

## НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА Е-ВРЯДУВАННЯ

Сучасна українська система публічного управління схильна до удосконалення і реформування у зв'язку з використанням процесів глобалізації та становленням інформаційного суспільства. Одним з результатів такого напрямку розвитку стало широке запровадження в процеси управління результатів досягнень в області інформаційно-комунікаційних технологій та програмного забезпечення. На сьогоднішній день в контексті використання інформаційно-комунікаційного інноваційного інструментарію слід акцентувати увагу практиків на необхідність новацій в області прийомів і методів зростання рівня прозорості, гласності та відкритості системи публічного управління.

Важливою умовою високоякісного надання адміністративних послуг є регламентація і стандартизація основних процесів. В органах виконавчої влади процес надання послуги розглядається як комплекс послідовних адміністративних процесів, згідно з підсумками яких, заявник отримує благо, що відповідає конкретним характеристикам, які задовольняють його потреби.

Головне призначення адміністративного регламенту з надання адміністративних послуг – їх оптимізація (підвищення якості). Зокрема, важливим аспектом якості надання державних послуг вважається скорочення кількості документів, наданих заявниками для отримання ними державної послуги. Це також застосування нових форм документів, що дозволяють знизити необхідність неодноразового надання ідентичної інформації, зниження кількості взаємодій на базі багатофункціональних центрів надання адміністративних послуг і реалізації принципу «одного вікна», надання державної послуги у електронній формі.

Кривий Ріг – одне з перших міст України, у якому з 2001 року було розпочато роботу з покращення умов для розвитку бізнесу, надання адміністративних послуг. На даний момент у місті ефективно функціонує центр з надання адміністративних послуг «Віза», де запроваджуються європейські принципи діяльності у цьому напрямі органами місцевого самоврядування. Центр постійно працює над підвищенням якості надання послуг, тому в рамках пілотного проекту запроваджено надання послуг одним пакетом, реєстрації в електронну чергу. Серед них: «Народження дитини», «Документація для багатодітної сім'ї», «Новий об'єкт – новий суб'єкт» та інші. Надаються послуги з оформлення біометричних паспортів, державної реєстрації земельних ділянок, фізичної особи підприємця і багато інших.

На сьогоднішній день діяльність центру повинна удосконалюватись в сучасних напрямках розвитку адміністративних послуг та е-врядування. До таких напрямків належать: 1) запровадження Картки мешканця міста – персоналізованої електронної картки, яка дозволяє швидше і зручніше користуватися сервісами міста, що є важливим елементом впровадження е-урядування на місцевому рівні. Дана картка може містити найважливіший для мешканців міста набір послуг;

2) увагу варто звернути на використання інформаційно-технологічної інфраструктури в сфері надання адміністративних послуг. Зокрема, «єдине вікно», через яке надається значна кількість електронних послуг. Громадяни-суб'єкти звернення можуть зареєструватися на сайті, створивши свій особистий електронний кабінет, і відповідні адміністративні послуги формуються щодо життєвих циклів людини.

Слід збільшувати можливості особистого кабінету шляхом завантаження частини даних з реєстру, подавати всі необхідні документи он-лайн, а також отримати он-лайн такі послуги як довідка про місце проживання, довідка про склад сім'ї, свідоцтва про народження, шлюб, розлучення тощо. В особистому кабінеті може зберігатися інформація про послуги (час надання), якими користувався громадянин, його особисті дані, а також вартість надання окремих послуг на даний час.

В подальшому тенденції розвитку інформаційного суспільства вимагають від управління системою надання адміністративних послуг вирішення проблем узгодження різних і суперечливих підходів до організаційного і ресурсного їх забезпечення.