

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

УДК 338:465

UDC 338:465

Ю. В. Даньшина, к. н. по гос. упр.

Yu. V. Danshyna, Candidate of Public Administration

НАПРАВЛЕНИЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ**THE DIRECTION FOR DEVELOPMENT OF THE CONTROL OVER THE SYSTEM OF ADMINISTRATIVE SERVICES PROVISION IN UKRAINE**

Актуальность темы исследования. Стремительное развитие ИКТ и преобладание электронной коммуникации позволяет активным гражданам объединяться в электронные сообщества и вести электронную деятельность, повышать свою роль в принятии государственно-управленческих решений и в целом содействовать построению демократического государства. Безусловно, что оперативность в действиях граждан обуславливается доступностью граждан к достоверной информации посредством электронной коммуникации и сетевым взаимодействием.

Постановка проблемы. Слабая государственная политика популяризации инструментария электронной демократии вводит граждан в заблуждение.

Тем не менее, инструментарий электронной демократии не ограничивается электронными петициями. Он позволяет гражданам не только расширить право выбора, но и реализовать собственные решения и на практике доказать их действенность.

Анализ последних исследований и публикаций. Проблема научно-теоретического обоснования основных направлений совершенствования управления системой предоставления административных услуг привлекает научный интерес ведущих отечественных учёных В. Аверьянова, В. Бакуменко, Т. Буренко, А. Васильевой, И. Грицяка, Д. Дзвинчука, В. Долечека, А. Карпенка, Ю. Оболонского, Л. Прокопенко, Ю. Шарова.

Выделение неисследованных частей общей проблемы. Главная проблема демократии в Украине состоит не в том, что граждане прибегают к ИКТ в волеизъявлении, а в намеренном игнорировании властями общественных инициатив и не содействие гражданской активности, что критичным образом противоречит принципам демократии.

Постановка задачи. В контексте безразличия властей к инициативам активного гражданского сектора, дальнейшее исследование посвящено готовому технологическому продукту, произведённому коллаборативными усилиями украинского общества, успешно доказывающего свою эффективность, имеющего государственную значимость и на сегодняшний день не имеющего достойной поддержки со стороны правительства – порталом государственных услуг iGov.

Изложение основного материала. В статье установлено, что главная проблема демократии в Украине состоит в намеренном игнорировании властями общественных инициатив и не содействие гражданской активности, что критичным образом противоречит принципам демократии.

Выводы. Направлением совершенствования управления системой предоставления административных услуг является сосредоточивание усилий на развитии Портала государственных услуг iGov.

Urgency of the research. A rapid development of ICT and the predominance of electronic communication give an opportunity to active citizens to unite into electronic communities and to conduct electronic activities, to increase their role during the adoption of state governance decisions and, in general, to contribute to the creation of democratic country. Undoubtedly, the efficiency in the actions of citizens is conditioned by the access of citizens to reliable information through electronic communication channels and network interaction.

Target setting. The weak state policy of popularization of the instrumentarium of electronic democracy disorients the citizens.

Nevertheless, the instrumentarium of electronic democracy is not only limited to electronic petitions. It allows citizens not only to expand the right of choice, but also to implement own decisions and to prove their efficiency in practice.

Actual scientific researches and issues analysis. The problem of the scientific and theoretical justification of the main directions in development of the control over the system of administrative services provision attracts the scientific interest of such leading domestic scientists, as V. Averianov, V. Bakumenko, T. Burenko, A. Vasylieva, I. Hrytsiak, D. Dzvyinchuk, V. Dolechek, A. Karpenko, Yu. Obolenskyi, L. Prokopenko, Yu. Sharov.

Uninvestigated parts of general matters defining. The main problem of democracy in Ukraine is not in the fact that citizens use ICT for expression of will, but in the deliberate ignoring of public initiatives by the authorities and absence of facilitation to activity of citizens. It totally contradicts the principles of democracy.

The research objective. In the context of the authorities' indifference to the initiatives of the active civil sector, a further research is devoted to the finished technological product created by collaborative efforts of Ukrainian society that successfully proves its efficiency and that is of national scale importance, but nowadays, it does not have adequate support from the government - the Portal of State Services iGov.

The statement of basic materials. The article it has been found that the main problem of democracy in Ukraine is the deliberate ignoring of public initiatives by the authorities and absence of facilitation to activity of citizens.

Conclusions. The direction to improve the control over the system of administrative services provision is to concentrate efforts on the development of the Portal of State Services iGov.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Ключевые слова: портал; услуга; взаимодействие; система; управление.

Keywords: portal; service; interaction; system; control.

DOI: 10.25140/2410-9576-2019-1(17)-93-102

Актуальность темы исследования. За последние пару десятилетий особое внимание привлекает проблема отсутствия доверия между гражданами, бизнесом и правительством, что является главным уничтожителем демократических ценностей на пути к реализации прямой демократии. Степень взаимодействия ослабла до такого предела, что бизнес и государственный сектор взаимодействуют на основе негласной договорённости, руководствуясь ключевым принципом «невмешательства» в дела друг друга. Государство, в котором два сектора находятся в самостоятельном «плавании», и взаимодействуют только при необходимости пролоббировать свои интересы, граждане остаются не в удел, не смотря на то, что механизм под названием «государство» в первую очередь должен удовлетворять интересы гражданского сектора.

С другой стороны стремительное развитие ИКТ и преобладание электронной коммуникации позволяет активным гражданам объединяться в электронные сообщества и вести электронную деятельность, повышать свою роль в принятии государственно-управленческих решений и в целом содействовать построению демократического государства. На значимости электронной коммуникации в распространении актуальной информации среди граждан акцентирует внимание Р. Мейнардус. Исследователь утверждает, что информация «является необходимым условием для формирования политических взглядов и условием для сознательного участия в принятии государственных решений» [1]. Безусловно, что оперативность в действиях граждан обуславливается доступностью граждан к достоверной информации посредством электронной коммуникации и сетевым взаимодействием. В последнее время для обозначения подобного рода феноменов широко используется термин «сетевой активизм» [2].

Постановка проблемы. Слабая государственная политика популяризации инструментария электронной демократии вводит граждан в заблуждение и приводит к подобного рода изречениям: «слактивизмом или кликтивизмом обозначают всем знакомый феномен, когда вместо того, чтобы выйти на улицу с плакатом, человек ставит свой «плюс-один» под фотографией этого самого плаката в соцсетях. Интересно, если бы при этом с карточки голосующего списывалось бы 5 копеек, были бы Интернет-петиции так же популярны?» [3].

К тому же в научных кругах, параллельно с положительным отношением к использованию ИКТ при взаимодействии гражданского и государственного секторов, существует и негативное отношение к электронной коммуникации сторонники которого для обозначения проявляющейся сегодня активности граждан при помощи ИКТ прибегли к термину «слактивизм» или «кликтивизм», с целью снизить значимость электронных форм участия [4].

Тем не менее, инструментарий электронной демократии не ограничивается электронными петициями. Он позволяет гражданам не только расширить право выбора, но и реализовать собственные решения и на практике доказать их действенность.

Анализ последних исследований и публикаций. Проблема научно-теоретического обоснования основных направлений совершенствования управления системой предоставления административных услуг привлекает научный интерес ведущих отечественных учёных В. Аверьянова, В. Бакуменко, Т. Буренко, А. Васильевой, И. Грицяка, Д. Дзвинчука, В. Долечека, А. Карпенка, Я. Коженко, И. Колиушка, М. Лахижи, А. Липинцева, О. Литвинова, И. Лопушинського, К. Николаенко, Ю. Оболенского, Л. Прокопенко, А. Радченко, В. Сороко, Е. Талапиной, Л. Терещенко, В. Тимощука, К. Хаксевера, А. Чемериса, Ю. Шарова.

Выделение неисследованных частей общей проблемы. Главная проблема демократии в Украине состоит не в том, что граждане прибегают к ИКТ в волеизъявлении, а в намеренном игнорировании властями общественных инициатив и не содействие гражданской активности, что критичным образом противоречит принципам демократии. А снисходительное отношение граждан к деятельности властей противоречащей интересам общества или бездеятельности, и не несение властями за свою деятельность ответственности, породило пренебрежительное отношение правящей украинской элиты к своему же народу.

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

По мнению автора, электронная демократия это не лайк под плакатом и не «плюс-один» голос в виртуальную среду интернета, это прежде всего ответственность за поставленный лайк и за произведённое действие.

Постановка задачи. В контексте безразличия властей к инициативам активного гражданского сектора, дальнейшее исследование посвящено готовому технологическому продукту, произведённому коллаборативными усилиями украинского общества, успешно доказывающего свою эффективность, имеющего государственную значимость и на сегодняшний день не имеющего достойной поддержки со стороны правительства – порталу государственных услуг iGov.

Изложение основного материала. В целях аргументированного обоснования вышеперечисленных преимуществ предлагаем осуществить качественный анализ Единого государственного портала административных услуг (далее – ЕГПАУ) и Портала государственных услуг iGov (далее – портал iGov).

В 2012 г. Закон Украины «Про административные услуги» ввёл термин Единый государственный портал административных услуг и определил его как единую автоматизированную точку доступа к субъектам предоставления административных услуг. Кроме того Закон определил, что портал должен обеспечивать:

- доступ граждан к информации об административных услугах и о субъектах предоставления административных услуг;
- доступность к формам заявлений и других документов, необходимых для получения административных услуг в электронном виде;
- предоставление гражданами заявления с помощью ИКТ;
- информирование граждан о состоянии их заявления;
- получение административной услуги посредством ИКТ;
- осуществление гражданами банковских операций, при получении платных услуг, в электронном виде.

Международная практика внедрения электронных средств предоставления государственных услуг позволяет утверждать, что избавление граждан от прямого контактирования с государственными служащими существенно снижает коррупционные риски. Помимо того, что портал выступает в качестве платформы для электронного взаимодействия граждан с субъектами предоставления, он позволяет существенно снизить всевозможные ресурсы, а именно:

- временные: при электронном взаимодействии происходит существенная экономия времени как для субъектов обращения так и для субъекта предоставления;
- материальные: при интеграции портала с информационными системами различных ведомств или внедрение единой системы электронного документооборота полностью исчезает «многотомная бумажная волокита»;
- кадровые: при электронном взаимодействии осуществляется оптимизация деятельности субъектов предоставления, направленная на осуществление непосредственного приёма субъектов обращения.

Следовательно, портал является мощным инструментом взаимодействия между субъектами обращения и субъектами предоставления, с широчайшим спектром возможностей и преимуществ. Также портал позволяет нивелировать признаки социальной стратификации, чего нельзя сказать о развитии сервисных центров различных ведомств, созданных в рамках менеджеральной концепции, и направленных на взимание дополнительной платы за комфортные условия, в которых граждане получают услуги. Тем самым, стратифицируя граждан по финансовому состоянию: позволяют ресурсы – получаешь государственные услуги быстро и в комфортных условиях, не позволяют – добро пожаловать в очередь и в «кабинетную систему».

Не дожидаясь порядка ведения, требований к функциональным возможностям, сроков и этапов внедрения портала административных услуг, которые должен был определить Кабинет Министров Украины, в июне 2015 г. группа активных граждан принялась за создание портала государственных электронных услуг iGov. Инициативу граждан помочь государству в борьбе с коррупцией и облегчить гражданам и бизнесу процесс получения административных услуг элек-

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

тронним способом поддержало Агентство электронного правительства, Министерство экономики и Администрация Президента Украины.

Однако, дальнейший процесс интеграции к порталу iGov всевозможных информационных систем и электронных ресурсов субъектов предоставления по всей территории Украины не приобрел системного характера, поскольку отсутствует законодательное обеспечение, и он основывается исключительно на договорных отношениях между командой iGov и органами государственного управления через подписание меморандума. Естественно, фундаментальная поддержка со стороны правительства, существенно облегчила бы электронизацию управления системой, непосредственно процесс предоставления государственных услуг, в том числе и административных услуг, а также развитие портала iGov. Основные положения документа должны иметь принудительный характер и направлены на подавление сопротивления со стороны органов государственного управления, которые зачастую не заинтересованы в электронизации государственно-управленческой деятельности и не содействуют демократической активности. Как правило, это связано с низким уровнем мотивации субъектов предоставления, личной незаинтересованностью, желанием работать по старым, хорошо отлаженным схемам или наличием собственной информационной системы, которую ведомство создало и развивает самостоятельно.

В случае поддержания инициативы субъект предоставления, к компетенции которого относится услуга, содействует электронизации и интеграции её к порталу iGov. Субъект предоставления проводит соответствующие мероприятия, в рамках которых предоставляет всю необходимую информацию о конкретной государственной услуге, а именно (бланки заявлений, перечень необходимых сопутствующих документов, технологические и информационные карты, графики работы, контактные данные и прочее). После проведения всех согласительных и разрешительных процедур вся необходимая информация направляется для обработки к бизнес-аналитику, который непосредственно занимается разработкой и интеграцией государственной услуги к порталу iGov. Следующим шагом является тестирование полученного продукта самими же IT-специалистами команды iGov и согласование даты доступа к государственной услуге в электронном виде для всех граждан.

Согласно принципу Minimum Viable Product [5], IT-специалисты команды iGov «выкатывают» продукт с наименьшим функционалом, а уже после запуска, совершенствуя свою деятельность, наращивают возможности конечного продукта.

Например, для запуска услуги предоставление справки о привлечении к уголовной ответственности, отсутствии (наличии) судимости или ограничений, предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Украины и которая министром МВД признаётся как одна из источников коррупции, поскольку ежегодно в ней нуждаются около 800 тысяч граждан Украины [6], был запущен пилотный проект, который для начала позволил подавать заявку на получение справки в электронном виде, таким образом, iGov сократил количество посещений в МВД с двух до одного. Следующим шагом стала разработка возможности получать рассматриваемую государственную услугу воспользовавшись сервисом службы доставки «Укрпочта». Естественно, что при возможности получения справки в электронном виде, встала проблема приёма субъектами предоставления справки о привлечении к уголовной ответственности, отсутствии (наличии) судимости в электронном виде, непосредственно для которых эта справка предназначена. Согласованием этого вопроса также занялась команда iGov, и как результат граждане теперь могут заказывать и получать у одного субъекта предоставления и отправлять эту государственную услугу субъекту предоставления, который затребовал её, не выходя из дома.

Однако, этот процесс нельзя назвать совершенным, так как получается, что от субъекта обращения требуется информация о нём же от одного субъекта предоставления, чтобы предоставить её другому субъекту предоставления. Если из этой цепочки опустить субъекта обращения, получится естественный процесс межведомственного взаимодействия, требующий лишь возможности осуществления электронного документооборота или возможности доступа к электронным ведомственным реестрам. То есть получается, что услугу предоставление справки о привлечении к уголовной ответственности, отсутствии (наличии) судимости для граждан можно было и не электронизировать, а усилить оптимизационные и автоматизационные процессы

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

межведомственного взаимодействия и электронного документооборота. Но таким действиям противоречит отечественное законодательство, для смены положения, требуется внести ряд соответствующих изменений, чем также занимается команда iGov.

В добавок к законодательному противоречию, существенным барьером на пути к реализации предложенного варианта оптимизации межведомственного взаимодействия и упрощению процесса предоставления административных услуг стоит политика приватизации государственных услуг ведомствами. В сентябре 2017 г. эта услуга была электронизирована ведомством, что противоречит политике централизации предоставления государственных услуг через единую точку доступа. То есть вопрос электронизации процесса предоставления государственных услуг, в частности административных, это вопрос не только проблем интероперабельности, но и комплексное воздействие на систему государственного управления и систему органов государственного управления.

Деятельность команды iGov не быстро, но уверенно продвигается и достигает не малых результатов. По состоянию на июль 2017 г. портал iGov насчитывает 257 услуг доступных для заказа в том или другом регионе страны и над 300 ведутся работы [7].

Спустя три с половиной года после принятия основного Закона, регламентирующего сферу предоставления административных услуг, и полтора года как уже функционировал портал государственных услуг iGov, а точнее в марте 2016 г., начал своё функционирование Единый государственный портал административных услуг. На данный момент, Единый государственный портал административных услуг, является одним из трёх способов предоставления административных услуг.

По сути оба портала предназначены для упрощения взаимодействия субъектов обращения и субъектов предоставления. Однако, основную цель создания ЕГПАУ законодательство декларирует как «сделать процесс предоставления простым и доступным для всех граждан Украины». Создатели же iGov закладывают в основную цель функционирования портала борьбу с коррупцией в Украине, что автору видится более актуальным среди существующих источников проблем, подлежащих первостепенному искоренению и решению.

Не смотря на то что ЕГПАУ назван «Единым», он предназначен исключительно для административных услуг, невзирая, что значительная часть государственных услуг, которые, учитывая международную практику функционирования единых государственных порталов, следует также интегрировать к ЕГПАУ, однако согласно Закону Украины «Об административных услугах», они не считаются административными, поэтому на данный момент какая-либо информация на ЕГПАУ о них отсутствует.

Держателем ЕГПАУ, было предусмотрено два этапа создания портала:

- разработка информационно-консультационной составляющей «обеспечение исчерпывающей информации»: реестр административных услуг, шаблоны и образцы документов, предусмотренные и утверждённые законом, необходимых для получения услуги, информация, содержащая контактные данные субъектов предоставления конкретной услуги;
- разработка информационно-технологической составляющей: последовательное трансформирование услуг в электронный вид, расширение способов идентификации и аутентификации субъектов обращения и внедрение транзакционных сервисов, предусматривающих сервисы дистанционной оплаты за предоставленные услуги.

Сегодня ЕГПАУ содержит всю необходимую консультационную информацию о всех существующих административных услугах, и по факту представляет собой электронную информационную справочную систему, где собрана вся исчерпывающая информация. Можно констатировать, что первый этап формирования Единого государственного портала пройден без особых сложностей.

Согласно Закону, держателем ЕГПАУ является Министерство экономического развития и торговли Украины (далее – МЭРТ), соответственно первыми были электронизированы и интегрированы 15 услуг МЭРТа. По состоянию на начало 2018 г. через ЕГПАУ предоставляется 61 услуга, из них 32 услуги через интегрированные с ним информационные системы органов государственного управления (Рис. 1).

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

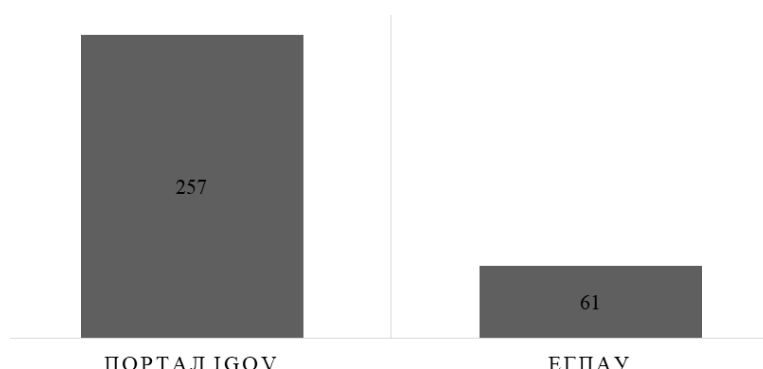


Рис. 1. Соотношение количества электронизированных услуг предоставляемые через портал iGov и ЕГПАУ

Источник: разработано автором

Как на ЕГПАУ так и на портале iGov электронные услуги предоставляются трёх видов, а именно:

- полностью электронизированная услуга, то есть процесс заказа и получения услуги исключает прямое контактирование субъекта обращения с субъектом предоставления;

- уменьшение количества визитов к субъектам предоставления, что предусматривает подачу документов при помощи ИКТ, однако для получения результатов необходимо личное присутствие субъекта обращения; в этом виде услуг портал iGov всё же немного опережает ЕГПАУ, поскольку проводит пилотной проект получения результатов при помощи ИКТ;

- электронная очередь, те услуги, которые исключают возможность подать документы при помощи ИКТ, например, услуга получения документа удостоверяющего личность, предусматривает личную подачу документов и физическое присутствие субъекта обращения.

Отдельно следует отметить регион-лидера по количеству предоставленных услуг через портал iGov (на примере предоставления паспорта гражданину Украины для выезда за границу), которым является Днепропетровская область (Рис. 2).

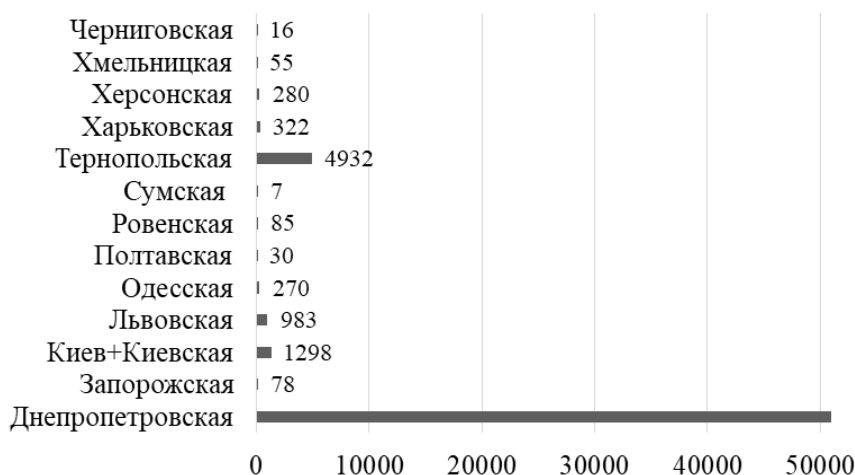


Рис. 2. Регион-лидер по количеству предоставляемых услуг через портал iGov

Источник: разработано автором

Такой отрыв объясняется тем, что именно в г. Днепр началось развитие портала iGov. В этом регионе наблюдается наибольшая поддержка портала со стороны органов государственного управления, что обосновывает наибольшее количество интегрированных услуг. В этом ре-

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

гионе субъекты предоставления используют систему электронного документооборота iDoc, которая интегрирована в портал iGov, что существенно облегчает электронный документооборот и электронное взаимодействие

Получение любой электронизированной государственной услуги на обоих порталах состоит из трёх основных этапов, а именно:

- 1) идентификация субъекта обращения и заполнение заявки на получение какой-либо услуги;
- 2) прохождение заявки маршрутизации: субъект предоставления рассматривает её и принимает решение, куда направить далее;
- 3) получение результата (справки, выписки, лицензии и т. д.).

Для совершения операций на Едином государственном портале административных услуг необходимо пройти авторизацию одним из двух способов: сертификата ЭЦП или через систему БанкиD-НБУ. В свою очередь портал iGov предоставляет больше способов и возможность более простого доступа через: Bank-ID, сертификата ЭЦП или ID-card. Это связано с уверенностью в качестве используемой системы защиты данных портала iGov, чего нельзя сказать о ЕГПАУ, который вынужден придерживаться ограничения, поскольку в Украине отсутствует закон, чётко регламентирующий процесс верификации граждан в сети интернет.

Важным качественным показателем является возможность оставить на портале оценку по результатам процесса предоставления административных услуг. Так, на портале iGov по результатам процесса предоставления услуг для всеобщего обозрения доступна средне суммарная оценка от субъектов обращения. Например, услуга стать в электронную очередь на получение паспорта гражданина Украины через портал iGov имеет по Днепропетровской области среднюю оценку 4,45, Львовской – 4,7, Тернопольской – 4,5 и т.д. [8].

Также субъекты обращения имеют возможность оставить отзыв о процессе предоставления услуги. В случае отрицательного отзыва, анализируется процесс обработки обращения для нейтрализации причин негативного отзыва. Ко всему прочему, субъекты обращения могут ознакомиться со статистикой предоставляемых услуг, узнать среднее время, необходимое для получения определенной услуги.

Чего нельзя сказать о Едином государственном портале административных услуг, на котором полностью отсутствует возможность узнать мнение субъектов обращения о качестве процесса предоставления, что можно расценивать как равнодушие и незаинтересованность субъектов предоставления владеть информацией от субъектов обращения о качестве собственной деятельности.

Международные тенденции функционирования порталов свидетельствуют о необходимости обнародования всевозможных данных о деятельности портала, на основании которых граждане могут делать выводы о продуктивной деятельности власти. ЕГПАУ имеет закрытую модель, что противоречит принципам открытых данных. Единственным допущением в качестве оправдания может быть то, что именно эта функция до сих пор находится в стадии разработки.

Проблемой, которой ЕГПАУ так же совсем не уделяет внимания, является стратегия привлечения граждан к волеизъявлению и вовлечению их к участию в принятии государственно-управленческих решений.

Диаметрально противоположная ситуация обстоит с порталом iGov, который чётко придерживается трёхуровневой модели участия граждан в процессах управления (информирование→консультирование→вовлечение). Команда iGov активно ведёт информирование граждан об изменениях, которые происходят на портале через страницу в социальной сети фейсбук, а также на отдельных страницах, которые есть практически во всех регионах страны. После чего, представителями команды iGov проводится аналитика комментариев и жалоб, ведутся активные диалоги, по результатам которых выявляются системные проблемы, для устранения которых разрабатываются системные решения. Также для популяризации портала, используются совокупность общедоступных способов информирования: СМИ, информационные стенды и прочее.

В этом контексте, существенное преимущество портала iGov заключается в том, что в его становлении и развитии изначально задействовано около 7000 активных граждан [9], которые помогают portalу в:

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

- координации активных граждан в конкретном регионе;
- осуществлении звонков гражданам, которые воспользовались государственной услугой, чтобы получить от них обратную связь;
- проверке качества предоставления услуг по чек-листу;
- обучению чиновников пользованию iGov;
- медиа-поддержке в местных СМИ;
- в организации мероприятий (пресс-конференции, презентации и т.д.);
- осуществлении официальных запросов в органы государственного управления;
- поддержке субъектов обращения;
- IT-разработке и бизнес-анализе услуг перед запуском.

И третий уровень «вовлечения» выражается через использование IT-специалистами портала iGov программного обеспечения с открытым кодом, что придаёт большую гибкость и позволяет заниматься точечной разработкой портала. Авторизированные разработчики могут зайти на веб-сервис GitHub, чтобы ознакомиться с архитектурой портала, предложить изменения и тем самым помочь в его совершенствовании. Именно то, что портал находится в состоянии постоянного дорабатывания сообществом, позволяет ему быть на порядок качественнее. Здесь не идёт речь о том, что программное обеспечение с открытым кодом даёт право любому пользователю внести изменения, поскольку портал одновременно размещён на пяти серверах и прежде чем изменения дойдут до цели, они должны пройти «5 кругов ада» и получить одобрение со всех серверов.

Проприетарное программное обеспечение ЕГПАУ, разрабатываемое предприятием АО «Инфоплюс», не позволяет portalу приобрести такого рода преимущества, поскольку доступ к архитектуре портала полностью закрыт.

Изложенное еще раз подчеркивает, что портал iGov является моделью управления системой предоставления административных услуг, отвечающей духу современности и совокупности преимуществ ИКТ.

В качестве перспективных направлений развития портала iGov, может стать внедрение технологии блокчейн.

Существуют различные подходы к определению термина блокчейн:

- способ хранения данных [10];
- цифровой реестр транзакций, соглашений, контрактов [11];
- картотека, куда записываются и особым способом шифруются данные о любых операциях [12];
- публичная база всех транзакций, когда-либо совершенных в системе [13].

Однако все они однозначно сводятся к единому принципу действия этой технологии, а именно к построению по определённым правилам цепочки из сформированных блоков транзакций, предназначенных для того чтобы определить отношения обмена.

Технология блокчейн позволяет сохранить практически всё, что требует отдельной независимой записи и, при необходимости, проверке. Можно хранить данные о выданных кредитах, права на недвижимость, нарушение правил дорожного движения, предоставленных ранее займам, бракосочетания и так далее.

Главной отличительной чертой и неоспоримым преимуществом является то, что реестры данных на основании технологии блокчейн не сохраняются в каком-то одном месте, они распределены среди нескольких тысяч компьютеров во всем мире, что позволит IT-специалистам работать не централизованно. Но предшествующим этапом внедрения и перехода на технологию блокчейн всё-таки стоит централизация существующей разнородной информационно-технологической инфраструктуры системы предоставления административных услуг.

Второе, что следует отнести к преимуществам технологии – обеспечение бесперебойного и рационального формирования цепочек на основе смарт-контрактов. Например, в бизнес секторе это выглядит следующим образом: можно резервировать сумму на счёте покупателя, а когда система автоматического отслеживания товара сообщает о доставке, эти деньги списываются на счет продавца. Транзакция осуществляется без уплаты процентов банку, а автоматизированный

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

процесс исключает любые сбои и задержки. Вместе с тем участники мгновенно информируются с помощью реестра, не теряя времени на кредитные проверки. К системе предоставления административных услуг это может иметь следующее отношение: в процессе предоставления административной услуги запускается, по возможности, параллельное проведение процедур, из которых состоит процесс предоставления услуги. То есть следующая процедура не ждёт положительного выхода от предыдущей процедуры для входа и начала следующей, они стартуют параллельно. Входами для начала всех процедур есть начальная необходимая информация для предоставления услуги и на основании допущения, что предыдущая процедура совершена и имеет положительный результат. На заключительном этапе, в случае отсутствия коллизий и противоречий, происходит соединение всех результатов во едино, что позволяет считать процесс совершенным. В случае не завершения одной из процедур, процесс предоставления не является совершённым, что говорит об отсутствии результата предоставления административной услуги.

Также технология блокчейн позволяет контролировать всю логистическую цепочку осуществления процесса от производителя к конечному потребителю, таким образом исключается возможность коррупционной составляющей.

Но данная технология имеет и ограничения, например, на сегодняшний день её транзакционные возможности ограничены девятью операциями в секунду, тогда как, например, банковским процессинговым информационным технологиям подвластны тысячи оборотов в секунду. На данный момент, пока блокчейн только набирает обороты, это несущественное ограничение не позволяет затмить преимущества, но в ближайшем будущем требующее совершенствования.

Бесспорным фактом также является преимущество в экономической эффективности портала iGov над ЕГПАУ. Поскольку для нивелирования образовавшегося существенного разрыва между развитием порталов, ЕГПАУ потребуется приложить немалых финансовых средств и усилий IT-специалистов. А так как категория IT-специалистов является самой высокооплачиваемой в любой сфере, это может привести к непосильно большим затратам госбюджета, и как следствие приостановление в развитии. Кроме того, стоимость услуг, предоставляемых АО Инфоплюс несколько завышена, поскольку:

- предприятие заинтересовано в получении прибыли, а не в конечном итоге;
- является единственным владельцем прав на разработку данного портала.

Выводы. Итак, из изложенного следует, что очевидным направлением совершенствования управления системой предоставления административных услуг является сосредоточивание усилий на развитии Портала государственных услуг iGov. Поскольку сам по себе портал iGov является ярким примером:

- самоорганизации граждан, жаждущих перемен в своём государстве;
- проявления принципов демократии;
- результативного применения инструментария электронной демократии;
- оптимально выстроенного процесса электронного управления системой предоставления административных услуг;
- умелого использования ИКТ;
- взаимодействия граждан с властью и бизнесом;
- вовлечения граждан в государственно-управленческие процессы и процессы принятия государственно-управленческих решений.

Относительно дальнейшего функционирования ЕГПАУ, то он гармонично вписывается в рамки информационного ресурса. В качестве путей его развития, может стать расширение базы данных, которая будет содержать информацию о всех предоставляемых государственных услугах в Украине.

Литература

1. Meinardus R. The Political Impact of the Internet [Electronic resource] / R. Meinardus // The Friedrich Naumann Foundation. - 26-27 March 2003. – Access mode: <http://www.fnf.org.ph/liberalopinon/political-impact-of-the-internet.htm>.
2. Влияние Интернета на сознание и структуру знания.

References

1. Meinardus, R. (2003). The Political Impact of the Internet. *www.fnf.org.ph*. Retrieved from <http://www.fnf.org.ph/liberalopinon/political-impact-of-the-internet.htm> [in English].
2. *Vliyaniye Interneta na soznanie i strukturu znaniya [The influence of the Internet on the consciousness and structure of knowledge]*. (2004). Moscow: IF RAN [in Russian].

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

- М. : ИФ РАН, 2004.

3. Бытие Йонаша [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://taniflint.blogspot.com/2012_05_01_archive.html.

4. Christensen, H. S. Political activities on the Internet: Slacktivism or political participation by other means? [Electronic resource] / H. S. Christensen // *First Monday*, 2011. - Vol. 16. - № 2. – Access mode: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3336/2767>.

5. Дубилет, Д. iGov: голівудсько-волонтерська історія створення порталу державних послуг [Електронний ресурс] / Дмитро Дубилет. – Режим доступу: <https://www.pravda.com.ua/columns/2015/09/7/7080405/>.

6. Аваков, А. Справку о несудимости теперь можно получить он-лайн [Електронний ресурс] / Арсен Аваков. – Режим доступу: <https://dpchas.com.ua/politika/spravku-onesudimosti-teper-mozhno-poluchit-layn>

7. iGov: какие документы в Украине можно заказать по интернету. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gordonua.com/publications/igov-kakie-dokumenty-v-ukraine-mozhno-zakazat-po-internetu-196185.html>.

8. Паспорт громадянина для виїзду за кордон [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://igov.org.ua/service/176/statistics>.

9. iGov — это проект, который по массовости и востребованности может стать как «Приват24» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ain.ua/2016/01/29/dmitrij-dubilet-igov-eto-proekt-kotoryj-po-massovosti-i-vostrebovanosti-mozhet-stat-kak-privat24>.

10. Кравченко, П. Технологія блокчейн. Як це працює в бізнесі [Електронний ресурс] / П. Кравченко. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/2017/09/07/29878823/>.

11. Блокчейн для тех, кто не знает, але цікавиться [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.coinews.io/ua/category/78-basics/article/628-blokchein-dlya-tih,-hto-ne-znae,-ale-cikavit'sya>.

12. Ковачич Л. Як Китай освоює нові фінансові технології [Електронний ресурс] / Л. Ковачич // РБК: офіційний веб-сайт. – Режим доступу: <http://www.rbc.ru/newspaper/2017/06/22/594a30529a794767690a7042>.

13. Просто і доступно про Blockchain. Що це і як працює [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://golos.io/ru--golos/@aleco/prosto-i-dostupno-o-blockchain-cto-eto-i-kak-rabotaet>.

3. Bytie Yonasha [The Genesis of Jonas]. (n.d.). *tani-flint.blogspot.com*. Retrieved from http://tani-flint.blogspot.com/2012_05_01_archive.html [in Russian].

4. Christensen, H.S. (2011). Political activities on the Internet: Slacktivism or political participation by other means? *First Monday*, 16(2). Retrieved from <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3336/2767> [in English].

5. Dubilet, D. (n.d.). iGov: holivudsko-volonterska istoriia stvorennia portalu derzhavnykh poslug [iGov: The Hollywood-volunteer story of a public service portal]. *www.pravda.com.ua*. Retrieved from <https://www.pravda.com.ua/columns/2015/09/7/7080405/> [in Ukrainian];485

6. Avakov, A. (n.d.). Spravku o nesudimosti teper mozhno poluchit on-layn [A certificate of non-conviction can now be obtained online]. *dpchas.com.ua*. Retrieved from <https://dpchas.com.ua/politika/spravku-onesudimosti-teper-mozhno-poluchit-layn> [in Russian].

7. iGov: kakie dokumenty v Ukraine mozhno zakazat po internetu [iGov: what documents in Ukraine can be ordered on the Internet]. *gordonua.com*. Retrieved from <http://gordonua.com/publications/igov-kakie-dokumenty-v-ukraine-mozhno-zakazat-po-internetu-196185.html> [in Russian].

8. Pasport gromadianyna dlia vyizdu za kordon [Passport of a citizen for traveling abroad]. *igov.org.ua*. Retrieved from <https://igov.org.ua/service/176/statistics> [in Ukrainian].

9. iGov — eto proekt, kotoryy po massovosti i vostrebovanosti mozhnet stat kak «Privat24» [iGov is a project that, by its mass character and relevance, can become like "Privat24"]. *ain.ua*. Retrieved from <https://ain.ua/2016/01/29/dmitrij-dubilet-igov-eto-proekt-kotoryj-po-massovosti-i-vostrebovanosti-mozhet-stat-kak-privat24> [in Russian].

10. Kravchenko, P. (2017). Tekhnolohiia blokchein. Yak tse pratsiuie v biznesi [Blockchain technology. How it works in business]. *minfin.com.ua*. Retrieved from <https://minfin.com.ua/ua/2017/09/07/29878823/> [in Ukrainian].

11. Blokchein dlia tykh, khto ne znaie, ale tsikavytsia [Blockchain is for those who do not know but are interested]. *www.coinews.io*. Retrieved from <http://www.coinews.io/ua/category/78-basics/article/628-blokchein-dlya-tih,-khto-ne-znaie,-ale-cikavytsia> [in Ukrainian].

12. Kovachych, L. (n.d.). Yak Kytai osvoiuie novi finansovi tekhnolohii [How China is mastering new financial technologies]. *www.rbc.ru*. Retrieved from <http://www.rbc.ru/newspaper/2017/06/22/594a30529a794767690a7042> [in Ukrainian].

13. Prosto i dostupno pro Blockchain. Shcho tse i yak pratsiuie [Simply and affordably about Blockchain. What it is and how it works]. *golos.io*. Retrieved from <https://golos.io/ru--golos/@aleco/prosto-i-dostupno-o-blockchain-cto-eto-i-kak-rabotaet> [in Ukrainian].

Поступила 03.05.2018

Бібліографічний опис для цитування :

Даньшина, Ю. В. Направление совершенствования управления системой предоставления административных услуг в Украине / Ю. В. Даньшина // Науковий вісник Полісся. – 2019. - № 1(17). – С. 93-102.

**Даньшина
Юлія Володимирівна**

кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та митного адміністрування, Університет митної справи та фінансів;
<https://orcid.org/0000-0003-2651-0407>;
ResearcherID: I-1540-2018;
E-mail: danyulya@i.ua;

**Danshina
Yuliia Volodymyrivna**

Candidate of Sciences in Public Administration, Associate Professor at the Department of Public Administration and Customs Administration, University of Customs and Finance;
<https://orcid.org/0000-0003-2651-0407>;
ResearcherID: I-1540-2018;
E-mail: danyulya@i.ua.