

ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ БАГАТОФУНКЦІОНАЛЬНІ ЦЕНТРИ

М.В. Мазуркевич, к.е.н. М.С. Яценко

Одеський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України
Україна, м. Одеса

Використання новітніх технологій в державному секторі так і в приватному напрямлені на задоволення потреб клієнтів та громадян. Всі інновації в державному управлінні так чи інакше стосуються "якості" державного управління. У ряді випадків "якість" має на увазі проведення реформ щодо вдосконалення системи надання державних і муніципальних послуг населенню. Підвищення якості послуг є одним з ключових завдань, що визначають довіру громадян до органів державної влади та сприяють зміцненню іміджу державної служби.

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) на сьогодні є однією з найкращих організаційних форм надання послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування всім категоріям споживачів. Завдяки ЦНАП на базі "прозорих офісів" спрощується процедура надання послуг, внаслідок чого мінімізуються прояви корупції та зусилля споживача для отримання відповідної послуги. Утім, територіальна розпорашеність і процедурні відмінності значно ускладнюють отримання послуг. Оскільки в Україні немає державної програми створення ЦНАП, головна роль у цьому процесі належить місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування [1, с.184].

В Україні на сьогоднішній день існують чотири пілотних міст Івано-Франківськ, Луганськ, Львів, Хмельницьк з впровадженням концепції створення «універсамів послуг». Координатори Центру в своїй роботі використовують програмне забезпечення «універсам послуг», дана програма дозволяє проводити:

-реєстрацію адміністративних послуг;

- реєструвати консультації;
- здійснювати контроль за дотриманням термінів надання послуг;
- друкувати супровідні картки з переліком документів, контактними телефонами і кінцевим терміном виконання документів.

Даний програмний продукт розроблений відділом програмного та комп'ютерного забезпечення. На офіційних сайтах виконкомів створений розділ «ЦОАУ - Центр надання адміністративних послуг», на якому розміщена актуальна інформація про роботу центру: перелік послуг; бланки заяв; нормативна база; звіти; оголошення.

Планується також створити інтерактивний сайт, код зворотного зв'язку як перші кроки на шляху до впровадження електронного документообігу в виконкомах.

Зважаючи на процеси глобалізації, які охопили увесь світ та сучасні тенденції розвитку економічних відносин, у світі, насамперед у розвинених країнах, все частіше впроваджуються проекти, метою яких є організація обміну інформацією між підприємцями та державними органами телекомуникаційними мережами. Те саме стосується й податкової звітності.

І хоча наразі ще використовуються різні варіанти подання звітності, превага, все-таки, надається електронній формі, яка, безперечно, прискорює процес усіх фінансових та звітних операцій.

Сьогодні, наприклад, такі країни як США, Канада, Велика Британія, Швеція, Австралія, Німеччина, Франція, Бельгія, Люксембург, Чехія, Росія повністю перейшли або переходят на електронну форму звітування.

Щодо стану в Україні то з метою удосконалення процедури подання податкової звітності платниками податків до органів державної податкової служби України затверджено План-графік поетапного впровадження у промислову експлуатацію в органах ДПС України централізованої системи подачі електронної податкової звітності [3]. В результаті впровадження системи платники податків мають можливість подавати електронні звіти в інспекції, в яких вони зареєстровані, через Центр обробки електронних звітів (ЦОЕЗ) Державної податкової адміністрації України, в тому числі і

через оператора.

Державною податковою адміністрацією України укладено договір про надання послуг з передачі електронних звітів з оператором ТОВ «Ефективні інформаційні системи». В рамках зазначеного договору в багатьох податкових інспекціях створені консультаційні пункти, в яких платники податків мають можливість отримати вичерпну інформацію щодо послуг оператора та можливості підключення до системи. Цю ж інформацію можна дістати з сайту оператора або за телефоном «гарячої лінії» .

Але ж слід наголосити, що коло пропонованих послуг розширявалося завдяки новим механізмам їх надання – складання цілісних баз даних і створення програмного забезпечення в форматі компакт-дисків та, як наслідок, надання послуг по Інтернету. Чимдалі більше різні механізми розглядаються як елементи загальної стратегії надання послуг, за цього вигоди від прогресу в користуванні інформаційних технологій отримують усі складові цієї системи [2, с.104].

Щодо створення центрів надання електронних адміністративні центри то в Україні трапляються тільки поодинокі випадки. Наприклад, Дніпропетровська обласна рада з проектом «Електронне урядування на службі громад» планує створити районні інформаційно-ресурсні центри надання електронних адміністративних послуг. Де головним завдання проекту розповсюджувати у всіх органах влади Дніпропетровської області кращі електронні комунікативні рішення в сфері освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, зайнятості населення, безпеки громадян, малого підприємництва, житлової політики та комунального господарства, транспорту, будівництва, економіки у результаті отримати цілісну та ефективну систему, що буде об'єднана в єдиний портал «Відкрита влада».

Разом з цим необхідно визнати що в Україні готовність органів влади спілкуватися з громадянами в електронному вигляді дуже низька. Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультаційної, учебово-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів

місцевого самоврядування, бізнесу та громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій е-урядування передбачається створити Український Центр Електронного Управління [4].

Але ж слід зазначити, що важливо те, що електронні сервіси, які будуть розроблятися та впроваджуватися повинні бути простими, доступними і корисними для громадян. Щоб електронна система комунікації була реалізована у великій мірі, щоб через електронні носії можна було спілкуватися з місцевими органами влади, отримувати документи, які стосуються різних життєвих епізодів. Створити так звану «Електронну приймальню», де буде можливість надіслати заяву в електронному вигляді через домашній комп’ютер, який підключений до системи Інтернет і отримати державну послугу через інтернет-портал, або скористуватися спеціально виділеним для цього комп’ютером в будь-якому багаюфункціональному центрі надання послуг за допомогою спеціальних «карток доступу», які зареєстровані користувачем або власником.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Логвінов В.Г., Костенюк Н.І., Мазуркевич М.В. Регіональна система надання електронних адміністративних послуг: досвід півдня України // Матеріали навчально-наукового видання «Програма економічних реформ. Розвиток людського потенціалу. Державна регіональна політика» 2010 року., м. Одеса, ОРІДУ НАДУ при Президентові України. - с.179-219.
2. Мазуркевич М.В. Надання електронних послуг в клієнтоорієнтованій моделі державного управління // Збірник наукових праць ОРІДУ НАДУ при Президентові України «Актуальні проблеми державного управління» випуск 2(46) – Одеса, 2011 - с.103-106.
3. Наказ «Про впровадження централізованої системи електронної податкової звітності платників податків в органах ДПС України» - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0168225-09>
4. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z1066-03>