

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра публічного управління та адміністрування

Ільчук Михайло Михайлович

УДК 35.078:681.518

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

Надання адміністративних послуг в електронній формі:

вітчизняний та зарубіжний досвід

Публічне управління та адміністрування

281 «Публічне управління та адміністрування»

_____ М.М. Ільчук

Науковий керівник Малімон Віталій Іванович

Допущено до захисту
В.о.завідувача кафедри,
д.держ.упр., професор

_____ І.П. Лопушинський

Рецензент
доцент кафедри ПУА,
к.держ.упр. доцент

_____ Л.С. Мосора

Робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Івано-Франківськ – 2023

АНОТАЦІЯ

Ільчук М. М. Надання адміністративних послуг в електронній формі: вітчизняний та зарубіжний досвід. – Рукопис.

Магістерська робота за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». – Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. – Івано-Франківськ, 2023.

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення конкретного науково-прикладного завдання, що полягає в обґрунтуванні напрямів удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні. Запропоновано розуміти «електронну послугу» як адміністративну послугу, що надається в електронному вигляді фізичній або юридичній особі (суб'єкту звернення) через Єдиний державний портал адміністративних послуг через систему електронної взаємодії між органами публічної влади всіх рівнів у відповідності з чинним законодавством у сфері надання адміністративних послуг.

Проаналізовано європейський та вітчизняний досвід розвитку системи надання електронних адміністративних послуг та визначено проблемні аспекти їх надання в Україні, в тому числі на регіональному та місцевому рівнях.

Обґрунтовано напрями модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Ключові слова: послуга, адміністративна послуга, електронні адміністративні послуги, центри надання адміністративних послуг, децентралізація.

ANNOTATION

Ilchuk M. M. Provision of administrative services in electronic form: domestic and foreign experience. – Manuscript.

Master's Research Paper for the specialty 281 «Public Administration». – Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. – Ivano-Frankivsk, 2023.

In the master's work, a theoretical generalization was carried out and a solution to a specific scientific and applied task was proposed, which consists in considering directions for improving the mechanisms of providing electronic administrative services in Ukraine. It is proposed to understand «electronic service» as an administrative service provided electronically to a natural or legal person (applicant) through the Unified State Portal of Administrative Services through a system of electronic interaction between public authorities of all levels in accordance with current legislation in the field of providing administrative services services.

The European and domestic experience of the development of the system of providing electronic administrative services was analyzed and problematic aspects of their provision in Ukraine, including at the regional and local levels, were identified.

The directions of modernization of the system of providing administrative services by means of electronic governance based on the introduction of information and communication technologies are substantiated.

Key words: service, administrative service, electronic administrative services, administrative service centers, decentralization.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1.	
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	9
1.1 Сутнісні характеристики понять «адміністративна послуга» та «електронна адміністративна послуга»	9
1.2 Особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах ЄС	20
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	33
2.1 Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування	33
2.2 Основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах децентралізації	43
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	65
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	76

ВСТУП

Актуальність теми. Сталий розвиток територій та самодостатність територіальних громад, наближення влади до громадянина є цільовими орієнтирами децентралізації в Україні. Програмні документи реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні обумовлюють впровадження сервісно-орієнтованої державної політики.

З розвитком інформаційного суспільства та цифровізації суспільних відносин зростає необхідність надання адміністративних послуг в електронній формі.

Однією зі складових розвитку інформаційного суспільства є електронне урядування – форма організації усіх гілок державної влади, яка створює необхідні умови для підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності органів публічної влади всіх рівнів з використання інформаційно-комунікаційних технологій для побудови нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

У науковій літературі проблеми впровадження та розвитку електронного урядування досліджувались у роботах таких вчених, як: Ю. Абраменко, Н. Грицяк, О. Карпенко, І. Клименко, П. Клімушин, А. Лис, В. Марченко, В. Недбай, А. Серенок, С. Соловійов та інші.

Окремі питання державного управління у сфері надання адміністративних послуг органами влади в Україні, в тому числі в електронній формі були предметом досліджень вчених: О. Берназюка, О. Гуненкової, В. Долечека, І. Кравчук, Я. Михайлюка, Г. Писаренко, Л. Прудиус, С. Сізоненка, Ю. Соломка, В. Сороко, В. Степанова, В. Тимощука, О. Туркової, Ю. Шпака, М. Ющенко та інших.

Позитивно оцінюючи наукові здобутки учених, слід зазначити, що в Україні практично не існує чіткого розуміння змісту державної політики щодо надання адміністративних послуг шляхом електронного урядування.

Найчастіше прийняті законодавчі акти мають дискусійний характер, а дії центральної й місцевої влади зосереджувалися на вирішенні ситуативних проблем.

Актуальність роботи визначається необхідністю формування ефективної державної політики щодо розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, яка, незважаючи на певний доробок вчених, окремо не розглядалася, а механізми її формування та реалізації органами влади не були в достатній мірі досліджені в галузі науки державного управління.

Метою магістерської роботи є теоретичне та науково-практичне обґрунтування механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Досягнення даної мети обумовило необхідність вирішення наступних **завдань**:

- вивчити теоретичні підходи до визначення сутності та змісту понять «адміністративні послуги» та «електронні адміністративні послуги»;
- дослідити особливості процесу надання електронних адміністративних послуг в країнах ЄС з метою його імплементації в Україні;
- визначити особливості нормативно-правового забезпечення системи надання електронних адміністративних послуг в Україні;
- охарактеризувати сучасний стан та з'ясувати проблеми і суперечності надання електронних адміністративних послуг, в тому числі на регіональному рівні;
- окреслити напрями удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних адміністративних послуг.

Предметом дослідження є механізми надання електронних адміністративних послуг.

Методи дослідження. Для досягнення означеної мети та вирішення поставлених завдань у магістерській роботі використано сукупність загальнонаукових й спеціальних методів дослідження, що ґрунтуються на сучасних засадах науки державного управління та споріднених наук, зокрема: логіко-семантичний – для поглиблення понятійного апарату та визначенні сутності та змісту механізмів надання адміністративних послуг; порівняльного аналізу – для дослідження методичних підходів, концепцій, розробок і пропозицій провідних вчених та виявлення закономірностей, відмінностей, особливостей та спільних характеристик механізмів надання адміністративних в різних країнах; системно-аналітичний – для аналізу законодавчих актів та інших нормативно-правових документів щодо особливостей функціонування системи надання електронних адміністративних послуг; історичний – для дослідження генезису та розвитку методичних підходів, еволюції механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні у хронологічній послідовності; аналізу та синтезу – для оцінки динаміки та результативності механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні; абстрактно-логічний – для узагальнення теоретичних положень, встановлення причинно-наслідкових зв'язків і формування висновків та пропозицій.

Інформаційною базою є законодавчі та нормативні акти з питань надання адміністративних послуг та запровадження електронного урядування, а саме: закони України, укази Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у здійсненні теоретичного та науково-практичного обґрунтування механізмів надання електронних адміністративних послуг та у визначенні напрямів їх удосконалення.

Практичне значення одержаних результатів полягає у визначенні теоретичних положень, формуванні методичних підходів та практичних рекомендацій щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування і можуть бути використані широким

загалом фахівців та науковців, які здійснюють формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики в Україні з метою підвищення ефективності роботи державних органів влади та органів місцевого самоврядування через розвиток електронного урядування.

Опис структури роботи. Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг роботи становить 84 сторінки, з них 75 сторінок основного тексту. Список використаних джерел налічує 78 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутнісні характеристики понять «адміністративна послуга» та «електронна адміністративна послуга»

Використання різних категорій «послуг» у практиці державного управління досить неоднозначно сприймається громадянами України. Базові дефініції понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами державної влади недостатньо обґрунтовано тлумачаться вченими в галузі науки державного управління, що призводить до їх довільного використання на практиці, зокрема в процесі формування законодавчої бази. Чимало наукових праць висвітлюють різноманітні підходи до визначення термінів «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «інформаційні послуги», «електронні послуги», «муніципальні послуги», що свідчить про відсутність єдиної узагальненої теорії управлінських послуг, яка б змогла об'єднати існуючі дослідження.

У науковій літературі існує кілька обґрунтованих позицій щодо відмінності у тлумаченні зазначених термінів, тому доцільним є синтезування всіх особливостей і закономірностей мотивації їх виникнення¹.

Оскільки жодний з наукових підходів не набув загальноновизнаної усталеності, будемо вважати що всі вони мають лише концептуальний характер.

Отже, основні підходи до визначення розуміння категорій послуг, систематизуючи тлумачення термінів відповідно до їх видових ознак.

Прихильниками першого наукового підходу², «державними» називають послуги, що надаються державою кожному окремому індивіду на його

¹ Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. С. 24.

звернення, а «публічними» (або «суспільними») – необмеженій кількості осіб для забезпечення публічного (загальносуспільного) інтересу. При цьому «публічні послуги» на їх думку є більш широким поняттям, тому що формуються з багатьох складових і охоплюють державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, інформаційні та інші послуги. До функцій державних органів належить як адміністративно-забезпечувальний напрям діяльності щодо процесу формування конкретної публічної послуги, так і надання можливості її безпосереднього виконання. Крім цього, «публічні послуги» надаються як на платній, так і на безоплатній основі.

Автори другого наукового підходу вбачають відмінність між «публічними» і «державними» (або «муніципальними») послугами в розмежуванні «послуг надавачів» за суб'єктивною ознакою та елементами їх правового статусу. Зокрема, Л. Прудиус³ наголошує на більш вузькому значенні «державних» («муніципальних») послуг, оскільки вони характеризуються лише органами державної влади та місцевого самоврядування, як суб'єктами надання, натомість «публічні» послуги продукуються як державними, так і приватними структурами.

Прихильники цих двох підходів вважають, що органи виконавчої влади зобов'язані забезпечувати виконання кожної «публічної» послуги в кожному конкретному випадку, незалежно від того, державний це виконавець чи приватний. У разі надання «публічної» послуги приватним надавачем, якому делеговані виконавчі функції щодо її реалізації, відповідні державні органи влади повинні забезпечити права отримувача на її одержання.

За третім науковим підходом, викладеним у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»⁴, затвердженої Кабінетом Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р, «публічні» послуги

² Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Держава та регіони*. Серія : Державне управління. 2015. № 2. С. 49–53.

³ Прудиус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг : теоретико-методологічний підхід : наук. розробка / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. Київ : [НАДУ], 2010. 37 с.

⁴ Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>.

поділяють на «державні» й «муніципальні» залежно від суб'єктної ознаки надавача та джерела їх фінансування. Так, згідно із положеннями цієї концепції «публічними» є послуги, які надаються державними органами влади всіх рівнів, а також підприємствами, організаціями, установами, що перебувають в їхньому управлінні.

«Державні» послуги надаються за рахунок бюджетних коштів органами державної (здебільшого виконавчої) влади та державними підприємствами, організаціями, установами, а також органами місцевого самоврядування в порядку реалізації делегованих їм державою повноважень.

Автори концепції звертають увагу на те, що «муніципальні» послуги реалізуються за рахунок місцевих бюджетів, а також органами виконавчої влади та підприємствами, організаціями, установами в порядку виконання делегованих їм повноважень. Окремо, як важливу складову «державних» і «муніципальних» послуг, виділяють «адміністративні послуги», які є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, який забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Подібне визначення «адміністративної» послуги, але часткового видозмінене, наведене і в Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI: «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону»⁵.

Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р було визначено, що послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами,

⁵ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні (уповноважені суб'єкти), становлять сферу публічних послуг, які поділяються на державні та муніципальні. Також визначено, що адміністративні послуги є важливою складовою державних та муніципальних послуг і є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою ⁶. Серед наявних у цій сфері проблем Концепцією було виділено неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг та визначено основні напрямки та принципи розвитку системи надання адмінпослуг, до яких віднесено необхідність врегулювання питань плати за такі послуги, підвищення якості їх надання, а також прийняття основоположних законів, які повинні визначити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

Модернізуючи зазначену концепцію, В. Сороко, А. Вишневський, О. Рогожин та Ю. Привалов ⁷ запропонували цікаву гіпотезу певного розширення понятійного поля сфери надання послуг шляхом визначення терміна «державні послуги» як такого, яке об'єднує поняття «адміністративної» та «управлінської» послуги. Науковці вважають, що «державною» послугою є надання фізичним та юридичним особам результатів виконання своїх функцій державною владою, тобто виконуються зобов'язання держави у забезпеченні реалізації прав і обов'язків громадянами. У цьому контексті «управлінську» послугу трактують, як «результат діяльності органів державної влади щодо формування та реалізації державної політики розвитку певного сектору, галузі економіки або соціальної сфери. Натомість адміністративна послуга розглядається, як результат діяльності виконавчого апарату державного органу із забезпечення свобод та інтересів громадян в контексті їх звернень в рамках законодавчо визначеного порядку реалізації відповідних повноважень, що

⁶ Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження КМУ від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>.

⁷ Сороко В. М. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / В. М. Сороко, А. В. Вишневський, О. Г. Рогожин; за ред. Ю. О. Привалова. Київ : НАДУ, 2007. 180 с.

конкретизовані відповідними законодавчими та нормативно-правовими актами».

Прихильниками четвертого підходу є сучасні «корифеї» вітчизняної галузі адміністративного права В. Авер'янов, І. Коліушко та В. Тимошук, які упродовж тривалого часу в аналітичному Центрі політико-правових реформ займаються вивченням проблематики поліпшення надання послуг населенню органами влади в Україні. У період 2001-2011 рр. погляди зазначених науковців постійно змінювались. Спочатку вони визнали, що сучасна демократична держава перебуваючи на службі у суспільства надає громадянам «управлінські послуги» – різноманітні дії, що спрямовані на створення умов для реалізації громадянами своїх прав і свобод. Разом с тим науковці вважають категорією «публічні послуги» більш широкою, тому що вона об'єднує як «державні (муніципальні) послуги», так і «не управлінські послуги» (освітні, медичні тощо)⁸.

Пізніше в рамках наукової риторики галузі адміністративного права В. Тимошук, заперечуючи переклад термінів «public administration» і «public services» – як «державні послуги» (або державна служба, що походить від державного «служіння») та «державне управління», пропонує дослівну інтерпретацію термінів – «публічні послуги» і «публічне адміністрування».

Спираючись на такий буквальний переклад, дослідник запроваджує в наукову та нормотворчу практику замість поняття «управлінські послуги» більш вузький за значенням термін «адміністративні послуги». Науковець обґрунтовує це суб'єктною приналежністю до надавача послуги (адміністрації або адміністративного органу), а також наявністю владно-публічної (адміністративної) природи їх діяльності⁹.

У подальших дослідженнях автори наукового підходу трактують «адміністративні послуги», як «публічні послуги, які надаються органами державної влади всіх рівнів, іншими уповноваженими особами, і надання яких

⁸ Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Коліушка. Київ : Факт, 2001. С. 25.

⁹ Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. Київ : Факт, 2003. С. 105.

пов'язано з реалізацією визначених владних повноважень, вчиненням реєстраційних дій тощо»¹⁰.

На думку І. Кравчук¹¹, можна запропонувати наступну характеристику адміністративної послуги: адміністративна послуга надається уповноваженими законом суб'єктами – органами владних повноважень (органами державної влади, місцевого самоврядування, відповідними уповноваженими посадовими особами); адміністративна послуга надається виключно за особистим зверненням суб'єкту отримання такої послуги – фізичної або юридичної особи, а також громадського формування; зміст адміністративної послуги – забезпечення реалізації громадянами законних прав, свобод і інтересів, що визначені законом; результат надання адміністративної послуги – оформлення відповідного адміністративного акту, за допомогою якого власне відбувається фіксація юридичного факту набуття, припинення або продовження певних юридичних прав чи юридичних обов'язків з метою забезпечення прав, свобод і інтересів суб'єкту отримання послуги.

Можна також зауважити, що адміністративні акти, видання яких завершує процес оформлення адміністративної послуги, є правовими актами індивідуальної дії. Крім того, сучасне національне законодавство передбачає наявність спеціального суб'єкту отримання адміністративної послуги – громадського формування, що не має статусу юридичної особи. Вочевидь цей факт потребує певної корекції законодавства в частині визначення складу суб'єктів отримання адміністративної послуги.

Таким чином, проведений аналіз наукових підходів дослідників свідчить про контрверсійність тлумачень основних утворюючих дефініцій понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами публічної влади всіх рівнів.

¹⁰ Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. Київ : Факт, 2005. С. 45.

¹¹ Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право (081 – Право). Київ, 2021. С. 36.

Згідно із Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні (затвердженою Кабінетом Міністрів України 15.09.2013 р. № 386-р.), «електронна послуга» – це послуга, яка надана суб'єкту звернення в електронному вигляді із використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ)¹².

Згідно з Концепцією розвитку електронних послуг в Україні (затвердженою Кабінетом Міністрів України 16.11.2016 р. № 918-р), «електронна послуга» – це адміністративна, інша публічна послуга, що надається громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем¹³.

О. Карпенко¹⁴ під електронними адміністративними послугами розуміє процес створення та реалізації управлінських сервісів органами публічної влади з використанням ІКТ у межах електронної взаємодії між суспільством та державою.

В. Марченко¹⁵ вважає, що «електронна» послуга – це адміністративно-управлінський процес, який регламентовано і надається в електронному вигляді через автоматизовану систему міжвідомчої інформаційної взаємодії.

На думку І. Клименко¹⁶, «електронна» державна послуга – це нормативно закріплена послуга, яка надається органами державної влади громадянам, підприємствам, організаціям та іншим державним органам.

Отже, доцільно вважати електронні адміністративні послуги адміністративними послугами, які реалізовані через технології електронного урядування: суб'єкт звернення замовив та отримав від суб'єкта надання адміністративну послугу безпосередньо в електронному вигляді. Разом з тим,

¹² Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні : затверджена Кабінетом Міністрів України 15.09.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-pp#Text>.

¹³ Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>.

¹⁴ Карпенко О. В. Електронні послуги органів державного управління України : основні етапи розвитку / Міжнародний науковий конгрес «Інформаційне суспільство в Україні» : тези доп. (Київ, 29 жовт. 2013 р.) / Держ. агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України. Київ, 2013. С. 43–44.

¹⁵ Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади : адміністративно-правові засади : монографія. Х. : Панов, 2016. 444 с.

¹⁶ Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.

електронні адміністративні послуги – це послуги, які отримав користувач, не виходячи з дому; всі етапи її отримання реалізовувались в електронному вигляді через функціонування «єдиного вікна», тобто: перелік та умови отримання адміністративних послуг; надавач адміністративних послуг, який має владні повноваження щодо її надання; повний перелік, норми та правила заповнення документів, які мають бути при отриманні адміністративних послуг; оплата або її відсутність при отриманні адміністративної послуги; крайні терміни надання (або ненадання) адміністративної послуги, перелік умов та законодавче їх обґрунтування для відмови (або затримці) у наданні адміністративної послуги – всі документи та інформація надаються в електронному вигляді. Користувач (суб'єкт звернення) може здійснити контроль на кожному етапі реалізації адміністративної послуги ¹⁷.

Державні електронні послуги можна класифікувати: за суб'єктом надання послуги; за сферою діяльності заявника; за видом електронного подання; за споживачами електронних послуг; за місцем отримання клієнтом послуги; за місцем залучення в електронний сервіс.

Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» існують такі види електронного подання інформаційної послуги ¹⁸:

- одностороння взаємодія (передбачено можливість для користувача одержати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (передбачено можливість обробки для користувача електронної форми документа, включаючи його ідентифікацію);
- інформування (передбачено надання відповідної інформації про адміністративні послуги);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

¹⁷ Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. С. 24.

¹⁸ Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 року № 149. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03#Text>.

Державні електронні послуги за сферою застосування поділяються на послуги: консультаційні; інформаційні; із взаємодії між відомствами, установами та організаціями; з підготовки політичних рішень або законодавчих актів; з надання допомоги та послуги сприяння; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних дозвільних органів; обслуговування державного замовлення.

За суб'єктом надання адміністративних послуг, вони поділяються на ті, які надаються центральними органами державної (виконавчої) влади та їх підприємствами, місцевими органами державної (виконавчої) влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

За об'єктом надання адміністративних послуг, вони поділяються на послуги для органів державної влади різних рівнів, громадян та бізнесу:

– G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд) – передбачає обмін інформацією та базами даних через електронні обмінники між урядовими структурами і включає, як внутрішні і міжвідомчі обміни на національному рівні так і обмін між національним, регіональним та місцевим рівнями;

– G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – передбачає взаємовідносини між бізнесовими структурами та державними установами через обслуговування державних контрактів, державного замовлення, державних грантів тощо. Наприклад, інформація про державні закупівлі органами влади публікується в мережі Інтернет, а підприємці приймають участь у тендері електронним способом. При цьому органи державної влади мають значні можливості для підтримки та розвитку так званої електронної комерції;

– G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадяни) – передбачає надання різних адміністративних послуг в електронному вигляді громадянам країни;

– B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) характеризується насамперед різними способами електронної взаємодії між бізнесом;

– B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) передбачає, що споживач послуг – фізична особа, наприклад, купує товари та послуг через мережу Інтернет;

– C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) – передбачає проведення електронних аукціонів, розміщення інформації та дощі оголошень тощо ¹⁹.

За місцем отримання адміністративних послуг з точки зору їх отримувача поділяються на: орган державної влади або місцевого самоврядування; центр надання адміністративних послуг; Єдиний державний портал адміністративних послуг (портал органу державної влади).

За рівнем автоматизації електронного сервісу – поділяються на автоматизовані повністю та автоматизовані частково:

– до повністю автоматизованих відносяться послуги, в яких процеси прийняття заяв, надання послуг та інформації, оплата послуги, доставка товару тощо виконуються в електронному вигляді, а особистий контакт та участь державних службовців при наданні послуг або максимально мінімізовані або відсутні;

– до автоматизованих частково відносяться послуги, в яких певна питома вага процесів виконується в електронній формі, а певна частина процесів – за умов особистого контакту та участі державних службовців при наданні послуг.

До критеріїв якості надання електронних послуг можна віднести критерії, які сформульовані в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади ²⁰, а саме:

– своєчасність – надання адміністративних послуг у встановлений законодавством термін (і не чекаючи граничних термінів);

– зручність – всебічне врахування потреб та інтересів отримувачів послуг при організації процесу надання адміністративних послуг;

¹⁹ Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. С. 52.

²⁰ Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.

- професійність – відповідний високий рівень фахової кваліфікації робітників адміністративного дозвільного органу;
- доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за відповідною адміністративною послугою у визначений час та за відповідною адресою;
- відкритість – безперешкодний доступ до інформації (необхідної для отримання адміністративної послуги), яка має розміщуватись на інформстендах в адміністративних дозвільних органах, на їх веб-сторінках, друкується в офіційних виданнях та буклетах;
- результативність – максимально можливе задоволення інтересів та потреб фізичних (юридичних) осіб в адміністративних послугах, як в кількісних показниках, так і якісних.

Важливою передумовою надання якісних, своєчасних, зручних, доступних адміністративних послуг в електронному вигляді є формування та застосування відповідних ефективних та результативних механізмів їх впровадження.

Запровадження та розвиток електронного урядування вигідне не лише споживачам адміністративних послуг, але й державі, зокрема в контексті підвищення ефективності та результативності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Так, у багатьох країнах засідання різних державних органів відбуваються в режимі он-лайн.

Пропозиції та зауваження подаються в електронному режимі, відбуваються голосування, а також погоджуються та схвалюються проекти державно-управлінських рішень також у такому форматі, що сприяє підвищенню ефективності діяльності влади та усуває бюрократизацію.

Отже, на основі викладеного можна зробити висновок, що практичні переваги запровадження електронного урядування в практику державного управління полягають в наступному:

– спрощений доступ до публічної інформації та отримання адміністративних послуг через Інтернет-мережу, а також участь громадян у державотворенні;

– для підприємницького середовища – спрощений доступ до органів державної влади та місцевого самоврядування, співпраця з якими сприятиме соціально-економічному розвитку країни;

– для органів державної влади та місцевого самоврядування – підвищення ефективності та результативності діяльності, підвищення продуктивності, оперативності та якості надання адміністративних послуг; залучити громадянського суспільства до процесу прийняття державно-управлінських рішень.

Таким чином, перехід до побудови системи електронного урядування має відбуватися одночасно у всіх напрямках взаємодії державної влади всіх рівнів, підприємницької сфери і громадянського суспільства, оскільки відставання будь-якої з цих складових порушить позитивну динаміку розвитку країни в цій сфері.

1.2 Особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах ЄС

В умовах європейської інтеграції України безумовно цінним є вивчення досвіду щодо розвитку електронних адміністративних послуг в ЄС, зокрема, відповідно до «Цифрового порядку денного для Європи» від 19.05.2010 р. № COM(2010)245 та «Плану дій Європейського електронного уряду на 2011-2015 рр. використання інформаційно-комунікаційних технологій в цілях сприяння належного, стійкого та інноваційного уряду» від 15.12.2010 р. № COM(2010)743 ²¹.

Так, важливим напрямом розвитку системи надання електронних послуг в Європейському Союзі є створення єдиного загальноєвропейського цифрового

²¹ Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1–2. С. 10–16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4.

ринку публічних послуг, а першочерговим завданням в сучасних умовах виступає забезпечення відповідної сумісності між системами надання електронних публічних послуг в різних країнах-членах Європейської співдружності. Це передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради «Про електронну ідентифікацію і трастові послуги для електронних угод на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЄС» від 23.07.2014 р. №910/2014, Рішенням Європейського Парламенту та Ради «Про створення програми по сумісності рішень і загальних рамок для європейських публічних адміністрацій, підприємств і громадян (ISA програма) в якості засобу для модернізації публічного сектору» (ЄС) 2015/2240 від 25.11.2015 р. Слід зазначити, що регламенти та рішення Європейського парламенту є обов'язковими для виконання країнами-членами ЄС, і позитивно впливають на реформування національного законодавчого поля та його імплементації в країнах Європейської співдружності, наприклад програма «STORK», яка за допомогою технології ІД-ідентифікації, використовується кожною країною ЄС і забезпечується систематизація інформації відповідно до загальноприйнятих схем: технічної і юридичної.

Загалом, досягнення інтероперабельності та забезпечення електронної взаємодії різних інформаційних систем суб'єктів надання визначено одним з головних пріоритетів Цифровий порядку денного для Європи – 2020 і Європейського плану дій в сфері е-урядування на 2011-2015 рр., як необхідної умови для формування єдиного цифрового ринку Європи і надання транскордонних послуг ²².

В процесі сучасної реалізації механізмів сервісно-орієнтованої державної політики в Україні особливої актуальності набуває необхідність ефективної імплементації зарубіжних здобутків до вітчизняних реалій надання управлінських послуг органами влади. Першочерговим завданням реалізації інструментарію сервісно-орієнтованої державної політики України є

²² European eGovernment action plan 2016–2020. European Commission : web-site. URL: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.

запровадження електронного надання адміністративних послуг із застосуванням Єдиного державного порталу адміністративних послуг та поєднані з ним інформаційні системи органів публічної влади всіх рівнів.

Розглянемо більш детально деякі приклади ознак, видів, типів та характеристик застосування механізмів електронного надання послуг державними інституціями в різних країнах з метою виявлення загальних тенденцій та оптимальних шляхів їх вітчизняної імплементації у вітчизняну сферу діяльність органів влади.

Польща. Основними принципами діяльності органів публічної адміністрації у Польщі є субсидіарність (наділення максимальною компетенцією органу, що знаходиться ближче до громадян), дотримання унітарного характеру держави (територіально-адміністративні одиниці діють в рамках окресленого державою права, мають ідентичний правовий статус та підлягають державному контролю з точки зору дотримання законодавства) та компліментарність (взаємозв'язок та взаємодоповнення органів влади) та ін. Для органів територіального самоврядування одним з основних завдань є забезпечення надання публічних послуг для мешканців. Організацію надання АП можна розглянути на прикладі столиці. Варшава поділяється на 18 районів, які мають назву «дільниці» (пол. «dzielnica»). Створення системи Відділів Обслуговування Мешканців (WOM, англ. – Resident Service Departments) було заплановано в усіх районах міста задля забезпечення мешканцям належної якості послуг та прискорення адміністративних процедур. Зазначені Відділи створено як установи, де кожен мешканець Варшави має можливість легко вирішити свої питання, зокрема, щодо обміну ID-карток, реєстрації транспортного засобу, отримання ліцензії тощо. Відділи WOM пропонують споживачам надійні, кваліфіковані та швидкі послуги: якщо раніше споживачам потрібно було відвідати декілька кабінетів у приміщенні установи, то зі створенням Відділів адміністративні процедури було значно спрощено. Графік

роботи Відділу: з 8:00 до 16:00, з інформацією про наявність у Відділі чергового до 18:00 щопонеділка ²³.

На сторінках інтернет-ресурсу eWOM містяться бланки документів для звернення до будь-якого з 18 локальних Відділів у дільницях. Побудова ресурсу eWOM дозволяє з кожної сторінки сайту отримувати інформацію щодо основних сфер публічних відносин, за якими надаються послуги. Разом із тим, існує спеціальна сторінка «Алфавітний перелік справ», де зазначено інформацію про 268 адміністративних справ та послуг. Щодо кожної послуги існує детальна інформація: номер картки (бланк заяви, яку необхідно заповнити); перелік необхідних до подання документів; місце подання документів та отримання рішення у справі, порядок оплати послуг; термін надання споживачам відповіді тощо ²⁴.

У Відділі Обслуговування Мешканців особа має можливість: вирішити власні справи в одному місці; отримати бланки документів у справі та допомогу при їх заповненні; отримати інформацію щодо процедур вирішення справ з доступних інформативних матеріалів в установі або в електронний спосіб у Довіднику Відвідувача на порталі «Віртуальної столиці»; спостерігати прозорість процедури та відчутти позитивну атмосферу; дістати обслуговування професійно, компетентно та ввічливо.

До структури WOM належать: пункти розгляду звернень споживачів і надання їм АП з питань реєстрації транспортних засобів та правил дорожнього руху; у сферах культури, освіти, архітектури, геодезії, охорони довкілля; сплати податків і місцевих зборів; щодо актів цивільного стану – реєстрація народження, смерті, укладення шлюбу та видача відповідних офіційних копій. Складовою WOM є також каси для оплати АП, інформаційні пункти, пункти страхування, надання ксерокопіювальних послуг та фотопослуг.

²³ Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. С. 80.

²⁴ Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. С. 81.

Слід зазначити, що у Польщі утворено загальнодержавний інформаційний веб-ресурс – «Бюлетень публічної інформації» (Biuletyn Informacji Publicznej скорочено – BIP). Його було створено з метою загального доступу до інформації в електронному вигляді. Цей бюлетень складається з веб-сайтів, на яких державні органи та інші організації, що здійснюють державні функції, оприлюднюють публічну інформацію, передбачену польським законодавством ²⁵. У тому числі на цих веб-сайтах міститься інформація про АП, що надаються муніципалітетами різних гмін. На офіційних веб-сайтах муніципалітетів гмін є посилання на відповідні сторінки Бюлетеня, де крім назв послуг, що надаються кожним муніципалітетом, міститься інформація про процедури їх надання (спосіб та місце прийому та видачі документів; терміни; нормативне обґрунтування; перелік та форми документів, необхідних для отримання послуги тощо).

Слід зазначити, що у Польщі у 2005 – 2008 роках на загальнодержавному рівні було розроблено проект ePUAP (Electronic Platform of Public Administration Services – Електронна платформа публічного управління послугами) ²⁶, яка є послідовною і систематичною програмою дій, розроблених з метою збільшення доступності послуг державних установ для громадськості, впровадження та розширення пакету державних послуг, що надаються в електронному вигляді. Проект впроваджувався протягом 2009 – 2013 років і на сьогоднішній день продовжує розвиватись. За цей період за даними Світового Банку рейтинг Польщі за показником «Легкість ведення бізнесу» різко зріс з 71 до 24 позиції з можливих 190.

Серед основних завдань проекту ePUAP є полегшення використання державних послуг, доступу до них кінцевого одержувача з використанням Інтернету, шляхом введення єдиної класифікації послуг (каталогу послуг), оскільки на сьогоднішній день, як ми вже зазначали раніше, мають місце випадки неоднозначного опису послуг різними підрозділами державного

²⁵ Biuletyn Informacji Publicznej Urząd Gminy Brwinów. URL: <http://brwinow.bipst.pl/index.php?grupa=41104>.

²⁶ Electronic Platform of Public Administration Services. URL: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.

управління та місцевого самоврядування, коли одні й ті ж послуги називаються по-різному. Також проект працює над спрощенням обміну інформаційними ресурсами між різними органами публічної влади для скорочення термінів та зниження витрат на процеси надання послуг. З 01.05.2004 Польща є членом ЄС і завдяки цьому зростає усвідомлення того, що засвоєння правового доробку та адміністративних механізмів Євросоюзу, а також можливість використання структурних фондів, вимагатиме підвищення ефективності управління на місцевому рівні. На практиці в Польщі це відбито в програмі «Приязна адміністрація», яка відіграє значну роль у побудові позитивного іміджу польської цивільної служби та слугує рамкою для низки ініціатив. Програма реалізується з 2000 року і зорієнтована на органи влади всіх рівнів, які прагнуть спрямовувати свої дії на створення приязних відносин з клієнтами і впровадження новітніх методів обслуговування громадян ²⁷.

Франція. У Франції були створені інноваційні Центри публічних служб, у яких зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ, зокрема, органів місцевого самоврядування та приватних організацій, що працюють за державним замовленням, державних агентств, соціальних органів. Їх спільні риси такі: постійне підвищення якості послуг, що надаються; концентрація більшості затребуваних послуг в одному місці; вибір місця розташування центрів послуг на основі доступності та зручності для відвідувачів; формування графіка роботи центрів, який був би зручним для відвідувачів; створення зручних умов для громадян, які перебувають в універсамі послуг; забезпечення спеціальних умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями; формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг у онлайн-режимі. Загальнодержавний портал надання послуг протягом місяця відвідує понад чотири мільйони користувачів.

Нідерланди. Нідерланди були однією з тих країн ЄС, в якій раніше за інших було забезпечено надання адміністративних послуг засобами

²⁷ Гуненкова О. В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.04 – місцеве самоврядування. Одеса, 2019. С. 73.

електронного урядування. Так, ще 1994 р. Урядом Королівства Нідерланди було затверджено «Національну програму дій щодо електронного урядування: від метафор до дій». Потім МВС Нідерландів запровадило у 1998 р. програму «Електронний уряд: програма дій», яка передбачала використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в системі державного управління, а також забезпечення електронного доступу громадян до публічної інформації в режимі он-лайн у таких сферах, як законодавство, судова система, прийняття державно управлінських рішень. Як наслідок, в Нідерландах відкрився урядовий портал www.overheid.nl. Крім того, у 1996 р. в Нідерландах на додаток до існуючих традиційних засобів зв'язку, були запроваджені універсами послуг з надання адміністративних послуг, почали використовуватися ідентифікаційні (чіпові) картки з надання адміністративних послуг. Іншим напрямом удосконалення системи надання електронних послуг в Нідерландах є перебудова роботи бек-офісу національного уряду, а саме удосконалення обміну інформацією між органами державної влади, надані громадянам або комерційним структурам одноразово для зменшення адміністративного навантаження і підвищення економічної ефективності та результативності. Дана практика надання електронних адміністративних послуг у Нідерландах була в подальшому імплементована в таких країнах Європейської співдружності, як Німеччина, Австрія, Греція ²⁸.

В цілому, слід зазначити, що забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в країнах ЄС відбувалась неоднаково. Дещо пізніше до даних реформ, але не менш успішно, приступила Хорватія. Так, в Хорватії особливості забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування закріплені у «Стратегії розвитку електронного урядування Республіки Хорватія», згідно з якою послуги електронного уряду повинні: бути зрозумілими та доступними для всіх громадян, організацій та установ без обмежень; побудова нової

²⁸ Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1–2. С. 10–16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4.

системи надання електронних адміністративних послуг не відмінняє існуючої системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам; розробка та впровадження нових адміністративних послуг має бути засноване на використанні ІКТ; інформація має бути легкодоступною через систему електронного управління, чітко структурованою і забезпечувати швидкий, зрозумілий, вільний доступ до неї для всіх категорій заявників; інформація надається перший раз в системі електронної адміністрації, а при повторному використанні вона вже є доступною для завантаження із системи через відкриті форми спілкування у відповідності із законодавством; надання електронних адміністративних послуг всім категоріям здійснюється високопрофесійними державними службовцями ²⁹.

При цьому, надання електронних адміністративних послуг в Хорватії передбачає комплексну обробку заяв громадян чи суб'єктів господарювання в Інтернеті, значний перелік послуг надається інтерактивно після заповнення відповідної форми або подання звіту з аутентифікацією ініціатора конкретної послуги. Веб-портали надання адміністративних послуг функціонують в Хорватії у кожному муніципалітеті, а користувач ввівши адресу за якою мешкає автоматично отримує від сервісу відповідний портал муніципалітету на якому фізична або юридична особа може отримати необхідну адміністративну послугу ³⁰.

Ще одним прикладом найбільш успішної реалізації концепції електронного урядування можна назвати британську програму UK Online. З 2005 р. населенню Великобританії, приватним компаніям, громадським організаціям був наданий доступ до повного спектру державних служб через мережу Інтернет. В мережу Інтернет було перенесено більше ніж 13 тис. паперових форм і 5 млрд. операцій за участю понад 600 центральних та місцевих органів влади. Інша британська система Government Gateway 4

²⁹ Strategija razvoja Elektronike Uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009 do 2012. Godine. URL: http://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf.

³⁰ Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1–2. С. 10–16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4.

дозволяє громадянам і сфері бізнесу мати постійний і безпосередній доступ до державних служб через мережу Інтернет. На основі платформи Microsoft.net представлений єдиний формат взаємодії на базі XML, що забезпечує єдину точку доступу до різноманітних існуючих систем сотень британських відомств і єдиний формат для всіх документів органів державної влади. Інфраструктура Government Gateway розрахована на обслуговування до 500 звернень в секунду і до 5 млрд. запитів на рік. З підключенням до системи Government Gateway нових державних органів стали доступними багато державних послуг, починаючи від продовження водійських ліцензій до відстежування виплат державних допомог³¹.

Розробники багатьох порталів управлінських послуг різних країн світу застосовують таку брендингову ознаку як девіз електронного ресурсу, який має важливе іміджеве представлення державних інституцій в уявленні кожного потенційного користувача їхніми сервісами. Бренд державного чи муніципального порталу в складі комплексної стратегії надання управлінських послуг визначає маркетингові переваги при реалізації відповідних механізмів сервісно-орієнтованої державної політики країни.

ФРН. Результати аналізу досвіду Німеччини також досить показові. У Німеччині впровадження електронного урядування розпочалося на початку XXI століття. З 2000 р. до грудня 2005 р. понад 100 федеральних відомств на чолі із федеральним міністерством внутрішніх справ у рамках німецької ініціативи BundOnline розмістили понад 440 адміністративних послуг для громадян, ділового сектору в мережі Інтернет. З найбільшою е-урядовою програмою в Європі Німеччина встановила курс на сучасну інформаційно технологічну підтримку федерального уряду. Уряд країни зміг надавати сприятливіші для клієнта послуги, із кращою довгостроковою економічною ефективністю. У проект було інвестовано приблизно 650 млн. євро. Потенціал внутрішньої економії коштів після впровадження проекту експерти оцінюють у

³¹ Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні. URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayyypiu.pdf>.

350 млн. євро щороку, і 450 млн. євро заощаджують заявники, які контактують з державними органами влади, що взяли участь у даному проекті. Німецький уряд на цьому не зупиняється і продовжує щільно працювати над новими проектами для подальшого розвитку електронного урядування³².

Хорошим прикладом впровадження електронного урядування, виступає Данія, яка є абсолютним лідером за показником розвитку електронного уряду в світі. Електронні послуги в Данії – це доступна, безпечна та мінімалістична система, яка зроблена за кращими традиціями скандинавського регіону.

Розглядаючи можливості переймання досвіду Данії, варто звернути увагу на Цифрову пошту (*Digital Post*). Цей інструмент, являє собою нове рішення щодо комунікації держави та громадянина, початок роботи якого заплановано на 30 листопада 2021 року. Головною метою *Digital Post* є прокладання шляху до кращого спілкування між громадянами, бізнесом та владою, задля того щоб зробити процес спілкування легшим та зручнішим для користувачів³³. Реалізація такого сервісу в Україні, зумовить оптимізацію комунікації держави з населенням та покращить розуміння того, що електронні державні сервіси впроваджуються насамперед для зручності громадян.

В результаті співпраці України з Естонією, була реалізована система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Це адаптована версія естонської платформи обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства. Також, на основі концепції естонської програми e-Residency, в Україні був запущений проект Е-резидентство для іноземців.

Необхідність запровадження кращого зарубіжного досвіду, підкреслюється різницею показників розвитку електронного урядування країн-лідерів та України. Діаграма створена на основі даних дослідження *E-Government Survey 2020*, проведеного ООН (рис. 1.1).

³² Карпенко О. В. Зарубіжний досвід використання державними інституціями порталів управлінських послуг. *Сучасні проблеми державного та муніципального управління* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (3 квіт. 2015 р.) : у 2 ч. / Акад. муніцип. упр. Київ, 2015. Ч. 2. С. 42–43.

³³ Digital Post. Офіційний портал електронних послуг Данії : вебсайт. URL: <https://www.borger.dk/Om-borger-dk/Saadan-bruger-du-borgerdk/Post>.

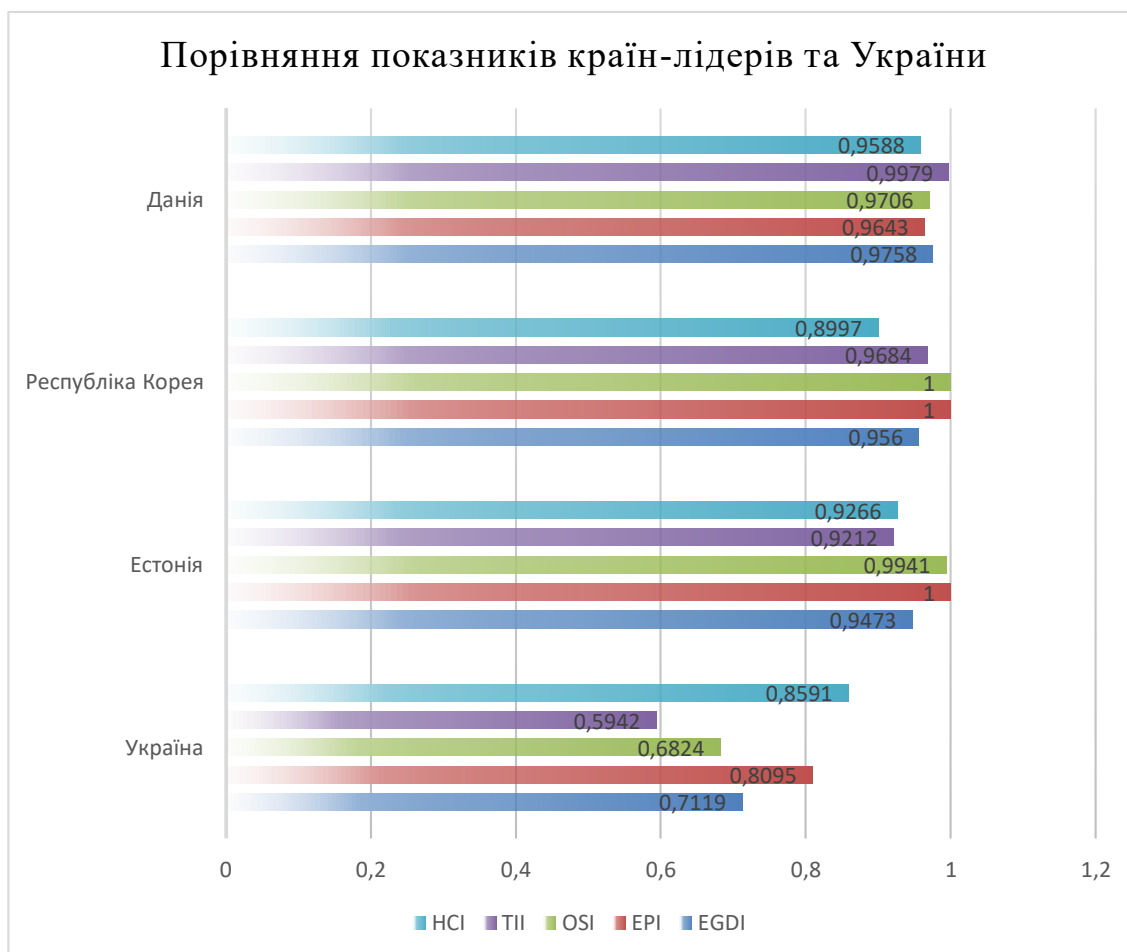


Рис. 1.1 Порівняння показників розвитку електронного урядування країн-лідерів та України

На рис. 1.1 подано такі показники:

індекс розвитку електронного уряду (EGDI);

індекс Електронної участі (EPI);

індекс онлайн-обслуговування (OSI);

індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ);

індекс людського капіталу (НСІ).

Враховуючи високі показники та радянське минуле Естонії, можна зрозуміти, що ця країна є найкращим взірцем для переймання досвіду у впровадженні електронного урядування. Варто відзначити, що розмір території та кількість населення України, значно відрізняється від Естонії. Тому кращі практики, повинні бути модернізовані відповідно до українських реалій.

У відповідності із законодавством ЄС, країни-члени запроваджують також електронні сервіси надання адміністративних послуг громадянам інших

держав-членів співдружності у вигляді «Точок одного контакту» (англ. «Point of Single Contact»), які забезпечують надання адміністративних послуг громадянам інших країн Європейського Союзу кількома мовами. Окрім того, всі країни-члени ЄС забезпечують можливість надання транскордонних електронних адміністративних послуг громадянам ЄС, що передбачено Директивою № 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради про послуги на внутрішньому ринку від 12.12.2006 р. З огляду на це, доцільним є запровадження і в Україні сервісу для надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам із інших країн, для чого необхідно внести відповідні поправки в Закон України «Про адміністративні послуги».

Слід зазначити, що в країнах ЄС електронна форма надання адміністративних послуг використовується на рівні з письмовою формою (на паперовому носії), хоча лівова частка адміністративних послуг надається все ж таки в електронній формі, що заощаджує ресурси органів публічної влади.

У законодавстві Європейської співдружності передбачено рівнозначність юридичної сили адміністративних актів, які виступають результатом надання електронних адміністративних послуг та адміністративних послуг в електронній формі в письмовій формі (на паперових носіях). Причому еквівалентність електронної та письмової форми є обов'язковою для визнання всіма суб'єктами правовідносин ³⁴.

Зарубіжний досвід показує, що у більшості країн світу найбільш популярними електронними ресурсами є портали, які пропагують максимальну відкритість інформаційного контенту та простоту у користуванні сервісами з надання адміністративних послуг, зокрема доступних для людей з обмеженими можливостями.

Вивчення успішного досвіду іноземних держав щодо застосування технологій електронного урядування у діяльності публічної влади, дозволяє

³⁴ Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayypiu.pdf>.

визначити принципи, необхідні для становлення та розвитку системи електронного урядування, а саме ³⁵:

1. Безумовна орієнтація органів публічної влади на потреби споживачів таких послуг. Так, наприклад, використання системи управління взаєминами з громадянами (Citizen Relationship Management systems) дозволяє державним органам в режимі реального часу надавати якісні, персоніфіковані послуги через відстеження руху інформації та аналізу її відповідності потребам громадян.

2. Прозорість, відкритість та максимально широке охоплення. Держава має вживати заходи для уникнення ситуації, коли адміністративні послуги в електронному форматі доступні не всім споживачам і не завжди. Публічна влада має бути прозорою та відкритою, тому електронні послуги мають бути доступними фізичним та юридичним особам у будь-який час.

3. Інтеграція адміністративних послуг шляхом створення органами державної влади відповідної інтегрованої системи. Наприклад, зайшовши на офіційну веб-сторінку, споживач адміністративних послуг має легко вирішити власне питання.

4. Державно-приватне партнерство. Укладення партнерських стосунків між органами державної влади та місцевого самоврядування з метою підвищення якості надання адміністративних послуг доцільно реалізовувати в рамках спільних проектів з використанням інформаційної мережі.

Міжнародні тенденції свідчать, що передовими є ті країни, громадяни яких отримують переваги від автоматизованих процесів в управлінні, вільного доступу до інформації та відкритих стосунків з їх урядом.

Європейська практика доводить, що в сучасних умовах державні послуги в електронному вигляді, зокрема адміністративні, є якісним інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності державно-управлінської діяльності органів державного управління.

³⁵ Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. С. 73-74.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Становлення нормативно-правового забезпечення управління системою надання адміністративних послуг, як правило пов'язують з прийняттям законодавчих актів, пріоритетним напрямком в яких визначається формування взаємовідносин органів державного управління з громадянами в контексті становлення та формування демократичної української держави.

До Законів України, які можна розглядати як основоположні для становлення і формування електронного управління системою надання адміністративних послуг, є «Про інформацію»³⁶ від 2 жовтня 1992 № 2657-ХІІ та «Про захист інформаційно-телекомунікаційної системи»³⁷ від 5 липня 1994 № 80/94-ВР.

Наступні кілька років електронне управління системою характеризується хаотичністю і відсутністю єдиних координованих дій. Так, використання можливостей електронного управління носить не обов'язковий характер і вважається альтернативним способом здійснення традиційного процесу надання послуг. Система надання адміністративних послуг складається з державного сектора, до якого відносяться надавачі адміністративних послуг, як правило, це органи виконавчої влади, і недержавного – одержувачів адміністративних послуг, тобто фізичні і юридичні особи. Законодавство, яке регламентує систему надання адміністративних послуг, визначає надавача – «суб'єктом надання», а одержувача – «суб'єктом звернення», тим самим закладає в структуру системи надання адміністративних послуг «суб'єкт –

³⁶ Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

³⁷ Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 5 липня 1994 року № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр>.

суб'єктні відносини». В системі надання адміністративних послуг суб'єкт-об'єктні відносини складаються в наступному: суб'єкт управління або керуюча система – це суб'єкт надання, тобто орган державного управління, підрозділ органу державного управління або посадова особа, які виробляють і приймають державно-управлінські рішення щодо здійснення керуючого впливу на підлегли об'єкти управління або регулювання певних процесів і відносин. А об'єктом управління або керованою системою є суб'єкт звернення, тобто суспільство в цілому, процеси, відносини в різних сферах діяльності, галузях суспільного життя, організації, колективи, на яких спрямована діяльність відповідних суб'єктів управління; сукупність зв'язків – системи управлінських відносин в їх взаємодії³⁸.

Важливим нормативно-правовим актом щодо запровадження технологій електронного урядування в Україні став Указ Президента «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади»³⁹ від 01.08.2002 р. № 683/2002, який містив вимогу щодо обов'язкового ведення органами публічної влади всіх рівнів Веб-сторінок та оперативного (не пізніше 5 робочих днів) розміщення на них інформації про: особливості діяльності органів влади; ступінь виконання державних, регіональних програм та планів; чинні та недійсні законодавчі та нормативно-правові акти; форми та зразки документів, архівну та іншу документацію тощо.

Виданим Указом Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 р. № 683/2002 та Постановою Кабміну України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»» від 24.02.2003 р. № 208 було передбачено в якості пріоритетного завдання розвитку інформаційного суспільства надання фізичним та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка має забезпечити

³⁸ Даньшина Ю. В. Управление системой предоставления административных услуг в условиях электронизации : монография. Пшеворск (Польша) : Wydawnictwo i Drukarnia Nova Sandec, 2018. 355 с.

³⁹ Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серпня 2002 року № 683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>.

інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, та з користувачами послуг на основі інформаційних технологій⁴⁰.

Основним механізмом реалізації цього пріоритетного завдання стало створення єдиного веб-порталу органів виконавчої влади www.kmu.gov.ua – головної складової електронної інформаційної системи «Електронний уряд», через який планувалася інтеграція веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

На виконання вищенаведеної постанови Кабміну, наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України «Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» від 15.08.2003 р. № 149⁴¹ затверджено відповідний перелік, який містить 4 розділи: послуги громадянам (фізичним особам), послуги державним службовцям, послуги юридичним особам, послуги представникам міжнародної спільноти.

Для громадян перелік послуг поділено на 20 груп: громадянство України; права людини; правова допомога; соціальний захист; вибір місця проживання та свобода пересування; правовий статус іноземців та осіб без громадянства; виїзд за кордон; робота; освіта; сім'я; житло; доходи; здоров'я; молодь; культура та духовність; наука і технології; екологія; розвиток соціальної сфери села; проблеми окремої соціальної групи; спорт і туризм; зв'язок; телекомунікації та інформатика.

Для юридичних осіб перелік послуг поділено на 8 груп: політичні партії; сертифікація і ліцензування; макроекономіка; зовнішньоекономічна діяльність; інвестиційна діяльність; створення підприємств; захист інтересів підприємств; адвокатські об'єднання; регуляторна політика; фінансовий ринок, об'єднання громадян.

⁴⁰ Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Постанова КМУ від 24 лютого 2003 року № 208. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п#Text>.

⁴¹ Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 року № 149. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03#Text>.

Для державних службовців перелік послуг поділено на 4 групи: інформатизація органів державної влади; правові засади; кадрові питання; діловодство.

Для представників міжнародної спільноти перелік послуг поділено на 3 групи: перетин кордону України, бізнес в Україні, Україна в глобальному світі.

Значний поштовх розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування надало прийняття у 2003 р. Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»⁴² (від 22.05.2003 р. № 851-IV) та Закон України «Про електронний цифровий підпис»⁴³ (від 22.05.2003 р. № 852-IV), які унормували основні організаційно-правові засади електронного документообігу, особливості використання електронних документів, визначає правовий статус електронного цифрового підпису, регулює відносини, які виникають при використанні електронного цифрового підпису. Вказані закони надали електронним документам юридичну силу рівну паперовим і створили організаційно-правові основи для електронного документообігу. У 2017 році набув чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги»⁴⁴ відповідно до якого державне регулювання та управління у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації здійснюється на засадах: забезпечення принципу верховенства права у процесі надання і отримання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; створення сприятливих та конкурентних умов для розвитку та функціонування сфер електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; вільного обігу електронних довірчих послуг в Україні, а також можливості вільного надання електронних довірчих послуг надавачами електронних довірчих послуг, розташованими в інших державах, діяльність яких відповідає вимогам закону; забезпечення захисту прав і законних інтересів користувачів електронних довірчих послуг; гарантування доступності та можливостей використання

⁴² Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

⁴³ Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 травня 2003 року № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (втратив чинність).

⁴⁴ Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>.

електронних довірчих послуг для людей з обмеженими фізичними можливостями; відповідності вимог до надання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації європейським та міжнародним стандартам.

Користувачі електронних довірчих послуг мають право на: отримання електронних довірчих послуг; вільний вибір надавача електронних довірчих послуг; оскарження у судовому порядку дій чи бездіяльності надавачів електронних довірчих послуг та органів, що здійснюють державне регулювання у сфері електронних довірчих послуг; відшкодування завданої їм шкоди та захист своїх прав і законних інтересів; звернення із заявою про скасування, блокування та поновлення свого сертифіката відкритого ключа.

Слід зазначити, що вищенаведені закони були розроблені на основі європейських законів, але не ідентичні їм. Однак можна стверджувати, що запровадження системи електронного обміну даних сприяє оптимізації систем обігу конфіденційної інформації в органах публічної влади всіх рівнів та забезпечує ефективність їх функціонування в умовах європейської інтеграції України та необхідності побудови сервісно-орієнтованої держави.

Нормативно-правовою основою побудови електронного урядування в Україні став Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»⁴⁵ від 09.01.2007 р. № 537-V, метою прийняття якого стала необхідність вдосконалення системи державного управління, становлення електронних форм взаємодії між органами публічної влади всіх рівнів і фізичними та юридичними особами.

Важливим нормативно-правовим документом у цій сфері став Закон України «Про захист персональних даних»⁴⁶ від 1.06.2010 р. № 2297-VI, який поширюється на систему з обробки персональних даних, яка здійснюється із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних у картотеці із використанням неавтоматизованих засобів.

⁴⁵ Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 року № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.

⁴⁶ Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

Е-управління, спрямоване на поліпшення життєвого рівня громадян, згідно з «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні», схваленої 13 грудня 2010 р. № 2250-р ⁴⁷, є одним з інструментів електронізації, на якому базується інформаційне суспільство, при цьому ІКТ виступають як фактор інноваційного розвитку вітчизняної економіки і є необхідним інструментом соціально-економічного прогресу.

Наступним кроком у напрямку розвитку електронного урядування в Україні стало прийняття ВР України Закону України «Про доступ до публічної інформації» ⁴⁸ від 13.01.2011 р. № 2939-VI, що встановив обов'язок розпорядників інформації оприлюднювати інформацію про функції, повноваження, організаційну структуру, напрями діяльності, основні завдання та наявні фінансові ресурси; інформацію про нормативно-правові засади діяльності; перелік та умови отримання адміністративних послуг, які надаються державними органами, форми і зразки документів та правила їх заповнення. Доступ до інформації забезпечується шляхом систематичного та оперативного оприлюднення інформації на офіційних веб-сайтах в глобальній електронній мережі Інтернет.

У цьому ж році Україна приєдналась до міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»», спрямованої на підвищення рівня відкритості та прозорості державного управління, залучення громадськості до формування і реалізації державної політики, подолання корупції та впровадження нових інформаційних технологій для покращення державного управління. З цього часу урядом було здійснено низку практичних кроків у напрямку її реалізації в Україні, серед яких можна назвати прийняття постанови Кабміну України «Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»» від 05.04.2012 р. № 220-р, яке було розроблено спільно із представниками інститутів громадського

⁴⁷ Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 року 2250-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-p#Text> (втратила чинність).

⁴⁸ Про доступ до публічної інформації : Закон України 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

суспільства. Другий План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 рр. був затверджений постановою Кабміну України від 26.11.2014 р. № 1176. Третій План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» затверджений постановою Кабміну України від 30.11.2016 р. № 909.

В рамках багатосторонньої ініціативи «Відкритий Уряд», метою якого є здатність мобільного реагувати на запити громадян, держсектор України мав принципово змінити підходи до формування державної політики. Кабінет Міністрів України зобов'язався до 2018 р. реалізувати Ініціативу «Партнерство Відкритий уряд»⁴⁹, пріоритетними напрямками якої передбачено ряд заходів, серед яких особливу цінність представляє: забезпечення транспарентності в адміністративних процедурах, які через процеси децентралізації інтегруються в центри надання адміністративних послуг; створення єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури моніторингу тощо.

Інтенсивний розвиток нормативно-правового забезпечення процесу електронізації адміністративних послуг розпочався з прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI⁵⁰, який в цілях розвитку процесу електронізації зобов'язав систему надання адміністративних послуг до впровадження інформаційних технологій, наслідком чого стало прийняття ряду нормативно-правових актів, які визначають конкретні аспекти використання інформаційних технологій в діяльності суб'єктів надання.

З прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» електронне управління стало обов'язковим в роботі органів державного управління, а в нормативно-правовій базі України стали з'являтися документи, що регламентують цей процес, а саме: Постанова КМУ «Про затвердження

⁴⁹ Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 року № 1176. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1176-2014-p#Text>.

⁵⁰ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг»⁵¹ від 30 січня 2013 р. № 57 і Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.»⁵² від 24 липня 2013 р. № 614-р.

Одним з напрямків перетворення стало використання електронного комунікаційного каналу для інформування громадян. Подібного роду технології, що передбачають електронну взаємодію з громадянами, давно є обов'язковими в міжнародній практиці діяльності органів державного управління. Однією з таких технологій є наявність офіційного сайту, який повинен мати не тільки центральний рівень органів, але і регіональний рівень. Крім того, Закон зобов'язує міські, сільські чи селищні ради надавати інформацію та консультувати з питань надання послуг громадян через засоби телекомунікації (в т.ч. електронну пошту).

Таким чином, офіційний сайт і електронна пошта стали обов'язковими технологіями в діяльності органів державного управління. Закон зобов'язав всі міські ради міст обласного значення утворити ЦНАП, так звані «інтегровані офіси»⁵³.

Ще одним важливим нововведенням, яке передбачає використання електронних технологій при інформуванні суб'єктів звернення є Реєстр адміністративних послуг.

Реєстр є єдиною інформаційною базою даних про надані органами державного управління послуги. Мета ведення якого полягає в обліку послуг та забезпечення прозорого доступу до інформації про послуги. Реєстр знаходиться на Єдиному державному порталі адміністративних послуг.

Портал є фундаментом для формування інформаційно-технологічної інфраструктури управління системою надання адміністративних послуг. В

⁵¹ Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п#Text> (втратила чинність).

⁵² Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-п#Text>.

⁵³ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

рамках Закону Портал є офіційним джерелом інформації в Україні, за допомогою якого забезпечуються надання послуг в електронній формі та доступ до інформації через мережу Інтернет ⁵⁴.

Удосконалення управління системою надання адміністративних послуг передбачає створення і функціонування інформаційної системи міжвідомчої взаємодії. «Організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом ... забезпечення безкоштовного авторизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі вільного часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг», а ч. 8 ст. 9 Закону визначає, що «суб'єкт надання отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних (реєстрів) інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління». Ця норма зобов'язує органи державного управління з'єднатися мережею електронних комунікаційних каналів з іншими органами державного управління, в розпорядженні яких знаходяться документи і бази даних, необхідні для надання відповідних послуг, що визначено п. 2 ч. 9 ст. 9 Закону, який передбачає формування системи електронного міжвідомчої взаємодії, що забезпечує безкоштовний і відкритий доступ до інформаційних ресурсів відомств. При цьому такий доступ повинен бути забезпечений відповідним ступенем кіберзахисту від незаконного витоку інформації ⁵⁵.

Згідно з Розпорядженням КМУ «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» ⁵⁶ від 16 листопада 2016 р. № 918-р послуги виведені на I та II рівні.

⁵⁴ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

⁵⁵ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

⁵⁶ Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>.

В рамках першого рівня, реалізований пілотний проект надання базових адміністративних послуг в електронному вигляді, розроблені альтернативні способи ідентифікації та аутентифікації в електронному вигляді. Що стосується стану та виконання II рівня – з боку державних органів не відзначається діяльності спрямованої на залучення суб'єктів звернення до використання електронних комунікаційних каналів. До кінця 2020 р. планувалося трансформувати реєстр адміністративних послуг в електронний вигляд, а саме, не менше 80 послуг перевести на III рівень – подача заяви та оплати в режимі онлайн; і не менше 40 послуг на IV рівень – повністю інтегровані адміністративні послуги.

Формування нормативно-правової бази розвитку електронного урядування в Україні продовжилося прийняттям Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні»⁵⁷ від 20.09.2017 р. № 649-р).

Цілями Концепції визначено формування електронного управління, яке має здійснюватися на основі взаємодії державного, громадянського і бізнес секторів, а саме, забезпечення не тільки умов комплексного використання всіх видів державної інформації, вільного доступу до неї з боку громадян, підвищення ефективності діяльності органів державного управління, а й створення умов, за яких громадяни можуть брати участь в державно-управлінських процесах.

Перелічені законодавчі акти складають основу національного правового поля у сфері надання адміністративних послуг засобами електронного урядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Даний перелік нормативно-правових актів не є вичерпним і постійно оновлюється, що свідчить про значний, але нестабільний темп розвитку електронного урядування в Україні.

⁵⁷ Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p#Text>.

2.2 Основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах децентралізації

При трансформації системи надання адміністративних послуг в електронний вигляд Україна взяла за основу модель централізованого надання адміністративних послуг, за якої максимально спрощуються процеси і процедури їх надання та в якій Уряд є цілісним суб'єктом надання.

Розглянемо результативність та ефективність сучасної системи адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні.

Так, фізичним та юридичним особам в Україні доступні 119 видів адміністративних електронних послуг, користування якими значно збільшилося. Метою Уряду України є оцифрування 100% державних адміністративних послуг до 2024 р.⁵⁸.

Серед найбільш затребуваних адміністративних послуг, які вже доступні онлайн, є:

послуги у соціальній сфері: оформлення допомоги при народженні дитини, житлової субсидії, послуги Пенсійного фонду України;

послуги для бізнесу: реєстрація бізнесу, оформлення ліцензій та дозволів, отримання виписок і довідок онлайн;

послуги у будівельній сфері, завдяки чому вже 80% будівництва в Україні можна починати та вводити в експлуатацію онлайн (класу СС1);

послуги у сфері безпеки та суду: онлайн довідки про несудимість, відсутність корупційних правопорушень, подання заяви до суду;

послуги для автовласників: отримання інформації про свій транспортний засіб, водійські посвідчення, штрафи, запис у е-чергу для візитів до сервісних центрів МВС тощо.

Загалом ситуація в Україні щодо надання адміністративних послуг поступово змінюється на краще, адже розвиток і вдосконалення системи надання адміністративних послуг та формування оптимальної мережі Центрив

⁵⁸ Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн. євро. URL: <https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramupidtrymky-tsyfrovoi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.html>.

надання адміністративних послуг (ЦНАП) є одним з основних пріоритетів процесу децентралізації, який триває в країні. ЦНАП – державні установи з надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу» почали створюватись при місцевих радах з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам і за період 2008-2019 рр. їх кількість в Україні значно збільшилася: 2008 р. – 1; 2012 р. – 45; 2013 р. – 502; 2016 р. – 682; 2019 р. – 806 установ.

Надання необхідного переліку адміністративних послуг у ЦНАП можливий лише за наявності доступу до чотирьох основних державних реєстрів:

- єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

- державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

- державного земельного кадастру;

- єдиного державного демографічного реєстру.

Наразі українці починають поступово звикати до нової якості сервісу від держави. Так, «прозорі офіси» без закритих кабінетів, з електронною чергою, інформаційними терміналами, зручними залами для очікування та рецепцією вже поступово стають для громадян буденністю. Таких центрів надання адмінпослуг з кожним роком стає все більше (рис. 2.1).

В сучасних умовах система надання адміністративних послуг трансформуючись в електронний вигляд, в першу чергу, шляхом введення електронних форм взаємодії, наповнюється електронними технологіями, а саме: порталом адміністративних послуг, офіційними сайтами суб'єктів надання адміністративних послуг, інформаційною системою «Електронний Уряд», системою електронного документообігу, системою ідентифікації і аутентифікації тощо, які можна розглядати як компоненти інформаційно-технологічної інфраструктури системи надання адміністративних послуг.

U-LEAD Український центр надання адмінпослуг громадянам та бізнесу

ЩО ВПЛИВАЄ НА ВИБІР МОДЕЛІ ЦНАП

- розмір громади (за чисельністю мешканців)
- географія громади та кількість населених пунктів, відстані до них, розміри за чисельністю
- особливості статусу територіальної громади, її адміністративного центру



КЛЮЧОВІ МОДЕЛІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ ТА ЇХ ЕЛЕМЕНТИ

1 ЦНАП У ЦЕНТРІ ГРОМАДИ - ОКРЕМА БУДІВЛЯ ЧИ ПРИМІЩЕННЯ

- постійний територіальний доступ
- широкий перелік послуг
- максимальна кількість прийому
- потреба у ресурсах та належне обладнання

2 ВІДАЛЕНІ РОБОЧІ МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП І ТЕРИТОРІАЛЬНІ ПІДРОЗДІЛИ ЦНАП

- територіальний доступ
- можливість збереження наявних послуг
- обов'язок людини прийти
- мисливий настрій послуг

3 «ВІЗНИЙ» АДМІНІСТРАТОР ЦНАП

- відсутність постійної наявності
- висока якість послуг
- немає чини виступати владною особою

4 МОКМУНІЦИПАЛЬНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО

- поділення ресурсів
- спільний перелік послуг
- доходи та використання наявних ЦНАП
- спільні інформаційні системи між ЦНАП
- спільні інформаційні системи між ЦНАП

5 МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

- доступ до необхідних місць
- можливість працювати з будь-якою громадою
- для людей з неможливістю
- висока якість послуг
- потреба інформаційної організації

1 Закликаємо усі громади виходити з потреби і права якнайшвидше утворити ЦНАП та належну мережу його точок доступу до послуг, адже це дозволить зберегти та покращити доступність послуг для ваших мешканців у зв'язку з укрупненням громад та районів


www.tsnap.ulead.org.ua

Рис 2.1 Організація надання адмінпослуг у територіальних громадах

Відповідно, на інформаційно-технологічну інфраструктуру системи надання адміністративних послуг, за своїм функціональним призначенням покладено функцію здійснювати взаємодію суб'єктів звернення і суб'єктів надання, роблячи цей процес простим і доступним для громадян і бізнесу.

Отже, побудова системи надання електронних послуг адміністративного характеру в Україні передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі – ЄДПАП) (відповідно до

положень Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI)⁵⁹.

Вищенаведеним законодавчим актом визначено, що ЄДПАП забезпечує:
можливість подання суб'єктами звернення заяв через засоби телекомунікаційного зв'язку;

доступ суб'єктів звернення до інформації про адмінпослуги та про суб'єктів їх надання;

можливість отримання суб'єктами звернення інформації про етап розгляду їх заяв в режимі реального часу;

доступність в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адмінпослуг;

можливість оплати суб'єктами звернення за надання адміністративної послуги в електронній формі (дистанційно).

можливість отримання суб'єктами звернення через засоби телекомунікаційного зв'язку результатів надання адмінпослуг.

Слід зазначити, що етапи функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ЄДПАП) передбачають:

1 етап: робота Порталу в інформаційному режимі щодо забезпечення користувачів необхідною та вичерпною інформацією про перелік адміністративних послуг, список та зразки необхідних для отримання адмінпослуги документів; контактну інформацію щодо місця та часу отримання адміністративної послуги;

2 етап: надання адміністративних послуг в електронному вигляді передбачає послідовне їх впровадження в електронному вигляді (за результатами готовності суб'єктів надання адмінпослуг), розширення способів та варіантів ідентифікації отримувачів адмінпослуг, впровадження відповідних механізмів оплати за надання адміністративної послуги.

⁵⁹ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

Зараз на загальнодержавному рівні створюються електронні портали надання адміністративних послуг з реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців, актів цивільного стану, отримання інформації про арбітражних керівних, судові рішення, отримання цифрового підпису тощо, зокрема в Міністерстві юстиції України функціонують «Кабінет електронних сервісів» та «Он-лайн будинок юстиції» через які можна отримати відповідну інформацію з відповідних державних реєстрів.

Вхід до Кабінету електронних сервісів Міністерства юстиції можливий з використанням адреси електронної пошти, ЕЦП (електронного цифрового підпису) та BankID. Однак після вибору послуги з каталогу користувача кабінет переадресовує користувача на сторінку Он-лайн будинку юстиції, вхід до якого можливий лише з використанням адреси електронної пошти.

Надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України забезпечує портал «Електронні сервіси». Так, наприклад, платники податків з електронним цифровим підписом, можуть скористатися електронним сервісом «ЗІР» для ознайомлення з особливостями податкового законодавства або певним податком. Електронний кабінет надає платнику податку можливість доступу до інформації про стан розрахунків з бюджетом, подання податкової звітності в режимі реального часу, ознайомлення з податковою звітністю тощо. Сервіс «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера» допоможе оцінити податкові ризики діяльності з бізнес-партнером щодо його статусу, як платнику податку на додану вартість, його можливого банкрутства тощо. Електронні сервіси «Анульовані свідоцтва платників ПДВ» (<http://sta-sumy.gov.ua/anulir>) та «Реєстр платників ПДВ» (<http://stasumy.gov.ua/reestr>) нададуть інформацію про дійсність свідоцтва ПДВ бізнес-партнера, а сервіс «Пульс» надає платнику податків послуги з вирішення проблемних питань у податковій сфері.

Визначені адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру в електронному вигляді надаються через портал «Електронний сервіс», на якому (після авторизації в особистому

електронному кабінеті) можна отримати: відомості про права власності на земельні ділянки; витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку; довідку про наявність земель та їх розподіл; витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку тощо.

З квітня 2018 р. Міністерством закордонних справ України (далі МЗС) здійснюється он-лайн оформлення іноземцям електронних віз (e-Віза, <http://evisa.mfa.gov.ua>).

Ще у 2015 р. за підтримки Агенції електронного уряду та Міністерства економіки України командою волонтерів був створений портал державних електронних послуг iGov.org.ua, як альтернатива Єдиному державному порталу адміністративних послуг, метою якого було визначено напрацювання механізмів дистанційного замовлення послуг без попереднього візиту в установи та простоювання в чергах, а також отримання дозвільних та погоджувальних документів різного роду в електронному вигляді. Проект по створенню порталу державних електронних послуг iGov.org.ua розроблявся не урядовими установами з ціллю пришвидшення впровадження електронного урядування в процес надання адміністративних послуг, а також ціллю боротьбу з корупцією, полегшення ведення бізнесу та життя громадянам.

Найбільш затребуваними послугами, які були доступні на Порталі державних послуг iGov:

- отримання субсидії на оплату послуг ЖКГ;
- видача / заміна паспорта громадянина для виїзду за кордон;
- призначення соціальної допомоги при народженні дитини;
- реєстрація місця проживання особи (із опцією одночасного зняття з реєстрації з попереднього місця).

- державна реєстрація фізичної особи – підприємця;
- видача паспорта громадянина для виїзду за кордон для дитини;
- внесення змін до реєстраційних даних фізичної особи-підприємця;
- надання довідки про відсутність (наявність) судимості або обмежень, передбачених кримінально-процесуальним законодавством України.

Найбільш актуальними та поширеними видами інструментів електронної демократії в сучасній Україні є ті, які організують електронний документообіг, онлайн-опитування, електронні звернення, електронні консультації, електронні петиції, бюджети участі, а також надають доступ до адміністративних послуг в електронному форматі, інформації та відкритих даних, електронних застосунків та додатків. Сюди ж можна зарахувати й онлайн-бібліотеки, архіви та правову допомогу.

E-Data. Єдина державна платформа відкритих даних у сфері публічних фінансів, яка розпочала свою роботу 15 вересня 2015 р. Цей інформаційно-аналітичний ресурс був створений відповідно до концепції «Прозорий бюджет» та на вимогу Закону України «Про відкритість використання публічних коштів». E-data складається з таких трьох порталів як Spending, Open Budget, IFIs projects, які надають можливості онлайн-моніторингу усіх видатків з державного та місцевих бюджетів, державних і комунальних організацій, інших розпорядників державних коштів.

Open Budget (Бюджет для громадян). Офіційний національний портал з відкритими даними, який надає інформацію про публічні фінанси. Адміністратором порталу є Державна установа «Відкриті публічні фінанси». На ньому представлені показники державного та місцевих бюджетів, інформацію про бюджетний процес та його учасників, а також глосарій бюджетних термінів.

Бюджет для громадян:

призначений для інформування в доступній формі широкого кола громадськості про бюджетну політику України;

створює можливості для прозорого діалогу влади з громадськістю з питань планування та виконання бюджету на державному та місцевому рівнях;

покращує сприйняття та розуміння даних за допомогою візуалізації;

відповідає кращому міжнародному досвіду у сфері відкритості публічних фінансів;

надає доступ до планових показників державного бюджету та даних про державні борги.

Важливою складовою порталу є інтегрований інструмент BOOST-аналіз. Його створили з метою реалізації глибокої аналітики бюджетної економіки та аналізу тенденцій в розрізі бюджетів. BOOST-аналіз сприяє підвищенню рівня прозорості публічних фінансів та оптимізації процесів прийняття рішень. Такий аналіз дозволяє самостійно оперувати показниками бюджетів та формувати різновимірні таблиці. Варто відзначити що цей інструмент відіграє важливу роль для студентів та викладачів при дослідженні сфери публічних фінансів.

Дія – «Держава і я». Проєкт Міністерства цифрової трансформації, який реалізується без використання державних коштів. Основним завданням цього проєкту є створення єдиної системи електронного уряду, сучасної, прозорої та зрозумілої цифрової держави у центрі якої людина.

Дія – це урядовий портал, де успішно починає реалізується практика надання всіх державних послуг онлайн. Мобільний додаток цього сервісу – це потужний та новітній інструмент в кишені громадянина. Він надає змогу зібрати усі потрібні документи в смартфоні, до прикладу внутрішній і закордонний паспорти, водійське посвідчення, цифровий студентський квиток, свідоцтво про народження дитини, субсидії та пенсії.

Екосистема «Дія» містить:

Дія. Портал державних послуг онлайн.

Дія. Мобільний застосунок.

Дія. Цифрова освіта.

Дія. Бізнес.

Дія. Цифрова громада.

Дія. City.

Дія. Відкриті дані.

«ВзаємоДія».

«Дія. Цифрова громада» – це платформа цифрової трансформації регіонів України. Вона є складовою системи «Дія», яка містить базові, новітні

інструменти управління громадою, які здатні оптимізувати та значно покращити будь-яку ОТГ України. Ця платформа містить такі інструменти, як Система електронної взаємодії органів виконавчої влади, Електронні петиції, Електронні журнали та щоденники для школи, Консультації з громадськістю, Громадський бюджет, Відкрите місто, Платформа СВОЇ, Реєстр територіальних громад ДМС, Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», Інформаційна система «Вулик».

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). Це система автоматизованого електронного документообігу органів виконавчої влади та міжвідомчого документообігу. Цей ресурс був створений з метою реєстрації, приймання, аналізу й зберігання організаційно-розпорядчих документів в електронному форматі з застосуванням е-підпису.

Ця система розв'язує такі завдання:

електронний документообіг Кабінету Міністрів і центральних органів виконавчої влади;

підвищення ефективності й оперативності ухвалення управлінських рішень;

погодження проєктів нормативних правових актів між центральними органами виконавчої влади;

зменшення витрат держбюджету через перехід на безпаперовий документообіг;

контроль виконання доручень Кабінету Міністрів;

зберігання й передання до архіву електронних документів.

Інформаційна система «Вулик». Це програмний комплекс головною метою якого є автоматизації роботи центрів надавання адміністративних послуг. Система «Вулик» дозволяє надсилати документи заявників до суб'єктів надавання послуг (органів виконавчої влади) в електронному вигляді, значно прискорювати та покращувати якість обслуговування громадян, взаємодіяти з системою «Трембіта». Цей інструмент відіграє важливу роль в діяльності Центрів надання адміністративних послуг, завдяки цій системі, ЦНАП може

надавати послуги, для яких потрібні дані з державних реєстрів. Така взаємодія спрощує роботу з відповідними реєстрами, і для отримання деяких послуг людині знадобиться лише один візит до ЦНАПу.

Інформаційна система «Вулик» допомагає розв'язувати такі завдання:

підвищення доступності та якості надавання ЦНАПами послуг;

забезпечення надійного зберігання й захисту інформації;

прискорення роботи адміністраторів ЦНАПів, завдяки переходу до роботи з заявками громадян в електронному вигляді та спрощеній взаємодії з державними реєстрами в режимі реального часу.

Можливості «Вулика»:

пошук за даними в системі;

створення та зберігання шаблонів пошукових запитів;

налаштування таблиць для зображення результатів пошуку інформації;

звіти за різними пошуковими даними;

збереження шаблонів звітів та результатів пошуку в окремому файлі.

Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Інструмент для зручного та ефективного надання адміністративних послуг у сфері соціального захисту для мешканців територіальних громад через ЦНАП.

Ця система надає для населення можливість отримання соціальної адміністративної послуги поряд з місцем проживання, створення заяв від громадян в електронному вигляді: як для соціальних допомог та компенсаційних виплат, так і для взяття пільговики на облік та призначення йому житлової субсидії, контролювати стан розгляду заяви після звернення. Своєю чергою, органи місцевого самоврядування отримують можливість створення єдиного формату діловодства та оптимізація роботи користувачів, об'єднання актуальних даних з усіх громад в єдиному інформаційному середовищі, електронної реєстрації звернень.

Вільний доступ до інформації – основа довіри до держави. На початку 2021 року Єдиний державний портал адміністративних послуг повідомив, що закриває інформування стосовно державних послуг відповідно до змін,

внесених у ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги». Відтепер, на Порталі Дія запроваджено Гід з державних послуг, що містить вичерпну інформацію з питань вимог та процедур, органів надання, термінів отримання адміністративних послуг.

Завдяки ініціативі Мінцифри адміністративні послуги зможуть постати у новому обличчі перед населенням, завдяки спрощенню та розвитку мережі ЦНАП. Шляхом фінансування процесу розвитку ЦНАП реалізується головна мета – створення портрету сучасної та інноваційної держави, який у подальшому змінить відношення українців до державного сервісу.

На початок 2022 року мережа ЦНАП в Україні зросла до близько 3 тисяч точок. Серед них – 1027 ЦНАП, 1712 віддалених робочих місць, 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП. Порівнюючи з 2020 роком, мережа зросла на 1,5 тисячі точок.

Лідерами за рівнем доступності державних послуг стали такі області: Івано-Франківська, Дніпропетровська, Волинська та Черкаська.

Щоб допомогти громадам у розбудові мережі Центрів, держава у 2022 році виділила 231 млн. грн. субвенції⁶⁰.

Важливість добре налагодженої системи надання адміністративних послуг для забезпечення реалізації та захисту прав приватної особи яскраво було продемонстровано в умовах впровадженого на території України карантину у зв'язку з загрозою поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

Черговим викликом для сфери публічних, зокрема адміністративних послуг, стало повномасштабне вторгнення російської федерації 24 лютого 2022 року, і як наслідок оголошення на всій території України режиму воєнного стану.

В умовах воєнного стану не втратили своєї актуальності адміністративні послуги, пов'язані з реєстрацією народження та смерті особи, видачі

⁶⁰ Мінцифри : Кількість точок доступу до адміністративних послуг наближається до 3000. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>.

документів, що посвідчують особу. Вимушена міграція, і як наслідок складні життєві обставини, пов'язані з відсутністю житла та коштів викликали необхідність у доступних публічних послуг, спрямованих на забезпечення соціальної підтримки та відновлення втрачених або пошкоджених документів. Розглянемо найбільш запитувані адміністративні послуги в умовах режиму воєнного стану на предмет змін у їх правовому регулюванні.

Для забезпечення безперебійного надання приватним особам адміністративних послуг в умовах режиму воєнного стану були внесені зміни в низку нормативно-правових актів. Так, постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб» зупинено строки надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання та строки видачі дозвільними органами документів дозвільного характеру на час воєнного стану в Україні ⁶¹. Винятки встановлено щодо строків надання адміністративних послуг у сферах державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації актів цивільного стану, суб'єктами (особами), що провадять діяльність під час воєнного стану.

Крім того на період дії воєнного стану були встановлені особливості надання окремих адміністративних послуг.

Так, особливої уваги під час дії режиму воєнного стану, з урахуванням встановлених додаткових обмежувальних заходів для перевірки документів особи, має адміністративна послуга щодо видачі паспортних та інших документів, які посвідчують особу. Багато людей, покидаючи домівки через бойові дії або ж внаслідок бойових дій втрачали такі документи. Тому досить актуальним є продовження дії паспортних документів, тимчасового відновлення механізму внесення фото та інформації про дітей у паспорт громадянина України для виїзду за кордон їхніх батьків або законних представників та запровадження єДокумента.

⁶¹ Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>.

Кабінет Міністрів України Постановою «Про деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану» встановив, що в період дії воєнного стану єДокумент є документом, що посвідчує особу в період дії воєнного стану, у формі відображення в електронній формі інформації, що ідентифікує особу та міститься в паспорті громадянина України та/або в паспорті громадянина України для виїзду за кордон, та/або в посвідченні водія ⁶². Особа пред'являє єДокумент на електронному пристрої, критерії якого підтримують використання мобільного додатка Порталу Дія, без додаткового пред'явлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України. Порталу Дія за бажанням особи, яка є громадянином України та досягла 14-річного віку.

На тих територіях, де не тривають воєнні дії повинно бути забезпечено видачу паспортних документів відповідними суб'єктами безпосередньо. З 15.03.2022 територіальні органи та територіальні підрозділи Державної міграційної служби, які знаходяться в безпечних районах, де не ведуться активні бойові дії, відновили роботу з прийому та надання адміністративних послуг, зокрема, документів для оформлення ID-картки, закордонного паспорта громадянина України, посвідок на постійне та тимчасове проживання.

Сьогодні також є актуальною адміністративна послуга щодо видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон. Уряд своєю постановою визначив тимчасову процедуру внесення до паспорта громадянина України для виїзду за кордон інформації про продовження строку його дії, а також до паспорта для виїзду за кордон батьків (одного з батьків), іншого законного представника дитини інформації про дитину ⁶³. У разі закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон такий строк може бути продовжено до п'яти років на підставі заяви особи або її законного представника. Внесення до паспорта для виїзду за кордон інформації про продовження строку його дії

⁶² Деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану : Постанова Кабінету Міністрів України ; Порядок від 10.03.2022 № 248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/248-2022-%D0%BF#Text>.

⁶³ Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон : Постанова Кабінету Міністрів України; Форма типового документа, Заява, Журнал від 28.02.2022 № 170. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/170-2022-%D0%BF#Text>.

здійснюється безоплатно в день звернення особи, на чие ім'я оформлено паспорт, чи її законного представника.

Варто також пригадати і про адміністративні послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану. Адже навіть в умовах війни значущими є реєстрація таких подій як: народження дитини, смерті, чи одруження, приміром.

Згідно з Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 04.03.2022 № 407 «Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану», для забезпечення реєстрації народження дитини в органах державної реєстрації актів цивільного стану медичні працівники закладів охорони здоров'я та фізичних осіб-підприємців, які одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, які надавали допомогу при пологах, здійснювали перший медичний огляд новонародженого або проводили перший медичний огляд породіллі після пологів, в тому числі поза закладом охорони здоров'я, без можливості подальшого транспортування породіллі та новонародженого до відповідного надавача медичної допомоги або за умови її відмови від такого транспортування в обставинах підвищеної загрози життю та здоров'ю, на кожний випадок народження живої дитини заповнюють Медичне свідоцтво про народження (форма № 103/о) ⁶⁴. У доповнення до Медичного свідоцтва, за умови відсутності можливості заповнення останнього медичний працівник зобов'язаний виписати довідку довільної форми в двох примірниках. Така довідка також вважається документом, що підтверджує факт народження дитини. Один із двох екземплярів передається матері, а другий – на зберігання до медичного закладу. Якщо ж народження дитини відбулось поза закладом охорони здоров'я реєстрація народження дитини проводиться надавачами медичної допомоги шляхом заповнення лікарем Медичного свідоцтва після проведеного огляду жінки, яка народила дитину та дитини та за умови наявності у первинно-

⁶⁴ Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану: МОЗ України : Наказ від 04.03.2022 № 407. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0293-22#Text>.

обліковій медичній документації жінки, в тому числі в електронній системі охорони здоров'я, відомостей, що підтверджують факт вагітності такої жінки.

Складним питанням в умовах воєнного стану стала і реєстрація смерті на тимчасово окупованих територіях, а також у місцях, де ведуться бойові дії. Міністерство охорони здоров'я України своїм наказом вирішило деякі питання встановлення факту смерті людини. Так, було дозволено захоронення тіл за умови: обов'язкового огляду трупа на місці його виявлення з оформленням відповідного протоколу (опису трупа із зазначенням трупних явищ та характеру і локалізацій тілесних ушкоджень); проведення фотофіксації ушкоджень у випадку наявності (у випадку наявності ознак насильницької смерті) як обов'язкового доповнення до опису ушкоджень. Копії заповнених документів разом з заповненою довідкою про причину смерті зберігаються у закладі охорони здоров'я до окремого розпорядження⁶⁵. Але не завжди об'єктивні умови дозволяють проводити захоронення за встановленою процедурою. Варто згадати про тисячі загиблих цивільних у Маріуполі, яких хоронили просто у братських могилах без імені в період відносного затишшя.

Що стосується правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні, що визначають загальний порядок реєстрації шлюбу в Україні, то вони залишаються чинними і в умовах воєнного стану. Однак є певні нововведення, що вносяться Постановою Кабінету Міністрів України «Про деякі питання державної реєстрації шлюбу в умовах воєнного стану». Це стосується державної реєстрації шлюбу, якщо один із наречених є військовослужбовцем ЗСУ, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної прикордонної служби, Управління державної охорони та Національної гвардії, а також поліцейським, працівникам ДБР, Державної кримінально-виконавчої служби, НАБУ, Бюро економічної безпеки та працівникам закладу охорони здоров'я, яка може проводитися відділами державної реєстрації актів цивільного стану без особистої присутності такого нареченого (нареченої). Крім того, факт

⁶⁵ Деякі питання встановлення факту смерті людини : МОЗ України; Наказ від 01.03.2022 № 390. URL: <https://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-28022022--390-dejaki-pitannja-vstanovlennja-faktu-smerti-ljudini#>.

реєстрації шлюбу між зазначеними вище особами може засвідчуватися актом про укладення шлюбу, який складається безпосереднім командиром (керівником) військовослужбовця, поліцейського, особи рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, Державного бюро розслідувань, Державної кримінально-виконавчої служби або особи начальницького складу Національного антикорупційного бюро чи Бюро економічної безпеки, та скріплюється гербовою печаткою відповідного органу (військового формування). Такий акт надсилається командиром (керівником), яким його було складено, до будь-якого відділу державної реєстрації актів цивільного стану для складення актового запису про шлюб у паперовій формі та внесення відомостей до Державного реєстру актів цивільного стану громадян⁶⁶.

Окремого питання потребують адміністративні послуги соціального спрямування, особливо для осіб, які втратили рідних, житло, майно. Законом України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» у ст. 1 зазначено, що внутрішньо переміщеною особою (далі – ВПО) є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру. Отримати статус ВПО забезпечується через Центри надання адміністративних послуг та Портал Дія⁶⁷.

Важливо також врегулювати питання соціального захисту громадян, зокрема щодо надання допомоги на проживання для ВПО, компенсації витрат за тимчасове розміщення ВПО тощо. Так, парламент вніс зміни до Закону

⁶⁶ Про затвердження Правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні : Наказ Міністерства юстиції України; Правила, Форма типового документа, Заява, Повідомлення, Висновок, Список від 18.10.2000 № 52/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0719-00#Text>.

⁶⁷ Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.04.2022 № 476. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/476-2022-%D0%BF#Text>.

України «Про соціальні послуги» щодо надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану. Відповідно до ч. 7 ст. 28 зазначеного Закону соціальні послуги під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності (надання притулку, догляд, підтримане проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам із числа ВПО за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. Розмір плати за соціальні послуги визначає надавач соціальних послуг залежно від змісту та обсягу послуг, що надаються.

Урядом були визначені механізми надання одноразової допомоги у розмірі 6500 гривень в рамках Програми «єПідтримка» у зв'язку із втратою частини заробітної плати (доходу), робота (економічна діяльність) яких тимчасово зупинена внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні ⁶⁸. Окремо ще варто зазначити про допомогу в 2 тисячі і 3 тисячі гривень для внутрішньо переміщених осіб. Така допомога надається особам, які перемістилися з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя, а також території Волинської, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Київської областей, м. Київ, Луганської, Миколаївської, Одеської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей.

Окрему увагу також слід приділити таким адміністративним послугам як видача посвідчення на керування транспортними засобами та державна реєстрація останніх. Так, у період дії воєнного стану та протягом року з дня припинення або скасування дії воєнного стану: 1) особа допускається до керування транспортними засобами за наявності у неї національного

⁶⁸ Питання надання у 2022 році застрахованим особам одноразової матеріальної допомоги у зв'язку із втратою частини заробітної плати (доходу), робота (економічна [...]) : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.03.2022 № 199. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/199-2022-%D0%BF#Text>.

посвідчення водія України, виданого їй вперше на право керування транспортними засобами відповідної категорії, строк дії якого закінчився; 2) строк дії посвідчення водія, що належить особі, яка переїжджає на постійне місце проживання в Україну, у разі його закінчення у період дії воєнного стану, продовжується на рік і після цього підлягає заміні ⁶⁹. Щодо реєстрації транспортних засобів, то у разі введення воєнного стану в Україні або в окремих її місцевостях внесення інформації до електронного реєстру суб'єктами господарювання про надходження, передачу, реалізацію транспортних засобів та їх складових частин, що мають ідентифікаційні номери, тимчасово припиняється; 2) з дня припинення або скасування воєнного стану на всій території України або в окремих її місцевостях суб'єкти господарювання протягом дев'яноста днів зобов'язані внести інформацію про надходження, передачу, реалізацію транспортних засобів та їх складових частин, що мають ідентифікаційні номери, в тому числі щодо укладення договорів купівлі-продажу транспортних засобів, до електронного реєстру.

Хочемо ми цього чи ні, але життя пристовується до умов війни. Законодавство України оновлюється, а разом з ним поступово збільшується обсяг адміністративних послуг ⁷⁰.

Зрозуміло, що сфера адміністративних послуг не є надто критичною в умовах воєнного стану, в порівнянні з забезпеченням обороноздатності, роботи аварійних служб та закладів охорони здоров'я. Водночас є певні адміністративні послуги, доступ до яких є важливим навіть в умовах війни, і без забезпечення механізмів їх надання важко говорити про можливість реалізації громадянами належних їм прав та виконання обов'язків. Швидке внесення змін до відповідних нормативно-правових актів дозволило оперативно вирішити ситуацію з наданням таких послуг, тим більше, що значна частина послуг вже була переведена в електронну форму.

⁶⁹ Деякі питання допуску водіїв до керування транспортними засобами : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2022 № 184. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2022-%D0%BF#Text>.

⁷⁰ Соловійова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. URL: http://lsej.org.ua/5_2022/99.pdf.

В період російсько-української війни Мінцифри запустило Гід з державних послуг, де ветерани та члени їхніх сімей можуть знайти покрокові інструкції про те, як оформити потрібні довідки чи одержати допомогу від держави.

Статуси та довідки:

Статус учасника бойових дій

Статус учасника війни

Статус особи з інвалідністю внаслідок війни

Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни

Допомога та компенсації:

Видача направлення для отримання послуг із соціальної та професійної адаптації

Отримання громадськими об'єднаннями ветеранів війни безплатно приміщень для здійснення статутних завдань

Грошова компенсація за жилі приміщення особам, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України

Грошова компенсація за належні для отримання жилі приміщення для внутрішньо переміщених осіб

Крім того, українські військові можуть скористатися онлайн-ресурсом доступної психологічної підтримки, де можна самостійно перевірити психічне здоров'я та отримати рекомендації для його поліпшення. Ресурс доступний за посиланням – <https://marta.mva.gov.ua>.

Влітку 2023 року Мінцифри розробило і презентувало Індекс цифрової трансформації громад України – це дослідження рівня цифрового розвитку громад та їхньої готовності до диджитал-трансформації. Із його допомогою держава зможе виявити проблемні зони та сформувати якісний план цифрового розвитку на роки. Вже до 2024 року Індекс має допомогти державі досягти стратегічних цілей цифрової трансформації. Серед них – залучення 6 мільйонів українців до програми цифрових навичок, а також – оцифрування 100% публічних послуг для громадян та бізнесу.

19-20 жовтня 2023 року в Києві відбувся цифровий форум Дієвий ЦНАП 4.0, під час якого обговорили цифрову трансформацію системи надання адміністративних послуг під час повномасштабної війни, а також плани на повоєнний період⁷¹.

«Цифровізація публічних послуг, створення та розвиток мережі безбар'єрних ЦНАП у регіонах – це шлях до побудови найзручнішої цифрової держави у світі. Ключову роль у цьому процесі відіграють CDTO – саме вони є лідерами цифрових реформ і двигуном інноваційних проектів. Дякуємо CDTO кожної ОВА за якісний вплив на життя українців», – зазначила заступник Міністра цифрової трансформації з питань євроінтеграції Валерія Іонан.

Форум об'єднав 170 учасників – представників і представниць Європейського Союзу (ЄС), Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні, міністерств, органів державної влади, ЦНАП з усіх областей України, представників ІТ-спільноти та партнерів Мінцифри. Під час панельних дискусій учасники обмінялися досвідом та інноваційним підходом у розбудові доступного державного сервісу для українців.

«У співпраці з ПРООН та Мінцифри ми бачимо майбутнє, у якому технології розширюють можливості кожного українця, сприяють впровадженню інновацій і забезпечують безперебійне надання адміністративних послуг навіть у складні часи. Ця ініціатива виходить за межі цифрових інструментів; вона спрямована на зміцнення громад, покращення врядування та створення стійкої України», – сказала керівниця програм співробітництва Представництва ЄС в Україні Клоє Алліо.

Окрім цього, учасники обговорили можливості для відбудови, вдосконалення та створення ефективних ЦНАПів, використання інноваційних ІТ-рішень для надання послуг, переобладнання центрів, просування цифровізації послуг і впровадження мобільних ЦНАПів для віддалених громад. Також визначили головні перешкоди, з якими стикаються при відновленні

⁷¹ Курс на цифровізацію та доступні послуги для українців : у Києві відбувся діджитал-форум Дієвий ЦНАП 4.0. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kurs-na-tsyfrovizatsiiu-ta-dostupni-posluhy-dlia-ukraintsiv-u-kyievi-vidbuvsia-didzhytal-forum-diievyyi-tsnap-40>.

ЦНАПів на територіях, що постраждали від бойових дій, та рішення для їх подальшого відновлення.

«Разом із нашими партнерами, Європейським Союзом та Мінцифри ми об'єднані в місії, спрямованій на розширення доступу до державних послуг найвищого рівня в усіх громадах. Наша увага особливо зосереджена на регіонах, які постраждали від війни, що триває. Завдяки інтеграції цифрових інновацій, впровадженню найкращих практик і непохитній відданості ідеї єдності ПРООН стоїть на передовій трансформації системи надання адміністративних послуг в Україні», – зазначив Заступник Постійного представника ПРООН в Україні Христофорос Політіс ⁷².

Разом з тим, сучасну систему надання адміністративних послуг, в тому числі засобами електронного урядування характеризує ⁷³:

відсутність чіткого нормативно-правового визначення принципів функціонування цієї системи;

складність процедур надання адміністративних послуг;

занадто велика кількість адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам;

подрібнення адміністративних послуг на кілька платних послуг та залучення до їх надання сторонніх організацій;

збільшення кількості платних послуг, які є супутніми при наданні адміністративних послуг;

практика делегування управлінських функцій, що належать виключно до повноважень органів публічного управління, іншим структурам, які, перш за все переслідують максимізацію комерційних доходів.

При цьому українська практика електронного урядування в системі надання адміністративних послуг не має подібного рівня функціональності, як в розвинутих європейських країнах, проте це не виправдовує невідповідне

⁷² Курс на цифровізацію та доступні послуги для українців : у Києві відбувся діджитал-форум Дієвий ЦНАП 4.0. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kurs-na-tsyfrovizatsiiu-ta-dostupni-posluhy-dlia-ukraintsiv-u-kyievi-vidbuvsia-didzhytal-forum-diievyyi-tsnap-40>.

⁷³ Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України. Київ, 2005. 20 с.

ставлення з боку органів публічної влади до можливостей сучасних електронних технологій. Незважаючи на міжнародні тенденції та динамічні процеси розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють органам публічного управління реалізувати нові високоефективні підходи до організації внутрішнього та міжвідомчого документообігу та взаємодії, робота з документами та інформацією триває все ще, переважно, в паперовому вигляді, що значно ускладнює оперативний обмін інформацією в процесі надання адміністративних послуг, прийняття державно-управлінських рішень, інформування громадян тощо. Це потребує відповідного реагування з боку публічної влади та покращення ситуації, що склалася в системі надання адміністративних послуг засобами електронного документообігу.

Основними проблемами у сфері надання адміністративних послуг органами публічної влади в умовах режиму воєнного стану, на які слід звернути увагу, є: питання оптимального переліку адміністративних послуг для громад різного типу (міська громада, селищна чи сільська); професіоналізм та компетентність працівників центрів надання адміністративних послуг; відсутність єдиного стандарту надання адміністративних послуг; швидкість та своєчасність надання адміністративних послуг; невизначеність окремих норм законодавства; фінансування роботи центрів надання адміністративних послуг; технічні проблеми надання адміністративних послуг у режимі воєнного стану. Крім цього, у кожній групі адміністративних послуг органами державної влади має бути передбачений та врегульований чіткий порядок їх надання, або ж надання щонайменше найважливіших (базових) послуг, у випадку виникнення надзвичайних ситуацій.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Аналіз надання та отримання адміністративних послуг свідчить про те, що для ефективного вирішення багатьох проблем та забезпечення високої якості надання адміністративних послуг надзвичайно важливу роль відіграють інформаційні процеси, які при цьому відбуваються. Мова йде насамперед про наступні інформаційні процеси:

1) інформування населення про:

перелік та зміст наявних адміністративних послуг;

юридичні умови надання адміністративних послуг, зокрема, зразки відповідних заяв та документів;

організаційні умови роботи органів державної влади в частині надання адміністративних послуг;

2) організація інформаційного взаємозв'язку між отримувачем та надавачем адміністративних послуг з метою забезпечення:

передачі звернення щодо отримання адміністративної послуги;

надання необхідних документів для отримання адміністративної послуги;

надання та отримання відповіді про достатність/недостатність поданих документів для отримання адміністративної послуги;

інформування про хід розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;

інформування про необхідність додаткового надання документів;

інформування про результати розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;

інформування про можливість та умови отримання юридичного

документу щодо отриманої адміністративної послуги ⁷⁴.

Наявність проблем з організацією та якістю здійснення інформаційних процесів є першопричиною неефективності всієї системи надання адміністративних послуг. Тому, як показує досвід країн ЄС, найбільш раціональним шляхом розв'язання проблем надання адміністративних послуг є впровадження в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування ІКТ, в тому числі і інтернет-технологій, що дозволяє якісно трансформувати та оптимізувати їх діяльність за рахунок кардинального покращення якості інформаційних процесів. Погоджуючись з думкою П. Клімушина, можна стверджувати, що саме застосування ІКТ дозволяє створити умови для суттєвого підвищення ефективності діяльності як окремого працівника чи посадової особи, що залучені до процесу надання адміністративної послуги, так і ефективність всієї системи інформаційної взаємодії між органами влади між собою та інформаційної взаємодії з громадянами ⁷⁵.

Деякі переваги впровадження ІКТ в процеси надання адміністративних послуг є очевидними. Так, наприклад, В. Недбай в своїй роботі до переваг відносить те, що громадяни і бізнес одержують по-перше, доступ до послуг державних органів, по-друге, такі послуги вони отримують незалежно від того, як вони вступають у контакт із державною установою – по телефону, особисто, через веб-сайт чи іншим способом, по-третє, підвищується відповідальність і транспарентність уряду ⁷⁶.

Забезпечення інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування зі споживачами при наданні адміністративних послуг за допомогою ІКТ передбачає наявність двох взаємозалежних інфраструктурних складових: це внутрішня інформаційна інфраструктура

⁷⁴ Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право (081 – Право). Київ, 2021. С. 41-42.

⁷⁵ Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / Нац. акад. держ. управління при Президенті України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.

⁷⁶ Недбай В. Електронний уряд : теорія і практика. *Сучасна українська політика*. Миколаїв, 2004. № 5. С. 270–275. URL: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/pidruchnuku/21/33.pdf>.

суб'єктів надання адміністративних послуг та зовнішня інформаційна інфраструктура. Перша забезпечує міжвідомчу інформаційну взаємодію на засадах широкого використання ІКТ, а друга – інформаційну взаємодію з суб'єктами звернення за адміністративною послугою за допомогою інтернет-технологій⁷⁷.

Як правило для організації інформаційної взаємодії між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування використовуються можливості мережі Інтернет, використання якої є основною умовою забезпечення цілодобової та інтерактивної взаємодії. В своїй роботі О. Туркова наводить наступні позитивні сторони впровадження інтернет-технологій в діяльність органів державної влади:

- зручний і оперативний доступ до інформації;
- можливість безперешкодного завантаження і заповнення он-лайн електронних форм документів, необхідних для отримання послуги;
- інтерактивна взаємодія суб'єкта звернення з органом, що надає послугу (інформування про хід розгляду і результату надання послуги);
- отримання результату надання послуг в електронній формі;
- дистанційна оплата за надання послуги⁷⁸.

На наш погляд, переваги від використання інтернет-технологій є більш системними. Так, за допомогою впровадження інтернет-технологій при наданні адміністративних послуг стає можливим усунення недоліку щодо територіальної розпорошеності адміністративних органів, до яких необхідно звертатися, та наявності перешкод щодо просторової доступності для суб'єктів звернення. Саме використання інтернет-технологій створює сприятливі умови для дистанційних: отримання інформації, звернення за адміністративною послугою, спостереження за процесом її надання, способу оплати та отримання результату. Крім того, це дозволяє забезпечити універсальні стандарти обслуговування для всіх, низький рівень відмови від обслуговування, високу

⁷⁷ Грицьак Н. В., Соловйов С. Г. Електронна демократія : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2015 С. 45.

⁷⁸ Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні : процедурні аспекти. Право і суспільство. 2015. № 5-2 (3). С. 190.

ступень доступності та високу якість обслуговування ⁷⁹.

Як ми бачимо, саме можливість здійснення дистанційних комунікацій є основною відмінністю сучасного стану надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. В той же час відомий вчений Н. Савінова відмічає, що сприйняття дистанційної комунікації як виду суспільних відносин особливо важливе для визнання її ролі і місця у структурі норм права.

Відповідно, дистанційна комунікація як вид технічної складової, яка забезпечує здійснення суспільних відносин у інформаційному суспільстві, має визнаватись об'єктом правового регулювання ⁸⁰.

На основі проведеного аналізу виявлено, що існує необхідність перевірки цивільної дієздатності суб'єктів звернення за адміністративною послугою. З'ясовано, що таку перевірку можливо проводити за рахунок звернення до інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування, про що необхідно зробити відповідні уточнення до нормативно-правових актів.

Існуюче правове регулювання інформування майбутніх суб'єктів звернення щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг в електронному вигляді підлягає вдосконаленню щодо можливість отримання більш детальної інформації суб'єкта звернення щодо хід проходження його заяви.

І. Кравчук ⁸¹ запропоновано на нормативному рівні розширити функціонал Єдиного державного порталу адміністративних послуг, наявність якого передбачено чинним законодавством, шляхом уведення правових механізмів підвищення доступності необхідної інформації, яка використовується в процесі подання заявки на отримання адміністративної послуги та зберігається в кабінеті користувача. Ґрунтуючись на результатах проведених досліджень щодо обміну електронними документами

⁷⁹ Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні : організаційно-правові аспекти : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Нац. ун.-т «Одеська юридична академія». Одеса, 2006. 20 с.

⁸⁰ Савінова Н., Коляденко П. Поняття «дистанційна комунікація» : правовий аспект. *Юридична Україна*. 2013. № 10. С. 42–47.

⁸¹ Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право (081 – Право). Київ, 2021. С. 164.

(інформацією, даними, повідомленнями) між суб'єктами адміністративних послуг, доведено необхідність розробки єдиних правових вимог до створення, ведення, взаємодії, адміністрування, модернізації, реорганізації та ліквідації публічних електронних реєстрів, дані з яких використовуються при реалізації принципу «єдиного вікна».

Головними умовами забезпечення ефективної організації адміністративних послуг через онлайн-сервіси⁸² є:

1) наявність можливостей (доступність) та бажання (зрозумілість, інформованість) отримувачів послуг (фізичних та юридичних осіб) отримувати відповідні послуги через онлайнсервіси, належна інформатизація більшої (переважної) частини населення держави;

2) належна оснащеність органів державної влади та місцевого самоврядування, інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційно-комунікаційними технологіями, програмним забезпеченням, що відповідає єдиним стандартам якості, має достатні технічні характеристики;

3) забезпечення безпеки зберігання персональних даних в інформаційно-телекомунікаційних системах надавачів адміністративних послуг, контроль за достовірністю інформації, що міститься у таких базах даних;

4) налагодження взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, що передбачає доступ відповідних суб'єктів до баз даних, сумісність інформаційно-комунікаційних систем різних суб'єктів надання адміністративних послуг (інтероперабельність), що дає можливість для їх онлайн взаємодії;

5) наявність законодавчої бази, що регламентує механізм надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси.

Подальша розбудова Єдиного державного порталу адміністративних послуг має передбачати всебічний розвиток Центрів надання адміністративних

⁸² Берназюк О. Адміністративні електронні послуги : поняття та умови впровадження в Україні. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>.

послуг (ЦНАП) та максимальне впровадженню у їх діяльність інформаційно-комунікаційних технологій, а саме: електронна система керування чергою відвідувачів; он-лайн консультування; попередній електронний запис; смс інформування про результат адміністративної послуги; встановлення платіжного терміналу для оплати адміністративного збору за послугу банківською картою; наявність «мобільного офісу», (який би містив ноутбук, кольоровий принтер, сканер, портативний зчитувач ID карток для перевірки особи, камеру для відеофіксації процесу обслуговування клієнтів та модем для доступу до мережі Інтернет), завдяки яким мешканці віддалених територій, люди похилого віку, люди з інвалідністю та громадяни, які знаходяться на стаціонарному лікуванні тощо зможуть отримати послуги, не відвідуючи ЦНАП; обладнання зон з вільним WI-FI та зон самообслуговування (автоматизоване робоче місце, яке дозволяє заявникові скористатися комп'ютером, зробити роздруковку, сканування або копіювання документів, замовити адмінпослугу в електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг)⁸³.

Розвиток системи надання адміністративних послуг за допомогою ІТ-технологій прямо залежить від розвитку самої системи надання адміністративних послуг у країні. Автоматизація та електронізація уніфікованих і стандартизованих адміністративних послуг здатна підвищити ефективність діяльності органів влади з надання адміністративних послуг громадянам. Однак існуючу в Україні систему надання адміністративних послуг ще рано називати готовою до масштабної електронізації. Багато різноманітних обмежень та суперечливе законодавство уповільнюють реформування системи надання адміністративних послуг. Неузгоджені з концептуальною ідеєю реформи позиції і дії центральних органів виконавчої влади призводять до формалізації процесу реформування, без реального проведення реформи.

⁸³ Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. С. 170.

Отже, центральній і місцевій владі варто звернути увагу на ці проблеми й докласти, в межах своєї компетенції, усіх зусиль задля їх вирішення. Також необхідно запровадити постійне підвищення кваліфікації кадрів центрів надання адміністративних послуг; налагодити електронний документообіг та забезпечити кожен центр надання адміністративних послуг умовами для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми.

Наприклад, в рамках міжнародних проектів ЄС/ПРООН, в практикумах з розроблення стандартів обслуговування громадян та підвищення професійних та лідерських якостей працівників центрів надання адміністративних послуг, відвідувати регулярно інші центри для вивчення досвіду їх роботи. Під час тренінгів адміністратори матимуть змогу ознайомитись з темами, які стосуються роботи центрів надання адміністративних послуг, наприклад, розвиток комунікативних навичок та психологічна стійкість персоналу; основні проблеми в роботі центрів надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення; передовий досвід та інноваційні підходи в роботі центрів; інструменти оцінювання та самооцінювання роботи центрів. Такі тренінги та семінари сприятимуть вдосконалення організації роботи в центрах та поліпшенню якості надання адміністративних послуг в цілому.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення конкретного науково-прикладного завдання, що полягає в обґрунтуванні напрямів удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні, що дало змогу сформулювати наступні висновки й пропозиції.

1. Встановлено, що під адміністративною послугою слід розуміти результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону (ч. 1 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Електронна адміністративна послуга являє собою адміністративну послугу, яка надається за допомогою різних онлайн-сервісів. Електронна адміністративна послуга характеризується такими ознаками: 1) є результатом публічно-владної діяльності відповідних суб'єктів, яка реалізується за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій; 2) надається за заявою фізичної та юридичної особи, поданої в електронній формі через онлайн-сервіси Єдиного державного порталу адміністративних послуг або інших веб-ресурсів суб'єктів надання адміністративних послуг, та спрямована на юридичне оформлення та/або створення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи у правовідносинах з органами публічно-владних повноважень; 3) завдяки повній або частковій інтеграції адміністративних послуг до онлайн-простору забезпечується оперативність, доступність, зручність, мобільність отримання адміністративної послуги, а також мінімізується корупційний складник публічного управління, оскільки суб'єкт владних повноважень повністю або частково усувається від процесу прийняття рішення про надання або відмову у наданні адміністративної послуги.

2. Досліджено, що процес надання адміністративних послуг засобами електронного врядування в країнах ЄС є різноманітним та неоднорідним, базується на особливостях побудови систем публічного управління та адміністрування, залежить від рівня закріплення в законодавстві основних принципів взаємовідносин органів влади, приватного сектору і громадян на основі їх взаємної відповідальності, а також від рівня інформаційно-комунікаційного забезпечення систем надання адміністративних послуг. До відмінностей побудови систем надання адміністративних послуг засобами електронного врядування у світі належать особливості їх реалізації через єдині державні он-лайн сервіси (державні портали) або через сукупність локальних інформаційних систем. Європейський досвід функціонування систем надання адміністративних послуг свідчить про наявність єдиного підходу щодо побудови моделі електронного урядування, центральним елементом якої є система міжвідомчої електронної взаємодії, а кінцевою метою є інтеграція окремих електронних сервісів надання адмінпослуг у єдиний загальнонаціональний веб-портал до якого інтегровані веб-портали надання адміністративних послуг регіональними та місцевими органами влади, які мають аналогічний інтерфейс, що допомагає краще орієнтуватись у запропонованих порталом можливостях і спрощує процедуру отримання адміністративних послуг.

На основі аналізу систем електронного урядування країн-лідерів, розроблено пропозиції, щодо запровадження їхнього досвіду в Україні.

3. Розкрито питання нормативно-правового забезпечення електронного урядування та електронних послуг в Україні. Зроблено висновок, що процес впровадження електронного урядування в Україні регулюється великою кількістю нормативних актів, тому саме на державу покладається головна організаційна та контролююча функція у взаємозв'язках, які з'являються на шляху до створення електронної держави.

Аналіз законодавчої бази дозволяє стверджувати, що трансформація системи надання адміністративних послуг в електронний формат стримується

колізійним та суперечливим характером діючого законодавства.

Еволюція нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в українських реаліях має несистемний характер, що вимагає здійснення відповідного упорядкування та взаємоузгодження з нормами міжнародного законодавства щодо електронізації процесу надання адміністративних послуг в Україні.

Трансформація існуючого нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування згідно з європейськими стандартами дозволить удосконалити систему надання адміністративних послуг в електронному форматі відповідно до міжнародних вимог, а також суттєво підвищити ефективність публічно управлінської діяльності, знизити корупційні ризики, підвищить рівень довіри громадян до влади та прискорить розвиток громадянського суспільства в Україні.

4. Охарактеризовано сучасний стан і особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні та встановлено, що створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечують надання адміністративних послуг органами державної влади й місцевого самоврядування, є позитивним явищем. Акцентовано увагу на вагомій ролі центрів надання адміністративних послуг, оскільки саме вони зв'язують між собою віртуальний та реальний простір адміністративних послуг.

У процесі аналізу сучасного стану інструментів електронного урядування розглянуто спеціалізовані вебресурси та їх роль у формуванні ефективної системи електронного урядування в Україні. Це новітні портали, платформи, проекти та засоби обробки даних: Дія, E-Data, Вулик тощо.

З'ясовано проблеми та суперечності процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, в тому числі на регіональному рівні, зокрема: органи публічної влади здебільшого обмежуються прийняттям регіональних програм розвитку електронного урядування, які здебільшого мають несистемний, добровільний та формальний характер; недосконалість

понятійно-категоріального апарату; правові колізії у законодавчих та підзаконних актах щодо впровадження електронних адміністративних послуг; відсутність механізмів громадського контролю (нагляду) за якістю наданих адміністративних послуг; відсутність доступу до високошвидкісної мережі Інтернет у сільській місцевості тощо.

5. Обґрунтовано шляхи модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, а саме: перехід системи державного управління та місцевого самоврядування на нові сучасні автоматизовані системи та всебічна диджиталізації їх діяльності з надання адміністративних послуг шляхом застосування запропонованих нових складових (надання послуг кількома мовами, інтерактивне спостереження за ходом реалізації послуги на всіх процедурних етапах її виконання, здійснення контролю за термінами надання, інформування про ступінь готовності, он-лайн оплата, дистанційне консультування, відео-інструкції, надання послуг за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями, отримання оцінки та відгуків користувачів за надання послуги); відмова від паперового документообігу та перехід від системи комунікації в публічному управлінні у цифровий формат шляхом оцифрування адміністративних послуг; подальша диджиталізація системи надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях, в тому числі шляхом запровадження «мобільних офісів».

Також необхідно запровадити постійне підвищення кваліфікації кадрів центрів надання адміністративних послуг; налагодити електронний документообіг та забезпечити кожен центр надання адміністративних послуг умовами для осіб з інвалідністю та відвідувачів з дітьми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні. URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayupiu.pdf>.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. Київ : Факт, 2003. 496 с.
3. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Коліушка. Київ : Факт, 2001. 72 с.
4. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги : поняття та умови впровадження в Україні. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>.
5. Вплив війни на сферу адміністративних послуг та рекомендації на майбутнє. UPLAN : веб-сайт. URL: <https://uplan.org.ua/analytics/vplyv-viiny-na-sferu-administratyvnykh-poslugh-ta-rekomendatsii-na-maibutnie>.
6. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2015 66 с.
7. Гуненко О. В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.04 – місцеве самоврядування. Одеса, 2019. 283 с.
8. Даньшина Ю. В. Управление системой предоставления административных услуг в условиях электронизации : монография. Пшеворск (Польша) : Wydawnictwo i Drukarnia Nova Sandec, 2018. 355 с.
9. Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон : Постанова Кабінету Міністрів України; Форма типового документа, Заява, Журнал від 28.02.2022 № 170. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/170-2022-%D0%BF#Text>.

10. Деякі питання встановлення факту смерті людини : МОЗ України; Наказ від 01.03.2022 № 390. URL: <https://moz.gov.ua/article/ministry-mandates/nakaz-moz-ukraini-vid-28022022--390-dejaki-pitannja-vstanovlennja--faktu-smerti-ljudini#>.

11. Деякі питання допуску водіїв до керування транспортними засобами : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2022 № 184. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2022-%D0%BF#Text>.

12. Деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану : Постанова Кабінету Міністрів України ; Порядок від 10.03.2022 № 248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/248-2022-%D0%BF#Text>.

13. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Нац. акад. держ. упр. При Президентові України. Київ, 2005. 20 с.

14. Індекс цифрової трансформації регіонів України. URL: https://oda.zht.gov.ua/wp-content/uploads/2023/04/Indeks_tsyfrovoyi_transformatsiyi_regioniv_Ukrayiny.pdf.

15. Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн євро. URL: <https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramupidtrymky-tsyfrovoyi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.html>.

16. Карпенко О. В. Електронні послуги органів державного управління України : основні етапи розвитку / Міжнародний науковий конгрес «Інформаційне суспільство в Україні» : тези доп. (Київ, 29 жовт. 2013 р.) / Держ. агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України. Київ, 2013. С. 43–44.

17. Карпенко О. В. Зарубіжний досвід використання державними інституціями порталів управлінських послуг. *Сучасні проблеми державного та муніципального управління* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (3 квіт. 2015 р.) : у 2 ч. / Акад. муніцип. упр. Київ, 2015. Ч. 2. С. 42–43.

18. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.

19. Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / Нац. акад. держ. управління при Президентіві України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.

20. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.

21. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право (081 – Право). Київ, 2021. 203 с.

22. Курс на цифровізацію та доступні послуги для українців : у Києві відбувся діджитал-форум Дієвий ЦНАП 4.0. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kurs-na-tsyfrovizatsiiu-ta-dostupni-posluhy-dlia-ukraintsiv-u-kyievi-vidbuvsia-didzhytal-forum-diievyi-tsnap-40>.

23. Лис А. Б. Механізми державного управління процесами наданням адміністративних послуг : дис. на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління 25.00.02 – механізми державного управління. Івано-Франківськ, 2016. 214 с.

24. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади : адміністративно-правові засади : монографія. Х. : Панов, 2016. 444 с.

25. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні : порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1–2. С. 10–16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4.

26. Мінцифри : Кількість точок доступу до адміністративних послуг наближається до 3000. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>.

27. Мінцифри : Україна піднялася на 29 позицій у рейтингу індексу електронної участі ООН. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-ukrayina-pidnyalasya-na-29-pozicij-u-rejtingu-indeksu-elektronnoyi-uchasti-oon>.

28. Недбай В. Електронний уряд : теорія і практика. Сучасна українська політика. Миколаїв, 2004. № 5. С. 270–275. URL: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/pidruchnuku/21/33.pdf>.

29. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні : організаційно-правові аспекти : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Нац. ун.-т «Одеська юридична академія». Одеса, 2006. 20 с.

30. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p#Text>.

31. Питання надання у 2022 році застрахованим особам одноразової матеріальної допомоги у зв'язку із втратою частини заробітної плати (доходу), робота (економічна [...]) : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.03.2022 № 199. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/199-2022-%D0%BF#Text>.

32. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 року № 149. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03#Text>.

33. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

34. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03 лист. 2020 р. № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>.

35. Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи : Постанова Кабінету Міністрів

України від 19.04.2022 № 476. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/476-2022-%D0%BF#Text>.

36. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серпня 2002 року № 683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>.

37. Про доступ до публічної інформації : Закон України 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

38. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

39. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 травня 2003 року № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>.

40. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>.

41. Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану : МОЗ України : Наказ від 04.03.2022 № 407. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0293-22#Text>.

42. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п#Text>. (втратила чинність)

43. Про затвердження Правил державної реєстрації актів цивільного стану в Україні : Наказ Міністерства юстиції України; Правила, Форма типового документа, Заява, Повідомлення, Висновок, Список від 18.10.2000 № 52/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0719-00#Text>.

44. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-п#Text>.

45. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства

економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 року № 1501/248. *Офіційний вісник України*. 2016. № 85. С. 301.

46. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 5 липня 1994 року № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр>.

47. Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

48. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року № 208. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п#Text>.

49. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 № 165. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text>.

50. Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

51. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

52. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 року № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.

53. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 року 2250-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-р#Text>.

54. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-р#Text>.

55. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та

функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року № 614-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p#Text>.

56. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>.

57. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>.

58. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 року № 1176. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1176-2014-p#Text>.

59. Прудіус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг : теоретико-методологічний підхід : наук. розробка / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. Київ : [НАДУ], 2010. 37 с.

60. Савінова Н., Коляденко П. Поняття «дистанційна комунікація» : правовий аспект. *Юридична Україна*. 2013. № 10. С. 42–47.

61. Сізоненко С. В. Управлінські інновації у сфері надання адміністративних послуг в умовах діджиталізації. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 073 – Менеджмент. Одеса, 2021. 302 с.

62. Соловйова О. М., Ковальчук Д. Р., Кундій А. Ю. Адміністративні послуги в умовах воєнного стану в Україні. URL: http://lsej.org.ua/5_2022/99.pdf.

63. Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». Харків, 2020. 224 с.

64. Сороко В. М. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг

українському суспільству : монографія / В. М. Сороко, А. В. Вишневецький, О. Г. Рогожин; за ред. Ю. О. Привалова. Київ : НАДУ, 2007. 180 с.

65. Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Держава та регіони*. Серія : Державне управління. 2015. № 2. С. 49–53.

66. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні : затверджена Кабінетом Міністрів України 15.09.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p#Text>.

67. Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.

68. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. Київ : Факт, 2005. 88 с.

69. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні : процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. № 5–2 (3). С. 189–194.

70. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності : практичний посібник. Вид. 2-ге, доповн. і доопрац. / [І. І. Бригілевич, С. І. Ванько, В. А. Загайний та ін.] / за заг. ред. В. П. Загайний. К. : СПД Москаленко О. М., 2011. 432 с.

71. Шпак Ю. В. Доступність центру надання адміністративних послуг – основа реформування місцевого самоврядування. *Вісник Запорізького національного університету*. Юридичні науки. 2021. № 1. С. 68–73. URL: <https://law.journalsofznu.zp.ua/archive/visnik-1-2021/11.pdf>.

72. Ющенко М. Проблемні питання правового регулювання адміністративних послуг в Україні. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. Том 3. № 79. С. 92–97. URL: <http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/185438>.

73. Biuletyn Informacji Publicznej Urząd Gminy Brwinów. URL: <http://brwinow.bipst.pl/index.php?grupa=41104>.

74. Electronic Platform of Public Administration Services. URL:

<https://epuap.gov.pl/wps/portal>.

75. Europe 2020 : A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. European Commission, Brussels, 03.03.2010. URL: <http://ec.europa.eu>.

76. European eGovernment action plan 2016–2020. European Commission : web-site. URL: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.

77. Social Services of General Interest in the EU / U. Neer-gaard, E. Szyszczak, J. Willem van de Gronden, M. Krajewski (Ed.). The Hague : T.M.C. Asser Press, 2016. 622 p.

78. Strategija razvoja Elektronike Uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009 do 2012. Godine. URL: http://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf.