

7. Гасий В. В., Потравный И. М. Экологическая ответственность бизнеса как элемент государственно-частного партнерства. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2011. №3. Т.1. DOI: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/183>.

8. Запатрина И. В. Перспективы использования механизмов публично-частного партнерства для развития инфраструктуры в Украине. *Демографія та соціальна економіка*. 2012. № 1. С. 94–102. DOI: <https://doi.org/10.15407/dse2012.01.094>.

Діжак Наталія Зіновіївна
*адміністратор відділу надання
адміністративних послуг Золочівської РДА*
Коробчук Олег Анатолійович
*начальник відділу «Центр надання
адміністративних послуг» Чемеровецької селищної ради*

ОПТИМІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

В цілому сучасна стратегія модернізації адміністративної системи розвитку електронного урядування, яка включає заходи щодо поліпшення якості надання адміністративних послуг, що надаються громадянам, є важливою ланкою загальної політики уряду, спрямованої на вдосконалення державного управління та зміцнення зв'язку з населенням.

Важливим питанням є створення системи менеджменту якості в державних органах влади, оскільки від них багато в чому залежить розвиток даної системи, та її поширення в масштабах країни. З іншої сторони, використання принципів менеджменту якості в державних установах веде, перш за все, до зниження вартості послуг, які надаються, підвищує задоволеність громадян державними послугами, та зацікавленість державних службовців в кінцевому результаті своєї роботи [1, с. 70].

На сучасному етапі розвитку країни вбачається можливим використання консервативного або трансформаційного шляхів для подальшого розвитку електронного урядування. Консервативний шлях має еволюційний характер та суттєво не змінює існуючі принципи та цілі

розвитку наявної інфраструктури електронного урядування, що може призвести до відставання від світових темпів розвитку.

Натомість трансформаційний шлях, який пропонується в рамках Концепції розвитку електронного урядування в Україні, має революційний характер та робить акцент на посиленні функціональних можливостей електронного урядування та зниженні витрат органів влади на реалізацію владних повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів, методологій та технологій (у тому числі Інтернету речей, хмарної інфраструктури, Blockchain, Mobile ID, shareding economy, просування методики опрацювання даних великих обсягів (Big Data), нормативно-правового врегулювання принципів «цифровий за замовчуванням», «одноразове введення інформації» та «сумісність за замовчуванням», а також застосування перспективних форм організації виконання завдань і проектів розвитку електронного урядування, зокрема публічно-приватного партнерства.

З метою забезпечення захисту електронного урядування, його окремих підсистем, регіональних інформаційних систем та інформаційного обміну від несанкціонованого доступу, зміни і розкрадання, а також з метою боротьби з комп'ютерними вірусами і запобігання витокам інформації повинна бути сформована єдина політика забезпечення інформаційної безпеки і реалізована відповідна підсистема. Політика забезпечення інформаційної безпеки повинна визначити:

- загальну модель загроз у сфері інформаційної безпеки електронного урядування в регіоні;
- класифікацію об'єктів електронного урядування в регіоні за необхідним рівнем забезпечення захисту інформації та загальні вимоги до них;
- критерії віднесення об'єктів системи електронного урядування в регіоні до систем, які вимагають захисту, і перелік необхідних заходів щодо забезпечення їх захисту;
- порядок узгодження вимог до окремих підсистем електронного урядування в регіоні, а також атестації об'єктів електронного урядування в регіоні;
- порядок доступу до підсистем електронного урядування в регіоні.

Підсистема забезпечення інформаційної безпеки електронного урядування в регіоні повинна включати функції здійснення доступу до підсистем, реєстрації та обліку дій користувачів при роботі з системою, моніторингу порушень в сфері інформаційної безпеки, забезпечення

антивірусного захисту, а також забезпечення захисту інформації при її передачі і обробці з використанням сертифікованих засобів.

Для зручності одержувачів послуг необхідним є створення різнопланової інфраструктури системи надання адміністративних послуг і різноманітних точок доступу. В якості потенційних учасників системи надання адміністративних послуг важливою складовою є бюджетна складова, яка характеризує соціальний розвиток регіонів. Створення різнопланової інфраструктури модернізує підхід до функціонування організацій при мінімальних витратах і підвищить популярність даних організацій, які надають адміністративні послуги [2, с. 132].

Для вдосконалення системи надання адміністративних послуг повинні бути передбачені механізми отримання послуг для всіх типів одержувачів послуг: громадян усіх категорій (включаючи інвалідів, пенсіонерів); бізнесу. Тому для об'єднання елементів і учасників адаптуємо точки доступу в системі надання адміністративних послуг за основними ознаками:

1. Традиційні / нетрадиційні. Традиційними точками доступу є звичні місця особистого звернення одержувачів послуг за отриманням послуги (органи виконавчої влади). Нетрадиційними є точки доступу отримання адміністративної послуги за допомогою альтернативних варіантів і технологій (інтернет-портали, компанії-оператори, центри надання адміністративних послуг).

2. Контактні / дистанційні. У контактних точках доступу здійснюється безпосереднє особисте звернення за наданням послуги через його представника. У дистанційних точках доступу звернення відбувається за коштами інформаційних технологій, сайтів, стільникового зв'язку.

3. Комерційні / некомерційні. Комерційними точками доступу є офіси, представництва комерційних операторів (стільникові компанії, фінансові компанії та банки, інтернет-компанії). Некомерційні точки доступу – це офіси органів державної влади, центри надання адміністративних послуг, автономні установи, які повністю забезпечуються бюджетними коштами.

4. За рівнем спеціалізації. Неспеціалізовані точки доступу - це місця звернення одержувачів послуг «без додаткових зусиль» в автономних установах, компаніях-операторах і т.д. Спеціалізовані - це точки доступу, які є спеціалізованими центрами та офісами з надання державних послуг (центри надання адміністративних послуг).

5. За рівнем доступу. Індивідуальний доступ – це точки доступу, де надання адміністративної послуги відбувається в індивідуальному порядку; масовий доступ – це точки доступу, де надання адміністративної послуги відбувається в порядку електронної або живої черги з одержувачів послуг.

Таким чином, комплексно використовуючи інформацію з різних джерел, сформується багатоканальна система можливих точок доступу для одержувачів адміністративних послуг. В результаті впровадження механізму державно-приватного партнерства до системи надання адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування виникнуть додаткові взаємини держави з бізнесом, які передбачають:

1. Виникнення нового учасника системи (компанія-оператор) державних послуг, яка надає державні послуги і забезпечує часткове фінансування витрат на надання цієї послуги).

2. Регулювання, контроль, визначення вимог до якості надання державних послуг та інфраструктура проекту встановлюються державою.

3. Реалізація конкурсних процедур, які полягають у виборі компанії-оператора (проводиться державою на певний термін).

4. Виникнення двосторонніх зобов'язань (приватний партнер відповідає за свої зобов'язання; держава відповідає за дострокове припинення контракту, забезпечення фінансами і майном).

5. Поява прозорості при взаємодії партнерів.

6. Безперервне надання державних послуг.

7. Повернення коштів компанії-оператору (інвестору) в окремих ситуаціях.

8. Об'єктом партнерства повинні виступати інвестиційні проекти, спрямовані на розвиток інфраструктури адміністративних послуг [3, с. 11].

Застосування в процесі надання адміністративних послуг технології управління за результатами на сучасному етапі обумовлює необхідність оцінки результативності не тільки окремих сфер установ, які надають державні послуги, а й аналізу ефективності даних організацій в цілому.

В рамках створення електронного урядування в регіоні повинна бути забезпечена інтеграція інформаційно-технологічної інфраструктури регіону з загальної інформаційно-технологічної інфраструктурою національного рівня.

З розвитком інформаційних і комунікаційних технологій і повсюдним їх впровадженням в усі сфери людської діяльності стала

очевидна ефективність використання результатів інформатизації, особливо в державному секторі.

Інтернет вивів на новий рівень взаємовідносин держави і суспільства, забезпечуючи прозорість управлінських рішень і надаючи можливість постійного громадського контролю над діяльністю держави. Таким чином, багато в чому функціонування правової держави стане можливим завдяки віртуальному простору, що забезпечує права громадян на вільний пошук, отримання, виробництво і поширення інформації [3, с. 257].

В даний час реальність така, що Україна істотно відстає від передових країн, які застосовують інформаційні технології при взаємодії з громадянами та юридичними особами. В силу цього, нашій країні належить виконати величезний обсяг робіт, в якому повинні брати участь особи, зацікавлені в прискореній інформатизації країни. Необхідна серйозна підтримка уряду і органів державної влади на різних рівнях, їх тісний контакт.

Іншою проблемою є кваліфікація фахівців, покликаних реалізувати Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. На жаль, в нашій країні недостатньо фахівців, здатних працювати з сучасними інформаційними технологіями, також слід зважати на тривалу трудову міграцію економічно активного населення за кордон, де будуть більш гідні умови для життя і роботи.

Існують і інші важливі питання, пов'язані з реалізацією Концепції розвитку електронного урядування в Україні, такі як, фінансування програми, координація держави і бізнесу, посилення взаємодії виконавчих органів влади всіх рівнів. Без комплексного підходу до вирішення цих проблем складно розраховувати на реалізацію програми в повному обсязі.

Підсумовуючи зазначимо, що якість наданої адміністративної послуги в умовах розвитку електронного урядування буде одним з головних чинників задоволеності громадян і організацій при її наданні. Не мало важливим є забезпечення державними службами гарантії безпеки персональних даних. Для цього необхідно розробити таке законодавство, яке регулюватиме захист даних, передачу інформації та її розкриття.

Література:

1. Буханевич О. М. Проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Серія: Юриспруденція. 2015. Вип. 14 (1). С. 71 – 73.

2. Литвин І. Відмежування адміністративних відносин від інших правовідносин, що виникають у сфері надання освітніх послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 4. С. 51 – 55.
3. Буренко Т. Тенденції розвитку організаційно-правового забезпечення адміністративних послуг в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2010. Вип. 4. С. 14 – 18.

Домарацька Валентина Миколаївна
секретар Липинської сільської ради
Луцького району Волинської області

ФІНАНСОВА НЕЗАЛЕЖНІСТЬ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

Власником фінансових ресурсів на місцевому (низовому) рівні є територіальні громади, що виникали як колективи людей, що спільно проживають на певній території. Розробляючи свої статuti, вони набували статусу публічного власника, що має відповідні права. Інший спосіб набуття територіальною громадою суб'єктності – це її визнання і унормування прав безпосередньо державою через законодавство, що приймається вищими органами влади.

Згідно із Конституцією України та Законом України «Про місцеве самоврядування», територіальна громада – це жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр [1; 2]. Тобто, з одного боку, територіальна громада, це, дійсно, колектив людей, що історично проживає у межах певних населених пунктів, проте з іншого – свої повноваження і права вона визначає не сама, вони для громади встановлюються «з центру». До цього слід додати, що з впровадженням адміністративно-територіальної реформи з'явилося поняття «об'єднана територіальна громада». В Законі України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» не сформульовано визначення територіальної громади, лише вказано, що суб'єктами добровільного об'єднання територіальних громад є суміжні територіальні громади сіл, селищ, міст [3]. В ресурсах Інтернет вказано, що територіальна громада – це адміністративно-територіальна одиниця [4].