

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

ДАНИШ СТАНІСЛАВ РОМАНОВИЧ

УДК 35.078:681.518

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему

**"ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ
У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ"**

281 публічне управління та адміністрування

(назва освітньої програми)

281 публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник доц. В.М. Кушнірюк, канд.психол.наук, _____

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання) (підпис)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

_____ проф. І.П. Лопушинський

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Рецензент

_____ доц. О.І.Серняк

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

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

Івано-Франківськ - 2024

АНОТАЦІЯ

Даниш С.Р. Шляхи вдосконалення надання електронних послуг у системі публічного управління – Рукопис.

Магістерська робота за спеціальністю 281 – «Публічне управління та адміністрування». – Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. – Івано-Франківськ, 2024.

У магістерській роботі досліджено теоретичні підходи до визначення сутності та змісту понять різних послуг у системі публічного управління, описати базові нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Вивчено досвід та особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу, Великобританії, Канаді та США. Розглянуто основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах втілення адміністративної реформи, опрацьовано питання організації надання електронних адміністративних послуг в умовах режиму воєнного часу на території України. Запропоновано напрямки удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Матеріали магістерської роботи будуть корисними для органів державної влади, місцевого самоврядування та громадян, а також можуть бути використані у процесі підвищення кваліфікації чи професійного навчання публічних управлінців.

Ключові слова: послуга, державні послуги, адміністративні послуги, електронні послуги, електронне урядування, удосконалення надання електронних адміністративних послуг.

ANOTATION

Danysh S.R. Ways to improve the provision of electronic services in the system of public administration - Manuscript.

Master's thesis on specialty 281 - "Public management and administration". - Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. – Ivano-Frankivsk, 2024.

The master's thesis investigates theoretical approaches to defining the essence and content of the concepts of various services in the public administration system, describes the basic regulatory framework for the provision of administrative services by means of e-government. The experience and peculiarities of providing electronic administrative services in the countries of the European Union, Great Britain, Canada and the USA are studied. The main trends in the provision of electronic administrative services in the context of administrative reform are considered, and the issue of organising the provision of electronic administrative services in the conditions of wartime in Ukraine is studied. The author suggests the ways to improve the provision of electronic administrative services in Ukraine.

The materials of the master's work will be useful for state authorities and citizens, and can also be used in the process of improving the qualifications or professional training of public managers.

Keywords: service, public services, administrative services, electronic services, e-governance, improvement of electronic administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	9
1.1 Сутність понять «державна послуга», «адміністративна послуга», «публічна послуга»	9
1.2 Характеристики поняття «електронна державна послуга»	15
РОЗДІЛ 2. НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ЗАКОНОДАВЧІ АСПЕКТИ	22
2.1 Базові нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування	22
2.2 Новітні зміни законодавства щодо надання електронних послуг в системі державного управління	31
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	39
3.1 Особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу	39
3.2 Досвід надання електронних державних послуг у Великобританії, Канаді та США	48
РОЗДІЛ 4 ОСНОВНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СПОСОБИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА НАПРЯМИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ	57
4.1 Основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах втілення адміністративної реформи	57
4.2 Організація надання електронних адміністративних послуг в умовах режиму воєнного часу на території України	68
4.3 Напрямки удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні	78
ВИСНОВКИ	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	90

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному інформаційному суспільстві ефективність системи державного управління на пряму залежить від інформаційних технологій. Оскільки обчислювальна техніка та засоби зв'язку стали неодмінною складовою сучасного життя, вже не саме їхня наявність, а використання їх ефективності викликає зацікавленість. Хоча рівень комп'ютеризації українських державних, комерційних структур і громадян поки що залишається нижчим, ніж у провідних країнах світу, проте, існує усвідомлення проблеми та потреби в зменшенні цього розриву. Сьогодні ситуація з впровадженням інформаційних та комунікаційних технологій у державному управлінні знаходиться в центрі уваги українського суспільства. Вирішити завдання сучасного суспільства можливо лише за допомогою застосування сучасних засобів та механізмів державного управління.

Інформаційне суспільство та сучасна цифровізація суспільних відносин зумовлює потребу у наданні адміністративних послуг у електронному форматі. Стійкий розвиток територій та самостійність сучасних територіальних громад, все більше вказує на зближення влади і народу, що є ціллю реформи децентралізації в Україні сьогодні. Законодавчі документи щодо реформи місцевого самоврядування та державного управління передбачають впровадження людино-сервісно-орієнтованої державної політики в Україні.

Сьогодні електронне урядування є важливою складовою розвитку інформаційного суспільства і цінною формою організації усіх гілок державної влади. Це створює передумови для підвищення якості, прозорості, відкритості, ефективності діяльності органів публічної влади всіх рівнів, коли є можливість використовувати інформаційно-комунікаційні технології для побудови такого типу держави, котра орієнтована в першу чергу на задоволення потреб громадян.

Обґрунтування вибору теми дослідження. Проблеми впровадження та

розвитку електронного урядування у науковій літературі досліджувались у роботах таких вчених, як: Ю. Абраменко, Н. Грицьак, 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. Тимошука, О. Туркової, Ю. Шпака, М. Ющенко та інших.

Хоча науковці досягли значних успіхів у цій сфері, в Україні все ще не існує чіткого бачення державної політики щодо надання адміністративних послуг через електронне урядування. Законодавство, що вже прийнято, часто стає предметом дискусій, а дії центральної та місцевої влади здебільшого зосереджені на вирішенні поточних проблем.

Актуальність роботи полягає в тому, що сьогодні в Україні необхідно сформулювати дієву державну політику щодо розвитку системи надання адміністративних послуг через електронне урядування. Ця тема, незважаючи на дослідження вчених, досі не розглядалася комплексно, а механізми формування та реалізації такої політики органами влади не були вивчені в достатній мірі в рамках 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 «державна послуга», «адміністративна послуга», «публічна послуга», «електронна державна послуга»;
- ✓ описати базові нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

- ✓ дослідити новітні зміни законодавства щодо надання електронних послуг в системі державного управління;
- ✓ вивчити досвід та особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу, Великобританії, Канаді та США;
- ✓ розглянути основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах втілення адміністративної реформи;
- ✓ опрацювати питання організації надання електронних адміністративних послуг в умовах режиму воєнного часу на території України;
- ✓ запропонувати напрямки удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні

Об'єктом дослідження є процес надання електронних адміністративних послуг.

Предметом дослідження є механізми та способи надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження. Для досягнення мети та вирішення завдань у магістерській роботі застосовано комплекс методів, що ґрунтуються на сучасних принципах науки державного управління та інших споріднених наук.

Логіко-семантичний: поглиблений аналіз понять, визначення сутності та змісту механізмів надання адміністративних послуг.

Порівняльний аналіз: дослідження методичних підходів, концепцій, розробок і пропозицій провідних вчених, виявлення закономірностей, відмінностей, особливостей та спільних характеристик механізмів надання адміністративних послуг в різних країнах.

Системно-аналітичний: аналіз законодавчих актів та інших нормативно-правових документів щодо особливостей функціонування системи надання електронних адміністративних послуг.

Історичний: дослідження генезису та розвитку методичних

підходів, еволюції механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні у хронологічній послідовності.

Аналізу та синтезу: оцінка динаміки та результативності механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні.

Абстрактно-логічний: узагальнення теоретичних положень, встановлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків та пропозицій.

Законодавчі та нормативні акти з питань надання адміністративних послуг та запровадження електронного урядування стали цінною інформаційною базою є, 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.

Практична значущість результатів дослідження полягає в розробці теоретичних положень, методичних підходів та практичних рекомендацій щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг через електронне урядування. Ці результати **можуть бути корисними** для широкого кола фахівців та науковців, які займаються формуванням та реалізацією сервісно-орієнтованої державної політики в Україні.

Опис структури та обсягу роботи. Магістерська робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Повний обсяг роботи становить 98 сторінок, з них - 89 сторінок основного тексту. Робота містить дві таблиці. Список використаних джерел налічує 82 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність понять «державна послуга», «адміністративна послуга», «публічна послуга»

Використання різних категорій «послуг» у практиці суспільного життя характеризується різними ознаками і неоднозначно сприймається як науковим світом, так і громадянами України. Дослідник М.Воронов вказує, що характерними ознаками, які відрізняють послуги від інших видів товару є:

1) невідчутність – послуги є нематеріальними, вони виступають лише як дія та певний кінцевий продукт споживання;

2) не відокремленість від джерела – мається на увазі безпосередній контакт між клієнтом та надавачем послуг, тобто послуга підлаштовується під конкретного клієнта і формується та надання відповідній особі, яка за нею звернулася;

3) незбереження – визначається неможливістю зберігання. Фактично повинно бути оперативне вироблення послуги, як реакція на звернення особи з метою задоволення термінової потреби;

4) мінливість якості: якість надання послуг не може бути завжди однаковою. На неї впливає багато факторів, як об'єктивних, так і суб'єктивних. Об'єктивні фактори: складність роботи надавача послуги. Наявність необхідних ресурсів. Зовнішні фактори (наприклад, форс-мажорні обставини). Суб'єктивні фактори: Особисте ставлення клієнта до ситуації; його очікування та попередній досвід.

5) відсутність володіння – клієнт може бути власником якогось певного майна, і послуга тут вже другорядна ¹.

Базові поняття в сфері надання послуг органами державної влади

¹ Воронов М. Адміністративно-правові аспекти досліджень публічних послуг та їх класифікації. Юридичний журнал : аналітичні матеріали. Коментарі. Судова практика. 2012. № 10. С. 62-70.

потребують зазвичай більш обґрунтованого тлумачення, щоб уникнути їх довільного використання в теорії і практиці, а також в процесі формування правової бази.

Існує різноманіття підходів до термінології, бо наукові дослідження демонструють відсутність єдиного й чіткого визначення таких термінів, як «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «інформаційні послуги», «електронні послуги», «муніципальні послуги». Це свідчить про те, що наразі не існує узагальненої теорії управлінських послуг, яка б об'єднала та систематизувала існуючі дослідження в цій галузі. Як наслідок - відсутність чіткої термінології може ускладнювати розуміння сутності управлінських послуг, порівняння результатів різних досліджень, розробку ефективної політики у сфері надання управлінських послуг. Жоден з наукових підходів не набув загально визнаної усталеності, тому всі вони мають лише концептуальний характер.

Доцільно синтезувати всі особливості та закономірності виникнення цих термінів. Важливість синтезування дозволить отримати більш чітке та ґрунтовне розуміння сутності управлінських послуг, сприятиме уніфікації термінології в цій сфері, створить передумови для розробки ефективної політики у сфері надання управлінських послуг².

Дослідник В.Степанов поділяє послуги на два типи: державні - надаються державою кожному індивіду на його звернення, та публічні (або суспільні) - надаються необмеженій кількості осіб для забезпечення загальносуспільного інтересу. Автор термін «публічні послуги» наділяє більш широким поняттям, адже вони включають в себе державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, інформаційні та інші послуги, формуються з багатьох складових і можуть надаватися як на платній, так і на безоплатній основі. Процес формування конкретної публічної послуги належить до функцій державних органів і вказує на «адміністративно-забезпечувальний напрям діяльності щодо,

² 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

так і надання можливості її безпосереднього виконання»³.

Представники інакшого наукового підходу розглядають відмінність між «публічними» і «державними» (або «муніципальними») послугами як різницю у «послугах надавачів» з точки зору їх суб'єктивних ознак та елементів їх правового статусу. Так, Л.Прудіус підкреслює більш вузьке тлумачення «державних» (або «муніципальних») послуг, адже на його думку вони характеризуються лише органами державної влади та місцевого самоврядування як суб'єктами надання. У той же час «публічні» послуги надаються як державними, так і приватними структурами⁴.

Таким чином, прихильники цих двох підходів допускають, що органи виконавчої влади зобов'язані забезпечувати виконання кожної «публічної» послуги в кожному конкретному випадку, незалежно від того, чи є виконавцем державний чи приватний суб'єкт. У випадку, коли «публічна» послуга надаватиметься приватним надавачем, якому делеговані виконавчі функції щодо її реалізації, відповідні державні органи влади мають забезпечити отримувачу права на її одержання.

За іншим науковим підходом, який викладений у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», затвердженої Кабінетом Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р, законодавець поділяє послуги на «публічні» «державні» й «муніципальні» в залежності від суб'єктної ознаки надавача та джерела їх фінансування⁵.

Положення цієї концепції визначає, що «публічними» є такі послуги, котрі надаються всіма рівнями державних органів влади, а також установами, підприємствами, організаціями, що перебувають в їхньому управлінні.

«Державні» ж послуги - надаються за рахунок бюджетних коштів. Надавачами є: органи державної влади (здебільшого виконавчої), державні

³ Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Держава та регіони*. Серія : Державне управління. 2015. № 2. С. 49–53.

⁴ 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.

⁵ 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>.

підприємства, організації, установи, органи місцевого самоврядування (в рамках делегованих їм державою повноважень).

У концепції звернена увага на те, що за рахунок місцевих бюджетів реалізуються послуги «муніципальні», а також органами виконавчої влади та підприємствами, організаціями, установами в порядку виконання делегованих їм повноважень. Складовою «державних» і «муніципальних» послуг, виділяються окремо «адміністративні послуги», котрі є результатом здійснення повноважень (владних) уповноваженим суб'єктом. Це забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами законних інтересів, прав, свобод за їх заявою (видача ліцензій, посвідчень, сертифікатів, дозволів, реєстрація тощо).

Схоже тлумачення змісту «адміністративної» послуги (хоч і часткового видозмінене), наведене в Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Вказано, що: «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»⁶.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р було схвалено Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Зазначено в ній, що «послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні (уповноважені суб'єкти), поділяються на державні та муніципальні і становлять сферу публічних послуг»⁷. Крім того, зазначено, що «адміністративні послуги є важливою складовою державних та муніципальних послуг, є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом». Це відповідно до законодавства забезпечує нормативно-правове оформлення умов реалізації

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

⁷ 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>.

фізичними та юридичними особами законних інтересів, прав, свобод за їх заявою.

Концепція визначила ряд проблем у сфері надання адмінпослуг, серед яких виділено неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг і важливість прийняття дієвих основоположних законів, які мають визначити основні засади функціонування системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам. Визначено основні напрямки та принципи розвитку системи надання адмінпослуг, до яких можна віднести підвищення якості їх надання, необхідність врегулювання питань плати за такі послуги, регуляція правових норм і механізмів надання послуг.

Дослідники А.Вишневський, О.Рогожин та Ю.Привалов, В.Сороко висунули цікаву ідею модернізації щодо розширення понятійного апарату у сфері надання державних послуг. Запропоновано «державні послуги» вважати як такі, що об'єднують поняття «управлінської» та «адміністративної» послуг⁸. «Державною послугою» на їх думку є надання юридичним та фізичним особам результатів виконання своїх функцій державною владою. Таким чином автори обґрунтовують виконання зобов'язань держави у забезпеченні реалізації прав і обов'язків громадянами. «Управлінська послуга» ними трактується як результат діяльності органів державної влади щодо формування та реалізації державної політики розвитку соціальної сфери? певного сектору, галузі економіки. От «адміністративна послуга» трактується «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 конкретизовані відповідними законодавчими та нормативно-правовими актами»⁹.

Вчені в галузі адміністративного права В. Авер'янов, І. Коліушко та В. Тимошук в аналітичному Центрі політико-правових реформ упродовж

⁸ 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.

⁹ Там же

тривалого часу займались аналізом вивчення сфери надання державних послуг і пошуку поліпшення способів їх надання населенню. Науковці категорію «публічні послуги» вважають більш змістовною і широкою, бо на їх думку вона об'єднує як «не управлінські послуги» (напр. медичні, освітні, тощо) так і «державні (муніципальні) послуги»¹⁰. Також ці дослідники у своїх наукових доробках відмовляються від перекладу термінів «public administration» і «public services» як «державні послуги» та «державне управління», пропонуючи дослівну інтерпретацію цих термінів як «публічні послуги» і «публічне адміністрування». Опираючись на такий прямий переклад, дослідник В. Тимощук вносить пропозицію запровадити в нормотворчу та наукову практику замість поняття «управлінські послуги» більш окреслений і популярний в західній науці термін - «адміністративні послуги». Це було обґрунтовано практичною значущістю (суб'єктною приналежністю до надавача послуги - адміністрації або адміністративного органу)¹¹.

Автори даного наукового підходу у численних своїх дослідженнях останніх декілька років використовують термін «адміністративні послуги», як «публічні послуги, які надаються органами державної влади всіх рівнів, іншими уповноваженими особами, і надання яких пов'язано з реалізацією визначених владних повноважень, вчиненням реєстраційних дій тощо»¹².

На думку І.Кравчук, 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 –

¹⁰ Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Коліушка. Київ : Факт, 2001. С. 25.

¹¹ Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимощук. Київ : Факт, 2003. С. 105.

¹² Тимощук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2019. С. 80

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'єкта отримання послуги¹³.

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.

Отже, аналіз наукових підходів дослідників наукових сфер показує, що існує суперечливість у тлумаченні основних складових категорій понятійного апарату сфери надання послуг органами публічної влади на всіх рівнях.

1.2 Характеристики поняття «електронна державна послуга»

Питання «електронна державна послуга» є об'єктом досліджень багатьох науковців. Так, О. Карпенко під електронними адміністративними послугами розуміє «створення та реалізацію управлінських сервісів органами публічної влади з використанням інформаційно-комунікаційних технологій у межах електронної взаємодії між суспільством та державою»¹⁴.

В. Марченко дає визначення «електронної послуги» що вказує на

¹³ 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.; С. 41-42.

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.

адміністративно-управлінський процес, який регламентований і надається в електронному вигляді. Це реалізується через автоматизовану систему міжвідомчої інформаційної взаємодії¹⁵.

На думку І. Клименко, «електронна державна послуга» це закріплена законодавством послуга, котра надається органами державної влади організаціям, іншим державним органам, громадянам, установам¹⁶.

Кабінет Міністрів України затвердив 15.09.2013 р. «Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні » під № 386-р., де вказано, що «електронна послуга» – це такий вид послуги, що надається суб'єкту звернення в електронному вигляді із використанням інформаційно-комунікаційних технологій¹⁷.

В 2016 році була прийнята «Концепція розвитку електронних послуг в Україні», що затверджена Кабінетом Міністрів України 16.11.2016 р. № 918-р, в якій оголошено, що «електронна послуга» це «адміністративна, інша публічна послуга, що надається громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем»¹⁸.

Відповідно до Закону України № 1689-IX від 6.08.2021 «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», який було прийнято в рамках реалізації урядом Стратегії цифровізації державних послуг, дано визначення поняттю «електронна публічна послуга». Вказано, що: «це послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в

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 Президентові України, 2014. 100 с.

¹⁷ 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>.

¹⁸ 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>.

електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)»¹⁹.

Можемо сказати, що доцільно вважати «електронні адміністративні послуги» саме адміністративними послугами, котрі можуть реалізовуватися через технології електронного урядування, адже суб'єкт звернення може замовити та отримати від уповноваженого суб'єкта надання адміністративну послугу безпосередньо саме в електронному форматі.

Варто констатувати, що електронні адміністративні послуги - це послуги зручності, які можуть бути отримані користувачем без виходу з дому, причому всі етапи їх надання реалізуються в електронному форматі через функціонування так званого «єдиного вікна». Це стосується переліку та умов отримання адміністративних послуг, законодавчого обґрунтування для відмови (або затримки) у наданні адміністративних послуг, норм та правил заповнення документів, котрі потрібно представити при отриманні адміністративних послуг, питання щодо оплати, крайніх термінів надання адміністративних послуг тощо. При цьому - суб'єкт звернення може здійснювати контроль на кожному етапі реалізації адміністративної послуги і це його право.

Класифікуємо державні електронні послуги:

- 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.

Відповідно до «Порядку надання інформаційних та інших послуг з

¹⁹ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»²⁰ можна описати такі види електронного подання інформаційної послуги:

- одностороння взаємодія (користувач може отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (користувач може обробляти електронну форму документа, включаючи його ідентифікацію);
- інформування (надання відповідної інформації про адміністративні послуги);
- проведення трансакцій (можливість прийняття рішень та їх доставка в електронному форматі).

За сферою застосування державні електронні послуги можна поділити на наступні категорії: консультаційні послуги; інформаційні послуги; послуги з взаємодії між відомствами, послуги з установами та організаціями; послуги з підготовки законодавчих актів або політичних рішень; послуги щодо надання допомоги та послуги сприяння; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку відповідних державних дозвільних органів; обслуговування державного замовлення.

За суб'єктом надання адміністративних послуг можна поділити державні електронні послуги на ті, котрі надаються органами державної (виконавчої) влади, місцевими органами державної (виконавчої) влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями.

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

а) Уряд-уряд. Через електронні обмінники передбачається обмін інформацією та базами даних між різними урядовими структурами і включає в себе як внутрішні і міжвідомчі обміни на національному рівні так і обмін між національним, регіональним та місцевим рівнями;

б) Уряд-бізнес. Включає взаємовідносини між державними установами

²⁰ 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>.

та бізнесовими структурами через обслуговування державних контрактів, державного замовлення, державних грантів, закупівлі. Наприклад, йде мова про участь бізнесу у тендері державних замовлень та закупівель в електронному форматі, що просуває можливості для розвитку електронної комерції;

в) Уряд-громадяни. Даний вид взаємодії передбачає надання громадянам країни різних адміністративних послуг держави в електронному вигляді;

г) Бізнес-бізнес. Визначає різні способи електронної взаємодії між бізнесом;

д) Бізнес-громадянин. Передбачається, що споживач послуг – фізична особа, яка користується послугами через електронну світову мережу Інтернет;

е) Громадянин-громадянин. Включає в себе розміщення інформації на дошці оголошень, проведення електронних аукціонів, тощо²¹.

За місцем отримання адміністративних послуг 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 можна поділити на послуги, що автоматизовані повністю та послуги, що автоматизовані частково. До повністю автоматизованих відносяться послуги, в яких всі процеси виконуються в електронному вигляді, без особистого контакту та участі державних службовців. До автоматизованих частково відносяться послуги, в яких частина процесів виконується в електронній формі, а інша частина - за умов особистого контакту та участі державних службовців.

Тепер перейдемо до опису критеріїв якості надання електронних послуг. До них можна віднести критерії, які чітко сформульовані в Концепції розвитку

²¹ 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; С. 52; С. 73-74; С. 170.

системи надання адміністративних послуг органами державної влади ²²:

– Своєчасність, де мається на увазі вчасне надання адміністративних послуг у встановлений законодавством термін без очікування граничних термінів;

– Зручність, що передбачає при організації процесу надання адміністративних послуг врахування потреб та інтересів отримувачів послуг;

– Професійність, що включає достатньо високий рівень фахової кваліфікації працівників адміністративних органів, що надають послугу;

– Доступність, де говориться про розширену можливість для фізичних та юридичних осіб звертатися за адміністративними послугами за відповідною адресою та у визначений час;

– Відкритість, куди входить безперешкодний доступ до інформації, що необхідна для отримання адміністративних послуг, і котра повинна бути розміщена на веб-сторінках адміністративних органів чи інформаційних стендах, друкуватися в офіційних виданнях та буклетах;

– Результативність, що передбачає якість та ефективність послуг, задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб у процесі надання різних адміністративних послуг.

Можемо констатувати, що важливою передумовою надання ефективних, якісних, своєчасних, грамотних, зручних, доступних адміністративних послуг в електронному вигляді є розуміння, формування та застосування результативних механізмів їх впровадження в професійну діяльність органів влади.

Впровадження та розвиток електронного урядування є вигідним не лише для споживачів адміністративних послуг, але й для держави в цілому, зокрема в контексті підвищення ефективності, якості та результативності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Підсумовуючи вищесказане, зробимо висновок, що існують дієві і практичні переваги запровадження електронного урядування в практику

²² Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.

державного управління та суспільного життя. Вони полягають в наступному:

- зручний, спрощений доступ громадян до публічної інформації та отримання ними адміністративних послуг через Інтернет-мережу;
- для бізнесу і підприємницького середовища створений спрощений доступ до органів державної влади та місцевого самоврядування, співпраця з якими сприятиме соціально-економічному розвитку і могутності країни;
- для органів державної влади та місцевого самоврядування створюються умови для підвищення якості, продуктивності, оперативності надання адміністративних послуг, отримання високих показників результативності діяльності,

Перехід до системи електронного урядування повинен відбуватися одночасно у всіх напрямках і вони включають: взаємодію державної влади всіх рівнів, підприємницьку сферу, громадянське суспільство. Відставання будь-якої з цих складових може порушити позитивну динаміку розвитку, негативно вплинути на ефективність роботи державної влади, якість життя людей, розвиток країни в цілому.

РОЗДІЛ 2

НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ЗАКОНОДАВЧІ АСПЕКТИ

2.1 Базові нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Розробка та створення нормативно-правового забезпечення для управління системою надання державних адміністративних послуг передбачає ухвалення законів, які спрямовані на регулювання взаємодії між органами державного управління та громадянами країни у стратегії розвитку демократичної України.

Основоположними для становлення і формування електронного управління системою надання адміністративних послуг є Закони України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 № 2657-XII²³ та «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 5 липня 1994 № 80/94-ВР²⁴.

Історія свідчить, що з середини 90-х років ХХ ст. електронне управління системою в нашій державі характеризувалось певною хаотичністю і відсутністю єдиної координації з боку держави. Можливості електронного урядування ще не оцінювались як перспективні, носили необов'язковий характер і вважались здебільшого як альтернативний спосіб здійснення традиційного процесу надання адміністративних послуг.

Початок 2000-х років відзнаменувався поживавленням інтересу державних органів влади до можливостей впровадження електронних послуг, адже це диктували реальні умови та розвиток технологій. У 2002 році був виданий Указ Президента «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності

²³ Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

²⁴ 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>.

органів державної влади» від 01.08.2002 р. № 683/2002²⁵, який став важливим нормативно-правовим актом щодо запровадження технологій електронного урядування в Україні і 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.

Постанова Кабміну України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» від 24.02.2003 р. № 208, котра вийшла в наступному році, вже передбачала використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», і мала забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з користувачами послуг на основі перспективних новітніх інформаційних технологій. Це стало пріоритетом у розвитку інформаційного суспільства при наданні фізичним та юридичним особам електронних послуг²⁶.

Реалізовано це пріоритетне завдання через створення єдиного веб-порталу органів для виконавчої влади засобом сайту www.kmu.gov.ua. Це була головна складова електронної інформаційної системи «Електронний уряд», через який планувалася важлива інтеграція веб-сайтів, надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет, взаємодія електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади.

Був затверджений перелік порядку надання інформаційних та інших послуг, який містив чотири розділи.

- послуги державним службовцям,
- послуги громадянам (фізичним особам),

²⁵ 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>.

²⁶ 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>.

- послуги представникам міжнародної спільноти.
- послуги юридичним особам,

Це все регулював наказ 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. № 149²⁷.

Перелік послуг було поділено на двадцять груп, куди входили: «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»²⁸.

На вісім груп було поділено послуги для юридичних осіб: «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».

Перелік послуг саме для державних службовців було поділено на чотири 4 групи: інформатизація органів державної влади; правові засади; кадрові питання; діловодство.

Перелік послуг для представників міжнародної спільноти поділено на три групи: «перетин кордону України, бізнес в Україні, Україна в глобальному світі».

Відчутним поштовхом у розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування було прийняття у 2003 р. Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від

²⁷ 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>.

²⁸ Там же

22.05.2003 р. № 851-IV)²⁹ та Закону України «Про електронний цифровий підпис» (від 22.05.2003 р. № 852-IV)³⁰.

Саме ці Закони надали електронним документам рівну юридичну силу на рівні з паперовими і створили організаційно-правові основи для електронного документообігу в Україні. Важливо, що було унормовано основні правові засади електронного документообігу, дано детальний опис особливостям використання електронних документів, визначено правовий статус «електронного цифрового підпису», та врегульовано відносини, які можуть виникати при використанні електронного цифрового підпису.

Сприяє удосконаленню нормативно-правової бази формування електронного урядування в Україні Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», прийнятий в 09.01.2007 р. під № 537-V³¹, на меті якого є становлення електронних форм взаємодії між органами публічної влади всіх рівнів і фізичними та юридичними особами.

Достатньо цінним нормативно-правовим документом у сфері надання електронних послуг став Закон України «Про захист персональних даних» від 1.06.2010 р. № 2297-VI³². Цей Закон поширюється на систему з обробки персональних даних, що здійснюється за допомогою застосувань автоматизованих засобів, а також для обробки персональних даних у картотеці із використанням саме неавтоматизованих засобів.

Одним з важливих інструментів електронного обігу документів, надання електронних послуг, спрямованих на поліпшення життєвого рівня громадян України було прийняття «Концепції розвитку електронного урядування в

²⁹ 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>.

³⁰ 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).

³¹ 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>.

³² Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

Україні», яка схвалена 13 грудня 2010 р. № 2250-р³³. Саме у ній інформаційно-комунікативні технології виступали як фактор інноваційного розвитку економіки нашої держави і були необхідним інструментом соціально-економічного прогресу (зараз документ втратив чинність).

Кроком прогресу у напрямку розвитку саме електронного урядування в Україні стало прийняття Верховною Радою України Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI³⁴. Закон 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». Унормовано, що доступ до інформації забезпечується шляхом оперативного та систематичного оприлюднення інформації в глобальній електронній мережі Інтернет на офіційних веб-сайтах установ.

У 2011 році Україна зробила важливий крок до електронного урядування, приєднавшись до міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд». Це було зроблено з метою якісного підвищення рівня відкритості та прозорості державного управління, залучення громадян до формування і реалізації державної політики, подолання корупції та впровадження нових передових інформаційних технологій для ефективності державного управління у сфері надання адміністративних послуг.

В досил цього важливого кроку, було спільно розроблено із представниками інститутів громадського суспільства плану дій держави у цьому напрямку. Було прийнято постанову Кабінету Міністрів України «Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» від 05.04.2012 р. № 220-р. Другий План дій із впровадження

³³ 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).

³⁴ Про доступ до публічної інформації : Закон України 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 рр. був затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 1176., а третій План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 р. № 909.

Досить важливий етап інтенсифікації розвитку нормативно-правового забезпечення процесу електронних послуг розпочався, коли було прийнято Закон України «Про адміністративні послуги» 6 вересня 2012 року № 5203-VI³⁵. Мета цього Закону - розвиток процесу ділової цифровізації, котрий зобов'язав у систему надання адміністративних послуг впроваджувати інформаційно-комунікативні технології, наслідком чого стало надалі прийняття урядом важливих нормативно-правових актів. Саме з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» електронне управління стало обов'язковим в роботі органів державного управління та місцевого самоврядування. Констатуємо, що в нормативно-правовій базі України стали з'являтися ряд важливих документів, що регламентують цей процес, а саме:

а) Постанова КМУ «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30 січня 2013 р. № 57³⁶.

б) Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.» від 24 липня 2013 р. № 614-р³⁷.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16 листопада 2016 р. № 918-р адміністративні послуги були виведені на I та II рівні³⁸.

В межах першого рівня, державою був реалізований проект надання

³⁵ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

³⁶ Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL:

³⁷ 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>.

³⁸ 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>.

базових адміністративних послуг в електронному вигляді, фахівцями були розроблені альтернативні способи аутентифікації та ідентифікації в електронному вигляді. Виконання II рівня цієї Концепції – до кінця 2020 р. планувалося в електронному вигляді трансформувати реєстр адміністративних послуг, 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»³⁹.

Продовженням сталих реформ електронного урядування стало Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 20.09.2017 р. № 649-р⁴⁰.

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

Важливо згадати і про прийняття в 2017 році Закону України «Про електронні довірчі послуги»⁴¹. Ним унормовувалось державне регулювання та управління у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації. В Законі сказано, що це 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

³⁹ 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>.

⁴⁰ 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>.

⁴¹ Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>.

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 електронних довірчих послуг для людей з обмеженими фізичними можливостями; відповідності вимог до надання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації європейським та міжнародним стандартам»⁴².

Вказувалось на права користувачів 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».

Наголосимо, що вищезазначені закони були розроблені на основі європейської нормативної практики та прийнятих там законів, хоча і були пристосовані до реалій України, тобто не були повністю ідентичними з ними. Можна говорити про те, що нормативно-правове впровадження системи електронних послуг та електронного обміну даними, сприяє ефективності процесів обігу інформації в органах публічної влади на всіх рівнях та забезпечує актуальні потреби громадян, що дуже важливо в умовах побудови сервісно-орієнтованої держави європейського рівня.

Значний внесок в питання розвитку електронних послуг має багатостороння ініціатива «Відкритий Уряд», на меті якої - відкритість і прозорість у надання послуг та здатність мобільно реагувати на запити громадян. Держава і уряд мали принципово змінити підходи до формування

⁴² Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05 жовтня 2017 року № 2155. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>.

державної політики у питанні надання адміністративних послуг. Пріоритетними напрямками дій держави передбачено ряд заходів, серед яких - зобов'язання до 2018 р. Кабінету Міністрів України реалізувати Ініціативу «Партнерство» Відкритий уряд»⁴³. Особливу цінність даний крок має у реалізації адміністративної реформи, коли відбуватиметься транспарентність в адміністративних процедурах, які через процеси децентралізації інтегруються в центри надання адміністративних послуг; у створенні єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури моніторингу надання різних адміністративних послуг.

Електронне врядування стало важливим каналом для інформування громадян, надання їм адміністративних послуг. Дана технологія що передбачає електронну взаємодію з громадянами, вже давно є обов'язковою провідних країнах світу і в міжнародній практиці діяльності органів публічного управління. Наявність офіційного сайту, електронних кабінетів, повідомлень, чат ботів, електронної пошти, електронного документообігу, електронний реєстр адміністративних послуг та ін. стали обов'язковими технологіями в діяльності сучасних органів державного управління України. Законодавство зобов'язує органи влади, міські, сільські чи селищні ради надавати інформацію та консультувати з питань надання послуг громадянам через засоби інформаційно-комунікаційних технологій, що значно спростило суспільне життя.

Урядовий електронний Портал є фундаментом для формування інформаційно-технологічної інфраструктури управління системою надання адміністративних послуг і в рамках законодавства Портал є офіційним джерелом інформації в Україні, за допомогою якого забезпечуються надання послуг в електронній формі та доступ до інформації через мережу Інтернет .

⁴³ 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>.

2.2 Новітні зміни законодавства щодо надання електронних послуг в системі державного управління

«Нове дихання» у наданні електронних послуг надав 2021 рік, коли 6 серпня Президент України підписав прийнятий Верховною Радою України 15 липня 2021 року Закон «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» № 1689-ІХ⁴⁴.

Варто наголосити, що цей Закон було прийнято в рамках реалізації урядом стратегії цифровізації державних послуг і головна його мета – встановлення нормативно-правових засад регулювання відносин у сфері надання публічних (електронних) послуг, впровадження режиму послуг, що являє собою відмову від паперового документообігу. Основою надання таких послуг в «безпаперовому» режимі є мінімізація кількості документів та інформації, які має подати фізична або юридична особа для отримання публічної послуги.

Передбачається дотримання цього принципу в усіх варіантах надання електронних публічних послуг, які визначені в Законі «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Також безпаперовий режим спрощує процедури надання послуг - забороняється державним органам влади вимагати паперові документи та інформацію, якщо це все наявне у державних реєстрах.

Цим законом дано визначення таким ключовим термінам, як «публічна послуга» та «електронна публічна послуга»⁴⁵ (див. Табл.2.1):

Таблиця 2.1

Трактування визначень «публічна послуга» та «електронна публічна послуга»

«публічна послуга»	«електронна публічна послуга»
«юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі	«це послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами,

⁴⁴ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-ІХ від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

⁴⁵ Там само

адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, змінюються чи припиняються права та/або обов'язки суб'єкта звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення».	установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) ».
---	---

Термін «адміністративна послуга», порядок надання яких регулюється Законом України «Про адміністративні послуги» тепер включено до поняття «Публічна послуга». Все ж, на нашу думку, проблемним залишається співвідношення таких понять як: «публічна» та «адміністративна» послуги. Виходячи з термінів, визначених в Законі, він фактично прирівнює публічні послуги до адміністративних послуг. Однак, оскільки сфера надання адміністративних послуг врегульована іншим Законом України «Про адміністративні послуги», то може виникнути правова невизначеність щодо регулювання відносин у сфері надання публічних та адміністративних послуг.

Також зазначимо, що Законом ⁴⁶ чітко окреслено коло суб'єктів звернення для отримання послуг – *«це фізична особа, фізична особа-підприємець, юридична особа, інша особа, яка звертається за отриманням публічної (електронної публічної) послуги»*. Також дано визначення суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, де вказано, що це *«орган державної влади, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні, комунальні підприємства, установи, організації та інші суб'єкти, уповноважені відповідно до законодавства надавати публічні (електронні публічні) послуги»*.

Також цим Законом було впроваджено нові терміни:

- «автоматичний режим надання електронної публічної послуги» -

⁴⁶ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

передбачається без додаткового опрацювання суб'єктом надання послуг автоматизоване надання послуг;

- «комплексна електронна публічна послуга» - на підставі однієї заяви отримання декількох послуг.

Варто описати основні особливості надання публічних (електронних) послуг, визначені цим Законом .

1. Аналізуючи положення Закону можемо говорити про те, що «у разі якщо законодавством для отримання послуги вимагається подання документів та/або інформації, що міститься в інформаційно-телекомунікаційних системах, то такі документи та/або інформація не подаються, а в заяві про надання публічної послуги зазначаються відомості, необхідні для надання такої послуги» . У такому випадку «документи та/або інформація, необхідні для надання відповідної публічної електронної послуги, отримуються суб'єктом надання послуг без участі суб'єкта звернення, на підставі зазначених у заяві відомостей шляхом доступу суб'єкта надання публічних послуг до відповідних інформаційно-телекомунікаційних систем або в автоматичному режимі шляхом електронної інформаційної взаємодії інформаційно-телекомунікаційних систем через систему електронної взаємодії цих систем». В той же час, «якщо ж законодавством для отримання послуги вимагається подання документів та/або інформації, що не міститься в інформаційно-телекомунікаційних системах, які видані/створені або перебувають розпорядженні суб'єкта надання публічних послуг, інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, державних та комунальних підприємств, установ та організацій, такі документи та інформація не подаються, а в заяві про надання публічної (електронної публічної) послуги зазначаються відомості, необхідні для надання такої послуги, або до такої заяви додаються копії відповідних документів, засвідчені підписом суб'єкта звернення»⁴⁷.

⁴⁷ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

В цьому разі суб'єкт надання публічних послуг або програмні засоби відповідної інформаційно-телекомунікаційної системи в автоматичному режимі надсилають до суб'єкта, який видав документ або його правонаступнику, а в разі його відсутності – суб'єкту, який забезпечує надання відповідної публічної (електронної публічної) послуги, відповідному державному нотаріальному архіву), запит щодо підтвердження видачі такого документа та/або достовірності відомостей через систему електронної взаємодії електронних ресурсів.

2. Тепер щодо паперової форми подання документів чи інформації є свої уточнення: «якщо ж законодавством для отримання електронної публічної послуги вимагається подання документів у паперовій формі, такі документи можуть подаватися у формі електронного відображення інформації, що міститься у відповідному документі, засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі через Єдиний державний веб-портал електронних послуг)»⁴⁸.

Як бачимо, Закон покладає функцію обробки та пошуку інформації та документів, що необхідні для надання адміністративних електронних послуг на суб'єкти, які мають такі послуги надавати, тим самим - спрощує сам процес отримання послуг для отримувачів, мінімізуючи витрати і час.

Закон чітко трактує особливості ідентифікації особи звернення при наданні адміністративних послуг. Отож, у разі «якщо законодавством для отримання публічної послуги вимагається встановлення фізичної особи, яка подає документи в паперовій формі, для надання електронних публічних послуг належним дотриманням цієї вимоги вважатиметься електронна ідентифікація фізичної особи, яка подає такі документи з використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.... Представник юридичної особи, в свою чергу, буде встановлюватись на підставі електронної ідентифікації фізичної особи, яка подає документи з

⁴⁸ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

використанням електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису»⁴⁹.

Тепер уточнення щодо перевірки повноважень представників фізичних та юридичних осіб, при отримання публічних послуг. Дана процедура буде здійснюватися такими трьома способами, які представлені у Таблиці 2.2 :

Таблиця 2.2

Перевірка повноважень представників фізичних та юридичних осіб, при отримання публічних послуг

з використанням відомостей (документів), що містяться в інформаційно-телекомунікаційних системах	за довіреністю, виданою з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг)	за примірником документа, що посвідчує повноваження представника, засвідченим нотаріусом шляхом накладення кваліфікованого електронного підпису та завантаженим нотаріусом до відповідної інформаційно-телекомунікаційної системи.
--	---	--

3. Особливістю цього Закону є опис процедури надання послуг без подання заявником заяви, тобто коли суб'єкт надання послуг пропонує за власної ініціативи особі отримати послугу. Законодавець вказує, що така послуга може бути отримана в разі саме отриманого підтвердження від особи, яка підтвердила згоду на отримання такої послуги.

Проте, можемо вказати на певні труднощі і проблеми, по прийнятті цього Закону, не зважаючи на його прогресивність та корисні рішення. Зокрема, Кабінет Міністрів має визначити:

- чіткий перелік електронних публічних послуг, що надаються в автоматичному режимі а також випадків, коли суб'єкт надання електронних публічних послуг не може надавати електронні публічні послуги за замовчуванням;
- порядок формування засобами інформаційних технологій та систем електронного відображення інформації, що міститься у документах;
- чітко ситуацію чи життєву подію, через настання яких є безумовна

⁴⁹ Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

підстава для надання електронної публічної послуги;

- випадки, у яких надання електронних публічних послуг є неможливим без одержання від державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, державних та комунальних підприємств, установ та організацій, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, відомостей чи документів, необхідних для надання даної послуги;

- випадки, у яких електронні публічні послуги можуть надаватися за ініціативою суб'єкта надання електронних публічних послуг, коли настають такі події, які саме є підставою для надання такої послуги, без подання відповідної заяви, звернення, запиту про їх надання;

- порядок надання електронних публічних послуг, яким зокрема можуть передбачатися способи верифікації (перевірки) електронних копій документів, виданих особами, які не є суб'єктами надання електронних публічних послуг, та подання яких в паперовій формі вимагається для отримання публічної послуги,

- механізми перевірок дієздатності фізичних і юридичних осіб, цивільної правоздатності.

Отже, станом на 2023-24 роки залишилось багато питань пов'язаних з наданням електронних публічних послуг і це питання до кінця не врегульоване, що зумовлює необхідність прийняття відповідних нормативних актів. У зв'язку з цим Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» хоч і не врегулював багато важливих аспектів надання електронних адміністративних послуг, проте, його прийняття Закону є важливим кроком в напрямку ефективності та спрощення надання адміністративних послуг населенню та загалом отримав позитивну оцінку від фахівців державного управління та суспільства.

В 2023 році була прийнята Постанова КМУ про деякі питання реалізації Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних)

послуг» від 13 січня 2023 р. № 111 ⁵⁰, що дало можливість говорити про реалізацію Закону на практиці. Відповідно до частини першої статті 9, статті 12 Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» Кабінет Міністрів України постановив затвердити такі, що додаються .

Ось їх перелік:

- «перелік публічних послуг, що надаються на підставі заяви (звернення, запиту), поданої виключно в паперовій формі;
- перелік публічних послуг, результати надання яких оформлюються виключно в паперовій формі;
- перелік електронних публічних послуг, що надаються в автоматичному режимі;
- перелік випадків надання публічних (електронних публічних) послуг без подання заяви (звернення, запиту) про надання публічної (електронної публічної) послуги;
- перелік випадків, у яких суб'єкт надання публічних (електронних публічних) послуг може надавати електронні публічні послуги за замовчуванням».

Постановою КМУ визначено, що «центральною органам виконавчої влади, зазначеним в переліку електронних публічних послуг, що надаються в автоматичному режимі, затвердженому цією постановою, разом із Міністерством цифрової трансформації вжити заходів до запровадження надання таких послуг в автоматичному режимі. Центральною органам виконавчої влади, які забезпечують формування та/або реалізацію політики у сферах надання публічних послуг, вжити заходів до забезпечення можливості для подання документів в електронній формі для отримання послуг, які не включені до переліку публічних послуг, що надаються на підставі заяви (звернення, запиту), поданої виключно в паперовій формі, затвердженого цією постановою, та отримання в електронній формі результатів надання публічних

⁵⁰ Деякі питання реалізації Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»: Постанова КМУ від 13 січня 2023 р. № 111 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deiaki-pytannia-realizatsii-zakonu-ukrainy-pro-osobl-a111>

послуг, які не включені до переліку публічних послуг, результати надання яких оформлюються виключно в паперовій формі, затвердженого цією постановою»⁵¹.

Центральним органам виконавчої влади КМУ вказує на забезпеченні подання щороку до жовтня Міністерству цифрової трансформації інформації про зміни форм надання (отримання результатів надання) електронних публічних послуг, включених до переліків, затверджених цією постановою .

Вичерпний перелік та найменування публічних послуг, що надаються на підставі заяви звернення, запиту та перелік центральних органів виконавчої влади, які є суб'єктами надання публічної послуги або до сфери управління якого входить суб'єкт надання публічної послуги можна ознайомитись у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»

Отже, можемо констатувати, що в Україні на даний момент є численна та ґрунтовна нормативно-правова база щодо регулювання надання електронних послуг в системі публічного управління.

Основні законодавчі акти є основою національного правового поля у сфері надання адміністративних послуг за допомогою електронного урядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Зрозуміло, що цей перелік нормативно-правових актів не є вичерпним і постійно оновлюється, доповнюється, що свідчить про значний поступ в цьому питанні, хоч і є ознаки нестабільності, низького темпу розвитку електронного урядування в Україні.

⁵¹ Деякі питання реалізації Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”: Постанова КМУ від 13 січня 2023 р. № 111 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deiaki-pytannia-realizatsii-zakonu-ukrainy-pro-osobl-a111>

РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

3.1 Особливості надання електронних адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу

Вивчення передового досвіду щодо розвитку електронних адміністративних послуг в країнах ЄС є безумовно цінним, особливо в умовах європейської інтеграції України.

Так, важливим напрямом розвитку системи надання електронних послуг в Європейському Союзі є створення єдиного загальноєвропейського цифрового ринку публічних послуг. Тому першочерговим завданням в сучасних умовах виступає забезпечення відповідної сумісності між системами надання електронних публічних послуг в різних країнах-членах Європейської співдружності. Саме це передбачено рядом нормативних положень:

- 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.
- 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.

Рішення Європейського парламенту є обов'язковими для виконання всіма країнами-членами ЄС, і це позитивно впливає на процеси реформування законодавчого поля кожної країни співдружності та його імплементації на місцевому рівні.

Діє активно програма «STORK», за допомогою якої кожною країною ЄС використовуються технології ID-ідентифікації, а також забезпечується до

загальноприйнятих схем ведення електронного діловодства систематизація інформації.

Можна говорити, що необхідна умова для формування єдиного цифрового ринку Європи і надання транскордонних послуг забезпечується електронною взаємодією різних інформаційних систем країн ЄС. Це визначено як один з головних пріоритетів «Цифрового порядку денного для Європи – 2030» і Європейського плану дій в сфері Е-урядування на 2011-2025 рр.⁵².

З метою виявлення загальних сучасних тенденцій та ефективних шляхів закордонного досвіду та його вітчизняної імплементації у сферу діяльності органів влади, розглянемо більш детально закордонні доробки електронного врядування. Важливі будуть приклади ознак, видів, типів та характеристик застосування механізмів електронного надання послуг державними інституціями в різних країнах ЄС.

Польща. Вагомим принципом діяльності органів публічної адміністрації у Польщі є компліментарність (взаємозв'язок та взаємодоповнення органів влади), наділення максимальною компетенцією органу, що надає послуги, розширення послуг, зручний доступ. Країна дотримується унітарного характеру управління (територіально-адміністративні одиниці діють в межах окресленого державою норм права і мають ідентичний правовий статус та підлягають контролю держави).

Забезпечення надання публічних послуг для мешканців органами територіального самоврядування - є одним з основних завдань соціальної політики Польщі. Розглянемо на прикладі столиці Варшави організацію надання адміністративних послуг. Столиця ділиться на 18 районів (дільниць) у яких створено систему Відділів Обслуговування Мешканців (WOM), де організовано забезпечення мешканцям належної якості адміністративних послуг. Ці відділи пропонують населенню кваліфіковані, швидкі надійні, послуги, адже раніше споживачам потрібно було відвідати різні установи та

⁵² European eGovernment action plan 2011–2025. European Commission : web-site. URL: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.

кабінети, витратити багато часу та зусиль, а зі створенням WOM адміністративні послуги стали більш спрощеними і доступними. У зазначених відділах створено умови, де кожен мешканець має можливість легко вирішити свої питання: чи то обміну ID-карток, реєстрації народження чи транспортного засобу, отримання ліцензії тощо, що значно прискорює запити на адміністративні процедури. Відділи WOM у доступі з 08:00 до 16:00, з понеділка по п'ятницю. Крім того є черговий адміністратор, що працює до 18:00 щопонеділка⁵³.

У структурах WOM широкий спектр послуг: розглядаються звернення споживачів, запити у сферах культури, освіти, архітектури, геодезії, охорони довкілля; відбувається сплата зборів, податків; реєстрація транспортних засобів, актів цивільного стану – реєстрація смерті, укладення шлюбу, народження та видача відповідних офіційних копій. Складовою частиною обслуговування у WOM є також каси для оплати адмінпослуг, пункти страхування, інформаційні пункти, надання фото та ксерокопіювальних послуг.

Досить зручно в одному місці (Відділі Обслуговування Мешканців) мати можливість отримати консультацію, одразу ж одержати бланки документів та допомогу при їх заповненні, тобто вирішити власні справи. Зручним є електронний Довідник Відвідувача на порталі «Віртуальної столиці» де у доступі є інформативні матеріали по різних адмінпослугах.

Працює інтернет-ресурс e-WOM, де є всі необхідні бланки документів для звернення мешканців до будь-якого з 18 Відділів у дільницях міста. Ресурс e-WOM дозволяє зі сторінок цього сайту отримувати вичерпну інформацію щодо палітри адмінпослуг та основних сфер публічних відносин, за якими надаються адміністративні послуги. Для кращого пошуку - існує спеціальна сторінка «Алфавітний перелік справ», де зазначено дані про більше 250 адміністративних справ та послуг. Також досить зручним виявилось за

⁵³ Тимошук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2019. С. 80.

відгуками населення те, що до кожної послуги існує розгорнута інформація: чи то місце подання документів та отримання рішення у справі, чи перелік необхідних до подання документів, чи бланк заяви, яку необхідно заповнити, чи порядки і терміни подачі документів, заяв, оплата послуг.

Ще в 2000-х роках у Польщі утворено інформаційний загальнодержавний веб-ресурс «Бюлетень публічної інформації» (BIP - Biuletyn Informacji Publicznej), який було створено з метою загального доступу до інформації в електронному вигляді. Він складається з веб-сайтів, де оприлюднюється публічна інформація, що передбачена польським законодавством відповідними державними органами та іншими організаціями, що здійснюють державно-адміністративні функції⁵⁴.

Також на цих веб-сайтах міститься інформація про адмінпослуги, що надаються муніципалітетами різних гмін Польщі. На офіційних веб-сайтах муніципалітетів гмін є відповідні посилання на сторінки Бюлетеня, де міститься інформація про процедури надання адмінпослуг та вимоги до них.

У 2005 – 2008 роках за підтримки ЄС було розроблена Електронна платформа публічного управління послугами (проект ePPAS - Electronic Platform of Public Administration Services), яка зараз розвивається і функціонує⁵⁵. Ця платформа розроблена з метою впровадження та розширення пакету державних послуг, що надаються в електронному вигляді, збільшення доступності послуг державних установ для громадськості, полегшення використання державних послуг, доступу до них кінцевого одержувача з використанням Інтернету, шляхом введення єдиної класифікації послуг.

Вагомими завданнями проекту ePPAS є спрощення обміну інформаційними ресурсами між різними органами публічної влади для скорочення термінів та зниження витрат на процеси надання адміністративних послуг.

Польща активно використовує досвід інших країн ЄС у питанні надання

⁵⁴ Biuletyn Informacji Publicznej Urząd Gminy Brwinów. URL: <http://brwinow.bipst.pl/index.php?grupa=41104>.

⁵⁵ Electronic Platform of Public Administration Services. URL: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.

електронних адміністративних послуг і завдяки цьому зростає усвідомлення того, що втілення правового доробку та адміністративних механізмів Євросоюзу дає можливість впровадження новітніх методів обслуговування громадян і підвищити ефективність управління на державному і місцевому рівні в питанні соціальних реформ⁵⁶. Це помітно через зворотній зв'язок програми «Приязна адміністрація», яка відіграє значну роль у побудові позитивного іміджу польської цивільної служби та слугує створенню приязних відносин між державою і клієнтами.

Франція. Надання адмінпослуг у Франції відбувається через створені інноваційні Центри публічних служб. Там зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ, зокрема: державних агентств, соціальних органів, органів місцевого самоврядування, приватних організацій, що працюють за державним замовленням. Існує загальнодержавний портал з системою е-урядування для отримання великої кількості надання послуг у онлайн-режимі, і користувачами якого є багатомільйонна аудиторія споживачів.

Аналіз французького досвіду надання електронних адміністративних послуг вказує на великий спектр роботи і видів послуг, на концентрації більшості затребуваних послуг в одному місці. Громадянами відмічається постійне підвищення якості адмінпослуг, що надаються, доступний вибір місця розташування центрів послуг на основі зручності для відвідувачів, формування доступного графіка роботи центрів, створення комфортних умов для громадян, які перебувають в універсамі послуг, належне забезпечення спеціальних умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями.

Нідерланди. Нідерланди були одні із перших серед європейських країн, котра раніше за інших втілила надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Уряд Королівства Нідерланди ще у далекому 1994 році затвердив «Національну програму дій щодо електронного урядування: від метафор до дій», розуміючи перспективи та можливості е-врядування.

⁵⁶ 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 – місцеve самоврядування. Одеса, 2019. С. 73.

У 1998 році держава прийняла програму «Електронний уряд: програма дій», яка мала на меті забезпечення електронного доступу громадян до публічної інформації в режимі он-лайн та використання інформаційно-комунікаційних технологій в системі публічного управління. Був відкритий електронний портал www.overheid.nl, де було запроваджено надання не багатьох, але базових адміністративних послуг. Населенню почали видавати ідентифікаційні (чипові) картки для обслуговування у наданні адміністративних послуг.

Відбулась перебудова роботи бек-офісу національного уряду, через удосконалення обміну інформацією між органами державної влади та надання громадянам та комерційним структурам спектру адмінпослуг.

Перший досвід Нідерландів у наданні електронних адміністративних послуг був в подальшому використаний багатьма країнами Європи, а саме Грецією, Австрією, Німеччиною⁵⁷.

Хорватія. В Хорватії забезпечення процесів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування закріплені у «Стратегії розвитку електронного урядування Республіки Хорватія», що була прийнята на початку 2000 років. Метою цієї Стратегії - це нова система надання електронних адміністративних послуг, що має базуватись на нових інформаційних технологіях. Орієнтиром є доступні послуги для всіх громадян, організацій та установ без обмежень, інформація має бути чітко структурованою, легкодоступною через систему електронного управління, забезпечувати швидкий, зрозумілий, вільний доступ до неї для всіх категорій заявників.

Запроваджена на державному рівні система електронної адміністрації, і вона є доступною для завантаження через відкриті електронні форми спілкування у відповідності із законодавством⁵⁸.

Електронні адміністративні послуги в Хорватії передбачають комплексну

⁵⁷ 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.

⁵⁸ Strategija razvoja Elektroničke Uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009 do 2012. Godine. URL: http://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf.

обробку заяв громадян чи суб'єктів господарювання, а значний перелік послуг надається інтерактивно після заповнення відповідної форми або подання звіту з обов'язковою аутентифікацією ініціатора конкретної послуги. Відкриті урядові веб-портали надання адміністративних послуг у кожному муніципалітеті Хорватії, а користувачі можуть автоматично отримувати від сервісу необхідну адміністративну послугу за місцем проживання .

Німеччина. З 2000 року Німеччина активно впроваджує програму електронного врядування. Федеральні міністерства разом із федеральним міністерством внутрішніх справ втілюють ініціативу Bund Online, де розміщено в мережі Інтернет понад 440 адміністративних послуг для громадян.

У Німеччині існує чи не найпотужніша у Європі е-урядова програма надання адмінпослуг, котра має сучасну інформаційну технологічну підтримку федеральних урядів із великими інвестиціями. Створені сприятливі умови для надання клієнтам послуг і німецький уряд на цьому не зупиняється і продовжує плідно працювати над новими соціальними проектами для подальшого розвитку електронного врядування в державі ⁵⁹.

Хорошим прикладом впровадження електронного врядування, 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 користувачів⁶⁰. Реалізація такого сервісу в Україні, зумовить оптимізацію комунікації держави

⁵⁹ 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.

⁶⁰ Digital Post. Офіційний портал електронних послуг Данії : вебсайт. URL: <https://www.borger.dk/Om-borger-dk/Saadan-bruger-du-borgerdk/Post>.

з населенням та покращить розуміння того, що електронні державні сервіси впроваджуються насамперед для зручності громадян.

У процесі проведення соціальних реформ у було також запроваджено систему преміювання публічних управлінців за ефективну роботу надання адмінпослуг.

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 проєкт Е-резидентство для іноземців.

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.

Законодавство ЄС відзначає, що країни-члени забезпечують надання адміністративних послуг громадянам інших країн Європейського Союзу кількома мовами і це запроваджується електронними сервісами надання адміністративних послуг за допомогою «Точок одного контакту». Також, всі країни-члени ЄС забезпечуються можливістю надання транскордонних електронних адміністративних послуг громадянам ЄС. Це вказує Директива № 2006/123/ЄС від 12.12.2006 р Європейського Парламенту та Ради про послуги на внутрішньому ринку.

Такий досвід є цікавим для України, адже якщо будуть внесені відповідні поправки в Закон України «Про адміністративні послуги», то можна буде запровадити в Україні сервіс для надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам із інших країн, що значно сприятиме інтеграції України в ЄС.

Варто сказати, що хоч значна частина адміністративних послуг надається

в електронній формі в країнах ЄС, все ж цей вид послуг використовується на рівні з паперовою формою, що заощаджує значну частину ресурсів органів публічної влади. Це тому, що законодавством Європейської співдружності передбачено рівнозначність юридичної сили різних адміністративних актів адміністративних послуг в електронній та письмовій формі, де присутня обов'язкова еквівалентність електронної та письмової форми всіма суб'єктами надання адмінпослуг⁶¹.

Отож, дослідження успішного досвіду застосування технологій електронного урядування у діяльності публічної влади в іноземних державах дозволяє визначити основні⁶² засади їх діяльності :

1. Працює технологічно досконала система управління взаєминами з громадянами CRMS (Citizen Relationship Management Systems), яка дозволяє публічним органам в режимі реального часу через відстежувати рух інформації та аналізу її відповідності потребам громадян надавати якісні, персоніфіковані послуги. Налагоджені партнерські стосунки органами державної влади та місцевого самоврядування між державами співдружності з метою підвищення якості надання адміністративних послуг, використання передового досвіду.

2. Органи публічної влади іноземних держав орієнтуються на потреби різних споживачів, пропонуючи цілу палітру різноманітних послуг. Портالي надання адмінпослуг пропонують максимальну прозорість, простоту та відкритість інформаційного контенту, користування сервісами, що робить їх популярними інтернет-ресурсами для різного роду користувачів, і зайшовши на офіційну веб-сторінку, споживач адміністративних послуг має легко вирішити власне питання.

3. Електронні послуги є доступними фізичним та юридичним особам у будь-який час, в тому числі - для осіб з обмеженими можливостями. Держави ЄС вживають різні заходи для не допуску ситуацій, коли адміністративні

⁶¹ Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayurpiu.pdf>.

⁶² 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.

послуги в електронному форматі доступні не завжди і не всім споживачам.

Можемо зробити висновок, що міжнародний досвід електронного врядування свідчить, такий вид послуг є достатньо якісним інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності державно-управлінської діяльності органів державного управління. Передові є ті країни, громадяни яких отримують переваги від автоматизованих процесів в управлінні, вільного доступу до інформації та відкритих стосунків з їх урядом.

У сучасній реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні особливо важливою є ефективна імплементація зарубіжних досягнень у сфері надання управлінських послуг органами влади. Одним із першочергових завдань цієї політики є впровадження електронного надання адміністративних послуг через Єдиний державний портал адміністративних послуг та відповідні інформаційні системи органів публічної влади на всіх рівнях.

3.2 Досвід надання електронних державних послуг у Великобританії, Канаді та США

Значного прогресу в процесі надання адміністративних послуг в електронному форматі було досягнуто *Великою Британією*. У середині 1990-х років ця країна не була достатньо розвинутою порівняно з іншими країнами щодо інформатизації суспільства. Проте в 2000-х роках уряд збільшив витрати бюджету на розроблення необхідної інфраструктури та прийняття законів щодо створення електронного уряду та покращення якості надання адміністративних послуг. Було об'єднано державні і публічні інтернет-ресурси через перехід до єдиних стандартів обміну та зберігання даних на єдиному державному інтернет-ресурсі Government Gateway. На даний момент, урядовий портал працює за адресою Gov.uk, він призначений надавати різноманітні адміністративні послуги населенню.

Сервіси в порталі Gov.uk організовані на підставі традиційного підходу – відповідно до основних сфер відповідальності держави (охорона здоров'я,

освіта, зайнятість, транспорт, податки, туризм, соціальна підтримка тощо), а також цільових груп серед тих хто отримує послуги (батьків, інвалідів, молоді, мігрантів). Крім того, через сервіс населення може отримати інформацію щодо всіх урядових установ країни, які надають адміністративні послуги в різних сферах відповідальності держави: від безпеки подорожей до потреб в спеціальній освіті й послуг в сфері охорони здоров'я. Цей сайт також забезпечує доступ до урядових документів, а також містить посилання на інформацію про треті сторони, які можуть запропонувати додаткову допомогу й підтримку щодо питань, які цікавлять громадян і гостей країни.

На порталі Gov.uk доступними в електронному вигляді є біля 800 адміністративних послуг, які надаються центральними органами виконавчої влади й іншими органами публічної влади та національними агенціями, завдяки чому сильно скорочено кількість чиновників, було заощаджено на оренді приміщень для суб'єктів адміністративних рішень і зменшено використання канцтоварів. Починаючи уже з 2005 р. фізичним і юридичним особам було надано доступ до широкого переліку державних служб за допомогою Інтернету. На державний ресурс було перенесено понад 10 тис. паперових форм і здійснено 5 млрд операцій за участю понад різних органів влади. Персоналізована ідентифікація дає змогу безпосередньо з дому подавати заяви про прийом дітей до школи, оформляти соціальну допомогу, платити податки тощо⁶³.

Створення порталу Gov.uk дало можливість британському уряду перевести значну кількість адміністративних послуг, що надавались через відповідні органи влади чи інші установи, перевести в електронний режим. Таким чином, досвід Великої Британії показує, що система надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» досить ефективно функціонує та користується значним попитом. Водночас, така система продовжує еволюціонувати в напрямі повного переходу на використання електронних ресурсів надання адміністративних послуг.

⁶³ Офіційний сайт Gov.uk. URL: <https://www.gov.uk>.

Водночас багато розвинутих країн, зокрема і Велика Британія запровадили систему оцінювання якості надання адміністративних послуг, що ґрунтується саме на очікуваннях та уподобаннях споживачів. Основою такої оцінки виступають проведені соціологічні дослідження серед потенційних споживачів наданих послуг. Мета таких досліджень - з'ясування очікувань споживачів різних послуг, що дає підстави для оцінювання якості цих послуг і встановлення нових дієвих стандартів роботи органів влади, що надають відповідні послуги ⁶⁴.

Досить дієвою і успішною реалізацією концепції електронного урядування є провідна британська програма UK Online. Починаючи з 2005 р. був наданий доступ до повного спектру державних служб що надають адмінпослуги через мережу Інтернет населенню Великої Британії: бізнесу, приватним компаніям, громадським організаціям.

Працює ефективна й інша британська система - Government Gateway. Вона теж надає громадянам і сфері бізнесу постійний і безпосередній доступ до державних служб адмінпослуг. Ця система розрахована на обслуговування до 5 млрд. запитів на рік і до 500 звернень в секунду. Стали доступними багато державних послуг, завдячуючи системі Government Gateway, багато державних органів що надають послуги користуються популярністю ⁶⁵.

Платформа Microsoft.net забезпечує в Великій Британії єдину точку доступу до різних існуючих державних соціальних систем сотень британських відомств через єдиний формат для всіх документів.

Цікавим прикладом електронних послуг також слугує і Канада, де задля надання адміністративних послуг було виокремлено такий критерій для населення, як зручність у наданні послуг. Зокрема, якщо є можливість подати заяву на отримання послуги чи підтвердження певних даних за допомогою телефону, то цей інструмент, звичайно, використовується, оскільки так

⁶⁴ Циганов О.Г. Зарубіжний досвід ініціатив органів публічної влади щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Visegrad Journal on Human Rights* (Словацька Республіка). 2018. С. 185–190

⁶⁵ Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09aуypiu.pdf>.

зручніше для громадян, ніж особисте відвідування суб'єкта надання адміністративних послуг. Під час формування переліку послуг їх упорядковують по моделі «життєвого циклу»: народження, школа, робота, батьківство, пенсія.

Починаючи з 1995 р. на всіх адміністративних рівнях було розпочато реформування системи надання адміністративних послуг. Найбільш цікавим з погляду на аналіз зарубіжних систем надання адміністративних послуг є канадський досвід зі створення «інтегрованих офісів», тобто таких офісів, у яких громадяни можуть отримати цілу низку адміністративних послуг. Аналогом такого офісу є ЦНАП в Україні. В інтегрованих офісах населенню надають послуги всіх трьох рівнів влади, тобто міста, провінції, федерації⁶⁶.

Перелік послуг, які надають в цьому інтегрованому офісі сформовано на основі врахування пропозицій з боку трьох рівнів влади. Організація роботи «інтегрованого офісу» побудована так: працівники різних рівнів влади мають окремі робочі місця або «сектори» у відповідному приміщенні офісу. Окремо свої кабінети мають керівники даних офісів. Визначено, що у цьому офісі повинно бути три менеджери. Структура інтегрованого офісу є стандартною для багатьох країн світу: рецепція, електронна система керування чергою, зона очікування, місця обслуговування. В Канаді у великих містах не обмежуються утворенням лише одного такого офісу, так як при великій чисельності населення навантаження на офіс було б катастрофічним.

У підрозділі Міністерства публічних послуг провінції Онтаріо функціонує з 2000 року організація «Сервіс Онтаріо»⁶⁷, яка пропонує адмінпослуги від органів влади. Основним гаслом офісу є «полегшуючи життя» і організація докладає дуже багато зусиль для реалізації єдиної державної політики в наданні електронних і паперових адмінпослуг. Ця Організація надає близько 100 послуг, виконуючи біля 50 мільйонів транзакцій на рік. Найбільш затребуваними є реєстрація народження, шлюбу, смерті,

⁶⁶ Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг. *Актуальні проблеми держави і права*. 2007. Вип. 34. С. 173–177.

⁶⁷ Офіційний сайт «Сервіс Онтаріо». URL : <https://www.ontario.ca/page/serviceontario>

реєстрація підприємницької діяльності та її припинення, реєстрація медичних карток, отримання різного роду ліцензій на вилов риби та мисливство, зміна адреси, проте згідно статистики найпопулярнішими серед послуг є видача прав водія та реєстрація транспорту (біля 40 % від усіх послуг).

Створюючи «Сервіс Онтаріо» державними органами до цієї організації було переведено більше тисячі працівників з різних органів влади. Офіс «Сервіс Онтаріо» в Торонто містить 60 працівників і приймає понад півтори тисячі відвідувачів щодня. На сьогоднішній день «Сервіс Онтаріо» налічує біля 300 офісів і державою організовано все так, що для 95 % жителів провінції цей офіс розташовується на відстані не більше ніж 10 км від місця їх проживання.

Існує в організації продумана система умов облаштування офісу, обладнань робочих зон працівників, є достатньо велика кількість місць для очікування й обслуговування живої та електронної системи керування чергою, а також є в наявності спеціальні пристрої для перевірки зору в тих клієнтів, хто отримує права водія. Для зручності, в офісі є спеціальне приміщення для здачі іспиту (правила дорожнього руху) на отримання прав водія. Також є багато місць облаштовано в офісі для самообслуговування клієнтів⁶⁸.

Вкладено значні інвестиції в технології інтеграцій послуг на веб-сайті, організований контактний єдиний номер телефону call-центру. Цікаво, що приватні структури теж можуть бути провайдером послуг «Сервіс Онтаріо» (як приклад, в Онтаріо присутні більше 200 офісів, які обслуговують приватні структури, при біля 100 публічних⁶⁹).

Надавати послуги через приватних провайдерів є набагато дешевшим для бюджету, економія досягається в зменшенні вартості послуг вдвічі чи втричі. З такими провайдерами підписують угоду тривалістю на п'ять років. За допомогою тендеру вибирають цих провайдерів. Загальними напрямками політики Канади у сфері надання адміністративних послуг є:

⁶⁸ Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL : <http://fnd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

⁶⁹ Там же

- процес інтеграції баз даних;
- інтеграція каналів доступу за послугами;
- спрощення процедур;
- інформування щодо доступних послуг;
- заохочення громадян до самообслуговування, максимальної співпраці між різними органами та рівнями влади; використання нових технологій.

На даний момент, владою Канади визначено, що розвиток надання послуг через мобільні телефони є більш перспективним ніж через комп'ютери. Розвиток електронного обслуговування вказує на високий рівень розвитку держави і бажання покращити якість наданих послуг і пришвидшення їх надання та полегшення їх отримання.

Система надання електронних адміністративних послуг в Канаді здійснюється відповідно до принципу створення такої системи надання послуг, яка в першу чергу спрямована на задоволення потреб громадян. Здійснюється владою реформація з метою посилення контролю за бюджетними коштами та видатками, підвищення стандартів надання послуг. Також запроваджуються альтернативна система надання послуг: так звана комерціалізація - використання можливості приватного бізнесу, спеціалізованих організацій, тобто делегування функцій із надання послуг іншим організаціям.

Таким способом налагоджується співпраця уряду з різними рівнями влади, а також із громадським і приватним секторами. Саме в такий спосіб канадські органи влади запроваджують альтернативні системи надання адмінпослуг, намагаються вибрати кращі методи виконання адміністративних функцій, шукають нові форми співпраці та взаємодії, які б ефективно реалізовували соціальну політику держави і дозволяли досягати цілей раціонально і менш затратно.

Урядові та приватні організації в Канаді уповноважені на надання адмінпослуг населенню постійно вдосконалюється шляхом реалізації інновацій та інших прогресивних ініціатив. Розроблені проекти базуються на пріоритетах удосконалення, зручності, комфорту для громадян.

Впродовж останніх десятиліть уряд Канади займається модернізацією своєї власної системи надання державних послуг з метою підвищення їх якості та, таким чином, покращення якості життя населення. Підвищення рівня якості надання державних адміністративних послуг здійснюється за допомогою комплексного підходу, відомого нам як принцип «єдиного вікна». Надання таких послуг відповідно до цього принципу передбачає процес об'єднання державних послуг у такий спосіб, щоб фізичні та юридичні особи мали можливість максимального доступу до них відповідно до своїх потреб і бажань. Важливою метою моделі «єдиного вікна» є поєднання послуг з інтеграцією різних каналів доступу, коли прийом документів та видача результатів послуг здійснюється виключно через визначених суб'єктів надання адміністративних послуг. Крім того, принцип «єдиного вікна» надійно забезпечує захист приватності громадян, а також гарантує повну безпеку⁷⁰.

Можна констатувати, що втілена система обслуговування для всіх видів адміністративних послуг і соціальних програм в Канаді показує, що громадяни перебувають у центрі послуги, незалежно від того, який рівень урядування (державний чи приватний) відповідає за її надання, адже клієнти такої сервісно-орієнтованої публічної системи надання послуг можуть отримувати їх відповідно до своїх побажань і потреб.

Важливо також вказати на існуючу систему преміювання кращих працівників надавачів адміністративних послуг. І тут досвід Канади показує - чим більше задоволені працівники своєю працею, якістю послуг які надали, тим вищою є їх продуктивність в цілому соціальної політики держави.

Важливо й показати досвід електронних послуг в *США*. Федеральні органи влади створили модель діяльності щодо надання адмінпослуг в чотирьох сферах, а саме:

- а) адмінпослуги для громадян;
- б) способи надання адмінпослуг;

⁷⁰ Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL : <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

- в) підтримка процесу надання адмінпослуг;
- г) управління державними ресурсами у наданні послуг ⁷¹.

Зважаючи на це, надавання послуг для громадян охоплює біля двадцяти напрямків діяльності, таких як освіта, охорона здоров'я, соціальні послуги, наука та інновації, енергетика, транспорт економічний розвиток, оборона, національна безпека, внутрішня безпека та ін., і відповідно, що кожен з цих напрямків ділиться ще на певні напрямки.

Наочним прикладом цих послуг є те, що у США в 2015 р. розроблено багатофункціональну стратегію надання державних послуг (Multichannel service delivery strategy). Зокрема було розроблено додаток «The Street Bump» який є безкоштовний ⁷², і може працювати у фоновому режимі. Цей додаток створює скарги відносно проблем з дорожнім покриттям збирає та аналізує дані про якість дорожніх шляхів автоматично.

Додаток Cycle Atlanta (м. Атланта, США)⁷³ відстежує якість дорожнього покриття на велосипедних маршрутах і повідомляє про його пошкодження. Також він допомагає в пошуку оптимального велосипедного маршруту, на основі аналізу урядовцями – приймати дієві рішення щодо можливостей прокладання нових велосипедних доріжок, що сприяє розвитку велосипедної інфраструктури.

В січні 2015 р. у США була реалізована цифрова служба DSVA, метою служби є допомога ветеранам війни в отриманні відповідних послуг.

З 2016 р. в США відбувся стрімкий ріст попиту на послуги щодо догляду за пенсіонерами. В державі є нормою функціонування так званих будинків перестарілих, де за літніми людьми здійснюється догляд, у тому числі спеціальний - в залежності від стану здоров'я.

Активно в США залучені популярні соціальні мережі для підтримки зв'язку громадян з представниками органів місцевої, регіональної та державної

⁷¹ Лис. А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. *Аспекти публічного управління*. 2015. № 9. С. 43–50.

⁷² Євтушенко А. М. Аналіз досвіду закордонних країн у сфері організації системи надання публічних послуг. URL : http://libs.mfknuim.mk.ua/bitstream/123456789/1156/1/Євтушенко_52-56.pdf

⁷³ Офіційний сайт додатку Cycle Atlanta. URL : <http://www.cycleatlanta.org/>

влади. Так в березні 2017 р. запустили в дію корисний соціальний веб-додаток Town Hall, на платформі Facebook. В загальному, в США як в усіх розвинутих країнах йде розвиток електронного надання адміністративних послуг, щоб полегшити життя населенню країни.

В цій країні для реалізації політики з удосконалення роботи уряду діє ряд профільних організацій щодо контролю надання послуг. Так, досить відоме Національне товариство сприяння оновленню уряду, що активно взаємодіє з федеральними органами влади і на основі аналітики і досліджень - висуває вимоги до якості надання адміністративних послуг.

Система надання електронних адміністративних послуг в США намагається:

а) досягти такий рівень задоволення громадян послугами федерального уряду, який би не поступався рівню послуг, що надаються і приватним сектором споживачам.

б) використовувати новітні інформаційно-комунікаційні технології для забезпечення громадянам безперебійного електронного доступу до всієї урядової інформації й можливості вирішувати всі важливі адміністративні питання на місцях.

в) підвищувати ефективність системи надання адміністративних послуг на основі організації партнерських відносин із приватним сектором для спільного їх виробництва та зменшення їхньої вартості в цілому ⁷⁴.

Отже, система управлінських адміністративних послуг в Північній Америці має потужні фінансові та технологічні ресурси, представлена якісним професійним персоналом, володіє широкою палітрою послуг, що дає можливість споживачам безперешкодно і просто користуватись їхніми сервісами. Активно задіяний маркетинг, коли приватний сектор, бізнес, неурядові установи створюють можливості для комплексного надання адміністративних послуг населенню.

⁷⁴ Циганов О.Г. Зарубіжний досвід ініціатив органів публічної влади щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Visegrad Journal on Human Rights* (Словацька Республіка). 2018. С. 185–190.

РОЗДІЛ 4

ОСНОВНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СПОСОБИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА НАПРЯМИ ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

4.1 Основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в умовах втілення адміністративної реформи

Наша держава притримується курсу централізованого надання адміністративних послуг, принципами якого є доступність, зручність, спрощення процесів і процедур.

Питання результативності та ефективності сучасного стану системи адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні має ряд особливостей. Так, фізичним та юридичним особам в Україні доступні більше 120-ти видів адміністративних електронних послуг, користування якими значно збільшилося за останні роки. Метою Уряду України було оголошено «оцифрувати» практично всі державні адміністративні послуги до кінця 2023р.⁷⁵.

Аналіз стану надання адмінпослуг в нашій державі свідчить, що серед найбільш затребуваних, які доступні онлайн-форматі, є:

- послуги, що відносяться до соціальної сфери: житлової субсидії, послуги Пенсійного фонду України, оформлення допомог при народженні дитини та ін.;
- послуги, що відносяться до сфери бізнесу: реєстрація самого бізнесу, допомога в оформленні ліцензій та дозволів, отримання довідок і виписок пов'язані з бізнесовою справою;
- послуги, що відносяться до будівельної сфери: пов'язані з введенням в експлуатацію житла і т.д.;

⁷⁵ 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>.

- послуги, що відносяться до сфери безпеки та суду: онлайн-довідки про відсутність корупційних правопорушень, несудимість, подання заяв до суду;
- послуги, що відносяться для власників автомобілів: запис у електронну чергу для візитів до сервісних центрів МВС, запити щодо водійських посвідчень, штрафів, отримання інформації про транспортний засіб тощо.

Можемо констатувати, що в цілому ситуація в державі щодо надання електронних адміністративних послуг змінюється в кращу сторону з року в рік. Реалії свідчать, що розвиток і вдосконалення системи надання адміністративних послуг є одним з основних пріоритетів втілення реформи децентралізації. Сформовані діючу та оптимальну мережу Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) – державних установ з надання адміністративних послуг за принципом «прозорого офісу» та «єдиного вікна».

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

Починаючи з 2008 року вони почали створюватись при місцевих радах з метою комфортності та протидії корупції в наданні послуг фізичним та юридичним особам і їх кількість в Україні значно збільшилася: Міністерство цифрової трансформації у сфері держпослуг вказує, що 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.

На сьогоднішній день за рівнем доступності державних адміністративних послуг стали всі області. Щоб допомогти громадам у розбудові мережі Центрів,

держава у 2022-23 роках виділила 231 млн. грн. субвенції⁷⁶.

Необхідний перелік адміністративних послуг у ЦНАП можливий за наявності доступу до таких основних державних реєстрів:

- єдиного демографічного реєстру.
- реєстру речових прав на нерухоме майно;
- єдиного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
- земельного кадастру;

Українське суспільство звикло до нової якості сервісу надання адмінпослуг від держави, які пропонуються у ЦНАП. Втілена концепція «прозорих офісів» з відсутністю закритих кабінетів, приязною рецепцією, наявна чесна електронна черга, у доступі електронні термінали з широкими інформаційними можливостями, запропоновано користувачам послуг зручні зали очікування з дитячою зоною, комфортні спілкування з приязним персоналом вже стали для громадян України буденністю.

На вибір моделі ЦНАП в територіальних громадах впливає розмір громади (чисельність жителів), кількість населених пунктів і відстані між ними, особливості статусу територіальних громад і їх адміністративного центру. В залежності від багатьох умов, може на місцевому рівні прийнята своя модель ЦНАПу:

1. *Окрема будівля (приміщення) ЦНАП у центрі громади.* Це дає змогу мати постійний територіальний доступ, широкий перелік послуг, доступні години прийому, що зумовлює потребу у ресурсах на належне облаштування.

2. *Віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП чи то територіальний підрозділ.* Це дає можливість територіального точкового доступу, доступність до швидких послуг (в цілому - менший набір послуг), хоч і є обмежені години прийому працівників.

3. *Виїзний адміністратор ЦНАП.* Дає можливість зручно обслуговувати

⁷⁶ 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>.

мешканців «на дому», проте є незначний перелік послуг і присутня висока їх вартість.

4. Муніципальне співробітництво. Дає можливість поєднувати ресурси різних ОМС, взаємодіяти, обмінюватись досвідом і отримувати широкий спектр послуг.

5. Мобільний ЦНАП. Дає доступ до найвіддаленіших місць у громадах, може працювати для декількох громад, особливо актуально для людей з обмеженими можливостями. В той же час присутня висока вартість експлуатації, значні витрати і потребує хорошої логістики, професіоналізму і організаційних здібностей операторів та керівництва.

Сучасні умови надання адміністративних послуг сприяють трансформуванню їх в електронний вигляд, втілюються електронно-інформаційні технології, створились портали адміністративних послуг, виникли офіційні сайти суб'єктів надання адміністративних послуг на місцевому рівнях. Досить вдалою інформаційною системою електронного документообігу став так званий «Електронний Уряд» - сучасна технологічна система ідентифікації і аутентифікації інфраструктури надання адміністративних послуг.

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

Уряд домігся, щоб надання електронних адміністративних послуг передбачало їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг (ЄДПАП) відповідно до положення Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI)⁷⁷.

ЄДПАП має забезпечувати можливості:

- подання заяв суб'єктами звернення через засоби інформаційно-телекомунікаційного зв'язку;

⁷⁷ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

- доступу суб'єктів звернення до інформації про суб'єктів надання адміністративні та зміст їх послуг;
- отримання суб'єктами звернення інформації в режимі реального часу про етапи розгляду їхніх заяв;
- доступу в електронній формі документів, що необхідні для отримання адміністративних послуг;
- оплати суб'єктами звернення в електронній формі (дистанційно) за надання адміністративної послуги;
- отримати суб'єктами звернення результатів надання адмінпослуг через засоби телекомунікаційного зв'язку.

Етапи функціонування ЄДПАП передбачають такі пункти роботи порталу:

1. Забезпечення користувачів необхідною та вичерпною інформацією про перелік адміністративних послуг, працюючи в доступному інформаційному режимі (зразки та списки необхідних для отримання адмінпослуги документів, контактна інформація щодо часу та місця отримання адмінпослуги);

2. Розширення варіантів та способів ідентифікації отримувачів адмінпослуг, впровадження ефективних механізмів оплати за надання адміністративної послуги.

Наразі на рівні цілісної держави розробляються електронні платформи для надання адміністративних послуг, таких як реєстрація юридичних та фізичних осіб-підприємців, видача актів цивільного стану, доступ до інформації про арбітражні рішення та судові постанови, а також отримання цифрового підпису. Наприклад, у Міністерстві юстиції України діють «Кабінет електронних сервісів» та «Онлайн будинок юстиції», через які користувачі отримують з відповідних державних реєстрів необхідну інформацію.

Доступ до Кабінету електронних сервісів Міністерства юстиції можна отримати за допомогою електронної пошти, ЕЦП (електронного цифрового підпису) або BankID. Проте, після вибору конкретної послуги з каталогу, користувач буде перенаправлений на сторінку Онлайн будинку юстиції, доступ

до якого можливий лише за допомогою адреси електронної пошти.

Для надання електронних адміністративних послуг Державна фіскальна служба України використовує портал «Електронні сервіси». Наприклад, платники податків з електронним цифровим підписом мають можливість скористатися сервісом «ЗІР», щоб отримати інформацію про податкове законодавство або конкретний податок. Через електронний кабінет платник податків отримує доступ до інформації про стан розрахунків з бюджетом, можливість подання податкової звітності в режимі реального часу, а також ознайомлення з податковою звітністю та іншими послугами. Сервіс «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера» допомагає оцінити податкові ризики співпраці з бізнес-партнером, включаючи його статус як платника податку на додану вартість, можливе банкрутство та інше.

Електронні сервіси «Анульовані свідоцтва платників ПДВ» (<http://stasumy.gov.ua/anulir>) та «Реєстр платників ПДВ» (<http://stasumy.gov.ua/reestr>) дадуть користувачу інформацію про дійсність свідоцтва ПДВ бізнес-партнера, а сервіс «Пульс» може надати за потребою платнику податків послуги з вирішення проблемних питань у сфері податків.

Адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру можна отримати в електронному вигляді через портал «Електронний сервіс». Після авторизації в особистому електронному кабінеті на цьому порталі можна отримати такі послуги: інформацію про права власності на земельні ділянки; витяг з Державного земельного кадастру щодо земельної ділянки; довідку про землі і їх розподіл; витяги з технічної документації про нормативну грошову оцінку та інші послуги.

У 2018 році Міністерством закордонних справ України запровадилось он-лайн оформлення для іноземців електронних віз: портал e-Віза, <http://evisa.mfa.gov.ua>.

Дев'ять років тому командою волонтерів за активної підтримки Агенції електронного уряду та Міністерства економіки України був створений портал державних електронних послуг iGov.org.ua, як альтернатива Єдиному

державному порталі адміністративних послуг. Його мета: без попереднього візиту в установи та простоювання в чергах напрацювати механізми дистанційного замовлення послуг, а також можливості отримання погоджувальних та дозвільних документів різного роду в електронному форматі. Розроблений не урядовими установами проект iGov.org.ua покликаний боротися з корупцією в наданні адмінпослуг, пришвидшити впровадження електронного урядування в процес надання адміністративних послуг в нашій державі, полегшити ведення бізнесу громадянам.

Популярними і затребуваними послугами, які були доступні на Порталі державних послуг iGov були такі:

- реєстрація місця проживання особи;
- отримання субсидій;
- видача чи заміна паспортів громадянина для виїзду за кордон і видача паспорта громадянина для виїзду за кордон для дитини;
- призначення соціальної допомоги при народженні дитини;
- державна реєстрація фізичної особи підприємця і внесення змін до реєстраційних даних фізичної особи підприємця;
- надання довідки про відсутність чи 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». Там представлені: інформація про бюджетний процес та його учасників, показники державного та місцевих бюджетів, є глосарій бюджетних термінів.

Бюджет для громадян:

- інформує в доступній формі широке коло громадськості про бюджетну політику України;
- надає можливості з питань планування та виконання бюджету на державному та місцевому рівнях вести прозорий діалог влади з громадськістю;
- покращує сприйняття та розуміння даних за допомогою візуалізації;
- відповідає критеріям кращого міжнародного досвіду у сфері відкритості та прозорості 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.
- «Взаємо Дія».

«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 пільговика на облік та призначення йому житлової субсидії, контролювати стан розгляду заяви після звернення. Своєю чергою, органи місцевого самоврядування отримують можливості 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»⁷⁸. Відтепер, на Порталі Дія запроваджено Гід з державних послуг, що містить вичерпну інформацію з питань вимог та процедур, органів надання, термінів отримання адміністративних послуг.

Важливість добре налагодженої системи надання адміністративних послуг для забезпечення реалізації та захисту прав приватної особи яскраво було продемонстровано в умовах впровадженого на території України

⁷⁸ Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

карантину у зв'язку з загрозою поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2.

4.2 Організація надання електронних адміністративних послуг в умовах режиму воєнного часу на території України

Повномасштабне вторгнення російської федерації 24 лютого 2022 року стало болючим викликом для сфери адміністративних послуг внаслідок оголошення на всій території України режиму воєнного стану.

Умови воєнного стану не позбавили актуальності адміністративних послуг, пов'язаних з реєстрацією народження та смерті особи, а також видачею документів, що посвідчують особу. Вимушена міграція та складні життєві обставини, відсутність житла та коштів, - призвели до необхідності доступних публічних послуг, спрямованих на забезпечення соціальної підтримки в першу чергу громадян для відновлення втрачених або пошкоджених документів.

У період воєнного стану адміністративні послуги, пов'язані з реєстрацією народження та смерті особи, видачею документів, що посвідчують особу, залишаються актуальними. Складні життєві обставини, вимушена міграція та пов'язані з відсутністю житла та коштів, призвели до необхідності доступу публічних послуг, спрямованих на забезпечення соціальної підтримки та відновлення пошкоджених або втрачених документів.

У зв'язку з введенням режиму воєнного стану були внесені зміни до низки нормативно-правових актів для забезпечення безперервного надання приватним особам адміністративних послуг. Наприклад, постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб» на час воєнного стану в Україні було призупинено строки надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання та строки видачі дозвільних документів⁷⁹. Також були встановлені винятки щодо

⁷⁹ 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>.

строків надання адміністративних послуг у певних сферах, таких як державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, реєстрація речових прав на нерухоме майно та інші, для суб'єктів, що діють під час воєнного стану.

Також, під час дії воєнного стану були встановлені особливості надання окремих адміністративних послуг. Зокрема, під час режиму воєнного стану важливою стає адміністративна послуга щодо видачі паспортних та інших документів, які посвідчують особу, з урахуванням встановлених додаткових обмежувальних заходів для перевірки документів особи. У зв'язку з переміщенням людей через бойові дії або внаслідок конфлікту, багато осіб втратили свої документи, тому актуальним постає продовження дії паспортних документів, тимчасове відновлення можливості внесення фото та інформації про дітей у паспорт громадянина України для виїзду за кордон їхніх батьків або законних представників, а також впровадження єДокумента.

В період дії воєнного стану єДокумент є документом, що посвідчує особу 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, що вказано у Постанові Кабінету Міністрів України «Про деякі питання застосування єДокумента в період дії воєнного стану». Особа має пред'явити єДокумент на електронному пристрої у мобільному додатку Порталу Дія, без додаткового пред'явлення документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України особи що досягла 14 років.

Безпосередньо відповідними органами, на територіях, де відсутні воєнні дії, має бути забезпечена видача паспортних документів. Починаючи з 15.03.2022, територіальні органи та підрозділи Державної міграційної служби, що розташовані у безпечних районах, де не ведуться активні бойові дії, відновили свою роботу з прийому та надання адміністративних послуг, включаючи видачу закордонного паспорта громадянина України, посвідок на постійне та тимчасове проживання, документів для отримання ID-картки та ін.

Сьогодні стала важливою адміністративна послуга щодо документів для

виїзду за кордон: отримання закордонного паспорта громадянина України. Уряд ухвалив постанову, в якій визначено тимчасову процедуру внесення інформації про продовження строку дії паспорта громадянина України для виїзду за кордон, а також до паспорта для виїзду за кордон дитини, її батьків або іншого законного представника⁸⁰. За заявою особи або її законного представника у разі закінчення терміну дії паспорта для виїзду за кордон, такий термін може бути продовжений до п'яти років. В день звернення особи, внесення інформації про продовження строку дії паспорта для виїзду за кордон здійснюється безкоштовно, на чие ім'я оформлений паспорт, або її законного представника.

Хоч Україна в ситуації війни, проте, життя продовжується і актуальними є адміністративні послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану таких подій як: народження дитини, смерті, чи одруження. «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, та 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 мають заповнювати Медичне свідоцтво про народження (форма № 103/о)»⁸¹ - згідно з Наказом Міністерства охорони здоров'я України від 04.03.2022 №407 «Про забезпечення реєстрації новонародженої дитини в умовах воєнного стану».

У доповненні до Медичного свідоцтва, якщо немає змоги його заповнити

⁸⁰ 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>.

⁸¹ 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>.

по формі, медичний працівник зобов'язаний виписати довідку довільної форми в двох примірниках і така довідка також вважається документом, що підтверджує факт народження дитини і при цьому - один із двох екземплярів передається матері, а другий – на зберігання до медичного закладу.

Даний наказ вказує, що «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-обліковій медичній документації жінки, в тому числі в електронній системі охорони здоров'я, відомостей, що підтверджують факт вагітності такої жінки».

В умовах воєнного стану не простим питанням стала і реєстрація смерті у місцях, де ведуться бойові дії та на тимчасово окупованих територіях. Наказ Міністерства охорони здоров'я України вирішив питання встановлення факту смерті. Дозволено захоронення тіл за таких умов:

- оформлення відповідного протоколу з обов'язковим оглядом трупа на місці його виявлення (зазначення трупних явищ та характеру локалізацій тілесних ушкоджень);
- обов'язкового доповнення до опису ушкоджень проведеної фотофіксації цих ушкоджень у випадку їх наявності (у разі ознак насильницької смерті)

Копії всіх заповнених документів разом з заповненим документом (довідкою) про причину смерті мають зберігатись у закладі охорони здоров'я до окремого розпорядження⁸². Проте, проводити захоронення за встановленою процедурою не завжди дозволяють об'єктивні умови. Варто згадати про тисячі смертей у містах і селах України від російських окупантів, яких похоронили у безіменних братських могилах.

Проте, в умовах воєнного стану, залишаються чинними правила

⁸² 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#>.

державної реєстрації актів цивільного стану в Україні, що визначають загальний порядок реєстрації шлюбу в Україні, хоч і є певні нововведення. Постанова Кабінету Міністрів України «Про деякі питання державної реєстрації шлюбу в умовах воєнного стану» вказує, державна реєстрація шлюбу може проводитися відділами державної реєстрації актів цивільного стану без особистої присутності такого нареченого (нареченої). Таке виключення стосується ситуацій «якщо один із наречених є військовослужбовцем ЗСУ, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної прикордонної служби, Управління державної охорони та Національної гвардії, а також поліцейським, працівником ДБР, Державної кримінально-виконавчої служби, НАБУ, Бюро економічної безпеки та працівником закладу охорони здоров'я». Сам «факт 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)»⁸³. Такий акт командиром (керівником), яким його було складено надсилається до будь-якого відділу державної реєстрації актів цивільного стану. Вже на місці складається актовий запис про шлюб у паперовій формі та вноситься відомості до Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

Окремого розгляду потребують питання адміністративних послуг для осіб, які втратили житло, майно, рідних, і вимушено стали внутрішньо переміщеними особами (ВПО). У ст. 1 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» зазначено, що ВПО є «громадянином України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території

⁸³ 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>.

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». Статус ВПО забезпечується через Центри надання адміністративних послуг та Портал Дія⁸⁴.

Державою врегульовано питання соціального захисту громадян, зокрема щодо компенсації витрат за тимчасове розміщення ВПО, надання допомоги на проживання для ВПО тощо. Щодо надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану ВР було внесено зміни до Закону України «Про соціальні послуги». Соціальні послуги під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях фінансуються у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності. Це стосується надання притулку, догляду, підтримане проживання, натуральної допомоги, транспортних послуг та ін. особам із числа ВПО за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану тимчасовою окупацією, терористичним актом, збройним конфліктом, бойовими діями. Надавач соціальних послуг залежно від змісту та обсягу послуг, що надаються визначає розмір плати за соціальні послуги.

Щодо фінансової допомоги, то варто наголосити на дії Програми «ЄПідтримка». Це визначений урядом механізм надання одноразової допомоги у розмірі 6500 гривень, у зв'язку із втратою частини доходу чи заробітної плати, роботи, внаслідок проведення бойових дій під час воєнного стану в Україні⁸⁵.

Також варто згадати про виділену допомогу в 2 і 3 тисячі гривень для

⁸⁴ 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>.

⁸⁵ 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>.

ВПО. Особи, 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 мають право на таку допомогу.

Приділимо увагу й таким адміністративним послугам як державна реєстрація транспортного засобу та видача посвідчення на керування транспортним засобом.

а) «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, реєстрація транспортних засобів, що мають ідентифікаційні номери, тимчасово припиняється. 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»⁸⁶.

б) «У період дії воєнного стану та протягом року з дня припинення або скасування дії воєнного стану «особа допускається до керування транспортними засобами за наявності у неї національного посвідчення водія України, виданого їй вперше на право керування транспортними засобами відповідної категорії, строк дії якого закінчився». А «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» .

Так, сфера адміністративних послуг не є надто критичною в умовах воєнного стану, в порівнянні із військовою економікою, забезпеченням

⁸⁶ 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>.

обороздатності, роботи аварійних служб та закладів охорони здоров'я. Проте, адміністративні послуги постійно доповнюються і оновлюються відповідними нормативно-правовими актами, що дозволило оперативнo вирішити ситуацію з наданням таких послуг, уповноважені органи потужно працюють надаючи великий спектр електронних послуг, доступ до яких є важливим для населення і він не зупиняється навіть в умовах війни.

В період російського вторгнення 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 сформувавши якісний план цифрового розвитку на роки. Вже до 2025 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.

Йде постійно робота держави над обговоренням цифрової трансформації системи надання адміністративних послуг під час повномасштабної війни, а також щодо подальших планів на повоєнний період. Важливий захід пройшов 19-20 жовтня 2023 року в Києві де відбувся «Цифровий форум Дієвий ЦНАП 4.0»⁸⁷.

Представники і представниці Європейського Союзу, учасники Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні, представники міністерств, органів державної влади, ЦНАП з усіх областей, представники ІТ-спільноти та партнерів Мінцифри об'єднав форум, де було 170 учасників. Учасники обмінювались досвідом цифровізації послуг під час панельних дискусій та пошуком інноваційних підходів у розбудові доступного державного сервісу для українців. Було наголошено, що у співпраці з зарубіжними партнерами, спеціалістами галузі та Мінцифри видно майбутнє, у якому цифрові технології розширюють можливості кожного українця, сприяють впровадженню інновацій і забезпечують безперервне надання адміністративних послуг навіть у складні часи війни. Також учасники активно обговорили можливості для використання інноваційних ІТ-рішень для надання адмінпослуг, відбудови, вдосконалення та створення ефективних ЦНАПів, їх переобладнання, подальше просування цифровізації послуг і для віддалених громад впровадження мобільних ЦНАПів. Також учасники визначили головні перешкоди, з якими стикаються при відновленні ЦНАПів на територіях, що постраждали від бойових дій, та обговорювали рішення для їх подальшого відновлення і стабільної роботи.

Як зазначив Заступник Постійного представника ПРООН в Україні

⁸⁷ 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-didzhital-forum-diievyi-tsnap-40>.

Христофорос Політіс: «ми разом із нашими партнерами, Європейським Союзом та Мінцифри 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»⁸⁸.

Разом з тим, сучасна система надання електронних адміністративних послуг в Україні має ряд проблем, що характеризуються:

- немає чіткого нормативно-правового регулювання основних принципів функціонування системи адмінпослуг;
- певна складність самих процедур надання електронних адміністративних послуг;
- великий об'єм адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам та їх плутанина;
- залучення до надання адміністративних послуг сторонніх організацій та установ;
- не завжди продумане подрібнення платних послуг;
- чим далі - збільшення кількості платних адмінпослуг, які є супутніми при наданні адміністративних послуг;
- не завжди вдале делегування управлінських функцій іншим структурам, що належать виключно до повноважень органів публічного управління, які, перш за все переслідують збагачення своїх комерційних доходів.

В умовах воєнного стану слід звернути увагу на основні проблеми у сфері надання адміністративних послуг органами публічної влади:

1. Питання оптимального і дієвого переліку адміністративних послуг для різних типів громад (міська, селищна, сільська).

⁸⁸ 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>.

2. Проблеми професіоналізму та компетентності працівників ЦНАП.
3. Відсутність у держави єдиного стандарту надання адміністративних послуг.
4. Не завжди своєчасність та оперативність надання адміністративних послуг.
5. Невизначеність окремих норм законодавства щодо адмінпослуг.
6. Недостатнє фінансування роботи центрів надання адміністративних послуг.
7. Технічні проблеми та низькі можливості надання адміністративних послуг у режимі воєнного стану.

Має бути передбачений та врегульований чіткий порядок надання послуг у кожній групі адміністративних послуг органами державної влади або ж надання принаймні найважливіших, базових послуг у випадку виникнення непередбачених ситуацій .

Визнаємо, що поряд зі значним прогресом, українська практика електронного урядування в системі надання адміністративних послуг не досягла такого ж рівня функціональності, як у розвинутих країнах світу. Незважаючи на швидкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, міжнародні тенденції та досвід, які дозволяють впроваджувати нові ефективні підходи до організації документообігу та взаємодії між органами управління, робота з документами та інформацією в нашій державі все ще відбувається, головним чином, на паперовій основі. А це ускладнює ухвалення управлінських рішень у соціальній політиці, оперативний обмін інформацією під час надання адміністративних послуг, співпрацю з громадянами тощо. Ситуація вимагає ефективнішого використання сучасних електронних технологій органами публічної влади, відповідного реагування з боку публічної влади та знаходження шляхів ефективної співпраці з передовими країнами світу.

4.3 Напрямки удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні

Аналіз проблеми надання і отримання електронних адміністративних послуг свідчить про те, що для ефективного вирішення низки проблем та

забезпечення високої якості та ефективності надання адміністративних послуг важливу роль відіграють комунікативно-інформаційні процеси, які при цьому відбуваються. Мова йде насамперед про наступні 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 відповідей щодо достатності/недостатності поданих документів для отримання адміністративної послуги;
- інформування про те, як йде хід розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;
- інформування про необхідність додатково надати документи;
- інформування про результати розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;
- інформування про можливість та умови отримання юридичного документу щодо отриманої адміністративної послуги ⁸⁹.

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

⁸⁹ 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.; С. 41-42.

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 ⁹⁰.

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 ⁹¹.

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 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-технологій ⁹².

⁹⁰ Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / Нац. акад. держ. управління при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.

⁹¹ 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>.

⁹² Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2015 С. 45.

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 послуги ⁹³.

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 ступень доступності та високу якість обслуговування.

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

⁹³ Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні : процедурні аспекти. Право і суспільство. 2015. № 5-2 (3). С. 190.

відмічає, що сприйняття дистанційної комунікації як виду суспільних відносин особливо важливе для визнання її ролі і місця у структурі норм права⁹⁴.

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

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 суб'єктів звернення щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг в електронному вигляді підлягає вдосконаленню щодо можливості отримання більш детальної інформації суб'єкта звернення щодо хід проходження його заяви.

Необхідно на нормативному рівні розширити функціонал Єдиного державного порталу адміністративних послуг шляхом уведення правових механізмів, які забезпечать підвищення доступності необхідної інформації для подання заявок на отримання адміністративних послуг та збереження її в кабінеті безпосереднього користувача. Практика обміну електронними документами між суб'єктами адміністративних послуг підтверджує необхідність розробки єдиних правових вимог до створення, ведення, взаємодії, адміністрування, модернізації, реорганізації та ліквідації публічних електронних реєстрів, що використовуються при реалізації принципу «єдиного вікна».

Для забезпечення ефективної організації адміністративних послуг через електронний формат необхідно:

- 1) реально оцінити наявність можливостей і доступності уповноважених органів адмінпослуг та бажання, розуміння, поінформованість отримувачів цих

⁹⁴ Савінова Н., Коляденко П. Поняття «дистанційна комунікація»: правовий аспект. *Юридична Україна*. 2013. № 10. С. 42–47.

послуг одержувати відповідні послуги через онлайн-сервіси,

2) досягнути достатньої оснащеності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших суб'єктів надання адміністративних послуг електронною технікою, інформаційно-комунікаційними технологіями, програмним забезпеченням, що б мали відповідати єдиним стандартам якості;

3) забезпечити реальну безпеку зберігання персональних даних в інформаційно-телекомунікаційних системах надавачів адміністративних послуг, введенням дієвої системи контролю за достовірністю інформації, що міститься у базах даних;

4) налагодити ефективну взаємодію між органами державної влади, місцевого самоврядування, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, що передбачає їх права на доступ до відповідних суб'єктів (баз даних),

5) досягнути сумісності різних інформаційно-комунікаційних систем суб'єктів надання адміністративних послуг, для продуктивності онлайн взаємодії;

6) оновлення згідно сучасних вимог наявної законодавчої бази, що регламентує механізми надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси;

7) розвивати і удосконалювати систему адмінпослуг через подальшу розбудову Єдиного державного порталу адміністративних послуг та його підтримки державою;

8) всесторонньо розвивати Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та максимальне впроваджувати у їх діяльність навчання адміністраторів для всебічного і професійного розвитку персоналу;

9) активна співпраця з зарубіжними партнерами щодо переймання передового досвіду втілення інформаційно-комунікаційних технологій.

Розвиток системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ на пряму залежить від розвитку і функціонування самої системи надання адміністративних послуг у нашій країні. Реалії сьогодення переконують, що електронізація та автоматизація стандартизованих і уніфікованих адміністративних послуг здатні підвищити ефективність діяльності органів

влади у наданні адміністративних електронних послуг громадянам. Сучасній центральній і місцевій владі для формування справді демократичної і соціально-орієнтованої держави необхідно звернути увагу на ці проблеми й докласти, в межах своєї компетенції, максимум зусиль задля їх вирішення.

Кадри вирішують все, то ж необхідно запроваджувати постійне підвищення кваліфікації кадрів центрів надання адміністративних послуг, налагоджувати співпрацю між ЦНАПами різних рівнів, забезпечити кожен центр надання адміністративних послуг умовами для комфортної праці і виконання посадових обов'язків. 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 здійснення владних повноважень суб'єктами надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до чинного законодавства.

Аналіз наукових підходів дослідників наукових сфер показує, що існує суперечливість у тлумаченні основних складових категорій понятійного апарату сфери надання адміністративних послуг органами публічної влади на всіх рівнях.

Електронна адміністративна послуга являє собою адміністративну послугу, яка надається за різноманітних онлайн-сервісів в електронному форматі. «Надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» - так вказує законодавство України. Державні електронні послуги класифікуються: 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.

Важливою передумовою надання ефективних, якісних, своєчасних, грамотних, зручних, доступних адміністративних послуг в електронному вигляді є розуміння, формування та застосування результативних механізмів їх впровадження в професійну діяльність органів влади.

2. 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.

Розробка та створення нормативно-правового забезпечення для управління системою надання державних адміністративних послуг передбачає ухвалення численних нормативно-правових актів, які спрямовані на регулювання взаємодії між органами державного управління та громадянами країни у стратегії розвитку демократичної України.

Починаючи з 1992 року з прийняттям важливих законів України «Про інформацію» та «Про захист інформаційно-телекомунікаційної системи» розпочалось формування електронного управління системою надання адміністративних послуг в нашій державі. Починаючи з 2000 року уряд країни знаходить можливості для впровадження електронних послуг, адже це диктували реальні умови та розвиток технологій в світі. Створено на сьогоднішній день багато інтернет-ресурсів та мобільних програм для сервісного обслуговування клієнтів, значно сприяли розвитку електронного урядування електронна інформаційна система «Електронний Уряд», Ініціатива «Партнерство «Відкритий Уряд», схвалено «Концепцію розвитку електронного урядування в Україні» .

3. Вивчення передового досвіду щодо розвитку електронних адміністративних послуг в країнах ЄС та Америки є безумовно цінним, особливо в умовах європейської інтеграції України.

Можна говорити, що необхідна умова для формування єдиного цифрового ринку Європи і надання транскордонних послуг забезпечується

електронною взаємодією різних інформаційних систем країн ЄС. Це визначено як один з головних пріоритетів «Цифрового порядку денного для Європи – 2030» і Європейського плану дій в сфері Е-урядування на 2011-2025 рр.

Законодавство ЄС відзначає, що країни-члени забезпечують надання адміністративних послуг громадянам інших країн Європейського Союзу кількома мовами і це запроваджується електронними сервісами надання адміністративних послуг за допомогою «Точок одного контакту». Також, всі країни-члени ЄС забезпечуються можливістю надання транскордонних електронних адміністративних послуг громадянам ЄС.

Варто сказати, що хоч значна частина адміністративних послуг надається в електронній формі в країнах ЄС, все ж цей вид послуг використовується на рівні з паперовою формою, що заощаджує значну частину ресурсів органів публічної влади. Це тому, що законодавством Європейської співдружності передбачено рівнозначність юридичної сили різних адміністративних актів адміністративних послуг в електронній та письмовій формі, де присутня обов'язкова еквівалентність електронної та письмової форми всіма суб'єктами надання адмінпослуг.

Система управлінських адміністративних послуг в Північній Америці має потужні фінансові та технологічні ресурси, представлена якісним професійним персоналом, володіє широкою палітрою послуг, що дає можливість споживачам безперешкодно і просто користуватись їхніми сервісами. Активно задіяний маркетинг, коли приватний сектор, бізнес, неурядові установи створюють можливості для комплексного надання адміністративних послуг населенню.

Міжнародний досвід електронного врядування свідчить, такий вид послуг є достатньо якісним інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності державно-управлінської діяльності органів державного управління. Передові є ті країни, громадяни яких отримують переваги від автоматизованих процесів в управлінні, вільного доступу до інформації та відкритих стосунків з їх урядом.

4. Основні тенденції надання електронних адміністративних послуг в

умовах втілення адміністративної реформи свідчать, що наша держава притримується курсу централізованого надання адміністративних послуг, принципами якого є доступність, зручність, спрощення процесів і процедур. Можемо констатувати, що в цілому ситуація в державі щодо надання електронних адміністративних послуг змінюється в кращу сторону з року в рік. Реалії свідчать, що розвиток і вдосконалення системи надання адміністративних послуг є одним з основних пріоритетів втілення реформи децентралізації. Сформовані діючу та оптимальну мережу Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) – державних установ з надання адміністративних послуг за принципом «прозорого офісу» та «єдиного вікна».

Успішно працюють портали «Електронний сервіс», «Дія», сервіси «ЗІР», «Пульс», е-Віза, «E-Data». «Open Budget», Інформаційна система «Вулик», інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» та інші онлайн-сервіси щодо надання адмінпослуг громадянам, що свідчить про втілення дієвих інструментів електронного урядування і ефективність спеціалізованих вебресурсів та їх важливу роль у формуванні ефективної системи електронного урядування в Україні. Це не тільки добре налагоджена державою система надання електронних адміністративних послуг але й забезпечення й здійснення захисту прав приватної особи та реалізації її законних потреб.

Сфера адміністративних послуг не є надто критичною в умовах воєнного стану, в порівнянні із військовою економікою, забезпеченням обороноздатності, роботи аварійних служб та закладів охорони здоров'я. Проте, адміністративні послуги постійно доповнюються і оновлюються відповідними нормативно-правовими актами, що дозволило оперативно вирішити ситуацію з наданням таких послуг, уповноважені органи потужно працюють надаючи великий спектр електронних послуг, доступ до яких є важливим для населення і він не зупиняється навіть в умовах війни. Так, зокрема діє багато сервісів та програм, що підтримують наших громадян під час війни з російським загарбником і серед них можна відзначити роботу Програми «єПідтримка».

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.

Розвиток системи надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ на пряму залежить від розвитку і функціонування самої системи надання адміністративних послуг у нашій країні. Реалії сьогодення переконують, що електронізація та автоматизація стандартизованих і уніфікованих адміністративних послуг здатні підвищити ефективність діяльності органів влади у наданні адміністративних електронних послуг громадянам. Сучасній центральній і місцевій владі для формування справді демократичної і соціально-орієнтованої держави необхідно звернути увагу на ці проблеми й докласти, в межах своєї компетенції, максимум зусиль задля їх вирішення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09ayyriu.pdf>.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. Київ : Факт, 2003. С. 105.
3. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Коліушка. Київ : Факт, 2001. С. 25.
4. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги : поняття та умови впровадження в Україні. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>.
5. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2018. № 2. С. 382–394.
6. Воронов М. Адміністративно-правові аспекти досліджень публічних послуг та їх класифікації. *Юридичний журнал : аналітичні матеріали. Коментарі*. Судова практика. 2012. № 10. С. 62-70.
7. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2015 С. 45.
8. 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.
9. Даньшина Ю. В. Управление системой предоставления административных услуг в условиях электронизации : монография. Пшеворск (Польша) : Wydawnictwo i Drukarnia Nova Sandec, 2018. 355 с.
10. 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>.
11. 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#>.
12. 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>.
13. 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>.
14. Деякі питання реалізації Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”: Постанова КМУ від 13 січня 2023 р. № 111 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deiaki-pytannia-realizatsii-zakonu-ukrainy-pro-osobl-a111>
15. 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.
16. Євтушенко А. М. Аналіз досвіду закордонних країн у сфері організації системи надання публічних послуг. URL : http://libs.mfknuim.mk.ua/bitstream/123456789/1156/1/Євтушенко_52-56.pdf
17. 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>.

18. 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.
19. 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.
20. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.
21. Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / Нац. акад. держ. управління при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
22. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.
23. 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.; С. 41-42.
24. 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-diievui-tsnap-40>.
25. Лис. А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. *Аспекти публічного управління*. 2015. №

9. С. 43–50.
26. Марченко В. В. Електронне урядування в органах виконавчої влади : адміністративно-правові засади : монографія. Х. : Панов, 2016. 444 с.
27. 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.
28. 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-onn>.
29. 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>.
30. Надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для системи підвищ. кваліфікації держ. службовців та посадових осіб місцев. самовряд. / укл. А. В. Ліпенцев. Київ, 2013. 224 с.
31. 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>.
32. Офіційний сайт «Сервіс Онтаріо». URL : <https://www.ontario.ca/page/serviceontario>
33. Офіційний сайт Gov.uk. URL: <https://www.gov.uk>.
34. Офіційний сайт додатку Cycle Atlanta. URL : <http://www.cycleatlanta.org/>
35. 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.
36. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг. *Актуальні проблеми держави і права*. 2007. Вип. 34. С. 173–177.
37. 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>.
38. 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>.
39. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
40. 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>.
41. 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>.
42. Про доступ до публічної інформації : Закон України 13 січня 2011 року № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#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>.
45. 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>.
46. 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>.

47. 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).
48. 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>.
49. 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>.
50. Про захист персональних даних : Закон України від 1 червня 2010 року
№ 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
51. 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>.
52. 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>.
53. Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
54. 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>.
55. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»:
Закон України № 1689-IX від 6.08.2021 URL
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
56. 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>.
- 57.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).
- 58.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>.
- 59.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>.
- 60.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>.
- 61.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>.
- 62.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>.
- 63.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.
- 64.Савінова Н., Коляденко П. Поняття «дистанційна комунікація» :

- правовий аспект. *Юридична Україна*. 2013. № 10. С. 42–47.
65. 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.
66. 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.
67. 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; С. 52; С. 73-74; С. 170.
68. 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.
69. Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Держава та регіони*. Серія : Державне управління. 2015. № 2. С. 49–53.
70. 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>.
71. Тимощук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL : <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshhuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>
72. Тимощук В. П. Адміністративні послуги : посіб. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А», 2019. С. 80.
73. Тимощук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. Київ : Факт, 2005. С. 45.

74. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні : процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. № 5-2 (3). С. 190.
75. 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>.
76. Циганов О.Г. Зарубіжний досвід ініціатив органів публічної влади щодо удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Visegrad Journal on Human Rights* (Словацька Республіка). 2018. С. 185–190.
77. Biuletyn Informacji Publicznej Urząd Gminy Brwinów. URL: <http://brwinow.bipst.pl/index.php?grupa=41104>.
78. Digital Post. Офіційний портал електронних послуг Данії : вебсайт. URL: <https://www.borger.dk/Om-borger-dk/Saadan-bruger-du-borgerdk/Post>.
79. Electronic Platform of Public Administration Services. URL: <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.
80. European eGovernment action plan 2011–2025. European Commission : website. URL: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.
81. 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.
82. 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.