

Кохан Діана Олександрівна  
diankafgr@gmail.com

Науковий керівник:  
Ткачова Н. М., д. н. держ. упр., проф.  
ФСП КПІ ім. Ігоря Сікорського

## КРАЩІ ІНОЗЕМНІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

Вдосконалення та все глибше укорінення е-урядування в різні державні процеси вимагає постійних досліджень та застосування бенчмаркінгу. Сфера надання адміністративних послуг не є виключенням. Тому одним із цікавих є сервіс e-Portugal.

Саме звертаючи увагу на дану проблематику варто застосувати певні інструменти для дослідження цих теоретичних та практичних аспектів. Серед основних і найголовніших інструментів є дослідження кращих практик з метою подальшого бенчмаркінгу враховуючи специфіку нашої країни. Що обумовлює необхідність впровадження процесу діджиталізації в усі процеси державного управління, а система надання адміністративних послуг має бути першочерговою, зважаючи на даний фактор, однією з найцікавіших практик є Інтернет-портал e-Portugal.

ePortugal.gov.pt – це онлайн-сервіс з надання різних послуг в Португалії. Португалія входить до Європейського союзу, а зважаючи на той фактор, що Україна взяла євроатлантичний вектор розвитку, то приклад Португалії є цілком пізнавальний, та є тим маркером, впровадження якого наблизить Україну до повноцінного членства в ЄС.

Цей сервіс об'єднує в собі три сайти в одну сторінку державної служби з 2019 року: **цивільний портал Citizen Portal**: надаються послуги спеціально для громадян (національних та іноземних). Наприклад: отримати паспорт, оновити водійські права і т.д; **бюро підприємців Entrepreneur's Desk**: надаються послуги для бізнесу. Наприклад: промислове ліцензування, створення компанії і т.д; **карта громадян Citizen Map**: географічна прив'язка місць для надання адміністративних послуг та доступу до порталу в офісах надання адміністративних послуг, де люди можуть отримати довідки та інші супровідні нормативні документи, щодо деяких послуг для фізичних осіб, і саме головне що це є поруч, там де це зручно громадянину [1, с. 83].

Регламентує та несе відповідальність за діяльність сайту агентство адміністративної модернізації, яке є єдиною організацією, відповідальною за управління та координацію ePortugal.gov.pt, відповідальне за отримання, оновлення та завантаження контенту служб та організацій усіх державних адміністрацій [4].

ePortugal була розроблена в рамках SIMPLEX+, португальською програмою спрощення і модернізації, кінцевою метою якої є забезпечення повсякденного життя громадян і підприємств та оптимізація їх взаємодії з державною адміністрацією, наскільки це можливо [2]. Онлайн-сервіс є відправною точкою для більш як 1000 основних державних послуг, починаючи з надання інформацію, рекомендації та послуги для громадян і підприємств, а також докладні рекомендації для фахівців і конкретних груп, таких як працівники, мігранти та інші, також надається інформацію про уряд і політику. Пропоновані послуги надаються 590 суб'єктами, як центрального уряду (17 міністерств), так і місцевих органів влади та приватними особами [1, с. 83 – 84].

Портал пропонує прямий канал зв'язку з гарячою лінією «Допомога громадянам» і гарячою лінією «Допомога бізнесу», керованої ААМ (Агентство адміністративної модернізації). Вони працюють по електронній пошті та через телефон, пропонуючи можливість зв'язатися з ними безпосередньо або запросити контакт, заповнивши певну форму. Чат-бот Service Excellence, заснований на штучному інтелекті, є ще одним підтримуваним користувачами каналом. Це допомагає користувачам отримувати інформацію про послуги, доступні на порталі, через чат-бот користувачі можуть також попросити зв'язатися з однією з існуючих ліній допомоги для більш персоналізованої послуги [1, с. 84].

Портал має вбудовані інструменти візуалізації зворотного зв'язку, які також налаштований для відстеження та збору аналітичної інформації. Збираються різні статистичні дані, які потім враховуються при здійсненні моніторингу та оцінки діяльності. [1, с. 86].

Бенчмаркінг являється процесом вивчення абсолютно будь яких кращих практик без прив'язки до особливостей сторони, що їх досліджує. В даному контексті повною протилежністю даній практиці є система надання адміністративних послуг населенню Канади. Першою особливістю країни є її державний устрій, а саме конституційна монархія. Розподіл повноважень на всіх рівнях влади отримав новий поштовх у 1998 році, коли уряд Канади розпочав розробку комплексної стратегії обслуговування громадян, заснованої на детальному аналізі потреб і очікувань громадян. Service Canada, вже в 2005

році була створений, як повноцінна служба для надання різних послуг. Сервіс являється єдиною загальною точкою надання різних державних програм та послуг, яка складається з кол-центру, веб-сторінки Canada.ca та точок обслуговування, куди канадці можуть прийти та отримати необхідну послугу [5, с. 67].

Service Canada – це установа, що знаходиться у складі федерального департаменту зайнятості та соціального розвитку Канади (ДЗСРК) і працює в межах законодавчого мандату Департаменту зайнятості та соціального розвитку (ДЗСР). Варто зазначити, що після останніх змін у діяльності ДЗСР, цей сервіс має можливість надавати послуги різного рівня установам включаючи федеральні, провінційні, територіальні, муніципальні і будь-які інші уповноважені партнерські організації.

Органи з управління витратами здійснюють свою діяльність через Департамент зайнятості та соціального розвитку Канади ґрунтуючись на річних актах асигнування та інших спеціальних законах, таких як Закон про страхування зайнятості, який дозволяє здійснювати виплати, які затверджуються Парламентом Канади в рамках процедури розподілення щорічних бюджетних витрат. Фінансування є щорічним, але може бути багаторічним або встановленим законом за спеціальними винятками [5, с. 67].

Партнерство між Сервісом Канади та іншими урядовими відомствами або рівнями управління здійснюється за допомогою угод, які встановлюють основу для партнерства, включаючи ролі та обов'язки, питання конфіденційності, стягнення витрат тощо. Партнер несе відповідальність за програму в цілому, а Service Canada бере на себе відповідальність за надання послуг. Угоди не є юридично обов'язковими між федеральними установами, а є нормативно закріпленим розподілом повноважень, між структурами та\або рівнями влади, який реалізується завдяки принципу взаєморозуміння між організаціями та уникнення дублювання повноважень.

Service Canada надає цілий ряд послуг, які є необхідними протягом усього життя громадян і допомагають їм переходити через різні життєві етапи, зі школи на роботу, з однієї роботи на іншу, з безробіття на роботу, з роботи на пенсію. Так, наприклад, при народженні дитини, цей сервіс надає соціальне страхування; для молоді сервіс надає канадські кредити для учнів і т.д. Загальну інформацію про послуги можна отримати через сайт, через кол-центра або безпосередньо в установі на двох офіційних мовах.

Цікавою особливістю кол-центру є те, що загальна мережа складається з спеціалізованих мереж, призначених для допомоги канадцям в доступі до

інформації, пов'язаної зі страхуванням зайнятості, пенсійним забезпеченням і системою забезпечення людей похилого віку. Зокрема, розділ про страхування зайнятості надає клієнтам доступ до самої останньої інформації про заяву (наприклад, про статус заяви, додаткові деталі та інформації про оплату) цілодобово, 7 днів на тиждень [5, с. 68].

Щодо надання послуг в установі, то на території Канади розташовано 611 пунктів обслуговування Service Canada, які надають послуги на будь-якій офіційній мові по телефону. На сьогоднішній день існує пілотний варіант відеозв'язку, який дозволяє канадцям спілкуватися та отримувати послуги від окремих сервісних центрів розташованих у різних офісах регіону. Це вдосконалює доступ до агентів та дозволяє розподіляти робочу напругу у великих офісах [5].

Варто зазначити про систему оцінювання якості надання послуг та моніторинг. Інформація про оцінку включає відвідування веб-сайту, соціальних мереж і персональних центрів, а також дзвінки в кол-центр. Кожен з трьох ключових каналів надання послуг департаменту має формальні показники ефективності. Департамент також проводить щорічні опитування, щоб зрозуміти, як клієнти сприймають свій досвід обслуговування в Service Canada [5, с. 69-70].

Отже, реформа децентралізації повинна проводитися паралельно з імплементацією засобів електронного урядування як необхідного елементу системи функціонування органу місцевого самоврядування, обов'язковість включення центру надання адміністративних послуг в організаційну структуру кожної об'єднаної територіальної громади та запровадження програми підготовки працівників ЦНАП здатне зробити проживання в будь-якій об'єднаній територіальній громаді України максимально комфортним для кожного жителя, надасть можливість громадянину взаємодіяти з владою, вносити власні пропозиції, тобто, зробить громадянина активним учасником, а не безвольним спостерігачем.

#### **Список використаних джерел:**

1. Деякі питання платних державних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 берез. 2009 р. № 234. Офіційний вісник України. 2009. № 21. Ст. 675.

2. Євтушенко О.Н. Роль державної влади і місцевого самоврядування в розбудові сервісної держави з надання якісних публічних послуг. Наукові праці. Політичні науки. Т.122.Вип.109. С. 32-37.

3. Купрій В. Надання адміністративних послуг: кращі практики. Київ – Херсон: МО «Нова генерація», 2013. 33 с.

4. Ліпенцев А., Жук Ю. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність: збір. наук. праць. 2015. Вип. 42. С.140 – 148

5. BizPaL simplifies access to information on permits and licences for Canadian businesses. URL: <https://www.canada.ca/en/innovation-science-economic-development/news/2018/05/bizpal-simplifies-access-to-information-on-permits-and-licences-for-canadian-businesses.html> (дата звернення: 13.09.2021)