

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Економічна система здатна до саморегуляції або адаптації. У раз виникнення недоліків у механізмах її функціонування система самостійно узгодить свої елементи, зробить їх доцільними (іноді нехтуючи метою і принципами державного регулювання). Це означає, що у разі неефективного управління економічна система компенсуватиме “неефективність” пошуком альтернативних можливостей і вийде з-під державного контролю й управління. Ще одним фактором складності та водночас перспективності у дослідженні механізмів, інструментів державного регулювання, на наш погляд, є синтез дії впорядкування системи державного управління й самоорганізації системи господарювання. За раціонального їх співвідношення ефект синергії дії інструментів державного регулювання матиме значно кращий результат від застосованих ресурсів державного управління. Подальших до сліджень потребують аспекти застосування методів стимулювання в забезпеченні економічної безпеки держави та ефективнішого використання потенціалу органів державного управління.

Список використаних джерел:

1. BSC – Balanced Scorecard [Электронный ресурс] // Прогрессивный менеджмент. – Режим доступа : <http://www.progressive-management.com.ua/glossary-management/54-bsc-balanced-scorecard>
2. Каплан Р. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р. Каплан, Д. Нортон. – М. : ЗАО “Олимп-Бизнес”, 2003. – 214 с.
3. Нікішина О. В. Баланс інтересів: критерій раціональності економічних відносин / О. В. Нікішина // Економіка харчової промисловості. – 2010. – № 4. – С. 42–48.
4. Редченко К. І. Вплив теорії зацікавлених сторін на управлінський облік / К. І. Редченко // Економіка промисловості. – 2008. – № 4. – С. 59–64.
5. Мельник Ю. М. Проблеми застосування збалансованої системи показників на вітчизняних підприємствах / Ю. М. Мельник, О. С. Савченко // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 192–203.
6. Аналитический центр “Концепт”. Метод BSC [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.old.aconcept.ru/strategy/bsc.html>



УДК 351:354:303

К. Г. Бричук, здобувач,
Академія муніципального управління

АНАЛІЗ СТАНУ ТА ПЕРСПЕКТИВ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

Конкретизовано специфічні особливості формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг в Україні. Сформульовано пріоритетні напрями розвитку системи надання електронних державних послуг у сфері взаємодії з населенням.

Ключові слова: інформаційне забезпечення; система надання електронних державних послуг; органи державної влади.

© К. Г. Бричук, 2014

Within the conceptual approaches specified in the specific features of the formation of information support system for providing electronic public services in Ukraine. Formulated Priority Areas of the system of electronic public services in the field of interaction with the public: the creation of electronic services that provide citizens an effective system of job search and employment; create a service with the presentation of various kinds of applications (to receive unemployment benefits, residence registration); forming channels direct interaction of citizens and state institutions in particular, can apply to the public authorities on the facts of a violation of law; access of information about the services health care organizations, educational, cultural, social protection; provide citizens with online access to the catalogs.

Key words: information support; system providing electronic public services; public authorities.

Постановка проблеми. Загальносвітовою тенденцією є трансформація індустріального суспільства у постіндустріальне, що відбувається в умовах посилення глобалізаційних процесів, розширення сфери послуг і нематеріального виробництва в результаті науково-технічного прогресу, в тому числі масштабного, глибинного та динамічного проникнення інформаційно-комунікаційних технологій у всі сфери життєдіяльності особи, суспільства, суб'єктів господарювання і держави.

Раціональне врахування впливу комплексу тих чи інших різновекторних факторів, а також особливостей розвитку держави потребує розробки скоординованих заходів щодо розвитку інформаційного суспільства і суспільства знань. Для цього слід об'єднати зусилля держави, бізнесу та громадянського суспільства. Нині для більшості держав розвиток інформаційного суспільства – один з національних пріоритетів. При цьому інформаційно-комунікаційні технології є необхідним інструментом соціально-економічного прогресу, одним з основних чинників інноваційного розвитку економіки.

Результати застосування міжнародного досвіду свідчать, що цифрові технології стали рушійною силою соціально-економічного розвитку, відновлення економіки багатьох держав світу, і визначають основу сталого розвитку в майбутньому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам підвищення ефективності функціонування органів державної влади із застосуванням сучасних інформаційних технологій присвячено праці вітчизняних і зарубіжних учених, зокрема: Н. Автономової, Н. Аксьонової, О. Амосова, В. Антонюка, Т. Білоуса, Т. Буренко, Ю. Бурило, А. Бухачевича, Л. Галагана, Т. Гамана, В. Гришина, А. Дегтяря, Ю. Делія, Н. Дяченко, С. Луценко, В. Мельченко, О. Михайловської, М. Могилової, О. Половцева, А. Шевцова, С. Щербини.

Питання теорії та методології впровадження електронного урядування висвітлювались у працях зарубіжних науковців: О. Баранова, Н. Буличевої, М. Ватковської, І. Волкова, А. Григана, В. Гурковського, І. Демидова, М. Демкової, А. Денисова, С. Дзюби, Ю. Добуша, В. Дрешпака, В. Єганова, А. Єфанова, І. Жилиєва, В. Іщенко, М. Климаша, І. Клименко, Е. Клепець, П. Козирева, М. Лахижа, М. Левина, Л. Левченко, Ю. Міснікова, С. Мосьондз, В. Омельченко, О. Арво, Ю. Пивовар, Л. Полосіної, Т. Попової, Ю. Приймак, І. Рубана, Н. Руденко, А. Семенченко, О. Скляренко, В. Степанова, А. Ткаченко, Р. Фурмана, Л. Хоменко, І. Шкарлат, О. Юлдашева.

Проте сучасний етап модернізації системи державного управління вимагає від держави застосування адекватних інформаційних управлінських інструментів розв'язання комплексних проблем економічного і соціального розвитку.

Мета статті – конкретизувати специфічні особливості формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг в Україні, сформулювати пріоритетні напрями розвитку системи надання електронних державних послуг у сфері взаємодії з населенням.

Виклад основного матеріалу. Розвинуті держави світу на межі XX–XXI ст. поставили собі за мету прискорений перехід до нового етапу розвитку – інформаційного суспільства, що дасть змогу забезпечити рівень суспільного добробуту, здійснити перехід від економіки з паливно-сировинною спрямованістю до економіки, яка ґрунтується на знаннях, досягти скорочення кількості загроз національній безпеці, залучити громадян до всіх благ інформаційного суспільства [1].

За результатами міжнародних досліджень рейтинги України за окремими індексами, що стосуються впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, становлять:

- глобальний індекс конкурентоспроможності 2011–2012 (WEF Global Competitiveness Index) – 82-ге місце зі 142 держав;
- індекс технологічної готовності 2011–2012 (WEF Technological Readiness Index) – 82-ге місце зі 142 держав;
- індекс мережної готовності 2011–2012 (WEF Networked Readiness Index) – 75-ге місце зі 142 держав;
- готовність уряду (Government readiness) – 122-ге місце із 138 держав;
- використання урядом інформаційно-комунікаційних технологій (Government usage) – 75-ге місце зі 138 держав;
- рейтинг за електронною готовністю 2010 (EIU eReadiness Ranking) – 64-ге місце із 70 держав;
- індекс електронного уряду ООН 2012 (UN e-Government Index) – 68-ме місце зі 193 держав.

Основні умови розвитку інформаційного суспільства в Україні такі:

- забезпечення координаційної ролі держави в реалізації національної інформаційної політики із застосуванням принципів державно-приватного партнерства; організація наукових досліджень, створення і розвиток трудового потенціалу;
- концентрація ресурсів держави на пріоритетних завданнях розвитку інформаційного суспільства;
- розвиток національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури та її інтеграція до світової інфраструктури;
- вільний доступ до інформації та знань, крім обмежень, установлених законом;
- удосконалення законодавства з питань регулювання суспільних відносин в інформаційній сфері;
- підтримка вітчизняних суб'єктів індустрії програмної продукції;
- сприяння розвитку міжнародного співробітництва;
- постійне вдосконалення бізнес-клімату і розвиток конкуренції;
- становлення національної інформаційної індустрії;
- упровадження новітніх технологій у систему виробництва і споживання та розвиток високотехнологічного машинобудування [1].

Проблеми, що перешкоджають підвищенню ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій для покращання підвищення якості життя громадян, забезпеченню конкурентоспроможності України, розвитку економічної, соціально-політичної, культурної та духовної сфери суспільства, вдосконаленню системи прийняття державних управлінських рішень, мають комплексний характер і не можуть бути розв'язані на рівні окремих державних органів або адміністративно-територіальних одиниць. Усунення таких проблем потребує значних ресурсів, скоординованого проведення організаційних змін і забезпечення узгодженості дій за відповідним напрямом [1].

Основні потоки найбільш затребуваних з боку населення державних послуг свідчать про певну виражену специфіку формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг у рамках цього виду послуг, що надаються на базі сучасних інформаційних технологій.

Механізми державного управління

Так, найбільшою популярністю користуються такі їх види: медичні послуги, житлово-комунальні послуги, звернення у відділення Пенсійного фонду, подання податкових декларацій та оформлення документації на грошові субсидії, послуги, пов'язані з особистим автотранспортом, зміна паспорта, оформлення постійної або тимчасової прописки, реєстрація права на об'єкт нерухомості, оформлення у власність земельної ділянки, оформлення документа для житлових субсидій, послуга соціального забезпечення. Інакше кажучи, переважно населення рухається у бік державних послуг, а не послуги органів державної влади рухаються за населенням.

За 2013 р. до Пенсійного фонду України надійшло 592 запити. Із них отримано: електронною поштою – 313, поштою – 265, факсом – 6, телефоном – 2, під час особистого прийому – 6. За особою запитувача найбільше запитів надійшло від фізичних осіб – 536, від юридичних – 36, від об'єднань громадян без статусу юридичної особи – 8, від представників засобів масової інформації – 12. За результатами розгляду запитів на інформацію: задоволено – 455 запитів, надіслано належним розпорядникам інформації – 81, відмовлено – 56 [2].

Основні адміністративні послуги, що надаються органами доходів і зборів:

- видача картки платника податків і внесення до паспорта громадянина України даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків;
- внесення до паспорта громадянина України відмітки про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта;
- взяття на облік платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
- зняття з обліку платників єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
- видача документів про взяття на облік платника податків;
- видача довідки про зняття з обліку платника податків;
- видача довідки про відсутність заборгованості зі сплати податків, зборів платникам податків, які припиняються/припиняють підприємницьку діяльність;
- видача довідки про відсутність заборгованості з платежів до бюджету, що контролюються органами доходів і зборів;
- видача довідки про подану декларацію про майновий стан і доходи (податкову декларацію);
- видача довідки про сплату податку на доходи фізичних осіб платником податку – резидентом, який виїжджає за кордон на постійне місце проживання, та про відсутність податкових зобов'язань із цього податку [3].

Тому ці види державних послуг підлягають пріоритетному переведенню в електронний вигляд. Крім того, найважливішою передумовою переважного переведення цих послуг в електронний вигляд є той факт, що нині практично все населення України оплачує телефонні послуги через термінали електронної оплати, а більше 50 % мають доступ до Інтернету.

Відповідно до програми Європейського Союзу “Європейська стратегія здоров'я 2020” необхідно розробити і забезпечити виконання Загальнодержавної програми “Здоров'я-2020: український вимір”, що сприятиме вдосконаленню підходів до методів розв'язання актуальних проблем у галузі охорони здоров'я.

Принципово новий для України підхід до реформування медичної галузі – створення єдиної (інтегрованої) інформаційно-аналітичної системи обліку стану здоров'я громадян України, а також іноземців та осіб без громадянства, що перебувають в Україні на законних підставах, на основі електронної ідентифікації пацієнтів у закладах охорони здоров'я, збирання даних профілактичних обстежень з метою подальшого використання в аналітичних, експертних і статистичних системах. Важливою умовою створення зазначеної системи є забезпечення дотримання норм ст. 8 Конвенції про захист прав людини і основоположних

свобод, створення системи дистанційного консультування та діагностики з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що об'єднують великі заклади охорони здоров'я та наукові установи.

Е-медицина має забезпечувати взаємодію між пацієнтами, медичними працівниками та установами за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Основні напрями діяльності в галузі розвитку е-медицини такі:

- упровадження автоматизованих інформаційних галузевих систем, які, зокрема, дають змогу перейти до ведення медичної документації в електронному вигляді;
- розвиток телемедицини;
- удосконалення розвитку системи моніторингу стану здоров'я населення;
- створення і впровадження нових комп'ютерних технологій профілактики захворювань, діагностики, забезпечення лікувальних процесів;
- створення загальнодоступних електронних медичних ресурсів [4].

Перспективи формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг в Україні перебувають на стадії впровадження цієї технології.

Україна має власну історію розвитку базових засад інформаційного суспільства: діяльність всесвітньовідомої школи кібернетики; розробка на початку 90-х рр. минулого століття концепції та програми інформатизації; створення різноманітних інформаційно-комунікаційних технологій і загальнодержавних електронних інформаційно-аналітичних систем різного рівня та призначення.

Сформовано основні правові засади побудови інформаційного суспільства шляхом прийняття низки нормативно-правових актів, які, зокрема, регулюють суспільні відносини у сфері сприяння розвитку громадянського суспільства, створення інформаційних електронних ресурсів, захисту прав інтелектуальної власності на такі ресурси, гарантій і механізму доступу до публічної інформації, розвитку електронного урядування та відкритого уряду, електронного документообігу, інформаційної безпеки, формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг тощо.

Суб'єктами господарювання прискорено запроваджуються нові сучасні інформаційно-комунікаційні технології та рішення щодо створення інформаційних ресурсів і запровадження електронних технологій для підвищення конкурентоспроможності.

Активізується робота із запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у публічному секторі, зокрема освіті, науці, охороні здоров'я, культурі. Громадяни активно включаються у глобальні процеси створення та використання світових інформаційних ресурсів.

Отже, національна інформаційна сфера перебуває у стані активного становлення, гармонійного включення у глобальний світовий інформаційний простір та є основою розвитку інформаційного суспільства в Україні. Суттєві позитивні результати розвитку інформаційного суспільства отримано на регіональному та місцевому рівнях, у тому числі в Дніпропетровській та Одеській областях, м. Вінниці, Львові, Славутичі.

Водночас рівень розбудови інформаційного суспільства в Україні не відповідає потенціалу та можливостям України. Крім того, уповільнено та недостатньо координується процес упровадження електронного урядування.

В Україні завершено підготовчий етап з упровадження в органах виконавчої влади електронного документообігу на базі електронного цифрового підпису, а саме: розроблено комплекс єдиних форматів і протоколів електронного документообігу та електронного цифрового підпису, формування яких відбувалося за участі представників бізнесу, науковців та спеціалістів державних органів; офіційно визначено порядок електронного обміну службовими документами, що є передумовою для інтеграції різнорідних інформаційних систем, забезпечення їх сумісності й ефективної взаємодії.

Незважаючи на позитивну динаміку розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні, нерозв'язаними хронічними проблемами залишаються відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів і несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Внаслідок цього нині немає можливості надавати інтегровані державні послуги, у тому числі адміністративні, електронними засобами.

Неналежно виконується обов'язок органів влади розміщувати й оперативно оновлювати на власних сайтах у мережі Інтернет необхідну інформацію. Сайти часто не підтримуються централізовано, не об'єднуються в єдиний портал і передбачають лише односторонній зв'язок без надання громадянам та бізнесу державних послуг. Актуальною залишається проблема доступу громадян та організацій до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості, невеликих містах і віддалених районах.

Не сформовано єдину інфраструктуру міжвідомчого обміну даними в електронній формі. Відомості в наявних державних інформаційно-аналітичних системах не доступні іншим органам державної влади для оперативного використання. Недосконала система національних стандартів з інформаційних технологій, які не гармонізовані зі стандартами ISO/IEC та CEN/CENELEC. Використання недокументованих форматів даних, протоколів обміну, інших закритих інформаційних технологій і відсутність єдиних класифікаторів, довідників і схем даних обмежують можливість застосування автоматизованих засобів пошуку та аналітичної обробки інформації. Немає єдиної системи планування і моніторингу ефективності реалізації державних програм і проектів, а також доступу до цієї інформації громадян. Проблеми, що перешкоджають упровадженню елементів електронного врядування в діяльності органів державної влади, мають комплексний міжвідомчий характер і не можуть бути розв'язані на рівні окремих органів державної влади. Розвиток електронного врядування потребує побудови складних і гнучких систем, проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погоджених дій органів державної влади в рамках єдиної державної політики.

Усвідомлюючи необхідність запровадження адміністративних послуг з використанням можливостей глобальної мережі Інтернет, Кабінет Міністрів України активно веде роботу в напрямку впорядкування та класифікації адміністративних послуг, чіткого розподілу повноважень з їх надання [1].

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. На наш погляд, у рамках розглянутих концептуальних підходів доцільно конкретизувати специфічні особливості формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг в Україні. Виходячи з цього, можна сформулювати пріоритетні напрями розвитку системи надання електронних державних послуг у сфері взаємодії з населенням:

- створення електронних сервісів, що забезпечують громадянам ефективну систему пошуку роботи і працевлаштування;
- створення сервісів з подання різного роду заяв (на отримання допомоги з безробіття, реєстрацію за місцем проживання);
- формування каналів прямої взаємодії громадян і державних установ, що, зокрема, дозволяють звертатися в органи державної влади за фактами порушення їх законних інтересів;
- отримання громадянами інформації про послуги організацій охорони здоров'я, освіти, культури, органів соціального захисту;
- забезпечення громадянам доступу через Інтернет до каталогів.

Формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг для підприємців і юридичних осіб має передбачати виконання таких вимог:

- електронна форма подання підприємцями документів для здійснення різного роду реєстрації, акредитацій;

Механізми державного управління

- електронна форма подання підприємцями заяв на видачу дозволів на будівництво, оренду, торгівлю та інші види діяльності відповідно до законодавства;
- забезпечення можливостей електронного надання необхідної звітної інформації в органи державного управління;
- участь у конкурсних торгах з державних закупівель на державних торгових майданчиках;
- участь у конкурсних торгах з продажу державного майна (приватизація);
- створення інформаційних каналів поширення пропозицій про можливості співпраці з партнерами в Україні, ближньому і далекому зарубіжжі, а також ділової співпраці з державою.

Список використаних джерел:

1. Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні : проект навчального посібника / О. А. Баранов, М. С. Демкова, С. В. Дзюба та ін. ; за ред. А. І. Семенченко, 2009. – 82 с.
2. Офіційний веб-сайт Пенсійного фонду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pfu.gov.ua>
3. Офіційний веб-сайт Міністерства доходів і зборів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.minrd.gov.ua>
4. Про схвалення Концепції Загальнодержавної програми “Здоров’я 2020: український вимір” [Електронний ресурс] : розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 жовтня 2011 р. № 1164-р. – Режим доступу : <http://www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1164-2011-%D1%80>