

ІНФОРМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ ВИДИ

Стаття присвячена аналізу змісту поняття інформаційних послуг та класифікації їх за окремими ознаками. Також у статті зроблені актуальні висновки та ґрунтовні пропозиції щодо інформаційних послуг та їх видів в Україні.

Ключові слова: адміністративна послуга, інформаційна послуга, види інформаційних послуг.

Статья посвящена анализу содержания понятия информационных услуг и классификации их по отдельным признакам. Также в статье сделаны актуальные выводы и обоснованные предложения относительно информационных услуг и их видов в Украине.

Ключевые слова: административная услуга, информационная услуга, виды информационных услуг.

This article analyzes the content of the concept of information services and their classification according to individual characteristics. Also in this scientific article made relevant findings and reasoned proposals for information services and their species and Ukraine.

Key words: administrative services, information services types of information services.

Вступ. Успішне запровадження ефективних інформаційно-комунікаційних інновацій в управлінську діяльність потребує формування державної політики, спрямованої на забезпечення формування умов виробництва, збереження, поширення і комплексного використання всіх видів державних інформаційних ресурсів, вільного доступу до них з боку громадян і організацій будь-якої форми власності, на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування.

В умовах розбудови України як правової демократичної держави важливе значення має вдосконалення процедур надання адміністративних послуг. Держава через систему своїх органів встановлює певні правила (умови та порядок) щодо надання адміністративних послуг. Необхідність покращення надання адміністративних послуг передбачає впровадження таких правил та процедур надання адміністративних послуг, які дають змогу досягти з меншими затратами кращих результатів. Звідси особливої актуальності набуває питання вдосконалення організаційно-правового забезпечення інформаційних та технологічних аспектів надання адміністративних послуг.

У зв'язку з наданням адміністративних послуг у громадян і юридичних осіб виникають певні вимоги до державних службовців стосовно дотримання інформаційних аспектів надання адміністративних послуг [1, с. 225–229].

Результати дослідження. Адміністративні послуги на практиці є реалізацією функцій державного управління, які спрямовують відповідні ресурси і зусилля своїх співробітників на виконання певних завдань. Метою адміністративної послуги є надання кінцевого результату, що задовольняє споживача у певній сфері діяльності.

У Концепції адміністративної реформи наголошується, що концептуальною основою реформування уряду має бути законодавче визначення основних напрямів його діяльності, таких як державні (управлінські) послуги [2, с. 11]. Останні визначаються як послуги з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян, зокрема реєстрація, ліцензування, сертифікація тощо. Крім цього, у вищезгаданій Концепції паралельно, без суттєвої різниці, вживаються терміни «державні послуги» та «управлінські послуги». Ці послуги почасти трактують одним поняттям – «державно-управлінські».

Класифікація адміністративних послуг, на нашу думку, може бути проведена за такими критеріями:

1. За суб'єктом, якому надаються адміністративні послуги, – на ті, що спрямовані на задоволення потреб фізичних та юридичних осіб.

2. За критерієм необхідності – на основні та факультативні. Основна послуга спрямована на задоволення конкретної потреби, а факультативна є додатковою до основної. Наприклад, патентування

являє собою основну адміністративну послугу, а от публікація відомостей про реєстрацію патенту – це факультативна послуга.

3. За суб'єктом, що надає адміністративні послуги, – на послуги державні та муніципальні (комунальні). Перші надаються органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями, а також іншими органами на виконання делегованих державою владних повноважень. Муніципальні послуги, своєю чергою, можуть надаватися винятково органами місцевого самоврядування на виконання тільки їхніх власних повноважень [3, с. 15].

Утім, системний аналіз нормативних актів, що встановлюють перелік адміністративних послуг, які повноважні надавати державні органи, дає підстави стверджувати, що окремі адміністративні послуги державних органів не можуть бути названі ані реєстраційними, ані дозвільними, ані послугами щодо легалізації актів, ані соціальними послугами. Так, засвідчення довідки про проведення декларування валютних цінностей, доходів і майна, що належать резиденту України й знаходяться за її межами, навряд чи є дозволом чи реєстрацією.

Виокремлення такої групи послуг пов'язане з тим, що в результаті їх отримання безпосередньо не відбувається набуття, зміна чи припинення прав та/або обов'язків особи, втім, за їх допомогою підтверджується певний юридичний статус та/або факт, а їх результат може бути юридичним фактом, з виникненням якого законодавець пов'язує потенційну можливість набуття, зміни чи припинення прав та обов'язків особи. Пропонуємо цей клас адміністративних послуг називати засвідчувальними адміністративними послугами.

З формального погляду довідки не можуть бути віднесені до інформаційних адміністративних послуг через їх невідповідність законодавчому визначенню цього інституту. Однак деякі автори з мотивів практичної доцільності роблять виняток для довідок, які мають стандартизовану форму, є часто затребуваними і мають самостійну цінність для суб'єктів звернення [4, с. 36]. Такої самої думки притримується і законодавець, закріплюючи у ч. 3 ст. 3 ЗУ «Про адміністративні послуги», що вимоги цього Закону поширюються на надання суб'єктом адміністративних послуг витягів і виписок із реєстрів, свідоцтв, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт [5]. У зв'язку з цим пропонується до переліків реєстрів адміністративних послуг внести видачу довідок, якщо вони мають усталену форму, передбачену законодавством.

Ж.В. Завальна характеризує інформаційні адміністративні послуги як публічно-владну діяльність органів державної влади, що спрямована на забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за запитом особи і має своїм результатом надання публічної інформації [6, с. 214]. Аналогічне визначення, але щодо адміністративних послуг органів місцевого самоврядування, наводить і Ю.М. Ільницька [7, с. 115]. Утім, згідно з п. 9 ч. 2 ЗУ «Про адміністративні послуги» [8] до сфери дії цього закону не належать відносини щодо доступу до публічної інформації. Так, у відносинах щодо доступу до публічної інформації є спільні ознаки з адміністративними послугами (суб'єкт звернення, заява, суб'єкт розгляду тощо), але рішення (відповідь) про надання публічної інформації не спрямоване на створення прав та обов'язків особи [9, с. 36].

Сьогодні ще немає загальновизнаної класифікації інформаційних послуг. Кожен з авторів пропонує свій варіант, де враховує завдання та цілі дослідження, в рамках якого і розроблялася ця класифікація. Необхідно відзначити, що навіть у Міжнародному стандарті промислової класифікації не знайшлося місця інформаційним послугам у класифікації сфери послуг [10].

Альтернативою класифікації інформаційних послуг є класифікація, в основі якої лежить поняття об'єкта сервісної діяльності:

- послуги, що безпосередньо пов'язані з матеріальними предметами (система відносин «людина – предмет» – транспортування, зберігання, ремонт, гарантійне обслуговування, торгівля та інше);
- інформаційні послуги (система відносин «людина – символ» – управління, наукові розроблення, консультації, зв'язок, страхування, банківські послуги та ін.);
- послуги, призначені для підтримки здоров'я і створення можливостей для трудової діяльності людини (система відносин «людина – людина» – охорона здоров'я, освіта, суспільний транспорт тощо) [11, с. 59].

Але навіть ця класифікація не охоплює усього різноманіття інформаційних послуг, тому що, на наш погляд, інформаційними послугами будуть і деякі види відносин системи «людина – людина» (навчання, консультування тощо), «людина – предмет» (програмний продукт тощо).

І.І. Родіонов, аналізуючи вже сформований світовий ринок інформаційних послуг, пропонує таку класифікацію цих послуг:

- підготовка джерел інформації;
- підготовка баз даних;
- випуск інформаційних друкованих видань;
- інформаційне обслуговування;

– довідкова інформація (надання зведень про джерела інформації, джерел інформації або самої інформації);

– виборчий розподіл інформації (ІРІ) (сортування нових надходжень на основі заздалегідь сформульованого споживачем тематичного запиту);

– ретроспективний пошук інформації (РПІ) (пошук відомостей з певної тематики чи проблеми в інформаційних масивах на певну глибину – ретроспективу);

– надання копій джерел інформації [12].

Л.М. Максимова і І.Я. Носкова класифікують ринок інформаційних послуг за географічним принципом:

– глобальний (світовий);

– міжнародний (охоплює групи країн);

– національний (в рамках однієї держави);

– регіональний (за окремим регіоном);

– локальний (місцева сфера інформаційних послуг);

– точковий (інформаційні мережі в навчальних закладах, наукових установах, бібліотеках, музеях тощо) [13, с. 89].

А.В. Данилін, розглядаючи ринок інтерактивних інформаційних послуг, пропонує класифікацію інформаційних послуг, що містить такі компоненти, як

– інформаційний продукт, тобто власне сама сукупність даних, сформованих їхніми виробниками для подальшого поширення, який може існувати як у речовій, так і в нематеріальній формі;

– інформаційна послуга, яка для ринку полягає в тому, що користувачі зі свого термінального пристрою «спілкуються» з інформаційними продуктами, основними з яких є бази даних (БД), за допомогою спеціальних програмних засобів. Це «спілкування», або сеанс, здійснюється за схемою «запит – відповідь» і протікає в реальному часі (online-режим);

– бази даних;

– віддалені банки даних (автоматизовані банки даних);

– інформаційні послуги на технічних носіях (магнітні стрічки, дискети, компактні оптичні диски);

– відеотекст (ця технологія забезпечує відеографічне обслуговування користувачів, при якому користувач, що має звичайний телевізор зі спеціальним адаптером для підключення клавіатури і модему, отримує інтерактивний доступ до інформаційних продуктів, що знаходяться на віддаленій хост-ЕОМ (зазвичай використовуються міні-ЕОМ). У системах «відеотекст можуть використовуватися також і спеціальні термінали» [14].

І.І. Родіонов виклав структуру світового ринку інформаційних послуг [15, с. 199–203].

1. Сектор ринку ділових інформаційних послуг:

а) біржова та фінансова інформація (котирування цінних паперів, валютні курси, облікові ставки, ринок товарів і капіталів, інвестиції, ціни. Постачальниками є спеціальні служби біржової і фінансової інформації, брокерські компанії, банки);

– економічна і демографічно-статистична інформація (ряди динаміки, прогнози моделі й оцінки з економічної, соціальної, демографічної областей. Постачальниками є державні служби, компанії, консалтингові фірми);

– комерційна інформація (комерційна інформація про компанії, фірми, корпорації, напрями роботи та продукцію, ціни; про фінансовий стан, зв'язки, угоди, керівників. Постачальниками є спеціальні інформаційні служби).

2. Сектор інформаційних послуг для фахівців:

а) професійна інформація;

б) науково-технічна інформація;

в) доступ до першоджерел.

3. Сектор споживчих інформаційних послуг:

а) новини та література;

б) споживча і розважальна інформація;

в) сучасні засоби комунікації та публічного спілкування.

4. Сектор послуг освіти містить всі форми і ступені освіти, такі як дошкільна, шкільна, спеціальна, вища, освіта, підвищення кваліфікації та перепідготовка. Інформаційна продукція може бути подана у комп'ютерному та позакомп'ютерному вигляді (підручники, методичні розробки, практикуми, розвиваючі комп'ютерні ігри, комп'ютерні навчальні та контролюючі системи, методики навчання тощо).

5. Сектор, що забезпечує інформаційні системи і засоби:

– програмні продукти – програмні комплекси з різною орієнтацією – від професіонала до недосвідченого користувача комп'ютера (системне програмне забезпечення, програми загальної орієнтації, прикладне програмне забезпечення з реалізації функцій у конкретній області, з вирішення задач типовими математичними методами та ін.);

– технічні засоби – комп’ютери, телекомунікаційне обладнання, оргтехніка, супутні матеріали та комплектуючі;

– розробка і супровід інформаційних систем і технологій – обстеження організації з метою виявлення інформаційних потоків, розробка концептуальних інформаційних моделей, розробка структури програмного комплексу, створення і супровід баз даних;

– консультування з різних аспектів інформаційної індустрії – яку придбати інформаційну техніку, яке програмне забезпечення необхідне для реалізації професійної діяльності, чи потрібна інформаційна система і яка, на базі якої інформаційної технології краще організувати свою діяльність тощо;

– підготовка джерел інформації – створення баз даних за заданою темою, областю, явищем тощо.

Інформаційні послуги виникають тільки за наявності баз даних у комп’ютерному або позакомп’ютерному варіанті. Баз даних є джерелом і свого роду напівфабрикатом під час підготовки інформаційних послуг відповідними службами. Баз даних, хоча вони так і не називалися, існували і до комп’ютерного періоду в бібліотеках, архівах, фондах, довідкових бюро та інших подібних організаціях. У них містяться всілякі відомості про події, явища, об’єкти, процеси, публікації тощо. З появою комп’ютерів істотно збільшуються обсяги збережених баз даних і відповідно розширюється коло інформаційних послуг. З позиції використання баз даних для систематизації інформаційних продуктів і послуг їх можна розділити на бібліографічні та небібліографічні [16, с. 44].

Сьогодні одним із пріоритетів України є розвиток інформаційного суспільства, яке можна визначити як відкрите, орієнтоване на інтереси людей, спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного суспільства, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення розвитку та підвищення якості життя. Електронне урядування є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого сприятиме створенню умов для відкритого і прозорого державного управління [17].

Ідеться про впровадження нової моделі державного управління, що є результатом перетворення традиційних відносин громадян і влади. Це дасть змогу зробити ефективнішим процес організації зворотного зв’язку з населенням. Основні напрями діяльності електронного уряду – це електронна демократія, електронне урядування, електронні послуги, електронна комерція.

Електронні послуги – це надання в електронній формі урядової інформації (програм і напрямів діяльності уряду), формування стратегій задля розв’язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою і громадянами [18, с. 150].

Електронна комерція припускає обмін і придбання товарів через Інтернет, у тому числі надання платних інформаційних послуг. Наприклад, громадяни можуть сплачувати податки або рахунки за житлово-комунальні послуги, продовжувати реєстрацію транспортних засобів тощо.

Суттю електронної форми уряду є об’єднання за допомогою інтернет-технологій усіх міністерств і відомств у єдиний комплекс із вищим ступенем інтегрування внутрішніх процесів (документообіг) і єдиним інтерфейсом (вікном взаємодії) із громадянином (користувачем). Тож громадянин має можливість спілкуватися не з п’ятьма відомствами по черзі, а з єдиним електронним посередником, що водночас представляє їх усіх. Окрім цього, запит громадянина автоматично направляється у відповідні інстанції, і здебільшого відповідь (юридична консультація, квитанція про сплату послуг, бюлетень для голосування, довідка, податкова декларація) дається негайно і без участі людини.

У результаті впровадження е-уряду варто очікувати поліпшення якості послуг із надання інформації держорганами, зменшення часу обслуговування клієнтів (громадян і бізнесу), зниження адміністративних бар’єрів, зменшення витрат на адміністрування, розширення набору державних послуг, підвищення ефективності діяльності держорганів і якості надаваних ними громадянам і бізнесу послуг, поліпшення показника задоволеності клієнтів послугами.

Серед політичних результатів варто виділити відкритість і прозорість діяльності органів влади, підвищення ступеня участі громадян і органів влади в інформаційному суспільстві, зростання рівня залучення громадян у демократичні процеси, збільшення результативності й ефективності впроваджуваної політики [19, с. 143].

Реалізація концепції електронного уряду не просто підвищує ефективність роботи державного апарату, а, по суті, створює передумови для формування принципово нової моделі демократії – цифрової демократії, заснованої на повному отриманні онлайн інформаційних послуг.

За різними критеріями можна виділити декілька класифікацій інформаційних послуг. Зміст і специфіка функціонування системи інформаційних послуг зумовлюють наявність значної кількості класифікацій [20, с. 88]. Вочевидь, найбільш важливими є класифікаційні ознаки

а) за рівнем встановлення повноважень щодо надання інформаційних послуг та правового регулювання процедури їх надання;

б) за рівнем інформаційної послуги;

в) за типом інформаційної послуги;

- г) за рівнем органу управління;
- д) за вмістом адміністративної діяльності щодо надання інформаційної адміністративної послуги;
- е) за предметом питань, за вирішенням яких звертаються особи;
- є) за інформаційними видами послуг;
- ж) за критеріями платності;
- з) за джерелами фінансування надання послуг;
- и) за категоріями одержувачів.

Суб'єкти надання інформаційних послуг такі ж, як і державних, але фінансування інформаційних адміністративних послуг може здійснюватися не тільки з державного, а й з місцевих бюджетів.

Висновки. Зазначені класифікації мають теоретичне і практичне значення і дають можливість проводити аналіз системи адміністративних послуг та розробляти заходи щодо їх удосконалення.

Список використаних джерел:

1. Зварич М.М. Інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / М.М. Зварич, Н.В. Вдовінова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2011. – № 17 (171). – С. 225–229.
2. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22 лип. 1998р. № 810/98
3. Тимошук В. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
4. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2015. – 392 с.
5. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. – 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
6. Завальна Ж.В. Щодо питання про інформаційні адміністративні послуги органів державної влади / Ж.В. Завальна // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «Право». – 2012. – № 12. – С. 211–214.
7. Льницька Ю.М. Поняття та ознаки інформаційних адміністративних послуг органів місцевого самоврядування / Ю.М. Льницька // Право і безпека. – 2011. – № 3. – С. 114–118.
8. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 р. // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 3067.
9. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П. Тимошука. – К. : ФОП Москаленко О.М., 2015. – 392 с.
10. International Standard Industrial Classification of All Activities (ISIC) / Revision 4 // United Nations, New York, 2008. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm_4rev4e.pdf
11. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 240 с.
12. Родионов И.И. Мировой рынок информационных услуг: Электронная деловая и коммерческая информация : [монография] / И.И. Родионов. – М. : Б.и., 2015. – 242 с.
13. Максимова Л.М. Международные информационные отношения [Текст] : учеб. пособие для студ. / Л.М. Максимова, И.Я. Носкова. – М. : ЮНИТИ, 2015. – 152 с.
14. Данилин А.В. Информационные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «информационного электронного правительства» : [пособие] / А.В. Данилин. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 336 с.
15. Родионов И.И. Мировой рынок информационных услуг: Электронная деловая и коммерческая информация : [монография] / И.И. Родионов. – М. : Б.и., 2015. – 242 с.
16. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно-правові питання теорії і практики : монографія / Калужний Р.А., Шамрай В.О., Швець М.Я. та ін. ; за ред. Р.А. Калужного та В.О. Шамрая. – К., 2002. – 296 с.
17. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р
18. Кулик А.Н. Создание «электронного правительства»: в чем ключевой фактор успеха? / А.Н. Кулик // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8–11 ноября 2015 г.). – СПб., 2015. – С. 150.
19. Дрожжинов В.И. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран – членов ЕС / В.И. Дрожжинов // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды VIII Всероссийской объединенной конференции (Санкт-Петербург, 8–11 ноября 2015 г.). – СПб., 2015. – С. 143.
20. Афанасьев К.М. Державні управлінські послуги в механізмі адміністративного регулювання / К.М. Афанасьєв // Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ. – 2006. – № 3. – С. 88–94.