

**Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження
електронного урядування.**

Анотація. У роботі розглянуто електронний уряд як механізм державного управління, необхідним елементом якого є надання адміністративних послуг. Виявлені напрямки подальшого дослідження процесу надання адміністративних послуг за допомогою інформаційних технологій.

Розвиток сучасних інформаційних і комунікаційних технологій та їх застосування в усіх сферах життя, а також збільшення кількості та якості інформації, засвоєння якої не можливе без відповідного впровадження інформаційних технологій, робить актуальним питання формування державної політики розвитку інформаційного суспільства [1].

Звичайно, що перехід до інформаційного суспільства не є можливим без безпосередньої участі державних органів та структур, які вимушені модернізувати свої взаємовідносини з громадянами та бізнесом, з метою забезпечення підвищення ступеня задоволеності населення обслуговуванням, підвищення інформаційної відкритості, прозорості та підзвітності діяльності органів державного управління, зниження адміністративних бар'єрів для бізнесу. Цей перехід є можливим за умови реалізації комплексної програми інформатизації органів державної влади, націленої на створення електронного уряду. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в органах державного управління для забезпечення взаємодії зі споживачами адміністративних послуг має на меті збільшення ефективності та результативності їх діяльності, підвищення якості адміністративних послуг та сприятиме цільової орієнтації на їх споживачів, що безпосередньо впливає на якість державного управління. Дійовим засобом взаємодії і форми співпраці держави, громадян і бізнесу і є електронний уряд [2].

Важливим показником готовності уряду до плідної взаємодії з населенням та бізнесом є наявність веб-сайтів органів влади. При цьому, повинен бути реалізований принцип «єдиного вікна», за яким кожна фізична або юридична особа звернувшись лише до одного органу влади змогла б отримати

адміністративну послугу у фіксований термін, у тому числі за допомогою електронного цифрового підпису, умовою надання якої є отримання певних довідок від інших органів влади. Реалізація цього принципу є можливою лише за умови забезпечення комплексної взаємодії всіх органів влади за допомогою ІКТ, що є базовим елементом ефективного функціонування електронного уряду [3].

Одним з критеріїв повноцінного функціонування за концепцією «електронного уряду» веб-сайтів органів влади є наявність електронних адміністративних послуг. Але на сьогодні в Україні веб-сайти органів влади мають в своїй більшості лише інформаційний характер, відсутня можливість здійснення транзакцій, а також можливість отримання зразків документів є дуже обмеженою. Все це не може забезпечити процеси надання адміністративних послуг в режимі он-лайн. Але сучасні соціальні умови вимагають від урядів надання адміністративних послуг в інтерактивному режимі за допомогою Інтернет-технологій.

В [4,5] визначено питання необхідності створення та забезпечення функціонування в Інтернеті веб-сторінок держателя Реєстру адміністративних послуг з інформацією про порядок надання відповідних адміністративних послуг, але правові умови надання цих послуг за допомогою електронних засобів та Інтернет-технологій законодавчо ще не визначені.

Для забезпечення правової визначеності надання електронних адміністративних послуг, необхідно врегулювати такі важливі питання як:

- фіксація часу звернення та отримання адміністративної послуги для того, щоб визначити якими законодавчими актами потрібно керуватися під час надання таких послуг;
- визначення географічного розташування надавачів та одержувачів електронних адміністративних послуг, з метою визначення юрисдикції держави, яка має відношення до процесу надання послуги;

- визначення прав, обов'язків і відповідальності сторін та посадових осіб, які приймають участь в процесі надання електронних адміністративних послуг;
- впорядкувати та розмежувати відповідальність за надання послуг користувачам між різними органами виконавчої влади, які задіяні в цьому процесі.

Поряд з цим для побудови правової держави та розвитку інформаційного суспільства виникає необхідність забезпечення захисту персональних даних одержувачів електронних адміністративних послуг [6].

Крім того, необхідно забезпечити правове регулювання доступу різноманітних категорій користувачів до інформаційних ресурсів урядових органів, встановлення правового статусу інформації про діяльність органів державної влади, а також офіційної інформації, яка надається одержувачам електронних адміністративних послуг.

Отже, існує низка проблемних питань, вирішення яких сприятиме забезпеченню надання послуг в інтерактивному режимі, серед яких:

- законодавчо не визначені загальні умови надання адміністративних послуг електронними засобами та за допомогою Інтернет-технологій;
- не забезпечено чітке розподілення повноважень та відповідальності з надання електронних адміністративних послуг між різними органами влади;
- не визначено правовий статус урядових інформаційних ресурсів, які надаються одержувачам електронних адміністративних послуг;
- не визначено правові умови захисту персональних даних в процесі надання електронних адміністративних послуг.

Таким чином, для забезпечення ефективного впровадження технологій електронного урядування необхідно здійснити поглиблений аналіз умов надання урядових послуг за допомогою Інтернет-технологій, вивчення та аналіз нормативно-правової бази світового, європейського та пострадянського законодавства з питань надання електронних адміністративних послуг, з метою

розробки пропозицій щодо удосконалення правових механізмів надання цих послуг.

Література

1. Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» , N 537-V від 9 січня 2007 року
2. *Голобуцький О.П., Шевчук О.Б.* Електронний уряд. - К.: ЗАТ “Атлант UMS”, 2002. - 174 с.
3. *Баранов О. А.* «Інформаційне право України: стан, проблеми, перспективи.» К. : Видавничий дім "СофтПрес", 2005. — 316с.
4. Законопроект України «Про адміністративні послуги» №6199 від 16.03.2010
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» N 90-р від 15 лютого 2006 р.
6. Закон України «Про захист персональних даних» Верховна Рада України; Закон № 2297-VI від 01.06.2010р. , набуває чинності 01.01.2011р.