

**Кваша Тетяна Володимирівна**

5 курс, факультет соціології і права,

НТУУ «КПІ»

Науковий керівник:

Чукут С.А., д.н. з держ.управл., професор кафедри  
теорії та практики управління ФСП НТУУ «КПІ»

### **Переваги електронних послуг при взаємодії уряду і громадян**

Сучасні інформаційні технології сьогодні стали однією з основних складових державного управління багатьох країн. Зі стрімким розвитком глобальної мережі, Інтернет перетворився на ефективну платформу для комунікації громадян та уряду, що значно прискорює процес прийняття рішень та їх реалізацію. Саме так формується дієвий механізм консультування громадськості щодо державної політики, і нарешті, з'являється більше можливостей для надання громадянам електронних послуг.

Державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам називаються електронними державними послугами [2; с. 15]. Сьогодні можна виділити 12 базових державних е-послуг для громадян: податок на доходи фізичних осіб, внески на соціальне страхування; пошук роботи; виплати за соціальним і пенсійним страхуванням; персональні документи; реєстрація автомобілів; отримання дозволу на будівництво; подання заяв у поліцію; пошук в каталогах бібліотек; народження дитини та одруження; подання документів та зарахування до закладів вищої освіти; повідомлення про зміну адреси; послуги, що стосуються здоров'я. [1; с. 218]

В епоху розвитку інформаційного суспільства доцільно, на нашу думку, оцінити переваги запровадження електронних державних послуг, а саме зменшення витрат на друк, зберігання та передачу паперових документів, зменшення часу реалізації процесів консультування, менші витрати часу на обробку інформації відомствами, забезпечення прозорості процедур, виключення дублювання робіт, унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).

Найголовнішою ознакою електронних послуг є орієнтація на споживача (громадян). Держава повинна прагнути до налагодження комунікацій з основними цільовими аудиторіями та зосереджуватись на наданні послуг для громадян. Замість цього, в Україні такий «діалог» виражається у розміщенні інформації про діяльність органів влади на їх веб-сторінках [3; с. 215].

Слід звернути особливу увагу на те, що найбільший ефект від надання електронних послуг буде отриманий у разі, коли різні органи державного апарату будуть взаємодіяти між собою за рахунок інтеграції інформаційних систем та автоматизації процесів інформаційного обміну між ними.

Подальший розвиток інформаційно-комунікаційних технологій при взаємодії між органами влади та громадянами неможливий без політичної волі, системного нормативно-правового забезпечення і навчання комп'ютерній грамотності як службовців державного апарату, так і суспільства у цілому. Отже, для впровадження електронних послуг необхідне проведення масштабної освітньої компанії з метою залучення широких верств населення до використання переваг новітніх технологій.

Для ефективної взаємодії органів державного апарату і громадськості цінним буде врахування та використання зарубіжного досвіду впровадження електронних послуг. Таким чином, запровадження ІКТ при взаємодії урядового апарату між собою та з громадянами дозволить активізувати демократичні процеси в нашій країні, залучити громадян до управління державними справами і закріпити євроінтеграційні позиції нашої держави.

Список використаних джерел:

1. Дзюба С. В. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. – К., 2012. – 265 с.
2. Клименко І. В. Електронні послуги: навч. посіб. – К.: НАДУ при Президентіві України, 2014. – 100 с.
3. Король О. Прикладні соціальні комунікації. – [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://social-science.com.ua/subject/18>