

Циганов Олег Григорович,
доктор юридичних наук, доцент,
головний науковий співробітник
ДНДІ МВС України,
м. Київ, Україна,
ORCID ID 0000-0002-8924-1139

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

У статті досліджено роль сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в удосконаленні публічно-сервісної діяльності. Зазначене питання розглядається на прикладі державних органів низки зарубіжних країн. Наголошується, що розвинені країни розпочали розробку та реалізацію національних програм формування інформаційного суспільства, пріоритет у яких – становлення електронних урядів, вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій та встановлення довіри до них суспільства. Водночас у процесі побудови електронного уряду головна увага приділяється електронному доступу до базових публічних послуг, а найбільш зручна форма електронної взаємодії користувачів публічних послуг з органами влади – єдиний національний портал послуг.

Ключові слова: публічно-сервісна діяльність, адміністративні послуги, інформаційно-комунікаційні технології, електронне урядування, національний (урядовий) портал послуг, зарубіжний досвід.

Як свідчить зарубіжний досвід, у сучасному світі суттєво підвищити ефективність публічного адміністрування та якість послуг тільки за рахунок прийняття прогресивних державних програм, якісних законодавчих актів, належного реформування системи державного управління та позитивних інноваційних змін в організаційній діяльності органів влади й без інтенсивного залучення в публічно-сервісну діяльність новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) неможливо. Адже в нинішніх умовах інновації та інформація починають грати роль головного виробничого ресурсу, а існуючі господарські системи трансформуються в економіку знань. Наразі постіндустріальні країни концентрують свої зусилля на створенні, застосуванні й розповсюдженні нових технологій та інновацій у різних сферах життєдіяльності, в т.ч. у сфері публічного адміністрування. Саме тому формування розвиненої інформаційної інфраструктури як головної умови просування до інформаційного суспільства стає важливим політичним фактором.

У зв'язку з цим майже всі розвинені країни розпочали розробку та реалізацію національних програм формування інформаційного суспільства, пріоритет у яких – становлення електронних урядів, вдосконалення ІКТ й довіри до них суспільства.

До того ж інформаційне суспільство передбачає обов'язкову трансформацію політичних інститутів та державного управління, а саме зміну функцій і структурні зрушення [1].

Однак у нашій країні тривалий період розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження в сервісну діяльність органів публічної влади ІКТ відбувалися безсистемно, можливості використання таких технологій носили факультативний характер. Прийняття у 2012 році Закону України “Про адміністративні послуги” не лише дало змогу змінити ідеологію відносин між владою і громадянином, а й дозволило упорядкувати процедури застосування ІКТ в публічно-сервісній діяльності. Тепер ці технології стали обов'язковими в роботі вітчизняних органів публічної адміністрації, хоча ще й сьогодні перебувають на етапі становлення [2, с. 15].

Проблеми розвитку як інформаційної сфери, так і сфери надання адміністративних послуг постійно перебувають у центрі уваги вітчизняних учених та практиків. Своє бачення вирішення окремих аспектів у цій сфері висловлювали І.В. Арістова, В.Т. Білоус, Н.А. Буличева, О.М. Буханевич, Н.В. Вдовінова, І.П. Голосніченко, М.М. Зварич, Р.А. Калюжний, І.Б. Коліушко, О.С. Конотопцев, О.В. Курінний, Є.О. Легеза, В.І. Тимощук Ю.П. Шаров та інші. Проте питання запровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів публічної влади з надання адміністративних послуг потребують більш детальнішого вивчення, оскільки мають певні особливості й безпосередньо впливають на якість та ефективність сервісної діяльності зазначених органів.

Мета статті полягає в аналізі зарубіжного досвіду впровадження в публічно-сервісну діяльність органів влади сучасних ІКТ для наближення до споживачів одержання якісних адміністративних послуг у зручний та доступний для них спосіб.

На сьогодні у провідних країнах світу інформаційна взаємодія органів влади з громадянами й організаціями з використанням ІКТ, мережевих технологій та Інтернету замінює собою відвідування державних організацій, телефонні дзвінки й відправку паперових поштових повідомлень. Вона дозволяє також розкрити процедури і процеси прийняття рішень органів влади, а також відповідальність конкретних осіб, що є елементом громадського контролю. Тому дослідження зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг в електронній формі дозволяє напрацювати необхідні рекомендації для подальшого їх впровадження у практичну діяльність відповідних органів в Україні.

Більшість держав у процесі побудови електронного уряду головна увага приділяється електронному доступу до основних базових послуг. Методологія ООН визначає 4-х рівневу модель розвитку надання електронних послуг:

1) електронний уряд, що розвивається і в якому державні сайти представлені у вигляді простих візиток та офіційних веб-сторінок. На цьому етапі можлива електронна взаємодія міністерств і відомств центрального уряду, а також між центральними і місцевими органами влади. Деяка офіційна інформація може бути представлена в онлайн режимі;

2) розширена присутність електронного уряду, в якому держава надає більший обсяг інформації через Інтернет, а саме: законодавчу базу та нормативні документи,

бази даних, звіти, новини тощо. Можна використовувати пошукову систему для ознайомлення з наявними на сайті документами;

3) транзакційна присутність, що передбачає інтерактивну взаємодію між громадянином і урядом. Уводяться онлайн сервіси щодо оплати податків, оформлення ідентифікаційних документів, свідоцтв про народження, паспортів, оновлення водійських посвідчень тощо. Громадяни отримують можливість здійснення електронних платежів за отримання публічних послуг;

4) мережевий електронний уряд є найбільш розвиненим рівнем роботи держави в Інтернеті. Сервіси *G2G* (держава-держава), *G2C* (держава-громадянин) і *C2G* (громадянин-держава) інтегровані між собою. Уряд залучає громадян як у процеси підготовки та прийняття рішень, так і у громадські дискусії [3].

Подібна схема розвитку електронного уряду розроблена в межах Європейського Союзу: 1) інформування; 2) односпрямована інтерактивність – завантажувальні форми і бланки; 3) двостороння взаємодія – електронні форми; 4) транзакції – повноцінні електронні послуги; 5) персоналізація – проактивна, автоматизована взаємодія. Ця схема використовується Євросоюзом для визначення рівня інтерактивного доступу до базових публічних послуг [4].

Так, у країнах Європейського Союзу до списку базових публічних послуг в онлайн режимі для громадян належать, зокрема: одержання персональних документів (паспорт, водійські посвідчення); реєстрація автомобіля; інформування поліції (наприклад у разі крадіжки); запит та надання свідоцтва (як-от, про народження, шлюб тощо); інформування про зміну місця проживання та ін. Список базових державних послуг для бізнесу у країнах Європейської співдружності, зокрема, складають: корпоративні податки (декларування тощо); податок на додану вартість (декларування, повідомлення); митне декларування; одержання дозволів, пов'язаних з охороною навколишнього середовища, та ін. [5, с. 64].

Канада є лідером інновації електронного урядування (далі – *e*-урядування), адже ще у 1994 році урядом країни прийнято документ “Проект надання 67 послуг державними органами за допомогою інформаційних технологій”. Уряд Канади визначив такі цілі у сфері *e*-урядування: більш доступне врядування; краще обслуговування, яке найкраще відповідає потребам громадян; довіра та впевненість у послугах онлайн – забезпечення безпеки та захисту користувачів; послуги для всіх громадян незалежно від місця проживання – самостійний вибір каналів, мови, формату надання інформації.

У вересні 2005 року започаткований проект *Services Canada*, що став універсальним пунктом надання послуг, який забезпечує багатоканальний доступ до різних послуг та орієнтується на клієнта. Головними завданнями цього проекту стали: створення мережі центрів доступу “Сервіс Канада” на всій території Канади, побудованих за системою “єдиного вікна”, що надають особистий доступ до послуг і програм усіх урядових установ та 68 організацій; створення безкоштовної телефонної служби, досяжної в будь-якому населеному пункті країни; розбудову урядових послуг у режимі онлайн, через Інтернет-сайт *canada.gc.ca*. Одним із ключових елементів ініціативи “Електронний уряд” було об'єднання урядових послуг і програм у кластери, що полегшує громадянам пошук та отримання доступу до необхідних їм програм і послуг. Уся інформація та послуги на урядовому

порталі (www.canada.gc) розподілена за трьома категоріями – послуги для громадян Канади, послуги для осіб, які не є громадянами Канади, та послуги для канадських компаній [5, с. 66–68].

У цій країні, попри акцент на ІТ-технології, тема “електронного цифрового підпису” не виноситься як ключова. Для низки послуг достатньо простого звернення онлайн чи електронною поштою. Для ідентифікації особи, якщо це, дійсно, потрібно, можуть використовуватися також інші інструменти (наприклад, уточнюючі питання персонального характеру, аналогічно до банківської системи) [6].

Значного прогресу у наданні публічних послуг в електронному вигляді досягла Великобританія, яка разом з Австрією, Мальтою і Португалією, забезпечила повне онлайн надання всіх 12 європейських базових публічних послуг населенню. Розробники єдиного порталу публічних послуг Великобританії сформулювали тезу, на якій базуються сучасні інновації – від “уряду в Інтернеті” до “уряду з Інтернету”. При цьому, розрізнені державні інтернет-ресурси стали об’єднуватися через перехід до єдиного стандарту зберігання та обміну даними в урядовому шлюзі *Government Gateway*, який став відправною точкою для доступу до сервісів із надання всіх публічних послуг. З підключенням до системи *Government Gateway* британські державні відомства стали застосовувати покроковий принцип викладу інформації. У нормативних документах він називається *check list* (контрольний лист), в якому послідовно описані всі вимоги до юридичної або фізичної особи при зверненні за публічними послугами.

З метою стимулювання попиту на нові сервіси урядом Великобританії внесені поправки в законодавство, що забезпечують податкові пільги для тих, хто здійснює обов’язкові платежі в електронному вигляді.

З 2004 року в якості порталу британського уряду функціонує *direct.gov.uk*, призначений надавати публічні послуги громадянам через систему єдиного онлайн доступу. На відміну від свого попередника, цей портал організований не на моделі “епізодів життєвого циклу”, а на базі основних секторів публічних послуг і цільових груп користувачів. Портал *direct.gov.uk* характеризується глибиною представленої інформації й дає можливість скоротити час звернення користувачів до інших інформаційних ресурсів. При цьому, зміст порталу підтримується не основною сервісною групою, а “професійними групами”, які створені в межах 18 урядових відомств.

Централізація сервісів системи електронного уряду дозволила зробити їх не тільки простішими та доступнішими для громадян, а також заощадити суттєві кошти державного бюджету. Для подальшої оптимізації адміністративних процедур під час дистанційного надання публічних послуг урядом Великобританії на зміну порталу *direct.gov.uk* відкрито новий урядовий сайт *MyGov* (“мій уряд”). Це персоналізований веб-портал для кожного британця, змодельований за принципом роботи порталу *Facebook*, який дозволяє громадянам спілкуватися з державою в режимі онлайн [7, с. 290–295].

У Франції найбільш зручною формою електронної взаємодії користувачів публічних послуг з органами влади є єдиний національний портал *service-public.fr*, на якому розміщена найповніша інформація про державні й муніципальні послуги. При створенні цього порталу була прийнята “концепція якості”, основний принцип

якої полягає в тому що, користувачеві має надаватися якісна інформація, а отже – досить зрозуміла і чітка. Користувачі на порталі (в коментарях і пропозиціях) можуть залишати свої пропозиції щодо будь-яких покращень, пов'язаних з підвищенням якості надання державних і муніципальних послуг. Через онлайн опитування користувачі щорічно мають змогу оцінювати роботу порталу *service-public.fr* [1].

У США системний підхід до розвитку електронного уряду був закладений у 90-х роках минулого століття, в межах якого у 2002 році був прийнятий конкретний план дій “Стратегія електронного уряду” (*E-Government Strategy*), спрямований на підвищення ефективності роботи федерального уряду, зокрема за такими напрямками: спрощення інформаційного сервісу; виключення дублюючих один одного і надлишкових рівнів урядового управління; полегшення пошуку інформації та отримання послуг від федерального уряду для громадян, підприємців, урядових і федеральних службовців; націленість урядових структур на швидке задоволення потреб громадян; створення умов для втілення в життя інших ініціатив федерального уряду щодо підвищення ефективності його діяльності [7, с. 301–302].

Головними цілями розвитку електронного уряду в США є розширення обсягів надання урядових послуг електронними каналами, організація захисту інформації, а також скорочення масштабів (а в кінцевому рахунку і повне усунення) дублювання функцій у різних урядових агентствах, аби полегшити громадянам доступ до них і скоротити витрати на утримання надлишкових служб і відомств [5, с. 70].

Останнім часом Південна Корея займає провідне місце у світі як за середньою швидкістю Інтернету, так і за ступенем охоплення мережею населення. У цій країні для зручного та швидкого пошуку необхідної інформації чи отримання певної електронної послуги створено веб-портал “*Korea E-government*”, що інтегрує необхідну для громадянина інформацію щодо органів державної влади. Крім того, на порталі створено єдиний сервісний стіл, у межах якого можна отримати необхідну електронну державну послугу. Цей портал є інтерактивним і має три основних розділи за цільовими групами споживачів: громадяни, бізнесові структури, державні службовці. На порталі з наявного переліку послуг можна вибрати потрібну та заповнити необхідні документи для її отримання. Портал “Сервісний стіл” представляє докладні процедури отримання більш ніж 4000 публічних послуг. Інформацію про них згруповано таким чином, щоб користувачеві системи було легко знайти необхідний йому розділ [5, с. 71].

Нові перспективні моделі взаємодії держави і громадян відкривають технології передачі даних в мережах мобільного зв'язку. У деяких країнах набула поширення інновація “мобільний уряд” (*m-government*), яка становить не тільки розробку і надання послуг з боку держави на основі нових технологій, але й формування нових можливостей інтерактивних комунікацій із суспільством у ході підготовки та прийняття політичних рішень. Головна відмінність “мобільного уряду” від усіх інших типів державних офлайн і онлайн-послуг полягає в тому, що держава надає громадянину послуги в будь-який час і в будь-якому місці, й ці послуги завжди мають адресний характер. З іншого боку, реалізуючи прості

мобільні послуги, уряд стимулює громадян користуватися більш складними послугами, заснованими на використанні Інтернету.

Так, на Філіппінах “мобільний уряд” є підрозділом “електронного”, який використовує ІКТ для стимулювання діяльності в громадських організаціях. Філіппінська влада свій вибір на користь телефонів пояснює тим, що мобільний зв’язок на сьогодні є найпоширенішим засобом комунікацій. У зв’язку з цим, в 2000 році Національною комісією з питань державної служби була розроблена програма *Citizens First*, реалізація якої передбачала “мобілізацію уряду” в межах електронних послуг, які вже надаються. Держава уклала договір з двома найбільшими операторами в країні – *Vodafone* і *Go Mobile* – про надання абонентам послуг “мобільного уряду”. Таким чином, філіппінська влада за допомогою SMS отримала можливість, з одного боку, інформувати громадян а, з іншого, – інструментарій зворотного зв’язку для отримання повідомлень від громадян [8].

Загалом повсюдне використання мобільного телефонного зв’язку, враховуючи, що в усьому світі близько 3,5 млрд мобільних користувачів і більше 70 % світового населення охоплена мережею мобільного зв’язку, дає цій технології можливість зробити державні послуги значно доступнішими для громадян [9].

Зазначимо, що на пострадянському просторі значних успіхів у розвитку інформатизації процесів в царині публічно-сервісної діяльності органів влади досягла Латвійська Республіка. У межах політики впровадження електронного урядування в цій країні створена і продовжує розвиватися мережа Центрів інформаційних технологій, котрі координують розвиток інфраструктур інформаційного забезпечення в органах місцевого самоврядування, розроблення послуг, впровадження і підтримку електронного урядування. Також до компетенції цих центрів належать контроль за якістю надаваних послуг, консультування і навчання працівників органів самоврядування з питань інформаційних технологій [10, с. 68–69].

Отже, вивчення зарубіжного досвіду впровадження в публічно-сервісну діяльність органів влади сучасних ІКТ засвідчило, що за кордоном уже давно успішно використовують Інтернет-ресурси для налагодження взаємодії органів публічної влади з населенням. Це дозволяє, серед іншого, наблизити до споживачів одержання якісних адміністративних послуг у зручній та доступній для них спосіб.

Крім того, державні установи, що успішно впроваджують програму електронного уряду, отримують такі переваги: відкритість і широке охоплення фізичних та юридичних осіб як споживачів послуг; орієнтація на потреби споживачів; системна інтеграція послуг; партнерство між державою і приватним сектором щодо обслуговування споживачів [5, с. 11].

Наведені судження показують, що електронне урядування є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення публічного адміністрування як елементу масштабного перетворення суспільства.

Таким чином, провідні країни світу розпочали розробку та реалізацію національних програм формування інформаційного суспільства, пріоритетом у яких є становлення електронних урядів, вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій і встановлення довіри до них суспільства. При цьому, в процесі

побудови електронного уряду головна увага приділяється електронному доступу до базових публічних послуг, а найбільш зручною формою електронної взаємодії користувачів публічних послуг з органами влади є єдиний національний портал послуг. Водночас слід зважати на те, що надання адміністративних послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не замінити собою інші, традиційні канали комунікації щодо отримання послуг (як-от: за телефоном, поштою чи шляхом безпосереднього звернення), які надалі мають удосконалюватися.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Международный опыт эффективных методов предоставления государственных услуг. Проект ПРООН в Узбекистане “Поддержка системы мест. упр.: граждан. участие и партнерство”; эксперт: А. Рахимов. URL: http://www.undp.org/content/dam/uzbekistan/docs/Publications/democraticgovernance/International_experience_Effective_methods_of_providing_governmental_services/un_uzb_International_experience_Effective_methods_of_providing_governmental_services.pdf (дата звернення: 18.02.2019).
2. Циганов О.Г. Використання інформаційно-комунікаційних технологій при наданні адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності. Сучасна спеціальна техніка. 2016. № 2. С. 12–18.
3. Web measure model: stages of e-government evolution. United Nations E-Government Development Database. URL: http://www2.unpan.org/egovkb/egovment_overview/webmeasure.htm (дата звернення: 11.10.2018).
4. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?. Web Based Survey on Electronic Public Services. 2006. URL: http://www.epractice.eu/files/media/media_854.pdf (дата звернення: 11.10.2018).
5. Клименко І.В. Електронні послуги: навч. посіб. / за заг. ред. Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
6. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL: <http://fmd.kh.ua/administrativni-poslugy/viktor-timoshuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення: 18.02.2019).
7. Буханевич О.М. Адміністративні послуги в Україні: теорія та практика реалізації: монографія. Київ: Інститут законодавства Верховної Ради України, 2015. 386 с.
8. Lallana, E. “SMS Service for the Philippines Civil Service Commission”. mGovernment Case Study. URL: <http://www.egov4dev.org/mgovernment/resources/case/txtcsc.shtml> (дата звернення: 18.02.2019).
9. Summary of Global Dialogue on Mobile Government. 2007. World Bank. URL: http://siteresources.worldbank.org/EXT/DEVELOPMENT/Resources/20071129_Summary_of_Global_Dialogue_on_M_Government_v0.3.doc (дата звернення: 18.02.2019).
10. Жарая С.Б. Досвід надання адміністративних послуг у зарубіжних системах державного управління. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. 2010. Вип. 1. С. 64–70.

REFERENCES

1. Mezhdunarodnyy opyt effektivnykh metodov predostavleniya gosudarstvennykh uslug. Proyeckt PROON v Uzbekistane “Podderzhka sistemy mest. upr.: grazhdan. uchastiye i partnerstvo”; ekspert: A. Rakhimov. “International experience in effective methods of providing public services”. UNDP Uzbekistan Project “Supporting the Seat System. exercise: citizens. participation and partnership”; judge: A. Rakhimov. URL: http://www.undp.org/content/dam/uzbekistan/docs/Publications/democraticgovernance/International_experience_Effective_methods_of_providing_governmental_services/un_uzb_International_experience_Effective_methods_of_providing_governmental_services.pdf (date of application: 18.02.2019) [in Russian].
2. Tsyhanov O.H. (2016). Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii pry nadanni administrativnykh poslug u sferi pravookhoronnoi diialnosti. “Use of information and communication technologies in the provision of administrative services in the field of law enforcement”. Modern special equipment. No. 2. P. 12–18 [in Ukrainian].

© Tsyhanov Oleh, 2019

3. Web measure model: stages of e-government evolution. United Nations E-Government Development Database. URL: http://www2.unpan.org/egovkb/egovement_overview/webmeasure.htm (date of application: 11.10.2018) [in English].

4. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. 2006. URL: http://www.epractice.eu/files/media/media_854.pdf (date of application: 11.10.2018) [in English].

5. *Klymenko I.V.* (2014). Elektronni posluhy: navch. posibn. "Electronic Services": textbook / for total ed. N.V. Hrytsiak. Kyiv: National Academy for Public Administration under the President of Ukraine. 100 p. [in Ukrainian].

6. *Tymoshchuk V.* Dosvid Kanady v orhanizatsii nadannia administratyvnykh posluh. "Canadian experience in providing administrative services". URL: <http://fmd.kh.ua/administratyvni-posludy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (date of application: 18.02.2019) [in Ukrainian].

7. *Bukhanevych O.M.* (2015). Administratyvni posluhy v Ukraini: teoriia ta praktyka realizatsii: monohrafiia. "Administrative Services in Ukraine: Theory and Practice of Implementation": Monograph. Kyiv: Institute of Legislation of the Verkhovna Rada of Ukraine. 386 p. [in Ukrainian].

8. *Lallana, E.* "SMS Service for the Philippines Civil Service Commission". mGovernment Case Study. URL: <http://www.egov4dev.org/mgovernment/resources/case/txtcsc.shtml> (date of application: 18.02.2019).

9. Summary of Global Dialogue on Mobile Government. 2007. World Bank. URL: http://siteresources.worldbank.org/EXTDEVELOPMENT/Resources/20071129_Summary_of_Global_Dialogue_on_M_Government_v0.3.doc (date of application: 18.02.2019) [in English].

10. *Zharaia S.B.* (2010). Dosvid nadannya administratyvnykh posluh u zarubizhnykh systemakh derzhavnoho upravlinnia // Naukovyi visnyk Akademii munitsypalnoho upravlinnia. "Experience of providing administrative services in foreign public administration systems" // Scientific Bulletin of the Academy of Municipal Administration. Series: Management. Vol. 1, p. 64–70. [in Ukrainian].

UDC 342.95 : 352/354].07

Tsyhanov Oleh,

Doctor of Juridical Sciences, Associate Professor,
Chief Researcher of Research Laboratory,
State Research Institute MIA Ukraine,
Kyiv, Ukraine,
ORCID ID 0000-0002-8924-1139

MODERN INFORMATIONAL AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN PUBLIC SERVICE ACTIVITIES: FOREIGN EXPERIENCE

The article investigates the role of modern information and communication technologies for improving public service activities. This question is considered on the example of state authorities of several foreign countries.

Studying foreign experience in the implementation of government activities of modern information and communication technologies has shown that the Internet resources are successfully used abroad for a long time to establish interaction between government agencies and the public, which, among other things, allows consumers to receive quality administrative services in a convenient and accessible form.

In addition, government agencies that successfully implement e-government programs receive the following benefits: openness and wide coverage of individuals and legal entities as consumers of services; orientation to the needs of consumers;

© Tsyhanov Oleh, 2019

DOI (Article): <https://doi.org/10.36486/np.2019.3.07>

Issue 3(45) 2019

<http://naukaipravohorona.com/>

system integration of services; a partnership between the state and the private sector on customer service.

The leading countries of the world have initiated the development and implementation of national programs for the formation of the information society, the priority of which is forming of e-government, enhancement of information and communication technologies and establishment of trust in society. Electronic governance is not just a technological solution, but serves as a concept for implementing public administration as an element of a massive transformation of society. At the same time, in the process of building an e-government, the main attention is paid to electronic access to basic public services, and the only convenient form of electronic interaction of users of public services with authorities is the single national service portal. At the same time, it should be borne in mind that the provision of administrative services through electronic communications should complement and not replace other traditional communication channels for receiving services (such as by telephone, post or direct access), which in the future should be improved.

Keywords: public service activities, administrative services, information and communication technologies, electronic government, national (governmental) portal of services, foreign experience.

Отримано 05.09.2019