

УДК 343.97

*Н. В. Лаговська**здобувач**ПВНЗ «Університет сучасних знань»*

## УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК НАПРЯМ ЗАПОБІГАННЯ ЗЛОЧИННОСТІ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

**Постановка проблеми.** Динаміка відносин в інформаційній сфері постійно випереджає розвиток суспільної правосвідомості, встановлені норми суспільних відносин, ускладнює створення стабільної правової регламентації. Недосконалість нормативно-правової бази дозволяє окремим суб'єктам реалізовувати свої протиправні наміри як щодо життєво важливих інтересів інших суб'єктів, так і об'єктів національної безпеки.

Питання покращення інформаційного забезпечення як напрямку запобігання злочинності у сфері надання адміністративних послуг є вкрай важливими для української держави на сучасному етапі, що, насамперед, обумовлено необхідністю протистояти протиправним посяганням на інформаційний простір України, збереження інформаційних ресурсів, захисту населення від негативного інформаційного впливу тощо. Окрім цього, стратегічно визнаним пріоритетом зовнішньої політики України є європейська інтеграція, що вимагає удосконалення нормативно-правової бази забезпечення інформаційної безпеки України, яке б відповідало не лише міжнародним стандартам, а передусім українським національним інтересам в інформаційній сфері [6].

**Мета статті** – дослідити можливості удосконалення правового регулювання та системи інформаційного забезпечення як напрямку запобігання злочинності у сфері надання адміністративних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Питання удосконалення системи інформаційного забезпечення як напрямку запобігання злочинності у сфері надання адміністративних послуг заслуговує на окрему увагу.

Висвітлюючи це питання, насамперед необхідно зазначити, що вітчизняна практика надання адміністративних послуг зробила великий крок уперед. Наприклад, ще у 2009 р. опитування споживачів адміністративних послуг переконливо демонструвало незадоволеність громадян та підприємців України відсутністю з боку адміністративних органів і їх осіб чітких пояснень щодо того, які саме документи потрібні для вирішення справи, через що вони були змушені відвідувати орган влади по декілька разів. За даними «Аналітичного звіту щодо корупційних ризиків», на це найчастіше нарікали підприємці з числа тих, які зверталися за послугами і залишилися незадоволеними (57,6%), а також 48,7% населення, які зверталися за послугами і залишилися незадоволеними [1].

Сьогодні споживач, що має доступ до мережі Інтернет, може відвідати, наприклад, сторінку Порталу державних послуг [4], на якій міститься інформація щодо потрібних для отримання конкретної послуги документів і логічної послідовності необхідних дій. Однак вважати сьогоднішню ситуацію оптимальною, на жаль, ще зарано.

Безумовно, загальнодоступність та відкритість інформації про адміністративну послугу позбавляє багатьох потенційних споживачів адміністративних послуг потреби звертатися за особистою консультацією до посадової особи органу публічної адміністрації. Крім отримання інформації електронним шляхом, Інтернет гіпотетично дозволяє в такий самий спосіб безпосередньо звертатися за адміністративними послугами (а в перспективі – і отримати багато які з них). Проте якщо проблема відсутності або поганої доступності інформації про надання адміністративної послуги за допомогою всевітньої мережі майже знята, то електронне отримання зазначеної послуги все ще залишається для українських фізичних і юридичних осіб нереалізованою мрією. Так, на сторінках Порталу можемо знайти багато пропонованих послуг, але спроба замовити яку-небудь з них завершується ввічливим зверненням «На жаль, ця послуга є недоступною для Вашого регіону».

Щодо безпосереднього надання інформації про порядок отримання послуги й необхідні для цього документи, то й тут не все можна вважати функціонально оптимальним. По-перше, як зазначає М. Б. Острах, на практиці обсяг інформації, яку можна отримати в приміщенні адміністративного органу і на офіційній веб-сторінці, суттєво відрізняється від належного і залежить насамперед від організаційних чинників та ініціативності керівництва органу [3, с. 162]. По-друге, Інтернет-споживачами є не всі громадяни України. Сьогодні серед показників соціального становища населення фахівці виділяють так зване «цифрове розшарування» – поділ на тих, хто має доступ до Інтернету, та тих, у кого такий доступ відсутній; згідно з даними Київського міжнародного інституту соціології у 2016 році доля споживачів Інтернету серед мешканців нашої країни досягла 62% [5].

Це, звичайно, немало, але слід мати на увазі, що 38% населення теоретично не можуть отримати не-

обхідну інформацію щодо адміністративних послуг за допомогою Порталу або веб-сторінок регіональних ЦНАПів.

Інформаційне охоплення цієї частини населення має відбуватися передусім за допомогою розміщення відомостей у приміщеннях адміністративного органу, призначених для особистого прийому, на інформаційних стендах, де для загального огляду має вивішуватися інформація щодо процедури надання адміністративної послуги, структурного підрозділу, до якого необхідно звернутися, переліку необхідних документів, прийомних днів та годин прийому, строків розгляду звернення, розміру та порядку сплати збору (плати), інформації про законодавство, яке регулює порядок надання тієї чи іншої адміністративної послуги, а також контактний номер телефону, за яким споживач адміністративної послуги може уточнити необхідну для нього інформацію, зразки заповнених документів тощо. Доцільно встановлювати у приміщенні органів публічної адміністрації, які надають адміністративні послуги, спеціальні термінали, за допомогою яких відвідувачі адміністративних органів зможуть отримати ту ж інформацію, яка буде міститися на вебсторінці даного органу. Безумовно, інформація повинна надаватися безоплатно та бути загальнодоступною. Крім того, відомості про процедуру надання адміністративної послуги можуть також поширюватися через видання буклетів (брошур) та їх безоплатне розповсюдження у приміщенні адміністративного органу або відправлення за допомогою поштового зв'язку (за запитом особи). Таким чином, жодна особа не буде обмежена у своєму праві отримати повну та достовірну інформацію, у тому числі з використанням новітніх технологій.

Крім того, для модернізації інформаційної роботи навколо надання адміністративних органів створювались консультаційні кабінети, довідкові служби, в тому числі служби телефонної довідки. Проте практика свідчить, що ефективність цих нововведень не є дуже високою: за словами М.Б. Остраха, навіть телефонні довідки в публічній адміністрації є рідкістю, а консультаційні кабінети функціонують лише в окремих органах, які мають справу з питаннями підприємництва [3, с. 162]. Зробила свій внесок і традиційна для органів влади ситуація стабільного телефонного сигналу «зайнято» або відсутності відповіді, що додатково доводить невелику користь телефонного зв'язку у справі інформування населення, зацікавленого в отриманні адміністративних послуг.

Усе вищезазначене свідчить, що одним із перспективних напрямів запобігання злочинності у сфері адміністративних послуг є інформаційно-довідкове сповіщення та провадження консультацій в онлайн режимі. Для цього необхідно забезпечи-

ти посадових осіб органів публічної адміністрації належними інформаційно-комунікаційними технологіями. З метою забезпечення споживачів адміністративних послуг відомостями про процедуру отримання адміністративної послуги необхідно створювати та забезпечувати, оновлювати й підтримувати функціонування вебсторінок, інших електронних ресурсів адміністративних органів.

Стосовно можливості сьогодні в Україні отримати адміністративні послуги в електронному вигляді можемо зазначити таке. Згідно зі ст. 9 Закону «Про адміністративні послуги» споживач такої послуги може ініціювати її надання, подавши заяву в усній, письмовій або електронній формі. Однак практика демонструє, що здебільшого споживачі вимушені особисто звертатися за адміністративною послугою, тоді як за висновками науковців «одним з найбільших корупційних ризиків у сфері надання адміністративних послуг є можливість (а часто – вимушеність) особистого спілкування (контакту) приватної особи – споживача адміністративної послуги з посадовою особою адміністративного органу, яка надає адміністративну послугу (вирішує справу по суті або готує проект рішення)» [3, с. 158].

Існування корупційних налагоджених механізмів у вітчизняній системі адміністративного управління, що склалася традиційно, робить проблему налагодження електронного надання адміністративних послуг такою, що виходить за межі суто технічно-інформаційних. Оптимізація публічного управління шляхом переходу до електронного уряду пов'язана з необхідністю адаптації старих умов і звичних патернів відносин між суб'єктами влади і суб'єктами звернень до нових умов, інакше кажучи, із соціально-інституціональною адаптацією. Такий перехід являє собою тривалий процес, ускладнений конфліктами і навіть боротьбою, яка виявляє себе як у правовому, так і в політичному полі.

**Висновки.** Таким чином, використання сучасних інформаційних технологій виступає як дієвий спосіб уникнути відповідних кримінальних правопорушень. Але при цьому не слід обходити увагою ще один рівень інформаційного напрямку забезпечення процедури надання адміністративних послуг [2, с. 43-48]. Налагодженням механізму надання електронних послуг справа не завершується; супроводжувати його функціонування мають багатоглибинні механізми безпеки інформаційного простору, щоб убезпечити споживачів послуг від можливого втручання інших осіб, які за посередництвом кібератак можуть отримати доступ до особистих даних. Тому удосконалення цього аспекту надання адміністративних послуг має відбуватися на умовах міждисциплінарного пошуку та постійної співпраці адміністративістів і фахівців з ІТ-технологій.

### Література

1. Аналітичний звіт щодо корупційних ризиків у сферах надання адміністративних послуг та контролю-наглядової діяльності публічної адміністрації в Україні / Відділ проблем економічної злочинності, Директор з питань співробітництва Генерального директора прав людини і правових питань, квітень 2009. URL: [www.guds.gov.ua/control/uk/publish/printable\\_article?art\\_id=198893](http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=198893).

2. Коліуш О. Л. Удосконалення правового регулювання та системи інформаційного забезпечення як напрям запобігання корупції під час надання адміністративних послуг. *Адміністративне та митне право*. №2019. № 3(24). С. 43-48.

3. Острах М. Б. Проведення з надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. / Міжн. університет бізнесу і права. Херсон, 2013. 236 с.

4. Портал державних послуг. URL: <https://igov.org.ua/1>.

5. Проникнення Інтернету в Україні. URL: <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=pub>.

6. Солодка О. М. Пріоритети удосконалення інформаційної безпеки України. *Інформація і право*. 2015. № 3(15). С. 36-42. URL: <http://ippi.org.ua/sites/default/files/solodka.pdf>.

### Анотація

**Лаговська Н. В. Удосконалення інформаційного забезпечення як напрям запобігання злочинності у сфері адміністративних послуг. – Стаття.**

У статті розглянуто питання покращення інформаційного забезпечення як напряму запобігання злочинності у сфері надання адміністративних послуг в Україні. Розглянуто нормативно-правове підґрунтя з даного питання. Зроблено висновок про те, що одним із перспективних напрямів запобігання злочинності у сфері адміністративних послуг є інформаційно-

відкове сповіщення та провадження консультацій в онлайн режимі.

**Ключові слова:** злочинність, інформаційне забезпечення, детермінанти, адміністративні послуги, кримінальні правопорушення, запобігання.

### Аннотация

**Лаговская Н. В. Совершенствование информационного обеспечения как направление предупреждения преступности в сфере административных услуг. – Статья.**

В статье рассмотрены вопросы улучшения информационного обеспечения как направления предупреждения преступности в сфере предоставления административных услуг в Украине. Рассмотрено нормативно-правовую основу по данному вопросу. Сделан вывод о том, что одним из перспективных направлений предупреждения преступности в сфере административных услуг является информационно-справочное оповещения и производства консультаций в онлайн режиме.

**Ключевые слова:** преступность, информационное обеспечение, детерминанты, административные услуги, уголовные преступления, предотвращение.

### Summary

**Lahovska N. V. Improving information support as a direction of crime prevention in the field of administrative services. – Article.**

The article considers the issues of improving information support as a direction of crime prevention in the provision of administrative services in Ukraine. The normative-legal basis on this issue is considered. It is concluded that one of the promising areas of crime prevention in the field of administrative services is information and reference alerts and online consultations.

**Key words:** crime, information support, determinants, administrative services, criminal offenses, prevention.