



Nataliia Piskokha

Dnipropetrovsk Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine (Dnipro, Ukraine)

Digital Mechanisms of Access to Administrative Services: Mobile Digital Suitcase

In conditions of limited access to the Internet, mobile workstations of the CNAP administrator are used to provide online access to administrative services in Ukraine. Such workplaces are equipped with appropriate technical means and are called "mobile digital suitcases". In addition, thanks to such suitcases, Ukrainians, who find it difficult to move around and cannot visit the Centers for Administrative Services on their own, have access to digital services.

The peculiarities of the use of mobile digital suitcases in pilot cities, where with the support of the EGAP project and local authorities there are already remote jobs of administrators of the Centers for Administrative Services. The legal basis and technical possibilities of using digital technologies to ensure the interaction of citizens with the authorities are shown.

Keywords: digitalization, online administrative services, mobile suitcase, remote workplaces

Наталія Піскоха

Дніпропетровський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України (Дніпро, Україна)

Цифрові механізми доступу до адміністративних послуг: мобільна цифрова валіза

В умовах обмеженого доступу до Інтернету, для забезпечення онлайн доступу до адміністративних послуг в Україні використовуються мобільні робочі місця адміністратора ЦНАП. Такі робочі місця укомплектовані відповідними технічними засобами і отримали назву "мобільних цифрових валіз". Окрім того, завдяки таким валізам українці, які через те, що їм важко пересуватися і не можуть самостійно відвідувати Центри надання адміністративних послуг, отримують можливість доступу до цифрових послуг.

Досліджено особливості використання мобільних цифрових валіз у пілотних містах, де за підтримки проекту EGAP та місцевої влади вже діють віддалені робочі місця адміністраторів Центрів надання адміністративних послуг. Показано правове підґрунтя та технічні можливості використання цифрових технологій для забезпечення взаємодії громадян з органами влади.

Ключові слова: цифровізація, адміністративні послуги онлайн, мобільна валіза, віддалені робочі місця

В Україні наявні певні проблеми із можливостями доступу до швидкісного Інтернету і це зумовлює обмеження доступу до цифрових муніципальних та адміністративних послуг (Квітка et al, 2020). У країнах ЄС питання подолання цифрового розриву стали у порядок денний

ще на початку 21 ст., то б то з самого початку реалізації політики цифровізації і були ключовим моментом Цифрової адженди ЄС (Квітка, Новіченко, & Бардах, 2021). В Україні ці питання також обговорювались але здебільшого вирішувались на регіональному рівні. Дніпропетровська



область в цьому плані була однією з провідних. Між тим за даними оцінки цифрової спроможності територіальних громад 2019 року у Дніпропетровській області на значній частині території регіону не було стабільного якісного широкосмугового доступу до всесвітньої мережі. Це створювало обмеження до отримання адміністративних послуг онлайн у невеликих громадах, тоді як такі послуги органів публічної влади доступні у великих містах (Квітка & Мазур, 2019).

Для подолання такої нерівності за допомогою проекту EGAP у Дніпропетровській та деяких інших областях, реалізується проект щодо організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора центру надання адміністративних послуг (EGAP. Методичні рекомендації, 2019). Цифрові технології Мобільного офісу забезпечують доступ до адміністративних послуг і таким чином у певній мірі знижують рівень цифрового розриву в умовах обмеженого доступу громадян до Інтернету.

Правовою основою діяльності Мобільного офісу є пункт 4 статті 12 ЗУ «Про адміністративні послуги», яким передбачено, що з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (в тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг.

Тут слід розуміти, що законодавство та підзаконні акти не містять тлумачення терміну «віддалене робоче місце». Тому, очевидно, що віддаленим робочим місцем є будь-яка модель роботи адміністратора поза приміщенням ЦНАП або його територіальних підрозділів. Очевидно, що таке «робоче місце» має повністю забезпечити належне виконання адміністратором його функцій, що передбачені ЗУ «Про адміністративні послуги». Але цим Законом не визначено, який орган має ухвалювати рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП.

Більш детально про віддалені робочі місця зазначено у Постанові КМУ від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження

Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», змінами до якої у вересні 2019 році був внесений окремий розділ – Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці. Згідно цього документу рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ухвалюється органом, що утворив центр. Тут же визначено, що віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Основним технічним інструментом для роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора за принципом «Мобільної валізи» є комплект портативного обладнання, яке розміщується у зручній переносній мобільній валізі. Комплект обладнання містить ноутбук-трансформер, портативний принтер, ручний сканер, зчитувач ID-карток, павербанк, відеокамеру, маршрутизатор (роутер), супутні периферійні пристрої.

На ноутбуці, що входить до комплексу валізи встановлено програмне забезпечення з ліцензіями, які передбачають можливість його використання для надання публічних послуг, а саме: операційна система Microsoft Windows 10; комплект офісних програм Microsoft Office, що містить програми Word та Excel; драйвери та програмне забезпечення для роботи з іншими пристроями комплексу; програмне забезпечення для зчитування з ID-карток інформації, у тому числі відомостей про реєстрацію місця проживання.

Таким чином, технічні параметри Мобільної валізи надають можливість адміністратору ЦНАП повноцінно виконувати свої функції в умовах обмеженого доступу до Інтернету та надавати майже весь перелік послуг ЦНАП. Винятком поки що є послуги щодо оформлення біометричних паспортів громадян України.



Досвід декількох років впровадження цього проекту показує, що для організації роботи віддалених робочих місць у форматі мобільного офісу слід дотримуватися таких основних кроків.

Крок 1. Ухвалення органом, який утворив ЦНАП, рішення щодо утворення пересувного віддаленого робочого місця. Рішення має визначати категорію суб'єктів звернень, яких обслуговує віддалене робоче місце, перелік послуг, графік роботи (можна у рішенні визначити, що графік встановлюється відповідно до окремого розпорядження голови громади), порядок використання Мобільної валізи та форму журналу обліку прийому заяв та наданих послуг через віддалене робоче місце адміністратора (за потреби).

Крок 2. Внесення до Регламенту ЦНАП інформації щодо організації функціонування пересувного віддаленого робочого місця (у випадку, якщо Регламент ЦНАП не був приведений у відповідність до Постанови КМУ від 01.08.2013 №588). Внесення змін до регламенту чи викладення його у новій редакції забезпечується рішенням про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора.

Крок 3. Визначення відповідальних осіб за діяльність віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП внутрішнім розпорядчим актом (розпорядження голови) щодо:

- контролю за прийомом, реєстрацією заявок на отримання адміністративних послуг, планування та затвердження графіку виїздів адміністратора;
- контролю за виданням результатів надання послуг;
- контролю якості обслуговування громадян та зворотного зв'язку з ними;
- контроль за технічним станом Мобільної валізи та її підготовка до використання.

Крок 4. Визначення інших необхідних вимог також може здійснюватись внутрішнім розпорядчим актом (в тому числі розпорядженням голови громади). Варто зазначити питання стосовно необхідності укладення договору з охоронною фірмою, котра забезпечуватиме супровід адміністратора

та питання щодо визначення способу пересування з Мобільною валізою (на службовому авто чи за допомогою компанії перевізника тощо).

Крок 5. Визначення внутрішнім розпорядчим актом адміністраторів, які здійснюють роботу на віддаленому робочому місці з Мобільною валізою, та ознайомити їх з таким наказом. Цей крок також необхідний для дотримання вимог Кодексу України про працю, згідно якого працівники мають бути ознайомлені зі зміною умов праці. Робота через віддалене робоче місце (особливо за місцем перебування громадян) є тимчасовою зміною умов праці адміністратора.

Крок 6. Передбачення видатків на фінансування заходів з обслуговування Мобільної валізи та послуг транспорту, охорони тощо (у разі потреби).

Крок 7. Проведення широкої інформаційної кампанії щодо запровадження у громаді нового сервісу та забезпечення постійного поширення інформації про його роботу за допомогою різних каналів комунікації.

Слід зазначити, що вказані кроки є орієнтовними, оскільки порядок організації роботи Мобільного офісу залежить від моделі його роботи та особливостей органу місцевого самоврядування.

Досвід впровадження цього проекту у Дніпропетровській області свідчить, що найпопулярнішими послугами Мобільного офісу є: реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання; надання згоди власника на реєстрацію місця проживання; послуги соціального характеру (різні види матеріальних допомог та пільг); послуги у сфері реєстрації речових прав на нерухоме майно; послуги у сфері оформлення прав користування земельними ділянками та їх приватизації та інші. Слід розуміти, що залежно від території обслуговування та цільової групи клієнтів будуть різні рейтинги щодо популярних послуг Мобільного офісу, але у будь-якому випадку Мобільні валізи створюють можливості для громадян отримати максимально можливий перелік адміністративних послуг.



БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

- Квітка С., Мазур О. Доступ до мережі Інтернет через мобільні пристрої: світовий досвід та перспективи розвитку в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2019. Т. 7, № 9–10. С. 5-18. doi: 10.15421/151944.
- Квітка С., Новіченко Н., Гусаревич Н., Піскоха Н., Бардах О., Демошенко Г. Перспективні напрямки цифрової трансформації публічного управління. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8, № 4. С. 129–146. <https://doi.org/10.15421/152087>.
- Квітка, С., Новіченко, Н., & Бардах, О. (2021). Штучний інтелект у муніципальному управлінні: вектори розвитку. *Аспекти публічного управління*, 9(4), 85-94. <https://doi.org/10.15421/152140>
- EGAP. Методичні рекомендації щодо організації роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора центру надання адміністративних послуг («Мобільна валіза ЦНАП»). 2019. URL: <https://egov.dp.gov.ua/storage/app/sites/89/Services%20Icons%20Poslugi/Metodychni-rek-valiza-EGAP-compressed.pdf>

REFERENCES

- EGAP. Methodical recommendations on the organization of work of the mobile remote workplace of the administrator of the center of rendering of administrative services ("Mobile suitcase of CNAP"). (2019). Retrieved from <https://egov.dp.gov.ua/storage/app/sites/89/Services%20Icons%20Poslugi/Metodychni-rek-valiza-EGAP-compressed.pdf>
- Kvitka, S., & Mazur, O. (2019). Internet access through mobile devices: world experience and perspectives of development in Ukraine. *Public Administration Aspects*, 7(9-10), 5-18. <https://doi.org/10.15421/151944>
- Kvitka, S., Novichenko, N., & Bardakh, O. (2021). Artificial Intelligence in Municipal Administration: Vectors of Development. *Public Administration Aspects*, 9(4), 85-94. <https://doi.org/10.15421/152140>
- Kvitka, S., Novichenko, N., Husarevych, N., Piskokha, N., Bardakh, O., & Demoshenko, G. (2020). Prospective directions of digital transformation of public governance. *Public Administration Aspects*, 8(4), 129-146. <https://doi.org/10.15421/152087>

Piskokha Nataliia

Ph.D. Student, <https://orcid.org/0000-0002-5295-1364>, bizdep@ukr.net

Стаття надійшла / Article arrived: 18.06.2021

Схвалено до друку / Accepted: 30.06.2021