

Надання адміністративних послуг



В презентації наведено схеми процесів надання адміністративних послуг та описи процесів відповідно до наступних пунктів:

- опис поточного стану надання адміністративних послуг на прикладі м.Києва;
- опис надання адміністративних послуг в режимі on-line без паперових документів;
- опис надання адміністративних послуг, як в режимі on-line, так і з використанням паперових документів.

Скорочення, використані в презентації:

КМУ – Кабінет міністрів України;

БД – база даних;

АРМ – автоматизоване робоче місце;

ЕКД – електронна картка документа;

АП – адміністративна послуга;

ЕЦП – електронно цифровий підпис;

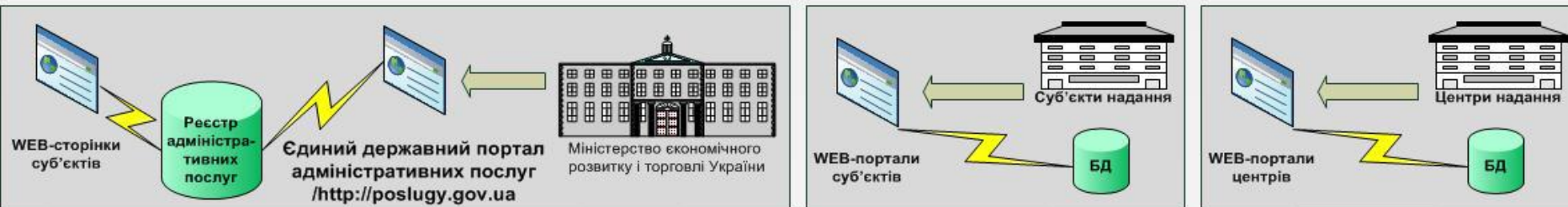
КСЗІ – комплексна система захисту інформації.

- відповідно до Постанови КМУ від 30 січня 2013 р. №57 «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» **Мінекономрозвитку України формує та веде єдиний Реєстр адміністративних послуг;**
- відповідно до Постанови КМУ від 3 січня 2013 р. №13 «Про порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» **Мінекономрозвитку України є держателем Єдиного державного WEB-порталу адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про їх надання;**
- WEB-портали суб'єктів та центрів мають розділи, щодо надання адміністративних послуг, в яких **інформація подана не в повному обсязі або має неструктурований вигляд;**
- абсолютна більшість з існуючих WEB-порталів суб'єктів та центрів **не дозволяє отримати результат послуги в on-line режимі** в зв'язку з відсутністю ЕЦП;
- адміністратори суб'єктів та центрів **не мають можливості в on-line режимі отримувати інформацію з загальнодержавних електронних реєстрів**, яка потрібна для надання адміністративних послуг;
- абсолютна більшість WEB-порталів суб'єктів та центрів **не мають on-line механізмів зворотнього зв'язку** з суб'єктами звернення (як то SMS, e-mail повідомлення);
- абсолютна більшість WEB-порталів суб'єктів та центрів **не мають механізмів безготівкової оплати адміністративних послуг.**

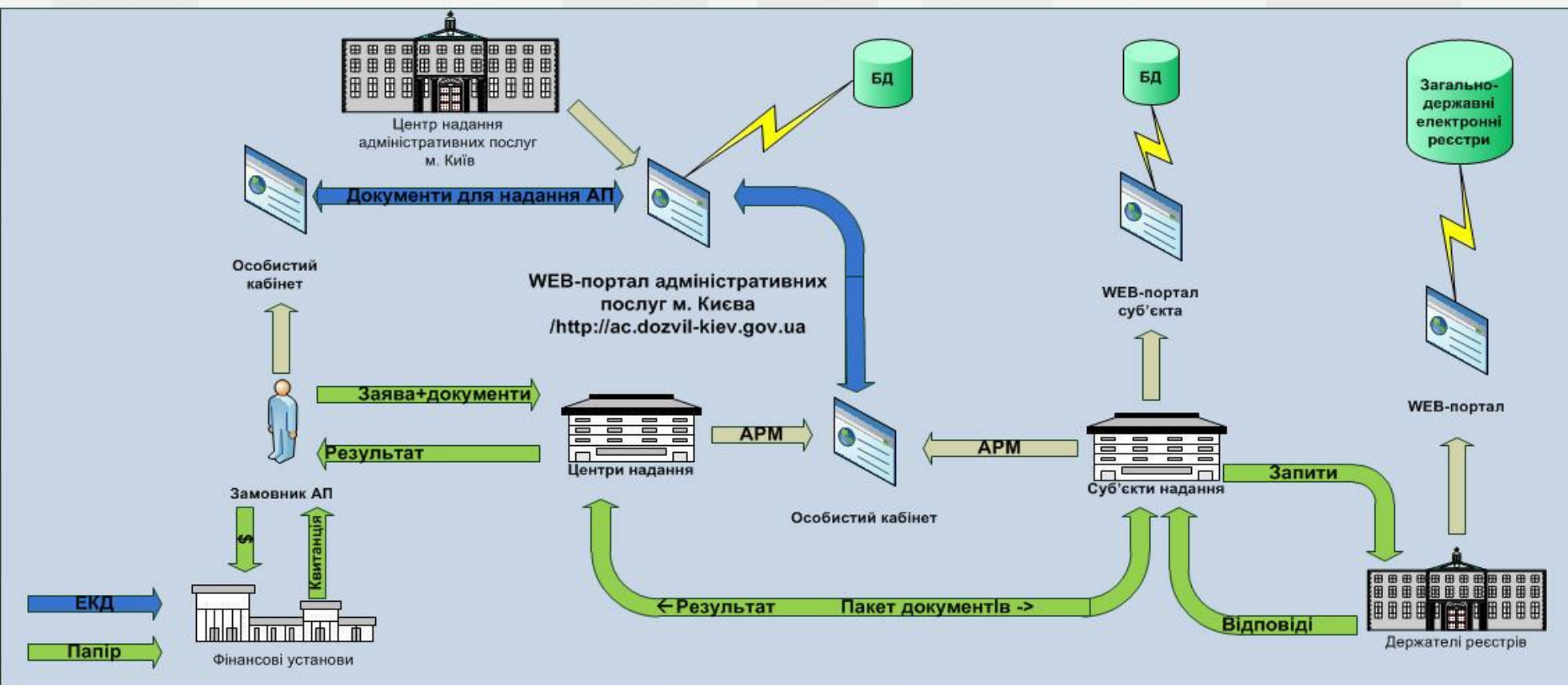


СХЕМА ПОТОЧНОГО СТАНУ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Надання адміністративних послуг (поточний стан)



Надання адміністративних послуг м. Київ (поточний стан)



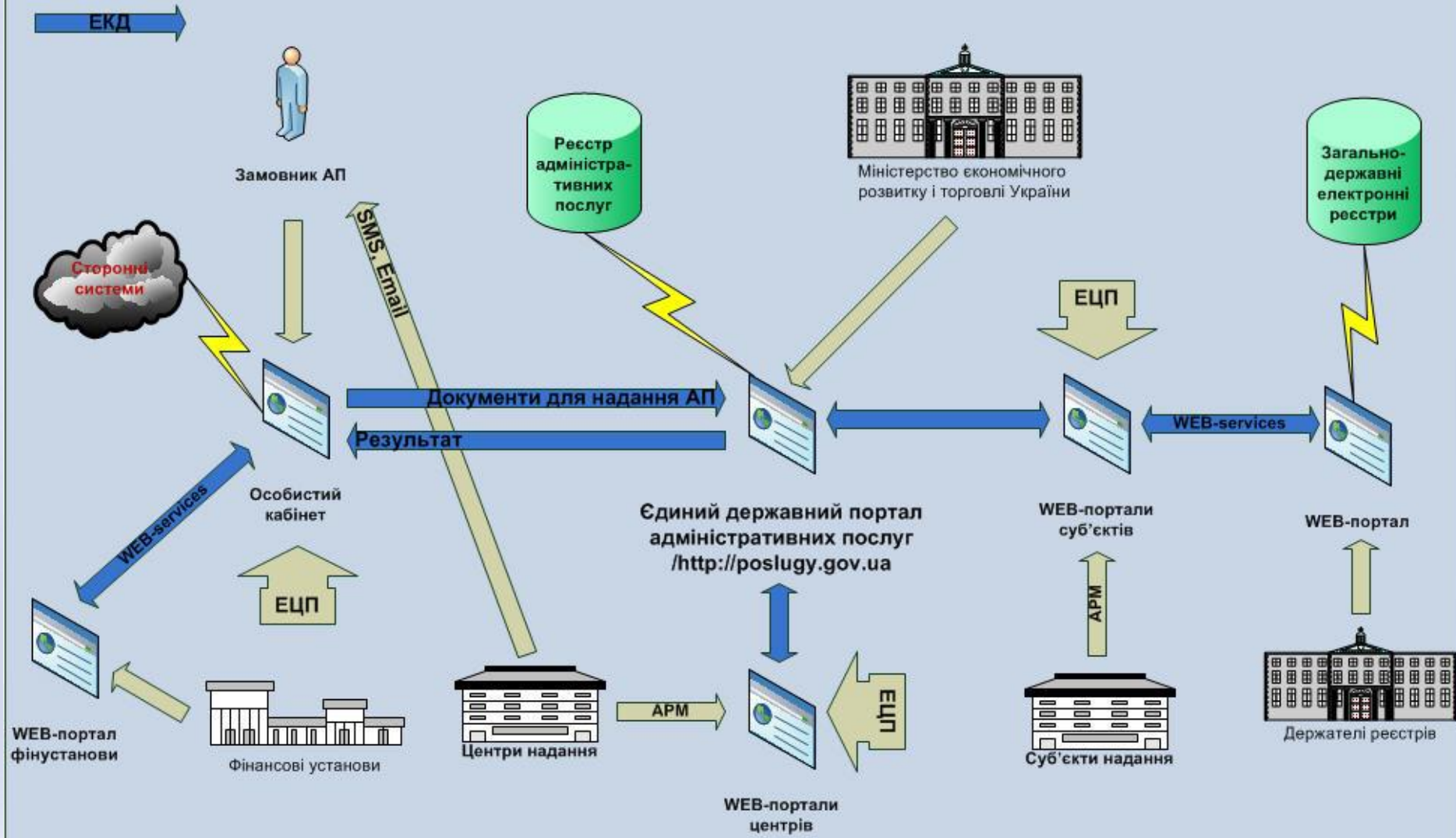
- подання документів на отримання адміністративних послуг та отримання результату **можливе лише за наявності ЕЦП** замовника, адміністраторів суб'єктів та центрів;
- у випадку надання адміністративних послуг в режимі on-line, замовник також повинен мати **можливість здійснити оплату адміністративного збору в on-line режимі**;
- у випадку надання адміністративних послуг в режимі on-line, замовник також повинен мати **можливість отримати результат адміністративної послуги в on-line режимі**;
- у випадку надання адміністративних послуг в режимі on-line, адміністратори суб'єктів та центрів повинні мати **можливість оперативного доступу в on-line режимі до відповідних загальнодержавних електронних реєстрів** з метою отримання інформації необхідної для надання адміністративних послуг;
- за наявності КСЗІ з'являється **можливість зберігати результати надання адміністративних послуг у відповідних електронних архівах**.



СХЕМА ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В РЕЖИМІ ON-LINE

СИСТЕМА
ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБІГУ

Надання адміністративних послуг в режимі On-line



- адміністративні послуги умовно можна поділити на дві групи:
 - послуги, результатом яких є виключно паперовий документ;
 - послуги, результатом яких, окрім паперового документа, може бути електронний документ;

- система надання адміністративних послуг повинна надавати можливість отримання замовником результатів послуги, як в паперовому, так і в електронному вигляді;

- система надання адміністративних послуг повинна надавати можливість адміністраторам отримувати інформацію з відповідних загальнодержавних електронних реєстрів, яка потрібна під час надання послуг;

- система надання адміністративних послуг повинна мати механізм розгалуженого зворотнього зв'язку з замовниками послуг.

ЗАГАЛЬНА СХЕМА ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

СИСТЕМА
ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБІГУ

Надання адміністративних послуг On-line та особисто в центрах надання

