

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та управління підприємництвом

Кафедра загальної економічної теорії та економічної політики

УДК 330.338

ВОВЧОК АНАСТАСІЯ АНДРІЇВНА

**ЕЛЕКТРОННІ ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ: ЕТАПИ РЕАЛІЗАЦІЇ,
ТЕХНОЛОГІЇ**

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Автореферат
кваліфікаційної роботи на здобуття
освітньо-кваліфікаційного рівня - бакалавра
зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
на тему:
**ЕЛЕКТРОННІ ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ: ЕТАПИ РЕАЛІЗАЦІЇ,
ТЕХНОЛОГІЇ**

м. Одеса - 2023

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана на кафедрі загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету Міністерства освіти і науки України.

Керівник: кандидат економічних наук, доцент

Макуха Сергій Миколайович

доцент кафедри загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету, м. Одеса.

Рецензент: доктор економічних наук., професор

Галицький О.М.

професор кафедри економічної теорії і економіки підприємства Одеського державного аграрного університету.

Захист відбудеться на засіданні Державної екзаменаційної комісії в Одеському національному економічному університеті за адресою: 65082 м. Одеса, вул. Преображенська, 8.

З дипломною роботою можна ознайомитися на кафедрі загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету за адресою: 65082 м. Одеса, вул. Преображенська, 8, ауд. 315.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми кваліфікаційної роботи. За даними ООН, електронний уряд є ключовим фактором в просуванні цілей сталого розвитку. Тому, державні послуги повинні бути доступні всім, і електронний уряд має використовувати існуючі і нові технології для забезпечення цілей сталого розвитку. Поняття «електронне урядування» визначається «Концепцією розвитку електронного уряду в Україні» як «форма державного управління, яка сприяє ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційних і телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованого на потреби громадян». Це визначення містить три основні компоненти: підвищення ефективності державної діяльності, надання адміністративних послуг громадянам та вдосконалення процесу управління, впровадження інформаційної системи національного масштабу. Тому, одним з напрямів реформування електронного урядування є розширення інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг. Одним з напрямів інформаційного забезпечення є впровадження електронної черги, електронного документообігу та інформатизація сфери життя Центрив надання адміністративних послуг.

Метою роботи є вивчення інформаційного забезпечення роботи органів місцевого самоврядування.

Відповідно до поставленої мети були визначені наступні завдання:

- визначити сутність та призначення електронних державних послуг;
- розглянути впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості;
- охарактеризувати суб'єкти надання електронних послуг;
- дослідити нормативно-правове регулювання та інформаційне забезпечення реалізації електронних державних послуг в Україні;
- розглянути електронні послуги та Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- визначити пріоритетні напрями використання інформаційних технологій при наданні електронних державних послуг;
- охарактеризувати адміністративні процедури надання електронних державних послуг публічною адміністрацією України;
- дослідити основні труднощі та проблеми в діяльності органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг в Україні;
- визначити напрямки розвитку системи надання та змісту електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України.

Об'єктом дослідження є робота органів публічного управління та адміністрування усіх рівнів з надання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є система відносин, що виникають під час інформаційного забезпечення процесу надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Методи дослідження. У процесі виконання кваліфікаційної роботи застосовувалася сукупність загальних та специфічних наукових методів: економічний та фінансовий аналізи, статистичний, графічний, групування, економіко-статистичний, методи аналізу та синтезу, метод узагальнення результатів дослідження. Для отримання аналітичної інформації були використані дані статистичної звітності, внутрішньої, зокрема, бухгалтерської звітності підприємств.

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та іноземних вчених, нормативно-законодавчі акти України, матеріали наукових конференцій і досліджень, періодичні видання, наукові збірники, звіти та аналітичні матеріали державних міністерств та відомств, електронні ресурси.

Ступінь розробленості проблеми. У вітчизняній літературі ця тема висвітлена лише фрагментами. Недостатня кількість україномовних джерел ускладнює вивчення даної теми.

Структура і обсяг роботи. Відповідно до мети, завдань та логіки дослідження, дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, які поділяються на дев'ять пунктів, висновків і переліку використаних джерел. Основний зміст кваліфікаційної роботи викладено на 54 сторінках друкованого тексту. Ілюстративний, статистичний і пояснювальний матеріал подано у 3 таблицях та 3 малюнках. Список використаних джерел містить 45 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

У *вступі* обґрунтовано актуальність теми дипломної роботи, визначено її мету, об'єкт і предмет дослідження, охарактеризовано практичне значення.

У першому розділі – **«ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»**- було визначено сутність та призначення електронних державних послуг; розглянуто впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості; охарактеризовано суб'єкти надання електронних послуг.

Теоретичні основи концепції електронного уряду були розглянуті в працях таких вчених, як Баранов О., Дубас О. П., Колесніченко І. М., А. В., Мезенцев, Ткаченко В.І. та ін. Проблемами упровадження еурядування в Україні, так в світі займаються Мосій О.Б., С.К. Полумієнко, Мацокін А., Лопушинський І. П. У роботах зазначених, та багатьох інших авторів надано характеристику сутності електронних державних послуг та системи відносин в органах публічного управління та адміністрування усіх рівнів в процесі надання електронних державних послуг.

Електронними вважають усі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Під електронними послугами в діяльності публічної адміністрації слід розуміти правовідносин, що виникають завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям з приводу реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи переважно за їх заявою у процесі публічно-владної діяльності публічної адміністрації.

Впровадження електронного врядування у європейських країнах призвело до швидкого розвитку системи надання держпослуг. Надана інформація стала більш якісною та прозорою, а це, у свою чергу, знизило бюрократію та пододало корупційні випадки.

Електронний уряд – це не тільки переваги, але й певні недоліки. Основними недоліками електронного урядування є відсутність публічного доступу до Інтернету для всіх громадян, достовірність інформації, що публікується в мережі державними установами, а також можливості уряду та його органів, які потенційно можуть впливати на громадську думку.

У разі якщо законодавством для отримання публічної (електронної публічної) послуги вимагається подання документів у паперовій формі, такі документи можуть подаватися у формі електронного відображення інформації, що міститься у відповідному документі, засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі через Єдиний державний веб-портал електронних послуг).

У другому розділі- **«АНАЛІЗ СТАНУ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ»**- було досліджено нормативно-правове регулювання та інформаційне забезпечення реалізації електронних державних

послуг в Україні; розглянуто електронні послуги та Єдиний державний портал адміністративних послуг; визначено пріоритетні напрями використання інформаційних технологій при наданні електронних державних послуг.

В Україні система електронних адміністративних послуг перебуває на стадії розвитку. Сьогодні забезпечується змога одержання адміністративних послуг із застосуванням ІКТ, зокрема мережі «Інтернет». Проте, значною мірою, процедури виконання названих законодавчих принципів немає. Доречно зауважити й на існуванні цілого ряду проблем, які мають організаційні та матеріально-технічні особливості.

Закон зобов'язав розпорядників інформації надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, оприлюднювати і регулярно оновлювати її на єдиному державному веб-порталі відкритих даних та на своїх веб-сайтах.

Основаючись на кращому досвіді розвинених демократичних країн, потрібно покращити функціонування Порталу «Дія», що може слугувати перспективним напрямом подальших досліджень у даному напрямі.

Зважаючи на доступність мобільного зв'язку для населення, тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, враховуючи позитивний досвід застосування мобільного каналу для надання публічних послуг в зарубіжних країнах, а також з огляду на високий потенціал використання мобільних технологій для підвищення якості надання населенню послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування, доцільно активізувати використання технологій «мобільного уряду» органами державної влади та органами місцевого самоврядування при наданні послуг громадянам.

У третьому розділі- **«ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ З НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ»**- було охарактеризовано адміністративні процедури надання електронних державних послуг публічною адміністрацією України; досліджено основні труднощі та проблеми в діяльності органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг в Україні; визначено напрями розвитку системи надання та змісту електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України.

Сучасна нормативно-правова база України передбачає наявність широкого порядку використання інформаційно-комунікаційних технологій для інформування органів публічної адміністрації споживачів адміністративних послуг про порядок надання послуг. Таким чином, в цілому можна сказати, що загальні передумови для регулювання надання електронних послуг створено, але цього недостатньо для повноцінного впровадження електронних послуг. Адже на сьогодні відсутня законодавча база, яка б регулювала підстави та порядок надання електронних послуг в Україні, як і нормативно-правові акти, які б визначали технічні стандарти та регламентували адміністративні процедури їх надання.

В процесі отримання адміністративних послуг українськими громадянами є багато невирішених питань, які потребують вирішення не лише земських органів, а й усієї держави. Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій та організацій для забезпечення надання якісних послуг, неодмінної умови для формування соціально орієнтованого ринку та стабільного зростання добробуту громадян. Виявлення та усунення проблем у наданні адміністративних послуг та підвищення якості послуг, що надаються, мають бути пріоритетними для органів державної влади та місцевого самоврядування.

Шляхи подолання проблем надання адміністративних послуг в Україні: остаточно сформулювати кінцевий перелік адміністративних послуг; затвердити єдину, максимально прозору та зручну процедуру для отримання адміністративної послуги громадянами держави; проводити щорічний всеукраїнський моніторинг центрів з надання адміністративних послуг, щодо якості послуг; інформаційне забезпечення; комфорт споживачів; зворотний зв'язок.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження системи відносин з надання органами публічного управління та адміністрування електронних державних послуг було зроблено наступні висновки та узагальнення, та виділені наступні етапи реалізації і технології.

1. Електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Під електронними послугами в діяльності публічної адміністрації слід розуміти правовідносин, що виникають завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям з приводу реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи переважно за їх заявою у процесі публічно-владної діяльності публічної адміністрації.

2. Впровадження електронного урядування у вищезазначених європейських країнах призвело до дуже швидкого та ефективного надання держпослуг. Надана інформація стала більш якісною та прозорою. Що важливо, це знизило бюрократію та пододало корупційні випадки.

3. У разі якщо законодавством для отримання публічної (електронної публічної) послуги вимагається подання документів у паперовій формі, такі документи можуть подаватися у формі електронного відображення інформації, що міститься у відповідному документі, засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі через Єдиний державний веб-портал електронних послуг).

4. План дій із реалізації Стратегії електронного урядування в Україні до 2030 року має розроблятися в контексті Цілей сталого розвитку до 2030 року. До того ж цей документ має узгоджуватись із національним планом дій щодо впровадження «Стратегії сталого розвитку України на період до 2030 року».

5. В Україні система електронних адміністративних послуг перебуває на стадії розвитку. Законодавець забезпечує змогу одержання адміністративних послуг із застосуванням ІКТ, зокрема мережі «Інтернет». Проте, значною мірою, процедури виконання названих законодавчих принципів немає. Доречно зауважити й на існуванні цілого ряду проблем, які мають організаційні та матеріально-технічні особливості. Основуючись на кращому досвіді розвинених демократичних країн, потрібно покращити функціонування Порталу «Дія», що може слугувати перспективним напрямом подальших досліджень у даному напрямі.

6. Зважаючи на доступність мобільного зв'язку для населення, тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, враховуючи позитивний досвід застосування мобільного каналу для надання публічних послуг в зарубіжних країнах, а також з огляду на високий потенціал використання мобільних технологій для підвищення якості надання населенню послуг органів державної влади та органів місцевого самоврядування, доцільно активізувати використання технологій «мобільного

уряду» органами державної влади та органами місцевого самоврядування при наданні послуг громадянам.

7. Сучасна нормативно-правова база України передбачає наявність широкого порядку використання інформаційно-комунікаційних технологій для інформування органів публічної адміністрації споживачів адміністративних послуг про порядок надання послуг. Таким чином, в цілому можна сказати, що загальні передумови для регулювання надання електронних послуг створено, але цього недостатньо для повноцінного впровадження електронних послуг. Адже на сьогодні відсутня законодавча база, яка б регулювала підстави та порядок надання електронних послуг в Україні, як і нормативно-правові акти, які б визначали технічні стандарти та регламентували адміністративні процедури їх надання.

8. В процесі отримання адміністративних послуг українськими громадянами є багато невирішених питань, які потребують вирішення не лише земських органів, а й усієї держави. Цілі розвитку нашої держави передбачають створення надійних інституцій та організацій для забезпечення надання якісних послуг, неодмінної умови для формування соціально орієнтованого ринку та стабільного зростання добробуту громадян. Виявлення та усунення проблем у наданні адміністративних послуг та підвищення якості послуг, що надаються, мають бути пріоритетними для органів державної влади та місцевого самоврядування.

9. Шляхи подолання проблем надання адміністративних послуг в Україні: остаточно сформулювати кінцевий перелік адміністративних послуг; затвердити єдину, максимально прозору та зручну процедуру для отримання адміністративної послуги громадянами держави; проводити щорічний всеукраїнський моніторинг центрів з надання адміністративних послуг, щодо якості послуг; інформаційне забезпечення; комфорт споживачів; зворотний зв'язок.

АНОТАЦІЯ

Вовчок А. А. «Електронні державні послуги: етапи реалізації, технології».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавра» зі спеціальності «281 Публічне управління та адміністрування» за бакалаврською програмою професійного спрямування «Публічне управління та адміністрування». – Одеський національний економічний університет. – м. Одеса, 2023 рік.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – є робота органів публічного управління та адміністрування усіх рівнів з надання адміністративних послуг.

У роботі розглядається сутність та призначення електронних державних послуг; вивчено впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості; охарактеризовано суб'єкти надання електронних послуг;

Досліджено нормативно-правове регулювання та інформаційне забезпечення реалізації електронних державних послуг в Україні; розглянуто електронні послуги та Єдиний державний портал адміністративних послуг; визначено пріоритетні напрями використання інформаційних технологій при наданні електронних державних послуг.

Охарактеризовано адміністративні процедури надання електронних державних послуг публічною адміністрацією України; досліджено основні труднощі та проблеми в діяльності органів місцевого самоврядування в сфері надання адміністративних послуг в Україні; визначено напрямки розвитку системи надання та змісту електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України.

***Ключові слова:** електронний інформаційний ресурс, електронне урядування; електронна демократія; інформаційно-комунікативні технології; цифровізація; e-Government; розвиток інформаційних технологій.*

ANNOTATION

A. A. Vovchok "Electronic state services: implementation stages, technologies."

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty "281 Public management and administration" under the bachelor's program of the professional direction "Public management and administration". – Odesa National University of Economics. - Odesa, 2023.

The bachelor's qualification work consists of three sections. The object of the study is the work of public management and administration bodies at all levels in the provision of administrative services.

The work examines the essence and purpose of electronic public services; the implementation of electronic services in the activity of public administration was studied: foreign experience and domestic features; the subjects of the provision of electronic services are characterized;

Regulatory and legal regulation and information support for the implementation of electronic public services in Ukraine were studied; considered electronic services and the Unified State Portal of Administrative Services; priority directions for the use of information technologies in the provision of electronic public services are determined.

The administrative procedures for the provision of electronic public services by the public administration of Ukraine are characterized; the main difficulties and problems in the activity of local self-government bodies in the sphere of providing administrative services in Ukraine were investigated; directions for the development of the system of provision and content of electronic services in the activity of the public administration of Ukraine are determined.

***Keywords:** electronic information resource, electronic governance; electronic democracy; information and communication technologies; digitization; e-Government; development of information technologies.*