



«НАДАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ В УКРАЇНІ:

Сучасний стан та
перспективи розвитку



ВСТУП

На сьогодні одним з основних пріоритетів нашої держави є побудова орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати та накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися й обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному та особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Розділ

1:

Адміністративні
послуги:
загальні відомості
та принципи
організації їх
надання,
інтегровані
офіси.

1.1 Адміністративні послуги: сутність та поняття

Адміністративна послуга полягає у створенні зручних умов для взаємодії особи з органами публічної адміністрації у найбільшій категорії справ. 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.

1.2 Інтегровані офіси надання адміністративних послуг

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

структур. Складовою оптимальної організації взаємодії влади з населенням є створення офісів надання адміністративних послуг, базовим принципом яких є принцип “Єдиного офісу”.

У більшості країн світу основними каналами надання адміністративних послуг є обслуговування громадян безпосередньо в інтегрованих офісах, а також за телефоном та в електронний спосіб

Розділ

2:

Електронні
адміністративні
послуги: сутність
та організація
надання.

2.1 Сутність електронних адміністративних послуг

Електронна адміністративна послуга це та ж сама адміністративна послуга, яка надається саме в електронному вигляді.

2.2 Організація надання електронних адміністративних послуг

Звернення щодо виконання електронних адміністративних послуг надаються через Єдиний державний портал <https://my.gov.ua/>.

Кінцевою метою розвитку надання електронних адміністративних послуг є можливість надання більшості адміністративних послуг онлайн та інтеграція окремих електронних сервісів надання адміністративних послуг у єдиний загальнодержавний веб-портал.

Також електронні послуги мають бути доступними 24/7, тому органи влади мають звертати значну увагу на забезпечення надійності та захищеності роботи порталів, через які ці послуги надаються

Розділ 3:

Перспективи та
напрями розвитку
надання
електронних
адміністративних
послуг

надання електронних адміністративних послуг

На цей час портали публічних послуг створені практично в усіх розвинених країнах світу. Основними каналами надання стали веб-портали та мобільні застосунки. Зарубіжний досвід свідчить, що успішному впровадженню електронних послуг сприяють:

1. належна законодавча підтримка;
2. впровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації;
3. забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг;
4. ефективна взаємодія держави та ІТ-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технологічних і технічних рішень електронних послуг.

Для переведення адміністративних послуг в електронний формат потрібно:

1. реалізувати пілотні проекти із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації, а також врегулювання даних питань на законодавчому рівні.
2. Залучати фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.
3. Забезпечити надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя.

Основними напрямками розвитку електронного уряду є:

1. Поєднання та інтеграція каналів надання послуг:

Важливо надавати послуги, використовуючи безліч різних каналів, надаючи громадянам вибір отримати послуги за допомогою улюбленого каналу.

2. Персоніфікація публічних послуг під конкретного громадянина.

Ідентифікація та поділ користувацьких баз даних допоможуть краще пристосувати публічні послуги для потреб індивідуальних користувачів.

3. Використання мобільних технологій.

Мобільні технології розвиваються швидкими темпами та надають владі можливість надавати публічні послуги широким верствами населення.

Прикладом використання владою мобільних технологій є застосунок “ДІЯ”

Висновки

Надання електронних адміністративних послуг в Україні швидко розвивається, на державному порталі з'являються нові послуги. Також, за результатами дослідження ООН щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 69 місце серед 193 країн. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,587011.

Важливо також розказати про мобільний застосунок “ДІЯ”. В цьому застосунку доступні електронні документи, які згідно закону № 1368-IX прирівнюються до фізичних аналогів