Світлана Полив'яна
Ірина Потапова
Михайло Різак

Якість надання державних послуг, відкритість та прозорість влади для громадянина, бізнесу та суспільства в цілому

Замовник аналізу: КМУ

2. ***Підстави для державного втручання:***

- закрита та не ефективна робота ОДВ і ОМС;
- масове порушення прав людини у зв'язку з обігом персональних даних в базах даних ОДВ і ОМС
- відсутність взаємодії між ОДВ, ОМС, громадянами, бізнесом та суспільством в цілому при вирішенні суспільно важливих питань
- відсутність реальних механізмів звітності ОДВ перед народом;

3. ***Стейкхолдери:***

3А) **Організовані зацікавлені групи:**

*Які **не** підтримують програму:*
- організована злочинність
- некваліфіковані державні службовці
- об'єднання громадян, що не володіють або не мають можливості користуватись інформаційними технологіями (пенсіонери…)

Які **підтримують** *програму:*
- ГО які беруть участь в моніторингу державної політики
- групи осіб, які володіють ІТ на рівні користування та звертаються до державних органів

3Б) **Заінтересовані органи влади:**

*Які **підтримують**:*
- Міністерство Юстиції, Служба безпеки України, Міністерство внутрішніх справ України, Прокуратура
- Податкова Адміністрація, БТІ

***Не підтримують**:*
Архівні управління
Корумповані органи влади

4.а. Цілі розв’язання проблеми

ЦІЛІ:

- Забезпечити ***якісно новий рівень управління державою*** *та суспільством в цілому,*
- ***зміцнити довіру*** *до держави та її політики,*
- ***вдосконалити взаємодію*** *між органами державної влади, органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.*

ЗАВДАННЯ:

- **підвищення якості та доступності державних послуг** для громадянина та бізнесу, **спрощення процедур** та **скорочення адміністративних витрат**;

- **деперсоніфікація надання адміністративних послуг** громадянам та бізнесу як інструмент зменшення рівня корупції;

- **підвищення якості управлінських процесів**, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;

- **забезпечення відкритості інформації** про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, **розширення доступу** до неї та надання можливості безпосередньої участі людини і громадянина та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів політико-адміністративних рішень;

4.б. Критерії досягнення цілей

прямий доступ до державних послуг для громадянина та бізнесу через мережу Інтернет
скорочення адміністративних витрат (починаючи з канцелярських виробів закінчуючи скороченням штатних працівників);
повна автоматизація (деперсоніфікація) надання адміністративних послуг - інструмент зменшення рівня корупції
можливість реального контролю за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;
забезпечення реальної відкритості інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини і громадянина та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів політико-адміністративних рішень;

4.в. Обмеження

відсутність єдиних стандартів функціонування системи електронного документообігу, а також ведення державних інформаційних ресурсів;
відсутність інтегрованої системи інформаційних ресурсів та інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
обмежений або відсутній доступ юридичним та фізичним особам до державних інформаційних ресурсів;
недосконалість діючих Урядового порталу, веб-сайтів органів державної влади, що не забезпечують інтерактивний режим функціонування;
недостатні якість та кількість послуг, що надаються із застосуванням електронних засобів;
недостатній рівень підготовки державних службовців та громадян;
відсутність хороших спеціалістів захисту баз даних від зовнішніх атак

5. Альтернативні варіанти:

5.1. *Варіант №1 Статус кво*

а) *Опис варіанту*

залишення без змін ситуації яка склалась на даний час. б) *Потенційні переваги варіанту політики*

не потребує додаткових витрат з бюджету і відсутність потреби в реаорганізації ОДВ і ОМС

в) *Потенційні недоліки варіанту політики*

Самовільного розвитку даної проблеми до відставання України від світових тенденцій ефективного урядування, а як наслідок і до занепаду економіки країни.

5.2. *Варіант №2 Єдина інформаційна система*

а) *Опис варіанту*

єдина інформаційна система передбачає зведення інформації в усіх ОДВ і ОМС в єдину базу даних з можливістю доступу до неї через Інтернет

в) *Потенційні недоліки варіанту політики*

відсутність підготовлених кадрів і спеціалістів по захисту баз даних від зовнішніх атак. Значні витрати на початку створення системи.

5.3. *Варіант №3 Розширення штату державних службовців*

а) *Опис варіанту*

підвищення кількості обслуговуючого персоналу при залишенні на тому ж рівні а то й зменшенні рівня якості його роботи

в) *Потенційні недоліки варіанту політики*

потребує невеликих витрат однак не призведе до жодних суттєвих змін в системі державного управління

5.4. *Варіант №4 Законодавче зменшення термінів розгляду звернень, клопотань та скарг*

а) *Опис варіанту*

формально буде зменшено час на розгляд і виконання звернень громадян, але фактично не спростить процедуру доступу особи до інформації по державному управлінню і не дасть змогу особі вести моніторинг державної політики в країні

в) *Потенційні недоліки варіанту політики*

масові порушення законодавства ОДВ і ОМС у зв'язку з неможливістю розгляду звернень в стислі строки

6.а. Порівняльний аналіз альтернатив

Критерії	Оцінка варіантів (альтернатив) політики			
	Статус кво	*Єдина інформаційна система*	*Розширення штату державних службовців*	*Законодавче зменшення термінів розгляду звернень, клопотань та скарг*
Результативність	0	3	2	1
Ефективність	0	2	1	1
Справедливість	0	3	0	0
Політична здійсненність	3	1	2	3
Адміністративна. здійсненність	3	2	3	2
Сумарна оцінка варіанту	6	11	8	7
Рейтинг варіанту	4	1	2	3

6.б. Рекомендований варіант:

СТВОРЕННЯ ЄДИНОЇ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ

6.в. Заходи щодо впровадження:

перший : формування нормативно-правової бази, у тому числі, законодавче визначення державних послуг; створення єдиного інформаційного ресурсу **ОДВ** та ОМС; започаткуванням надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування інформаційних та консультаційних послуг з використанням Інтернет, поглибленою інформатизацією;

другий: розвиток послуг електронного урядування, а також проведення реінжинірингу адміністративних процесів, освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та представниками бізнесу, можливості двосторонніх комунікацій в режимі реального часу. Створення Українського центру електронного урядування;

третій: двостороння взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом; забезпечення можливості здійснення всіх видів транзакцій в електронній формі;

Примітка: протягом всіх трьох етапів в нову інформаційну систему вводяться архіви всіх ОДВ і ОМС