РЕГІОНАЛЬНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК СИСТЕМА МІЖВІДОМЧОЇ ВЗАЄМОДІЇ е-УРЯДУВАННЯ

Л.П. Мураховська
Миколаївська обласна державна адміністрація
м. Миколаїв, Україна

Згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні 2010 року, однією із найбільш важливих засад електронного урядування – визнано створення єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування між собою, а також із громадянами і суб'єктами господарювання. Було також відзначено необхідність забезпечення інтерактивного режиму функціонування електронних ресурсів органів публічної адміністрації, потребу надання ними адміністративних послуг у режимі «єдиного вікна»; подолання «інформаційної нерівності», зокрема шляхом створення веб-порталів надання послуг; організації надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна» [1].

У жовтня 2012 року вступив в дію Закон України «Про адміністративні послуги», яким зазначено, що адміністративні послуги надаються суб'єктами адміністративних послуг безпосередньо, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг [2]. Зокрема, надано право фізичній особі, у тому числі фізичній особі – підприємцю отримувати адміністративні послуги незалежно від реєстрації її місця проживання чи місця перебування, крім випадків, установлених законом. Розширені можливості отримання адміністративних послуг і юридичними особами. Так, адміністративну послугу юридична особа має право отримати за місцем знаходження такої особи або у випадках, передбачених законом, – за місцем провадження діяльності або місцезнаходження відповідного об'єкта [3].

Тому, одним із шагом у запровадженні вищезазначених можливостей суб'єктів звернення стане впровадження інформаційної системи «Регіональний веб-портал адміністративних послуг» (надалі – СИСТЕМА), яка спрямована на максимальне сприяння у наданні адміністративних послуг суб'єктам господарювання і населенню саме регіону.

Метою СИСТЕМИ є підвищення ефективність роботи органів виконавчої влади і місцевого самоврядування у цьому напрямі.

Кінцевими користувачами (бенефіціаріями) СИСТЕМИ є громадяни та суб'єкти господарювання, що звертаються до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування за отриманням адміністративних послуг та документів дозвільного характеру згідно чинного законодавства України.

Мета СИСТЕМИ:

- максимальне сприяння суб'єктам господарювання та населенню регіону у процесах отримання послуг;
- створення для працівників органів виконавчої влади та місцевого самоврядування інструментів інформаційної підтримки надання адміністративних послуг;
- забезпечення неухильного додержання строків надання послуг;
- спрощення процедур і скорочення термінів надання послуг громадянам та підприємцям;
- створення єдиної точки доступу громадян та суб'єктів господарювання до всіх адміністративних послуг і дозвільних процедур.

СИСТЕМА може бути застосована, як для окремого центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), так і для цілого регіону, наприклад, це може бути область або місто з районним поділом.

Кожний ЦНАП працює у власному інформаційному просторі, і в той же час керівництво регіонального рівня може відслідковувати роботу усіх Центрів і мати уявлення про надання адміністративних послуг у регіоні в цілому.

За таким принципом вже побудовано роботу у м. Києві [4] та м. Харкові [5] (на базі міського ЦНАП та його структурних підрозділів), створити віртуальній офіс електронних послуг Дніпропетровської області «Відкрита влада» [6] тощо.
Веб-портал адміністративних послуг міського / районного рівня забезпечує:

- єдину електронну базу даних щодо адміністративних та дозвільно-погоджувальних процедур міського/районного та регіонального рівнів;
- міжвідомчу взаємодію представників адміністративних та дозвільних органів міста /районів;
- контроль термінів виконання адміністративних та дозвільно-погоджувальних процедур;
- перегляд стану адміністративної / дозвільної справи заявником;
- дистанційні консультації.

СИСТЕМА складається з двох сайтів: внутрішнього і зовнішнього. На внутрішньому сайті відбувається взаємодія адміністраторів ЦНАП з суб'єктами надання послуг – органами виконавчої влади і місцевого самоврядування (для побудови такої системи можуть бути використані технології ТОВ НВФ «ГРІС», як це було зроблено, наприклад, при створенні: порталу дозвільного центру м. Харкова у 2011р., порталу адміністративних послуг, м. Києва у 2012р., регіонального веб-порталу адміністративних послуг «Відкрита влада» система електронного документообігу, Дніпропетровської облдержадміністрації у 2012р.).

Зовнішній сайт призначено для кінцевих користувачів СИСТЕМИ – юридичних та фізичних осіб, що звертаються за отриманням адміністративних послуг. Зовнішній сайт подає для усіх відвідувачів:

- інформацію про ЦНАПи, що обслуговуються СИСТЕМОЮ, в тому числі їх адреси та графіки роботи,
- посилання на нормативно-правові акти, які регулюють надання адміністративних послуг,
- інформацію про процедури одержання адміністративних послуг, в тому числі: вичерпні переліки необхідних документів, терміни надання послуг, підстави для відмов тощо.

Після реєстрації на сайті користувач отримує доступ до персонального "Електронного кабінету", з якого він може:

- звернутися за консультацією до фахівців ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг;
- записатися на прийом до ЦНАП за допомогою електронної черги;
- відстежувати в режимі он-лайн стан проходження документів по своїх справах;
- замовити повідомлення про зміни у стані справи на електронну адресу або мобільний телефон;
- подати заяву на отримання адміністративних послуг з обмеженого переліку, який визначає керівництво ЦНАП ("швидкі послуги");
- зберігати електронні копії особистих документів, виданих адміністративних актів і документів дозвільного характеру/відмов
- самостійно формувати документи, необхідні для отримання адміністративних послуг, з використанням електронного цифрового підпису.

Внутрішній та зовнішній сайти СИСТЕМИ синхронізовані, завдяки чому будь-які зміни в законодавстві, у переліку документів для отримання послуг, у проходженні процедур надання послуг, тощо, внесені державними адміністраторами ДЦ / адміністраторами ЦНАП внутрішнього сайту, миттєво стають доступними для перегляду користувачам зовнішнього сайту. Отже, не виникає потреби у додаткових робочих місцях для внесення інформації на зовнішній сайт.

На внутрішньому сайті відбувається документообіг між ЦНАП і суб'єктами надання адміністративних послуг.

- Адміністратор ЦНАП приймає від заявника документи, заводить справу, визначає послідовність кроків, необхідних для надання послуги відповідно до регламенту (технологічної картки).
- Після реєстрації справи на порталі адміністратор ЦНАП направляє потрібні документи суб'єкту надання послуги, і на порталі з'являється запит на розгляд цих документів.
- Суб'єкт надання послуги відповідає на запит, і на порталі з'являється інформація про наданий документ або вмотивовану відмову.

Уся ця інформація доступна заявнику у його персональному кабінеті.

Механізм документообігу вмонтовано у внутрішній сайт СИСТЕМИ, це дозволяє уникнути зайвих витрат на закупівлю обладнання та ліцензійних

програмних засобів сторонніх виробників. Також скорочуються строки впровадження та навчання користувачів.

Бізнес-процеси документообігу сформовані на основі технологічних карток адміністративних послуг, які в зручній для адміністратора ЦНАП формі заносяться до електронної бази даних порталу. Відкривається можливість реалізувати складні багатоетапні процеси отримання адміністративної послуги з можливістю контролювати терміни виконання на кожному етапі. Завдяки цьому можна мінімізувати кількість документів, які має надати заявник для отримання послуги.

Адміністратори ЦНАП здобувають дієвий механізм для виконання своїх повноважень щодо моніторингу термінів виконання процедур при первинному/повторному зверненні заявників. Спрощується аналіз підстав для відмов у наданні адміністративних послуг і виявлення на цьому ґрунті незаконних відмов.

Ведуться журнали:

- звернень за отриманням адміністративних послуг;
- надходження результатів від суб'єктів надання послуг;
- видачі результатів суб'єктам звернення.

Передбачено формування статистичної і аналітичної звітності по усіх процесах, що здійснюються на порталі, у різноманітних розрізах: за центрами, суб'єктами надання послуг, окремими послугами, адміністраторами тощо.

Організація роботи СИСТЕМИ за принципом «хмарних технологій», коли робота ЦНАП цілого регіону зосереджується на одному сервері, призводить до економії бюджетних коштів на розробку, впровадження, подальше технічне обслуговування СИСТЕМИ та захист інформації.

Література

1. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 13.12.2010 р. № 2250-р // Урядовий кур'єр. – 05.01.2011. – № 1.
2. Єдиний державний портал адміністративних послуг – Режим доступу: http://poslugy.gov.ua/.
3. Стаття 9 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI.
4. Офіційний веб-портал адміністративних послуг м. Києва – Режим доступу: http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/.
5. Центр надання адміністративних послуг м. Харкова, Єдиний дозвільний центр – Режим доступу: http://dozvil.kh.ua/index.htm
6. Віртуальній офіс електронних послуг Дніпропетровської області «Відкрита влада» – Режим доступу: http://e-services.dp.gov.ua/_layouts/ Information /HomePage.aspx