

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ КІБЕРНЕТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ І УПРАВЛІННІ»

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТУДЕНТСЬКИХ ПРАЦЬ

ВИПУСК 1



**Одеса
2019**

СТАН ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Зембіцька І. С.¹, Орлик О. В.²

¹ – студентка 1 курсу 10 гр., факультет міжнародної економіки,

² – канд. екон. наук, доцент, кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

АНОТАЦІЇ

Зембіцька І. С., Орлик О. В. Стан та проблеми впровадження електронних послуг в Україні. Розкрито особливості та стадії запровадження електронних послуг в Україні. Проведено аналіз поточного стану розвитку системи надання електронних послуг. Окреслено проблеми та перспективи впровадження в країні системи електронних послуг як способу організації взаємодії державної влади зі споживачами управлінських послуг за допомогою інформаційно-комп'ютерних технологій.

Ключові слова: електронне урядування, електронні послуги, адміністративні послуги, електронна ідентифікація, електронна взаємодія.

Зембицкая И. С., Орлик О. В. Состояние и проблемы внедрения электронных услуг в Украине. Раскрыты особенности и стадии внедрения электронных услуг в Украине. Проведен анализ текущего состояния развития системы предоставления электронных услуг. Обозначены проблемы и перспективы внедрения в стране системы электронных услуг как способа организации взаимодействия государственной власти с потребителями управленческих услуг с помощью информационно-компьютерных технологий.

Ключевые слова: электронное управление, электронные услуги, административные услуги, электронная идентификация, государственное управление, электронное взаимодействие.

Zembitska I. S., Orlyk O. V. The status of the introduction of electronic services in Ukraine. The features and stages of the introduction of electronic services in Ukraine are disclosed. The analysis of the current state of development of the system for the provision of electronic services. The problems and prospects of introducing the electronic services system in the country as a way of organizing the interaction of the government with consumers of management services using information and computer technologies are identified.

Keywords: electronic government, electronic services, administrative services, electronic identification, government, electronic interaction.

ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

Зембіцька І. С., Орлик О. В. Стан та проблеми впровадження електронних послуг в Україні // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 126–134.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Розбудова в Україні сучасного демократичного суспільства, її прагнення інтегруватись в Європейський Союз стикаються з багатьма перешкодами. Насамперед це політична нестабільність, підвищення рівня інфляції та безробіття, зниження індексу розвитку людського потенціалу, довіри громадян до влади тощо. Все це свідчить про значне зниження ефективності діяльності системи органів державного управління та органів місцевого самоврядування. Виникає необхідність її якісного оновлення шляхом запровадження нових форм і методів управління та сучасного інструментарію на основі інформаційних технологій. Одним із таких методів є впровадження системи електронного урядування.

Кінець ХХ – початок ХХІ ст. ознаменувався швидким розвитком комп'ютерних інформаційних технологій у країнах Заходу. Це в свою чергу призвело до виникнення нової форми взаємодії між владою та споживачем управлінських послуг – електронного урядування. Його впровадження дає можливість забезпечити відкритість та прозорість діяльності органів державного управління та органів місцевого самоврядування; економію часу та матеріальних ресурсів; підвищення рівня і якості надання адміністративних послуг споживачам.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Вагомий внесок у дослідження теоретичних засад функціонування електронного урядування зробили такі вчені, як: А. Белл, М. Бонем, М. Боунс, С. Зурідіс, С. Кліфт, С. Бурас, Н. Катріс, та ін. У вітчизняній науковій літературі дослідженню цієї проблематики, присвячено роботи таких науковців, як: Д. Дубов, С. Дубова, І. Клименко, С. Кузнецова, К. Линьова, О. Мітченко, О. Рискова, В. Шверда, О. Юлдашев та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. За показником цифровізації державних послуг Україна посідає 62 місце серед 193 країн світу. Країна значно відстає від своїх сусідів. Для порівняння: Польща на 36 місці, Росія на 35, Білорусь на 50, Угорщина - на 46, про що йдеться в дослідженні E-Government Development Index [1].

Наведені дані свідчать про відставання України від світових темпів розвитку електронних послуг. Тому, незважаючи на наукові доробки з даної тематики, проблеми впровадження електронного урядування, зокрема – електронних адміністративних послуг в Україні, є актуальними і потребують подальшого вивчення.

Мета статті. Мета статті полягає в розкритті особливостей та стадій запровадження електронних послуг в Україні, аналізі поточного стану розвитку системи надання електронних послуг, окресленні проблем та перспектив подальшого впровадження системи електронних послуг в країні як способу організації взаємодії державної влади зі споживачами управлінських послуг за допомогою інформаційно-комп'ютерних технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Переведення державних адміністративних послуг в електронний формат надає можливість отримати будь-яку послугу з будь-якого місця, де є підключення до Інтернету. Важливим у контексті формування нормативно-правової бази розвитку електронного урядування стало прийняття Концепції розвитку електронного урядування в Україні (далі – Концепція е-урядування), Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні (далі – Концепція е-послуг) та Плану заходів щодо їх реалізації [4; 9; 10].

Концепція е-урядування передбачає формування в країні до 2020 р. ефективної системи електронного урядування, спрямованої на задоволення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, за такими ключовими напрямками, як модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу за допомогою інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ); модернізація державного управління за допомогою ІКТ.

Концепція е-послуг в Україні визначає напрями і механізми створення до 2020 р. ефективної системи електронних послуг, а також містить перелік пріоритетних адміністративних послуг, надання яких в електронній формі передбачається першочергово.

Досягнення мети Концепції е-урядування повинно базуватися на таких основних принципах: орієнтація на споживача; доступність, зручність, швидкість; безпека та захист персональних даних; дебюрократизація та адміністративне спрощення; прозорість; збереження електронної інформації; відкритість та повторне використання; технологічна нейтральність; ефективність і результативність [4].

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» [5] та Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр [6] визначають розвиток електронного урядування одним із пріоритетних напрямів реформування системи державного управління в Україні.

Основними завданнями в рамках даного напрямку реформи державного управління, що передбачено реалізувати до 2020 р., є: завершення переходу органів виконавчої влади на електронний документообіг та їх інтеграція до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; створення та вдосконалення відкритих державних реєстрів; електронізація адміністративних послуг – не менше 80 електронних адміністративних послуг третьої стадії розвитку, та 40 – четвертої стадії розвитку; розвиток відкритих даних.

Державне агентство з питань електронного урядування України разом з іншими органами державної влади та міжнародними партнерами сприяють впровадженню електронних послуг у багатьох сферах економіки, серед яких: будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, оформлення субсидій, державна допомога сім'ям з дітьми, оплата комунальних послуг тощо.

Формування ефективної системи е-послуг в Україні передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг [2]. Протягом 2016-2017 рр. до порталу було інтегровано ряд адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є центральні органи виконавчої влади. На сьогоднішній день через портал в електронній формі можна отримати послуги у сфері будівництва, реєстрації бізнесу, нерухомого майна, земельних відносин, зовнішньоекономічної діяльності тощо [7].

Найбільше до порталу інтегровано адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є Міністерство юстиції України та Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

В Одеській області також відбувається активна реалізація Закону України «Про адміністративні послуги». Вже утворена та функціонує мережа із 37 центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), у тому числі 8 міських, 1 міськрайонний, 24 районних, 1 в об'єднаній територіальній громаді, 1 в селищній раді та 2 в сільських радах. На початок 2018 року ЦНАП області надано 480 тис. адмінпослуг (в середньому за місяць – 39988 адмінпослуг) [14, с.28].

Запровадження електронних послуг (е-послуг) в країні повинно здійснюватися шляхом послідовної реалізації ряду стадій (табл. 1).

Таблиця 1

Стадії запровадження е-послуг (розроблено на основі [4])

Стадії	Характеристика та мета
1	2
1. Можливість доступу до інформації щодо порядку надання е-послуг	Передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення до повної, актуальної та достовірної інформації про адміністративну послугу за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.
2. Можливість доступу до електронних форм документів	Передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.
3. Можливість подачі документів в електронній формі	Передбачає забезпечення можливості подання суб'єктом звернення заяви та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги в електронній формі, а також у разі надання платної адміністративної послуги здійснення оплати за її надання в електронній формі.

	Реалізація третьої стадії передбачає проведення електронної ідентифікації суб'єкта звернення, розроблення та затвердження електронних форм заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також запровадження міжвідомчої електронної взаємодії.
4. Повна автоматизація всіх процедур: інформування, результат, оплата	Передбачає забезпечення виконання всіх стадій, передбачених порядком надання адміністративної послуги в електронній формі, а також персоналізоване планування необхідності отримання адміністративної послуги на підставі даних, відомих про фізичну або юридичну особу. Четверта стадія не виключає фізичного контакту суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративних послуги, якщо це передбачено законодавством.

В процесі дослідження було встановлено, що переважна більшість послуг, які нині надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, не є електронними послугами четвертої стадії розвитку. Здебільшого, це послуги другої та третьої стадії розвитку.

Адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є органи місцевого самоврядування, не надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг в повному обсязі. Органи місцевого самоврядування розміщують інформаційні послуги в електронній формі через власні веб-сайти.

Згідно результатів громадського моніторингу впровадження інструментів електронного урядування на місцевому рівні, найчастіше органи місцевого самоврядування використовують для надання доступу до адміністративних послуг онлайн портал iGov (власні кабінети на ньому має третина міських рад) [8]. Одне місто використовує з цією метою портал «Розумне місто», у чотирьох містах створено окремі портали надання адміністративних послуг, в шести містах адміністративні послуги можна замовити онлайн через особистий кабінет користувача, створений на офіційних веб-сайтах міських рад.

Таким чином, на даний момент не дотримується принцип «єдиного вікна», що є одним із ключових принципів розвитку системи електронних послуг згідно норми чинного Закону України «Про адміністративні послуги» – статті 9 «Порядок надання адміністративних послуг» [2], яка передбачає надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у т. ч. через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Електронні послуги, які надають органи місцевої влади онлайн, – це переважно послуги другої стадії розвитку (надається можливість завантаження, заповнення та друку бланків заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг), а також різні електронні сервіси, що роблять отримання адміністративних послуг більш зручним для громадян (наприклад, здійснення попереднього запису до електронної черги, замовлення окремих адміністративних послуг через персональний кабінет на веб-сайті).

Для того, щоб Єдиний державний портал адміністративних послуг став «єдиним вікном» для отримання е-послуг, а також для надання е-послуг четвертої стадії розвитку необхідно забезпечити:

- повноцінне функціонування системи електронної взаємодії органів влади;
- інтеграцію інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом;
- доступ суб'єктів надання адміністративних послуг до державних реєстрів та їх електронну взаємодію;
- інтеграцію системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг.

З метою контролю якості надання електронних адміністративних послуг необхідно запровадити регулярний моніторинг якості їх надання через Єдиний державний портал адміністративних послуг, наприклад, шляхом проведення онлайн опитування споживачів послуг.

Також на урядовому рівні необхідно остаточно врегулювати питання електронної ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі. Передусім, розробити та закріпити у нормативно-правових актах схеми та засоби електронної ідентифікації, які використовуватимуться при наданні адміністративних послуг в електронній формі.

Електронна ідентифікація (далі – е-ідентифікація) – процедура використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, які однозначно визначають фізичну, юридичну особу або представника фізичної чи юридичної особи [11].

В останні роки було здійснено ряд заходів, спрямованих на розвиток е-ідентифікації в Україні.

З метою вдосконалення вітчизняного законодавства у сфері е-ідентифікації та надання електронних довірчих послуг, його гармонізації із законодавством ЄС, було ухвалено Закон України «Про електронні довірчі послуги» [11]. Закон розширив коло надавачів електронних довірчих послуг (далі – ЕДП), чітко визначив систему та повноваження органів влади, що здійснюють державне регулювання у сфері ЕДП та е-ідентифікації, вимоги до ЕДП та їх використання, порядок здійснення державного нагляду у сфері ЕДП.

Також, цим законом передбачено використання альтернативних засобів е-ідентифікації, таких, як Mobile ID (ідентифікація через мобільного оператора), Bank ID (ідентифікація через банк), та ID-картки при наданні електронних послуг та здійсненні інших форм електронної взаємодії. Запровадження альтернативних засобів е-ідентифікації дозволить спростити і розширити доступ громадян до електронних послуг, у тому числі адміністративних. Проте використання таких засобів в Україні перебуває на початковому етапі розвитку. Наприклад, вже розроблена система видачі паспортів громадянина України у формі ID-картки, на чіп яких записаний електронний цифровий підпис.

Запровадження альтернативних засобів е-ідентифікації потребує розробки і ухвалення відповідної законодавчої бази, а також співпраці держави і бізнесу. Так, наприклад, запровадження Mobile ID потребуватиме врегулювання питання ідентифікації абонентів мобільного зв'язку, 90% яких нині надають перевагу анонімному обслуговуванню [12].

Для цього відповідні зміни треба внести до законів України «Про телекомунікації» та «Про радіочастотний ресурс України», передбачити терміни впровадження цієї системи операторами мобільного зв'язку, забезпечити належний рівень захисту особистих даних користувачів Mobile ID, тощо. Подальший розвиток е-ідентифікації вимагає розробки та закріплення у нормативно-правових актах схем е-ідентифікації та вимог до засобів е-ідентифікацій, які під них підпадають; розбудови інфраструктури електронної ідентифікації.

Важливим напрямом розвитку е-ідентифікації в Україні має стати поширення використання засобів е-ідентифікації при отриманні громадянами е-послуг. На даний час рівень використання таких засобів є значно низьким (zareєстровано близько 4 млн діючих сертифікатів електронного цифрового підпису, переважно в органах державної влади, органах місцевого самоврядування та бізнесі [13]), що уповільнює розвиток електронних послуг.

Для подолання відставання України від світових темпів розвитку електронних послуг, необхідно стає розробка єдиної скоординованої державної політики у цій сфері, спрямованої на розв'язання таких першочергових проблем, як:

- оптимізація порядків надання адміністративних послуг;
- встановлення єдиних вимог до запровадження електронних послуг;
- урегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації суб'єктів звернення під час надання електронних послуг;
- визначеність формату електронного документа, згідно з яким суб'єкт звернення повинен подавати документи для отримання адміністративної послуги;
- формування довіри до електронної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення;
- наявність міжвідомчої електронної взаємодії під час надання адміністративних послуг;

– формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує надання електронних послуг на основі встановлених вимог;

– підвищення рівня готовності державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до запровадження електронних послуг.

Висновки з даного дослідження. Для успішного втілення у нашій державі електронного урядування та забезпечення повної реалізації всіх його переваг необхідно пройти складний шлях наближення системи державного управління до європейських стандартів. Для цього Україні необхідний певний час, оскільки остаточний перехід до електронного урядування потребує багато проміжних етапів: від декларування на найвищому державному рівні цього напрямку в якості пріоритетного до удосконалення системи підготовки, перепідготовки та підвищення рівня кваліфікації державних службовців, які будуть безпосередньо здійснювати відповідні функціональні обов'язки. Важливо, щоб перехід від традиційного управління до електронного урядування відбувався поступово та супроводжувався відповідними змінами у розвитку суспільства.

Подальші дослідження за даною проблематикою доцільно спрямувати в напрямку еволюційного переходу від традиційного управління до електронного урядування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андронік В. А. Без черг і чиновників: послуги, які українці можуть отримати онлайн // Все, що треба знати сьогодні. 2018. URL: <https://ukr.segodayna.ua/ukraine/bez-ocheredey-i-chinovnikov-uslugi-kotorye-ukraincy-mogut-poluchit-onlayn-1113992.html> (дата звернення: 01.04.2019).

2. Закон України «Про адміністративні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 01.04.2019).

3. Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> (дата звернення: 01.04.2019).

4. Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про схвалення концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 01.04.2019).

5. Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020"» від 12.01.2015 № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 01.04.2019).

6. Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> (дата звернення: 01.04.2019).

7. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://poslугy.gov.ua/> (дата звернення: 01.04.2019).
8. Куспляк І. С., Серенок А. О. Моніторинг упровадження інструментів електронного урядування як основи надання електронних послуг в електронному вигляді. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpdu_2015_2_8 (дата звернення: 09.04.2019).
9. Розпорядження КМУ від 14 червня 2017 р. № 394-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80> (дата звернення: 01.04.2019).
10. Розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення: 01.04.2019).
11. Закон України від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII «Про електронні довірчі послуги». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/print?user=2155-19> (дата звернення: 01.04.2019).
12. Mobile ID в Україні. У чому складність впровадження. 31.08.2017 URL: <https://minfin.com.ua/ua/2017/08/31/29596984> (дата звернення: 01.04.2019).
13. Mobileid: навіщо Україні цифрова трансформація. URL: <https://ain.ua/special/kyivstar-mobileid/> (дата звернення: 01.04.2019).
14. Звіт про здійснення Одеською обласною державною адміністрацією покладених на неї повноважень та стан розвитку території у 2017 році. Одеса, 2018. URL: <https://oda.odessa.gov.ua/statics/pages/files/5a82a5d4bcddb.pdf> (дата звернення: 09.04.2019).
15. Фінансово-економічна безпека підприємств та інформаційні технології забезпечення безпеки : монографія / О. В. Орлик, О. О. Кюне, О. Г. Єсіна, А. Ю. Вакула. Одеса : ФОП Гуляєва В.М., 2018. 140 с.
16. Коваленко Ю. Б., Орлик О. В. Електронно-цифровий підпис та особливості його використання // Інформатика та інформаційні технології : матеріали студ. наук. конф. (Одеса, 20 квітня 2015 р.). Одеса : ОНЕУ, 2015. С. 16–19.
17. Яроменко І. М., Орлик О. В. Організація комп'ютерної інформації та захисту інформації // Інформатика та інформаційні технології : матеріали студ. наук. конф. (Одеса, 20 квітня 2015 р.). Одеса : ОНЕУ, 2015. С. 64–67.
18. Йона О. О., Орлик О. В. Оцінка безпеки інформаційних ресурсів // Метрологія, технічне регулювання та забезпечення якості : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф. (Одеса, , 8-9 жовтня 2015 р.). Одеса : ОДАТРЯ, 2015. С. 154–156.