

Потапчук Павло Юрійович

студент гр. ДСПУАзм-24, ННПУ, ЗУНУ, м. Тернопіль

Науковий керівник: к.е.н., доцент Коваль С. Л.

ПЕРСПЕКТИВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС УКРАЇНИ

Стрімкий розвиток інформаційних технологій зумовлює їх активне використання у різних сферах життя, у тому числі у сфері надання адміністративних послуг. Саме тому, актуальним завданням сучасного етапу розвитку держави є створення умов при яких громадяни України матимуть спрощений та зручний доступ до якісних адміністративних послуг, при цьому уникаючи корупційні ризики. Спрощення процесу надання послуг шляхом їх оцифрування повністю змінює форму та можливості отримання послуг, допомагає зробити їх більш зручними, прозорими та зрозумілими. Підвищення якості адміністративних послуг та розвиток мережі інтегрованих центрів, які надають адміністративні послуги є пріоритетним напрямом у сфері реформування та вдосконалення публічного управління в Україні.

Питання цифрової трансформації є одним із пріоритетів у діяльності Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органів влади. Цифровізація передбачає розроблення та функціонування численних спеціальних додатків та програм, котрі спрямовані на полегшення та спрощення процесу отримання адміністративних послуг, що позитивно впливає на імідж держави як на світовій арені, так і в очах її громадян. Проявом цифрової трансформації адміністративних послуг є впровадження процесу електронного урядування, яке є вимогою сучасності. Перевагами цифрової трансформації процесу надання адміністративних послуг є: економія часу, зручність при отриманні послуг в режимі онлайн.

Процес цифровізації адміністративних послуг супроводжується проблемами, які пов'язані із так званою «цифровою нерівністю». Так, для використання інтернет-технологій особа має мати певні знання та навички, однак не всі громадяни мають достатній рівень цифрової грамотності, який дозволить скористатися інноваційним способом отримання адміністративних послуг. Відповідно до даних Міністерства цифрових трансформації України рівень цифрової грамотності серед українців є нижчим за середній [1, с. 333]. Також існує різниця у рівні цифрової грамотності між сільськими та міськими жителями – близько 35–40%. «Наразі у стані цифрової нерівності перебувають близько 8 мільйонів українців» [1, с. 333]. Вважаємо, що проблеми цифрової нерівності є тими проблемами, які необхідно вирішити, щоб забезпечити процес до цифровізації.

Впровадженню інноваційних технологій у сферу надання адміністративних послуг перешкоджає також відсутність тісної взаємодії в обміні документами та інформацією між установами і підрозділами, які надають адміністративні послуги. Закон України «Про адміністративні послуги» [2] забороняє вимагати від

осіб, котрі звертаються за отриманням послуги, інформацію чи дані, до яких мають доступ інші органи влади. Відсутність механізму обміну інформацією зумовлює труднощі для користувачів послуг, які повинні зібрати і представити пакет документів для отримання тої чи іншої послуги.

Ще однією проблемою цифровізації адміністративних послуг є відсутність надійних способів та засобів захисту безпечного обміну даними у сфері ідентифікації юридичних осіб та фізичних в інформаційних системах органів державної влади. Дослідники Н. Петренко та Л. Машковська стверджують, що «із ростом популярності надання адміністративних послуг через мережу Інтернет зростає рівень використання технічно несумісних механізмів, алгоритмів і протоколів електронної ідентифікації та ідентифікації в реєстраційних системах та системах доступу до інформаційних систем» [3, с. 117]. Також, активне застосування інтернет-технологій та програмних продуктів загострює проблему протидії кіберзлочинності, котра є загрозою персональним даним користувачів послуг.

Цифровізація адміністративних послуг, як перспективний напрям удосконалення процесу їх надання дасть можливість користуватися безпечними сервісами, які надаватимуть доступ як до детальної інформації про послугу, так і можливість вносити інформацію шляхом заповнення даних у відповідних формах, завантажувати необхідні документи. Крім того, отримувачі послуг зможуть відстежувати інформацію про стан розгляду їх запити, матимуть можливість здійснити онлайн оплату послуги. На сьогодні, такий механізм в Україні не досконалий, що ускладнює отримання адміністративних послуг при використанні сучасних інноваційних технологій.

Сервісні центри МВС України також активно працюють у сфері спрощення надання адміністративних послуг шляхом впровадження у діяльність цифрових технологій. Пріоритетними напрямками удосконалення діяльності сервісних центрів МВС України є переведення максимальної кількості послуг в онлайн, мінімізація кількості часу, яку витрачає отримувач послуг, розробка інтернет сервісів, які дозволять максимально зручно та дистанційно презентувати послуги.

Список використаних джерел:

1. Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право. 2022. № 70. С. 329–335.
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 6.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
3. Петренко Н., Машковська Л. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112–119.