

Одобецька І. С., магістрант,
Мельник Е. А., кандидат філософських наук, доцент,
*Вінницький державний педагогічний університет
імені Михайла Коцюбинського, Україна*

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У МІСТАХ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

У 80-90-х роках ХХ століття у розвинених державах виникла та набула активного впровадження ідея створення закладів для надання громадянам публічних послуг; передували цьому зміни пріоритетів у державній діяльності та у формах відносин між владою та громадянами.

Особливо гостро це питання постало у країнах Європейського Союзу, що спонукало до створення відповідної правової бази, розробки концепцій та програм, які не тільки визначаються загальні засади діяльності органів державної влади щодо надання публічних послуг, але і закріплюють та визначають стандарти надання цих послуг.

Аналіз зарубіжного досвіду надання публічних послуг є у центрі наукових досліджень низки науковців, зокрема Н. В. Васильєвої, О. А. Карпенка, І. Б. Коліушко, В. П. Тимощука. Однак для адаптації до українських реалій зарубіжного досвіду організації надання публічних послуг громадянам доцільно здійснити обґрунтування підходів до впровадження оптимального для України досвіду.

Для України значним є досвід Німеччини та Естонії, де початком процесу організації роботи стало оцінювання роботи органів влади на предмет якості, результативності, професійності, компетентності державних службовців, що поклало початок новому етапі в системі управління – створення так званого «єдиного офісу» (закладу для надання послуг).

Впровадження згаданої новації у Німеччині відбулося з урахуванням досвіду Нідерландів, де система таких офісів для обслуговування громадян є дворівневою. Спочатку такі офіси створювали у великих містах; процес не було урегульовано на законодавчому рівні, не було і програм з цієї тематики, тому у ФНР створення офісів ініціювали муніципалітети, і робота таких офісів була обумовлена особливістю відповідного муніципалітету. [2]

Зважаючи на досвід Німеччини, можна виділити аспекти, які вбачаються доцільними для впровадження в Україні у містах, які мають поділ на адміністративні райони (округи). З досвіду ФНР варто виділити ряд векторів реалізації парадигми «точка зору громадян має пріоритет, точка зору органів влади є вторинною» :

1. наявність Єдиного стандарту якості надання публічних послуг;
2. забезпечення критеріїв якості;
3. повний асортимент завдань;
4. ефективний підхід до організації структури;
5. ротація діловодів між універсами послуг в залежності від потреб;

6. персонал (вибір та підготовка) ;
7. облаштування приміщень;
8. бюджет офісів по обслуговуванню громадян [2].

Не менш значним для України є досвід Естонії, яка першою з республік СРСР, подолавши трансформаційний спад, перейшла до економічного зростання завдяки глибокій мікроекономічній лібералізації, впровадженню радикальної валютної реформи та грошової приватизації. Саме це та низка угод з Європейським Союзом, які надали право республіці користуватися свободою торгівлі на рівні з європейськими країнами, допомогла не лише швидко подолати дефіцит товарів та послуг, а й перетворити Естонію на країну з найменшим рівнем корупції серед країн пострадянського простору [1].

Першочерговим кроком у подоланні бюрократичної паперової тяганини, яка вимагала від громадян спілкування з великою кількістю відомств, стало впровадження державного проєкту «Електронна Естонія» (табл. 1). Реалізація проєкту потребувала уніфікації численних реєстрів і формування централізованої інформаційної бази, впровадження принципу «єдиного вікна», характерним для якого є надання всіх послуг населенню з використанням автоматизованих центрів обслуговування.

Вжиті заходи дозволили органам влади отримати електронний інструмент обслуговування населення без відвідування відповідних установ, що пришвидшило задоволення потреб громадян.

На сьогодні для жителів Естонії отримання е-послуг є нормою, до того ж, це регулюється законодавством, згідно з яким електронні процедури мають такий же статус, як і паперові. Наразі лише в Таллінні громадяни мають можливість отримати 560 видів електронних послуг [3].

Досвід Естонії свідчить про необхідність збереження різних типів баз даних та їх оцифрування, побудови взаємодії цих баз шляхом так званого X-перехрестя (воно спрямовує запит та надає відповідь). Такі кроки є свідченням цілеспрямованого шляху щодо побудови електронної держави.

Таблиця 1

Етапи впровадження проєкту державного масштабу
«Електронна Естонія»

Роки	Закони, інтернетизація, освітні програми	Хронологія запуску інформаційних систем
1995	Інформаційна політика 1994	Перший Інтернет – банк в Естонії
1996	Закон про захист персональних даних	
1997	Створення TigerLeap. ASO	
1998	Інформаційна політика 1998	Банківська авторизація як «стандарт»
1999	Kulatee – 1; Створення департаменту захисних даних	Понад 50% транзакцій в мережі Інтернет-банкінгу

2000	Закон про реєстр населення, створення RISO	Е-уряд, мобільне паркування
2001	Закон про відкритість інформації; створення пунктів вільного інтернету	X-tee. X-Road, єдиний реєстр населення
2002	Закон про е-вибори; створення вікна у світ» – Vaatamaailma	ID –картка; е-декларація про податки, е-школа
2003	X-Road, Постанова 331; створення RIA	Пенсія, II ступінь; е-авторегістр
2004	Інформаційна політика 2004-2006; Vaatamaailma, Kulatee – 2	Е-депо, е-поліція, запуск www.eesti.ee
2005	Державна політика з ШПД 2005-2007	Перші е-вибори
2006	Інформаційна політика 2007-2013; RIA отримує повноваження CERT Easti	
2007	Kulatee – 3	Mobile-ID (EMT), консолідація фінансів у Таллінні
2008	Постанова про семантику, Закон про захист персональних даних – 2; Програми «Будемо разом!», «Лептони вчителя»	Перші договори між УЦ Естонії та інших держав; дигітальна картинка (рентген, томографія)
2009	EstWin (ELASA)	Mobile-ID (інші оператори); дигітальний рецепт
2010		Перехід ЕЕК – EUR
2011		Біометричні ID-картка; е-квитанція
2012		Консолідація фінансів в країні, PFM

Досвід Естонії свідчить про необхідність збереження різних типів баз даних та їх оцифрування, побудови взаємодії цих баз шляхом так званого X-перехрестя (воно спрямовує запит та надає відповідь). Такі кроки є свідченням цілеспрямованого шляху щодо побудови електронної держави.

Зважаючи на досвід провідних країн, адаптація певних елементів до українських реалій значно підвищить рівень та якість надання послуг у подібних українських містах. Впровадження схожих заходів обмежить елементи корупції, дозволить відкрито та прозоро отримувати послуги, що значно зменшить витрати часу на отримання послуг.

Важливе значення має програмний продукт, завдяки якому уніфікуються послуги та з'являється можливість децентралізації послуг. Не варто забувати про необхідність дотримання єдиного стандарту та якості надання послуг, яка досягається централізацією управління наданням послуг. Організаційна сторона процесу залежності ефективної організації роботи «фронт-офісів» та кваліфікаційний рівень персоналу – адміністраторів, які працюють у «фронт-офісах» мають комплексний характер, тобто є залежними один від одного.

Управління корпусом адміністраторів є необхідністю задля своєчасного реагування на проблемні питання в офісах та переміщення адміністраторів у ті офіси, де є потреба в їх більшій кількості (наприклад, сезоні отримання послуг, специфіка території).

Отже, у цифровому розвитку України, зокрема у сфері надання послуг, сьогодні помітно значний прогрес. Важливим кроком є утворення спеціальних установ – центрів надання адміністративних послуг – прозорих офісів, що мають територіальну розгалуженість, діяльність яких базується на принципі, за якого в одному приміщенні надаються послуги організаційної єдності, або безпосередньо адміністратором такого центру, надання послуг відбувається згідно стандартів надання публічних послуг, за якими визначають складові якості послуг.

Список використаних джерел

1. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню [Електронний ресурс] Н.В. Васильєва. *Державне управління: удосконалення та розвиток* : електр. наук. фах. вид. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=650>
2. Офіційний сайт міста Саарбрюккен, Німеччина. URL: <http://www.saarbruecken.de/rethaus>
3. Офіційний сайт міста Таллінн Естонія URL: <http://www.tallinn.ee/est/Tallinn-arvudes>

Оболенцева Л. В., доктор економічних наук, професор,
Андрусенко А. В., студентка Навчально-наукового інституту
економіки і менеджменту,
*Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова, Україна*

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ПОШТОВХ ДЛЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В ХХІ СТОЛІТТІ

У ХХІ столітті сучасна людина не в змозі уявити свого життя без щоденного використання сучасних технологій, які проникли у всі сфери діяльності суспільства. Цей процес не оминув і галузь туризму, отримавши назву діджиталізація.

Ознайомившись з інформаційними джерелами, ми визначили поняття «діджиталізація» як комплекс заходів та способів переведення даних у цифрову форму [1].

Даний феномен як у світі загалом, так і в Україні зокрема, розглядається у ролі потенційної можливості різних секторів економіки та бізнес-простору закріпити свої позиції та розвинути нові напрямки діяльності у майбутньому.

Що стосується сфери туризму, то цифровізація, або діджиталізація є поштовхом до модернізації та способом адаптування у часи панування