

УДК 342.95: 351.74(075); 35:078 (1-87)+477  
DOI <https://doi.org/10.32840/pdu.3-2.21>

**А. Р. Ішханян**

здобувач кафедри адміністративного та митного права  
Університету митної справи та фінансів

## **КЛАСИФІКАЦІЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

Наукова стаття присвячена висвітленню класифікації електронних послуг. Розглядаються різні підходи щодо класифікації електронних послуг та дається власна класифікація надання цих послуг. Пропонуємо класифікацію електронних послуг за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та із точки зору залучення в електронний сервіс. Зокрема, з точки зору залучення в електронний сервіс послуги бувають повністю автоматизовані та автоматизовані частково. Повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) у процесі надання таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні. Автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

За споживачами послуги діляться на послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій: B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає, насамперед, різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями; B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює товарів та послуг через інтернет; G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. В G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в інтернеті, а компанії можуть узяти участь у тендері електронним способом. Нині цей вид електронних послуг в Україні знаходиться в зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використають свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції; G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню; G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими акторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями; C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки об'яв тощо.

**Ключові слова:** послуга, адміністративна послуга, електронна послуга, класифікація електронних послуг.

**Постановка проблеми.** Якісно новий правовий режим регулювання відносин між владними суб'єктами та громадянами – режим партнерських відносин – є визначальною ознакою демократичної країни, що зумовило потребу в комплексному реформуванні управлінських процесів у державі, інститутів українського адміністративного права. Тому класифікація електронних послуг допоможе зрозуміти сферу діяльності органів публічної адміністрації, що є, безумовно, актуальним на сьогоднішній час.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Нині завдяки науковим працям В.Б. Авер'янова, К.К. Афанасьєва, Ю.П. Битяка, І.В. Дроздова [2, с. 139], В.М. Гаращука, І.П. Голосніченка, С.В. Ківалов, І.Б. Коліушка, А.Т. Комзюка, О.В. Кузьменко, О.О. Сосновика, Г.М. Писаренко, В.П. Тимощука [3] та інших науковців, досліджено низку особливостей діяльності органів публічної влади з надання адміністративних (управлінських) послуг населенню. Але в наукових дослідженнях питання надання електронних послуг майже не вивчались.

**Мета статті** – розглянути класифікації електронних послуг у діяльності органів державної влади.

**Виклад основного матеріалу.** Пропонуємо класифікацію електронних послуг за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

1. За видами електронного подання.

Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» розрізняють чотири види електронного подання інформаційної послуги [1]:

– інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);

– одностороння взаємодія (забезпечена змога користувача отримати електронну форму документа);

– двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);

– проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

З технологічної точки зору, питання надання послуг першого і другого виду

в наш час повністю вирішене, а питання надання послуг третього та четвертого виду (які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії і пов'язані з використанням електронного цифрового підпису) потребують свого розв'язання.

2. За сферою діяльності електронні послуги поділяються:

– послуги інформаційного характеру;

– послуги консультаційного характеру;

– послуги з підготовки політичних рішень або законів;

– послуги із взаємодії між установами та організаціями;

– послуги з надання допомоги та сприяння;

– послуги обслуговування державного замовлення;

– послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має переваги, які відображені в таблиці 1.

Своєю чергою, сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності в процесі надання електронних послуг: новий вид діяльності, реорганізація або реінжиніринг існуючих послуг.

3. За суб'єктом видання послуги поділяються на ті, які надаються ЦОВВ та їх підприємствами, місцевими органами

Таблиця 1

**Переваги і економія від реалізації електронних послуг**

Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, внаслідок цього, скорочення витрат
Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність із координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, внаслідок цього зменшення навантаження на службовців
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів шляхом усунення невідповідностей та недоречностей
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства)
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів

Джерело: [2, с. 67]

державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

4. За споживачами різняться послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій:

– B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає, насамперед, різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями;

– B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює покупку товарів та послуг через інтернет;

– G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення. В G2B входять всі взаємовідносини між бізнесовими організаціями та державними установами. Наприклад, інформація про можливі закупки органами влади публікується в інтернеті, а компанії можуть узяти участь у тендері електронним способом. Нині цей вид електронних послуг в Україні знаходиться в зародковому стані, але має перспективи розвитку за умови, що органи влади використовують свої можливості для підтримки та розвитку електронної комерції;

– G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин) – різні види адміністративних послуг в електронному вигляді населенню;

– G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – обмін даними через електронні обмінники між урядовими акторами. Це включає в себе внутрішні та міжвідомчі обміни на національному рівні так само, як обмін між національними, регіональними та локальними рівнями;

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – електронні аукціони, дошки об'яв та ін.

5. За місцем отримання з точки зору клієнта послуги поділяються на послуги, що надає державний орган, «єдине вікно» чи портал органу влади.

Перевід адміністративної послуги в електронний вигляд дає змогу розглядати послуги з різних позицій для клієнта. Найбільш важливим, на думку клієнта, є місце отримання послуги. Оптимальним варіантом тут є отримання послуги на порталі органу влади, але для впровадження *портального підходу* доцільно пройти деякі стадії. Перша – це надання адміні-

стративної послуги в державному органі. Хоча послуга і переводиться в електронний вигляд, однак місце її надання не змінюється, громадянин або представник юридичної особи присутній у місці надання послуги. Навіть у такий спосіб організації надання послуги відбувається економія часу на обробку інформації та отримання відповіді, зазнають трансформації певні процеси, забезпечується прозорість процедур. Наступною стадією надання послуг є створення установ, які працюють за принципом «єдиного вікна», але без використання інтернету. Всі необхідні служби та відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження проходять без повторного звернення громадянина, але при першому зверненні необхідна його присутність. У нашій державі зроблено певні кроки організації роботи влади за принципом «єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, але хоча і спостерігається скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, оптимізується документообіг, відбувається зменшення фінансових витрат, цей принцип потребує доопрацювання. Третьою стадією є публікація інформації та інтерактивних форм для отримання послуги на порталі органу державної влади, можливість завантаження цих форм та їх відправка. Кардинально змінюється місце зустрічі громадянина та чиновника, стає можливим здійснення будь-яких видів платежів, з'являються регіональні портали, які об'єднують державні послуги та послуги недержавного сектора, стає можливим оформлення фінансових документів, здача звітності, реєстрація підприємств і т.д. Враховуючи те, що перші дві стадії вже мають місце і більш-менш успішно впроваджуються в нашій державі, використання двосторонньої інтерактивності для надання адміністративних послуг в електронному вигляді ще неповною мірою використовується, а поодинокі випадки потребують теоретичного аналізу та узагальнення.

6. З точки зору залучення в електронний сервіс послуги поділяємо на повністю автоматизовані та автоматизовані частково:

– повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття

заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) під час надання таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

– автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які мають слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [3, с. 18].

Такими критеріями, згідно з Концепцією, є:

– результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;

– своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;

– доступність – фактична змога фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;

– зручність – врахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;

– відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, їхніх вебсайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах;

– професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін. [4].

Механізми надання адміністративних послуг в електронному вигляді є різними. Так, П.С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [5, с. 34].

Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг автор бачить групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях, розглянуті вище. До інституціональних механізмів зараховано механізм розвитку інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної

взаємодії влади з суспільством. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на базі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядові) – за допомогою систем електронного документообігу. Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів. І, зрештою, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси мають бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [6, с. 4-7].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але й реінжиніринг усього процесу її надання» [7, с. 92].

Особливість послуги в електронному вигляді в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень. Але це не означає, що інші форми та канали надання послуг перестають існувати. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуватимуть надалі, постійно вдосконалюючись [8, с. 89].

Ефективність та потенційні переваги впровадження цього виду послуг є очевидними, адже суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

Однак у процесі впровадження послуг в електронному вигляді актуальними залишаються проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази, а найголовніше –

відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь-то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут не можна не погодитись з А. Даніліним, який вказує на різницю у швидкості протікання соціально-політичних та технологічних змін і визначає її як основну проблему використання ІКТ у державному управлінні [9, с. 8].

Дійсно, переваги у разі надання послуг за допомогою взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки та передачі інформації, і можливості ІКТ тут практично необмежені. З огляду на те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, цей вид послуг є багатофункціональним за своєю суттю і має багатопрофільний напрям.

**Висновки і пропозиції.** Впровадження послуг в електронному вигляді дало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт із клієнтами.

Вивчення та запозичення досвіду використання ІКТ для надання послуг у бізнесі для державного сектору само не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної державної концепції використання та поширення ІКТ, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення.

Є.О. Легеза слушно зазначає: «З метою вироблення додаткових критеріїв класифікації публічних послуг за допомогою методів індукції та дедукції наведемо вже сталі критерії класифікації адміністративних послуг» [10, с. 74].

Отже, єдиного погляду щодо класифікації електронних послуг немає, проте вона має бути відображена на законодавчому рівні.

### Список використаної літератури:

1. 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 / Верховна Рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.
2. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 192 с. (Серія «Бібліотека молодого державного службовця»)
3. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов, І.Б. Жилиєв, М.С. Демкова та ін.; за ред. І.Г. Малюкової. Київ : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.
4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.
5. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / П.С. Клімушин, А.О. Серенюк. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
6. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. *Теорія та практика державного управління*. Харків, ХарПІДУ НАДУ, 2010. Вип. 1 (28).
7. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент трансформації державного управління : дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02. М., 2007. 136 с.
8. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 192 с. (Серія «Бібліотека молодого державного службовця»)
9. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства». Москва : Инфра-М, 2004. 336 с.
10. Легеза Є.О. Теорія публічних послуг : адміністративно-правова складова. Монографія. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2016. 452 с.

**Ishkhanian A. Classification of provision of electronic services in the activity of public authorities**

*The scientific article is devoted to the classification of electronic services. Different approaches to the classification of electronic services are considered and a classification of the provision of these services is given. We offer the following classification of electronic services by types of electronic submission, by industry, by subject of publication, by consumer, by place of receipt from the point of view of the client and in terms of involvement in the electronic service.*

*In particular, from the point of view of involvement in electronic service: fully automated and partially automated. Fully automated – services in which relevant processes (application acceptance, service delivery, payment, delivery, etc.) are performed electronically; personal contact and the involvement of a person (public servant) in the provision of such services is minimized or absent. Automated partially – services in which part of the processes are performed electronically and part – manually.*

*Consumers differ in their services to public authorities, citizens and business organizations: B2B (Business-to-Business) provides first and foremost different ways of electronic interaction between business organizations; B2C (Business-to-Citizens) is characterized by the fact that the consumer of the service is an individual who, for example, supplies goods and services over the Internet; G2B (Government-to-Business) – Government procurement service. G2B includes all relationships between business organizations and government agencies. For example, information about possible procurement by the authorities is published on the Internet and companies can participate in the tender electronically. At present, this type of electronic services is in its infancy in Ukraine, but it has prospects for development provided that the authorities use their capabilities to support and develop e-commerce; G2C (Government-to-Citizens) – various types of administrative services in electronic form to the population; G2G (Government-to-Government) – exchange of data through electronic exchanges between government actors. This includes internal and inter-agency exchanges at national level as well as exchanges between national, regional and local levels; C2C (Citizens-to-Citizens, Citizens-to-Citizens) – online auctions, message boards, and more.*

**Key words:** *service, administrative service, electronic service, classification of electronic services.*