний реєстр досудових розслідувань [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https : // erdr.gp.gov.ua](https://erdr.gp.gov.ua).
5. *Поташній Ю.* Електронний іспит / Ю. Поташній // Віче. – 2011. – № 15. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http : // www.viche.info](http://www.viche.info).
6. Електронні адміністративні послуги та моделювання процесів їх надання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http : // www.znannya.org](http://www.znannya.org).

Отримано 11.06.2013