

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студента Оніщенко Артема Сергійовича

академічної групи 281м-21з-1 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Розвиток електронних сервісів як напрям удосконалення системи надання адміністративних послуг (на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Запорізької області)»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Маматова Т.В.			
розділів:				

Рецензент	Хворостянов А.А.			
-----------	------------------	--	--	--

Нормоконтролер	Вишневська О.В.			
----------------	-----------------	--	--	--

Дніпро
2022

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи ступеня магістра на тему «Розвиток електронних сервісів як напрям удосконалення системи надання адміністративних послуг (на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Запорізької області)».

69 стор., 93 джерела.

ЦИФРОВІЗАЦІЯ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ, ІНФОРМАЦІЙНА ІНФРАСТРУКТУРА, ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА, РЕЄСТР ПОСЛУГ, ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПОРТАЛ, БАЗА ДАНИХ, МІЖВІДОМЧА ВЗАЄМОДІЯ.

Об'єкт дослідження – електронні сервіси як складова системи надання публічних послуг.

Предмет дослідження – процеси розвитку електронних сервісів як напрям удосконалення системи надання адміністративних послуг (на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Запорізької області).

Метою кваліфікаційної роботи є розроблення пропозицій щодо подальшого розвитку електронних сервісів як напряму удосконалення системи надання адміністративних послуг Оріхівської міської територіальної громади.

У першому розділі досліджуються теоретичні засади розвитку електронних сервісів як одного з напрямів удосконалення системи адміністративних послуг в Україні. Другий розділ присвячено дослідженню досвіду інших країн при запровадженні окремих електронних сервісів при наданні адміністративних послуг. У третьому розділі розглядаються перспективні напрями розвитку електронних сервісів у системі надання адміністративних послуг в Україні.

Сфера практичного застосування результатів роботи – органи державної влади та органи місцевого самоврядування, інститути громадянського суспільства

ABSTRACT

Explanatory note of the master's degree qualification thesis on the topic «Electronic services` development as a direction for improving the system of providing administrative services (on the example of Zaporizhzhia region Orihiv urban territorial community)».

69 pages, 93 sources.

DIGITALIZATION, ADMINISTRATIVE SERVICES, ELECTRONIC SERVICES, DIGITAL TRANSFORMATION, INFORMATION INFRASTRUCTURE, INFORMATION SYSTEM, REGISTER OF SERVICES, INFORMATION PORTAL, DATABASE, INTER-AGENCY INTERACTION.

Object of research – electronic services as components of the system of providing public services.

Subject of research – processes of electronic services` development as a direction for improving the system of providing administrative services (on the example of Zaporizhzhia region Orihiv urban territorial community).

The purpose of the qualification thesis is to develop proposals for the further development of electronic services as a direction for improving the system of providing administrative services (on the example of Zaporizhzhia region Orihiv urban territorial community).

In the first section analyzes theoretical foundations of the development of electronic services as one of the areas of improvement of the system of administrative services in Ukraine. The second section is dedicated to researching the experience of other countries in the implementation of separate electronic services in the provision of administrative services. In the third section considered prospective directions development of electronic services in the system of providing administrative services in Ukraine.

Scope of practical application – state authorities and local self-government bodies, civil society institutions.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1	
Теоретичні засади розвитку електронних сервісів як одного з напрямів удосконалення системи адміністративних послуг в Україні	8
1.1. Етапи розвитку електронних сервісів.....	8
1.2. Нормативно-правова база застосування електронних сервісів в системі адміністративних послуг в Україні	19
1.3. Мета, інструменти запровадження, переваги та ризики застосування електронних сервісів.....	27
РОЗДІЛ 2	
Дослідження досвіду інших країн при запровадженні окремих електронних сервісів при наданні адміністративних послуг	30
2.1. Нормативно-правова база при запровадженні електронних сервісів в інших країнах	30
2.2. Стан використання електронних сервісів на сучасному етапі розвитку окремих країн.....	39
РОЗДІЛ 3	
Перспективні напрями розвитку електронних сервісів у системі надання адміністративних послуг в Україні	45
3.1. Застосування електронних сервісів як одна з можливостей отримання адміністративних послуг.....	45
3.2. Стан запровадження електронних сервісів в загальній системі надання адміністративних послуг (на прикладі Орхівської міської територіальної громади Пологівського району Запорізької області).....	55
3.3. Перспективні напрями для запровадження нових електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг та пов'язані з цим ризики	61
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70

ВСТУП

Роль цифровізації та трансформування процесів надання адміністративних послуг в електронний вигляд, розвиток інформаційної політики публічного управління зростає як в Україні, так і у світі під впливом євроінтеграційних процесів. Впровадження електронних сервісів є тенденцією, яка вимагає чітких та конкретних змін у нормативно-правових документах, адже процес отримання адміністративної послуги за допомогою електронних сервісів є швидким, легким, економним та таким, що виключає можливі корупційні ризики. Запит на електронні сервіси, які застосовуються під час отримання адміністративних послуг постійно зростає, у зв'язку з чим, виникає потреба у подальших дослідженнях нових можливостей при запровадженні органами державної влади та органами місцевого самоврядування електронних послуг.

Широкий розвиток запровадження надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів розпочався після прийняття Закону України «Про надання адміністративних послуг» та інших нормативно-правових документів, які регламентують цю сферу відносин, чому слугувало перейняття передового досвіду зарубіжних країн. Цей розвиток був неминучим через постійну цифровізацію, а також запровадження та застосування електронних сервісів в усіх сферах суспільного життя, а також через виниклу можливість зменшення вартості певних видів адміністративних послуг, вивільнення часу посадових осіб від технічних процесів, які можуть бути проведені без їх залучення та зменшення можливих корупційних проявів під час надання публічних послуг населенню.

Особливості надання електронних послуг та розвиток електронних сервісів стали предметом багатьох досліджень, зокрема Опар Н., Кохан В., Єгорової-Луценко Т., Михайлюк Я., Тищенкої І., Конотопцева О., Шереметьєвої Л., Беца І., Коліушка І., Пісковець З., Камінської Т., Камінського А., Пасічник М., Михайлюк Я.Б., Тимощук В., Семенченка А.І., Карпенко О., Требик Л., Білик Л., Мельникової О., Серенок А., Берназюк О. та

ін. У той же час, не зважаючи на значну кількість досліджень у сфері застосування електронних сервісів під час надання адміністративних послуг, їх кількість постійно збільшується, деякі послуги зазнають суттєвих змін в порядку їх надання, з'являються нові види адміністративних послуг і в той же час існує ряд проблем, які заслуговують подальшого вивчення.

Процес отримання адміністративних чи інших публічних послуг для звичайного споживача здебільшого має негативне сприйняття, оскільки обов'язково пов'язаний із необхідністю здійснення активних дій, що у свою чергу також може передбачати наявність черг, часові та фінансові витрати, корупційні ризики, складні та незрозумілі критерії при наданні окремих видів послуг. У зв'язку з цим, застосування більш широкого спектру електронних сервісів при наданні адміністративних послуг є необхідним і масштабним процесом, який дозволяє уникнути зазначених негативних процесів та явищ. Для удосконалення наявних електронних сервісів та розробки нових необхідне залучення як безпосередніх надавачів послуг, так і розробників програмного забезпечення і громадян як кінцевих споживачів з метою виявлення найбільш гострих проблем та можливих способів їх вирішення. Таким чином, використання електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг населенню, їх модернізація, розробка та впровадження нових застосунків в сучасних умовах реформ та викликів (у тому числі військових дій, відсутності постійного телекомунікаційного зв'язку, тимчасово-окупованих територій з необхідною інформаційною інфраструктурою тощо) набуває особливої значущості, адже безпосередньо має вплив на комфорт життєдіяльності, швидкість та ефективність управлінських рішень, рівень довіри населення і взагалі формує позитивний імідж держави.

Об'єктом дослідження є електронні сервіси як складова системи надання публічних послуг.

Предметом дослідження є процеси розвитку електронних сервісів як напрям удосконалення системи надання адміністративних послуг (на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Запорізької області).

Метою кваліфікаційної роботи є розроблення пропозицій щодо подальшого розвитку електронних сервісів як напряму удосконалення системи надання адміністративних послуг Оріхівської міської територіальної громади Запорізької області.

Досягнення поставленої мети обумовило вирішення таких завдань:

- дослідити етапи розвитку електронних сервісів, які застосовуються при наданні адміністративних послуг в Україні;
- дослідити нормативно-правову базу застосування електронних сервісів в системі адміністративних послуг в Україні;
- визначити мету, інструменти запровадження, переваги та ризики застосування електронних сервісів;
- визначити нормативно-правову базу при запровадженні електронних сервісів в інших країнах;
- дослідити стан використання електронних сервісів на сучасному етапі розвитку окремих країн;
- дослідити застосування електронних сервісів як одну з можливостей отримання адміністративних послуг;
- визначити стан запровадження електронних сервісів в загальній системі надання адміністративних послуг на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Пологівського району Запорізької області;
- визначити перспективні напрями для запровадження нових електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг та пов'язані з цим ризики.

У роботі використано такі методи дослідження: логічного узагальнення, єдності аналізу та синтезу, структурно-функціонального аналізу, спостереження, описовий, порівняльний, прогнозування тощо.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у виявленні актуальних напрямків удосконалення системи надання адміністративних послуг шляхом запровадження новітніх електронних сервісів.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ЯК ОДНОГО З НАПРЯМІВ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Етапи розвитку електронних сервісів

Основні викликами при запровадженні в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування електронних сервісів на сучасному етапі розвитку української держави стали очевидна зручність як для громадян, так і для посадових осіб, боротьба з корупцією, оптимізація часових і фінансових витрат.

Наразі розвиток електронних сервісів під час надання адміністративних послуг є однією з цілей, задекларованих урядом нашої держави, у зв'язку з чим, проводиться декілька пов'язаних з цим паралельних реформ систем.

Сутність запровадження електронних сервісів при наданні адміністративних послуг полягає у застосуванні інформаційно-телекомунікаційних технологій з метою: оптимізації процесу обміну інформацією між суб'єктами надання адміністративних послуг (органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, державними реєстраторами, суб'єктами державної реєстрації, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги) та особами, що звертаються за їх отриманням; удосконалення адміністративних процедур; скорочення часових та фінансових витрат; зменшення корупційних ризиків.

Безпосередньою метою вказаної реформи та запровадження електронних сервісів уряд задекларував як «забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних послуг без корупційних ризиків» [1], що передбачає так зване «оцифрування» публічних послуг, яке у свою чергу зумовлює і зміну нормативно-правової бази надання окремих видів послуг, і

створення відповідного сайту (сайтів), і зміну алгоритмів дій посадових осіб при наданні окремих видів послуг.

Відповідно до опитування, проведеного фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 12 по 17 липня 2019 року на замовлення Центру політико-правових реформ в рамках проєкту «Посилення ролі громадянського суспільства у забезпеченні демократичних реформ і якості державної влади», що здійснюється за підтримки Європейського Союзу, було встановлено, що 91,5 % осіб не отримували адміністративні послуги онлайн [2].

Процес запровадження в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування механізму надання електронних адміністративних послуг пройшов тривалу процедуру. Впродовж 2006-2011 років в Україні приймалися нормативно-правові документи, які у подальшому стали передумовою для впровадження електронних адміністративних послуг у повсякденне життя.

Так, серед низки таких нормативно-правових документів можна виділити прийняту Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Відповідно до зазначеної Концепції були визначені основні принципи, з урахуванням яких повинен був здійснюватися розвиток загальної системи надання адміністративних послуг; виділені основні проблеми, які потрібно було розв'язати; підвищення якості надання адміністративних послуг визначено як пріоритет, а також визначено критерії оцінки якості та стандартів надання адміністративних послуг [3].

На виконання зазначеного розпорядження, у 2007 році був прийнятий наказ Міністерства економіки України «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг» [4], а у 2009 році – Кабінетом Міністрів України було затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг, відповідно до якого було визначено, що Реєстр адміністративних послуг є єдиною комп'ютерною базою даних про адміністративні послуги, які надаються органами виконавчої влади, державними

підприємствами, установами та організаціями, а також органами місцевого самоврядування у процесі виконання ними делегованих державою повноважень і формується з метою ведення обліку адміністративних послуг, удосконалення процедури надання адміністративних послуг на платній і безоплатній основі та забезпечення відкритості та доступності інформації про адміністративні послуги [5].

В 2006 році Верховною Радою України схвалено Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні [6], які відбулись 21.09.2005 і які викликали велику заінтересованість громадськості, наукових і освітянських установ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також відповідних міжнародних організацій, предметом діяльності яких була на той час розбудова інформаційного суспільства.

Відповідно до результатів вказаних парламентських слухань учасниками було визначено, що в Україні існують необхідні історичний та сучасний досвід для розвитку інформаційного суспільства. У той же час, стан розбудови інформаційного суспільства в Україні, порівняно із світовими тенденціями, є недостатнім і не відповідає потенціалу та можливостям України через низку причин: відсутність національної стратегії розвитку інформаційного суспільства, відсутність плану дій щодо реалізації цієї стратегії, відсутність координації зусиль державного і приватного секторів для ефективного використання наявних ресурсів, низька ефективність використання наявних ресурсів, недостатній розвиток нормативно-правової бази інформаційної сфери тощо.

За прикладом інших більш розвинених у цій сфері держав державні інституції України розуміли необхідність досягнення мети (розвиток інформаційного суспільства) та причини, які цього досягти не дозволяли.

У 2007 році Верховною Радою України були прийняті Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки. Відповідно до цих Основних засад, прагнення побудувати інформаційне суспільство, орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток, в

якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя було проголошено одним з головних пріоритетів України.

У той же час, були визначені основні недоліки, які стояли на шляху досягнення зазначеного пріоритету, а саме:

- відсутність координації зусиль державного і приватного секторів економіки;
- низька ефективність використання ресурсів, спрямованих на інформатизацію;
- відставання у впровадженні технологій електронного бізнесу, електронних бірж та аукціонів, електронних депозитаріїв, використанні безготівкових розрахунків за товари і послуги;
- низький рівень інформатизації окремих галузей економіки та деяких регіонів держави;
- недостатній розвиток нормативно-правової бази інформаційної сфери;
- повільне створення інфраструктури для надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування, юридичним і фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет;
- недостатній рівень комп'ютерної грамотності, повільне застосування сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій; низький рівень представленості України в Інтернет-просторі;
- недостатній рівень державної підтримки виробництва засобів інформатизації, програмних засобів та впровадження інформаційно-комп'ютерних технологій;
- нерівномірність забезпечення можливості доступу населення до комп'ютерних і телекомунікаційних засобів;
- низький рівень вирішення питань захисту авторських прав на комп'ютерні програми [7].

Таким чином, вже у 2007 році на рівні Верховної Ради України було визначено як проблему, яка підлягала вирішенню у найближчій перспективі повільне створення інфраструктури для надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування, юридичним і фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет.

У 2011 році Кабінетом Міністрів України затверджено план заходів щодо реформування всієї системи надання адміністративних послуг, відповідно до якого: визначено ряд першочергових для реформування заходів та визначено як необхідність затвердження стандартів адміністративних послуг; визначено як необхідність скорочення переліку документів, необхідних для одержання адміністративних послуг, зокрема виключення з нього витягів і довідок з реєстрів, які ведуться органами виконавчої влади, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління; визначено необхідність запровадження надання органами виконавчої влади та бюджетними установами адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та з використанням «електронної черги»; визначено необхідність створення регіональних веб-порталів адміністративних послуг у містах Києві, Кіровограді та Луганську [8].

Також у 2011 році Кабінетом Міністрів України затверджено Положення про Реєстр адміністративних послуг (при цьому втратило чинність попереднє застаріле Положення від 2009 року). Метою використання цього Реєстру було визначено ведення обліку адміністративних послуг; забезпечення вільного доступу до інформації про суб'єктів надання адміністративних послуг, а також порядок, умови та розмір плати за їх надання [9].

Подальша розбудова та вдосконалення процедури отримання електронних державних послуг шляхом використання інформаційно-комп'ютерних технологій визначалось як одне із завдань електронного урядування, при цьому, одним з основних викликів була взаємодія різних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інших суб'єктів надання адміністративних послуг шляхом інтеграції відомчих інформаційних систем та автоматизації процедур інформаційного обміну. Концепція надання адміністративних послуг

за допомогою електронних сервісів була пов'язана із впровадженням принципу «єдиного вікна» чи «єдиного простору» при наданні адміністративних послуг, тобто при створенні спеціальних місць, де можна було б отримати (замовити) більшу частину адміністративних послуг в одній установі. При впровадженні цих ідей в життя і виникала необхідність в інтеграції окремих інформаційних систем та створення «точок доступу» для цього, після чого, почалось створення і діяльність Центрів надання адміністративних послуг.

Після прийняття у вересні 2012 року Закону України «Про адміністративні послуги», ситуація у сфері надання адміністративних послуг докорінно змінилася, оскільки застосування у діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування технологій електронного урядування при наданні електронних адміністративних послуг стало обов'язковим [10]. Крім того, на органи місцевого самоврядування (виконавчі органи рад) були покладені обов'язки організаційного забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг [11].

Також прийняття вказаного Закону України стало поштовхом для визначення конкретних моментів використання електронних сервісів при наданні адміністративних послуг.

На цей факт вказує прийняття в 2013 році ряду важливих документів: Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг (визначено механізм ведення вказаного Реєстру як єдиної інформаційної комп'ютерної бази даних про адміністративні послуги, що надавались відповідно до закону суб'єктами надання адміністративних послуг) [12]; Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг (визначено порядок організації роботи такого центру; порядок дій його адміністраторів та їх взаємодії із суб'єктами надання послуг; обов'язковість наявності у кожного центру вебсайту з необхідною інформацією; обов'язковість комунікації із суб'єктами звернення в тому числі і за допомогою електронної пошти; забезпечення можливості звернення чи попереднього запису на прийом через вебсайт; забезпечення можливості надання заявниками документів за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку) [13]; Концепції

Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року.

Відповідно до вказаної Концепції були визначено ряд проблем, на розв'язання яких вона була спрямована: 1) відсутня можливість надання адміністративних послуг без забезпечення функціонування інформаційної системи та упровадження інформаційних технологій у діяльність державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування; 2) застосування інформаційних технологій під час надання адміністративних послуг сприяє підвищенню рівня поінформованості громадськості про порядок та умови надання адміністративних послуг, а також надає можливість значно підвищити ефективність їх надання та створити зручні умови для одержувачів таких послуг (з урахуванням міжнародного досвіду); 3) недостатній стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг для громадськості внаслідок відсутності ефективного механізму для інформування суб'єктів звернення про адміністративні послуги, порядки, умови та суб'єктів їх надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надаються такі послуги, зокрема цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги та можливості звернення щодо надання адміністративних послуг з використанням Інтернету. Також цією Концепцією було визначено, що використання інформаційно-телекомунікаційних технологій під час організації надання адміністративних послуг є недостатнім; витрати часу на проведення погоджувальних процедур з відповідними органами для прийняття рішення щодо надання адміністративних послуг є вкрай значними; відсутнє єдине доступне та зручне для громадськості офіційне джерело інформації про адміністративні послуги, суб'єктів, порядки та умови їх надання, нормативно-правові акти, відповідно до яких надаються такі послуги.

Концепцією визначено здійснення в період з 2013 по 2017 роки наступних дій: створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів в автоматичному режимі; забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних

органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних; підключення до інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів інформаційних ресурсів; модернізація та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг; створення та забезпечення функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги [14].

З 2014 року в Україні почало здійснювати свою діяльність Державне агентство з питань електронного урядування, основними завданнями якого стали реалізація державної політики у сфері інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства та внесення на розгляд Кабінету Міністрів України пропозицій щодо забезпечення формування державної політики у зазначеній сфері [15].

З того часу почали у більш прискореному темпі розвиватись портали, за допомогою яких можна було отримати адміністративні послуги, а також почали впроваджуватись системи електронної ідентифікації громадян «BankID» та «MobileID».

Організація Об'єднаних Націй, вивчаючи здобутки у розбудові цієї сфери 193 країн-членів, почала досліджувати стан світового розвитку електронного урядування, зокрема і стан надання електронних послуг, з 2001 року, що викладається у так званому «Дослідженні електронного уряду ООН» («The United Nations E-Government Survey») [16, 17]. За цим дослідженням основним показником є E-Government Development Index (EGDI) – комплексний індекс, що базується на трьох компонентах: індексі онлайн сервісів, індексі телекомунікаційної інфраструктури та індексі людського капіталу. Завдяки цьому міжнародному дослідженню можна простежити динаміку розбудови електронного урядування в Україні – перші серйозні кроки щодо забезпечення

надання державою електронних сервісів були зроблені у 2014 році, а за 2014-2016 роки ситуація значно покращилася [18].

Наприкінці 2016 року Кабінетом Міністрів України схвалено Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні, відповідно до якої урядом сформульовано проблему, яка на той час потребувала розв'язання – Україна значно відставала від світових темпів розвитку електронних послуг та мала необхідність розробити єдину скоординовану державну політику у зазначеній сфері, спрямовану на розв'язання таких першочергових проблем:

- несформованість нормативно-правової бази;
- відсутність єдиних вимог до запровадження електронних послуг;
- нерегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації суб'єктів звернення під час надання електронних послуг;
- відсутність міжвідомчої електронної взаємодії;
- складність порядків надання адміністративних послуг;
- невизначеність формату електронного документа, згідно з яким суб'єкт звернення повинен подавати документи для отримання адміністративної послуги;
- відсутність єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує надання електронних послуг на основі встановлених вимог;
- брак довіри до електронної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення;
- низький рівень готовності державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до запровадження електронних послуг.

Метою прийняття Концепції було визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг. Зазначена Концепція була прийнята до виконання на період до 2020 року.

Відповідно до зазначеної Концепції було визначено поняття електронної послуги – адміністративної та іншої публічної послуги, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [19].

У схваленій Кабінетом Міністрів України у 2016 році Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні основну увагу приділено забезпеченню надання в електронній формі саме адміністративних послуг та не враховано створення передумов для надання в електронній формі інших публічних послуг. Про зазначене свідчать, зокрема, визначені напрями реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [20].

На той час безпосереднє надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечувались через Єдиний державний портал адміністративних послуг, Положення про який було затверджено в 2013 році [21]. Зазначений Портал був офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. У 2021 році використання цього Порталу перестало бути актуальним, оскільки діяв вже Єдиний державний вебпортал електронних послуг та Реєстр адміністративних послуг [22].

Після 2015 року в Україні почали створювати велику кількість електронних порталів з надання адміністративних послуг: на загальнодержавному рівні почав функціонувати «Кабінет електронних сервісів», «Онлайн будинок юстиції» (з надання електронних адміністративних послуг Міністерства Юстиції України), портал «Електронні сервіси» (з надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України), «Електронний сервіс» (надання окремих електронних адміністративних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру) тощо.

З метою виконання положень, вказаних у Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, у 2019 році урядом було затверджено план необхідних заходів щодо її реалізації, який передбачав:

- визначення першочергових послуг для провадження їх в електронній формі;
- проведення реінжинірингу порядків надання пріоритетних послуг;
- запровадження електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
- забезпечення реалізації принципу єдиного вікна (“one-stop-shop”);
- удосконалення нормативно-правової бази (Законів України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про ліцензування видів господарської діяльності» та «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань»);
- модернізацію наявних та створення нових веб-порталів;
- інтеграцію веб-порталів з інтегрованою системою електронної ідентифікації та автентифікації;
- оптимізацію (об'єднання) надання послуг «За життєвими та бізнес-ситуаціями» тощо [23].

Станом на 2022 рік серед визначених Концепцією розвитку системи електронних послуг в Україні пріоритетних послуг, надання яких в електронній формі передбачалось першочергово, практично всі (45 послуг), надаються на даний час повністю в електронному вигляді (із застосуванням електронних сервісів).

Слід звернути увагу на те, що отримання послуг повністю у цифровому вигляді не є обов'язковим. Мається на увазі весь процес надання послуги – подання заяви та необхідних документів, їх опрацювання та видача результату. Із застосуванням електронних сервісів може бути певний процес, наприклад, подання заяви за допомогою електронного сервісу, а отримання результату – особисто.

1.2. Нормативно-правова база застосування електронних сервісів в системі адміністративних послуг в Україні

Упродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження в діяльність органів публічної влади технологій електронного урядування відбувалися несистемно та майже стихійно.

Так, можливості використання технологій електронного урядування мали факультативний характер, зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур [24].

При вивченні нормативно-правових документів, якими регламентується застосування електронних сервісів в процесі надання адміністративних послуг, слід звернутись і до Основного Закону.

Відповідно до ст. 3 Конституції України, людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Відповідно до статті 40 Конституції України, усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [25].

Таким чином, діяльність держави спрямована серед іншого і на задоволення потреб та інтересів фізичних і юридичних осіб.

У зв'язку з тим, що електронні адміністративні послуги є частиною електронного урядування, крім Конституції України, нормативно-правове регулювання згаданої сфери здійснюється:

- схваленою Указом Президента України Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» [26];

- Стратегією реформування державного управління України на період до 2021 року, схваленою урядом у 2016 році [27];
- Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, схваленою урядом у 2017 році [28];
- Законом України «Про адміністративні послуги» [10];
- Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [29];
- Законом України «Про електронні довірчі послуги» [30];
- з 15.12.2023 – буде здійснюватися ще й Законом України «Про адміністративну процедуру» [31].

Якщо звернутись до міжнародного законодавства, яке регулює вказану сферу, то слід зупинитись на Рекомендаціях Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам Ради Європи «Про ролі та обов'язки Інтернет-посередників» [32]. У Резолюції про ролі та обов'язки інтернет-посередників зазначається, що мережа інтернет сприяла збільшенню ризиків та порушень, пов'язаних із конфіденційністю, при цьому посилила поширення певних форм переслідувань, ненависті та підбурювання до насильства, зокрема, за ознакою статі, раси та віросповідання. Водночас захист приватного життя та персональних даних є основою для здійснення та втілення більшості прав і свобод, гарантованих Конвенцією про права людини.

Також у зазначеному документі визначені керівні принципи для держав стосовно дій, що мають бути вжиті щодо Інтернет-посередників, з належним врахуванням їх ролей і обов'язків та відповідальність Інтернет-посередників щодо основних прав та свобод людини, які держава повинна прагнути забезпечити.

Слід також виділити ратифіковану Верховною Радою України Конвенцію про кіберзлочинність, відповідно до якої визначені принципи співробітництва між Державами і приватними підприємствами для боротьби з кіберзлочинністю і зазначено про необхідність захисту законних інтересів у ході використання і розвитку інформаційних технологій і яка є необхідною для зупинення дій,

спрямованих проти конфіденційності, цілісності і доступності комп'ютерних систем, мереж і комп'ютерних даних, а також зловживання такими системами, мережами і даними, шляхом встановлення кримінальної відповідальності за таку поведінку. Також зазначено про необхідність надання повноважень, достатніх для ефективної боротьби з такими кримінальними правопорушеннями шляхом сприяння їхньому виявленню, розслідуванню та переслідуванню як на внутрішньодержавному, так і на міжнародному рівнях, і укладення домовленостей щодо швидкого і надійного міжнародного співробітництва [33].

Серед міжнародних документів, які безпосередньо мають відношення до надання онлайн публічних послуг також слід звернути увагу на наступні:

- директиву 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 08.06.2000, яка визначає правові основи інформаційної діяльності [34];

- директиву 96/9/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Про правовий захист баз даних» від 11.03.1996, яка визначає правовий захист баз даних у будь-якій формі, тобто зібрань незалежних творів, даних чи інших матеріалів, які систематично чи методично упорядковані і доступні індивідуально за допомогою електронних та інших засобів [35].

Якщо розглядати нормативно-правові документи нашої держави, то основоположне значення для розвитку в Україні надання адміністративних послуг у тому вигляді, в якому вони представлені зараз, зіграло прийняття у 2012 році вже згаданого Закону України «Про адміністративні послуги», який безпосередньо визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, у тому числі із застосуванням електронних сервісів [10].

Прийняття вказаного Закону України передувало ухваленню ряду нормативно-правових документів, серед яких слід приділити увагу схваленій у 1998 році Концепції Національної програми інформатизації, якою були визначені загальнодержавні проекти інформатизації:

- створення національної інформаційно-комунікаційної системи;
- розвиток системи національних інформаційних ресурсів;
- інформатизація стратегічних напрямів розвитку економіки держави, її безпеки та оборони, соціальної сфери [36].

У подальшому, в 2007 році відповідним Законом України, про який вже йшла мова у цій роботі, були ухвалені Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки, основною метою яких стало прагнення побудувати в Україні інформаційне суспільство та визначені основні проблеми, які підлягали подальшому вирішенню [7].

Важливим нормативним документом також є і прийнятий Закон України «Про інформацію», який у свою чергу регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони та захисту інформації [37].

Прийнятий у 2020 році Закон України «Про електронні комунікації» визначає правові та організаційні основи державної політики у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, а також права, обов'язки та відповідальність фізичних і юридичних осіб, які беруть участь у відповідній діяльності або користуються електронними комунікаційними послугами [38]. При цьому, після введення зазначеного Закону України у дію, втратив чинність Закон України «Про телекомунікації», який частково регулював діяльність у зазначеній сфері до цього.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», прийнятий у 2003 році встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів [29].

Правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, а також правові та організаційні засади здійснення електронної

ідентифікації визначає Закон України «Про електронні довірчі послуги», прийнятий у 2017 році [30].

У той же час обов'язково слід приділити увагу нормам, викладеним у Законі України «Про доступ до публічної інформації», оскільки цим нормативним документом визначено порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень та інших розпорядників публічної інформації, а також інформації, що становить суспільний інтерес [39], оскільки інформація може створюватись та зберігатись у електронному вигляді і може бути пов'язана з окремими етапами надання адміністративних послуг, коли деякі відомості, необхідні для кінцевого результату і отримання послуги знаходиться у володінні державного органу, не пов'язаного безпосередньо з суб'єктом надання послуги.

Функціонування окремих вебпорталів, які існують незалежно від Єдиного державного вебпорталу електронних послуг і з яким взаємодіють, визначається окремими нормативно-правовими документами, наприклад, Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», яким серед іншого визначено правові та організаційні засади створення та функціонування згаданого Єдиного державного демографічного реєстру [40], а також й інші, «профільні» Закони України, такі як: «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про ліцензування видів господарської діяльності» та «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» тощо.

У зв'язку з тим, що у законодавстві завжди визначаються певні рамки діяльності та види відповідальності за його порушення, то слід зазначити, що застосування електронних сервісів, використання комп'ютерних мереж має певні межі. Розділом XVI Кримінального кодексу України (кримінальні правопорушення у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку), а саме статтями 361-363¹, передбачена відповідальність за:

- несанкціоноване втручання в роботу інформаційних (автоматизованих), електронних комунікаційних, інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних мереж;

- створення з метою протиправного використання, розповсюдження або збуту шкідливих програмних чи технічних засобів;

- несанкціоновані збут або розповсюдження інформації з обмеженим доступом, яка зберігається в електронно-обчислювальних машинах (комп'ютерах), автоматизованих системах, комп'ютерних мережах або на носіях такої інформації;

- несанкціоновані дії з інформацією, яка оброблюється в електронно-обчислювальних машинах (комп'ютерах), автоматизованих системах, комп'ютерних мережах або зберігається на носіях такої інформації, вчинені особою, яка має право доступу до неї;

- порушення правил експлуатації електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), автоматизованих систем, комп'ютерних мереж чи мереж електрозв'язку або порядку чи правил захисту інформації, яка в них оброблюється;

- перешкоджання роботі електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), автоматизованих систем, комп'ютерних мереж чи мереж електрозв'язку шляхом масового розповсюдження повідомлень електрозв'язку [41].

Розглядаючи підзаконні нормативно-правові акти, які регулюють відносини у сфері застосування електронних сервісів при наданні адміністративних послуг, слід приділити увагу наступним.

У 2012 році Кабінетом Міністрів України була схвалена Концепція створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, згідно з якою основною метою Концепції стало формування підходів до створення, впровадження та функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, що забезпечує передачу необхідних даних за запитами

в автоматичному режимі, оновлення первинних даних у разі їх зміни, пошук та узагальнення необхідної інформації під час взаємодії державних органів. Одним з основних завдань при цьому було визначено необхідність запровадження електронного обслуговування фізичних та юридичних осіб за принципом «єдиного вікна» із застосуванням електронного цифрового підпису [42].

Положення про електронну взаємодію електронних інформаційних ресурсів та перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії, яке визначає загальні засади здійснення обміну електронними даними, крім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами електронної взаємодії з електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг було затверджено Кабінетом Міністрів України у 2016 році [43].

Крім цього, у 2016 році була схвалена вже згадана Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, якою були визначені напрями, механізми і строки формування ефективної системи електронних послуг для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг [19].

Для забезпечення належного функціонування та захисту даних у національних електронних інформаційних ресурсах, доступності та зручності електронних послуг для фізичних та юридичних осіб, а також для запобігання корупції під час надання таких послуг було прийнято відповідний Указ Президента України від 29.07.2019 № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [44].

Передумовою створення існуючого наразі Єдиного державного вебпорталу електронних послуг стало прийняття відповідної постанови Кабінетом Міністрів України в 2019 році, якою було затверджене відповідне положення про зазначений вебпортал електронних послуг (Портал Дія). Цим же нормативним документом були визначені мета його створення, основні завдання,

функціональні можливості, суб'єкти та структура, перелік наявної інформації, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг [22].

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», головними функціями Єдиного державного вебпорталу електронних послуг є:

- надання безоплатної інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання;
- встановлення зворотного зв'язку в електронній формі для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг в електронній формі, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування;
- можливість подання заяви суб'єкту надання адміністративної послуги;
- доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет;
- є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні.

Вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі за принципом «єдиного вікна» визначені у відповідному Порядку, затвердженому відповідно до статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги» [45].

Дослідивши нормативно-правову базу застосування електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг необхідно зазначити, що після прийняття ряду нормативно-правових актів, спрямованих на цифровізацію, ситуація наразі перебуває на етапі розширення можливостей застосування різноманітних електронних сервісів, створення нових застосунків, підвищення безпеки користування наявними можливостями та збереження інформації, яка обробляється у процесі надання адміністративних послуг.

1.3. Мета, інструменти запровадження, переваги та ризики застосування електронних сервісів

Урядом України визначено безпосередню мету розвитку електронних послуг, а саме: забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних послуг без корупційних ризиків.

У той же час, слід також приділити увагу і таким питанням, які можуть бути вирішені при застосуванні електронних сервісів при наданні адміністративних послуг: зменшення чи усунення бюрократичних перешкод при отриманні окремої адміністративної послуги чи комплексу адміністративних послуг; підвищення доступності адміністративних послуг для споживачів; зменшення термінів надання адміністративних послуг; запровадження і виконання стандартів при обслуговуванні.

Для розуміння процесів застосування електронних сервісів під час надання адміністративних послуг, необхідно визначити поняття електронної адміністративної послуги. Відповідно до законодавства, 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 здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [10]. У той же час, дослідники визначають ще такі різновиди понять, як «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги», а впровадження ІТ-технологій у процесі надання послуг спричинило появу понять електронного управління та електронних послуг [46]. Відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», електронна публічна послуга - 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 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). У той же час, виділяється поняття комплексної електронної публічної послуги - електронної публічної послуги, у результаті якої суб'єкту звернення на підставі однієї заяви (звернення, запиту) на отримання декількох електронних публічних послуг одним або декількома суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг або в автоматичному режимі програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг) надаються декілька електронних публічних послуг. Крім того, законодавець окремо визначає і поняття публічної послуги - юридично або соціально значущої дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративної послуги, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення [47].

Узагальнення особливих і загальних ознак публічних та інших видів послуг дозволяє зробити висновок, що електронним послугам як особливому різновиду публічних послуг притаманні ознаки, які характерні для всіх видів публічних послуг. І це не випадково, адже електронні послуги використовуються в різних сферах і надаються всіма суб'єктами публічної адміністрації [48].

Таким чином, електронні послуги мають свої особливі і притаманні тільки їм ознаки, які дозволяють сказати про їх відмінність від інших видів послуг, а саме: надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій і їх неможливо отримати без їх використання; мають на меті максимальне спрощення процедури отримання послуги; мають відповідне нормативно-правове регулювання; під час їх отримання відсутня необхідність особистого звернення для отримання послуги (як подання заяви, так і в деяких випадках –

отримання результату); під час їх отримання відсутня необхідність особистого контакту між суб'єктом звернення та суб'єктом надання послуги.

У той же час, Семенченко А.І. зазначає, що державні електронні послуги – це державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [49]. Карпенко О.В. під електронними послугами державного управління розуміє процес створення та реалізації управлінських сервісів органів державної влади з використанням ІКТ у межах електронної взаємодії різних суб'єктів суспільства та влади [50]. Требик Л.Б. зазначає, що електронні адміністративні послуги – це адміністративні послуги, реалізовані за допомогою технологій електронного урядування, коли суб'єкт звернення замовив та отримав адміністративну послугу від суб'єкта надання, як результат здійснення його владних повноважень безпосередньо в електронному вигляді [51].

Серед тих проблем, які існують під час процесу надання адміністративних послуг і які повною мірою наразі не вирішені, слід зазначити наступні:

- необхідність постійного зберігання суб'єктами надання адміністративних послуг електронних документів та іншої інформації у електронному вигляді, її захисту, способів альтернативного доступу до цієї інформації та документів;
- низька кількість адміністративних послуг, які надаються в автоматичному режимі та за допомогою електронних сервісів;
- відсутність у переважної більшості органів місцевого самоврядування, які є суб'єктами надання ряду адміністративних послуг, внутрішнього електронного документообігу, який міг би забезпечити надійний захист інформації, що передається;
- недостатній рівень комп'ютерної грамотності та обізнаності населення про наявні можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі;
- несистемний характер розвитку електронних адміністративних послуг;
- відсутні стандарти якості адміністративних послуг в електронній формі, а також регулярний моніторинг якості їх надання.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ДОСВІДУ ІНШИХ КРАЇН ПРИ ЗАПРОВАДЖЕННІ ОКРЕМИХ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Нормативно-правова база при запровадженні електронних сервісів в інших країнах

При розгляді нормативно-правової бази, яка регулює діяльність державних та інших органів, які надають адміністративні послуги у зарубіжних країнах, то слід звернути увагу на те, що у Європейському Союзі існує розподіл послуг у публічному секторі на державні (public services) – так звані «послуги загальних інтересів» (services of general interest), а також «послуги загальних економічних інтересів» (services of general economic interest) [48].

Надання цифрових адміністративних послуг у Європейському Союзі нерозривно пов'язано з електронним урядуванням. Дослідник І. Коліушко поняття «електронний уряд», «e-government», розуміє не лише як «електронний уряд», а й «електронне управління державою», тобто використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі й Інтернет-технологій [52]. Інший науковець З. Пісковець трактує поняття електронного урядування декілька інакше: електронне урядування – це спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади, при цьому, будь-яка людина через мережу Інтернет може звертатися із запитом до органів державної влади для отримання необхідної інформації, тобто, для одержання адміністративних послуг [53].

У Європейському Союзі сектор послуг є настільки важливим, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством,

зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу. Зокрема, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору говориться, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг [54].

Системний процес запровадження електронних послуг у Європейському Союзі розпочався приблизно у 2001 році, при цьому, на початку цього процесу було проведення моніторингу електронних послуг, що надаються урядом (e-government та e-administration). У країнах ЄС на сьогодні розвиваються навички звернень фізичних та юридичних осіб до e-administration та спрощується технічна основа для надання послуг. Наразі електронні публічні послуги в ЄС надаються та мають значне поширення, крім того, також здійснюється ряд заходів з метою покращення їх надання, а саме: покращуються інформаційні цифрові системи, які здійснюють надання електронних послуг різними державами – членами ЄС; вдосконалюється електронна система ідентифікації особи, покращується захист персональних даних тощо.

При цьому, у питанні загального правового регулювання надання адміністративних послуг різних держав – членів ЄС спостерігаються значні відмінності, зокрема, різний ступінь розвитку нормативного та інституційного забезпечення зазначеної сфери, різний розподіл повноважень щодо надання адміністративних послуг між органами державної влади та місцевого самоврядування. У той же час, керівними органами ЄС вживаються заходи щодо уніфікації законодавства держав-членів та забезпечення однакового високого рівня якості надаваних послуг на теренах всього Співтовариства [55].

Необхідно відзначити, що у листопаді 2022 року Європейська Комісія підготувала до запровадження «Акт про взаємодію в Європі для посилення сумісності в державному секторі». Як зазначено у документі, інтероперабельність дозволяє адміністраціям співпрацювати та забезпечувати

функціонування державних послуг через територіальні, галузеві та організаційні мережі, в той час як ці адміністрації залишаються суверенними суб'єктами на всіх рівнях управління. Громадяни та підприємства по всьому ЄС очікують від своїх адміністрацій високоякісних державних послуг. Однак, при цьому, перед наданням кінцевому користувачу, оброблені дані часто повинні обмінюватися між різними державними органами. Цей обмін відбувається як на місцевому, так і на регіональному, національному та європейському рівнях і вимагає взаємодії. Незважаючи на зусилля в останні десятиліття, залишаються певні бар'єри у сфері сумісності та цифровізації державних послуг по всій Європі, що призводить до того, що суб'єкти звернень за послугами мають проблеми, коли намагаються отримати доступ до цифрових послуг із залученням кількох країн – членів ЄС. Одна з проблем – недостатня технічна сумісність між різними державними службами; інша проблема – цифрові питання розглядаються в процесі розробки політики занадто пізно. Це призводить до більших майнових та часових витрат для адміністрацій, громадян і компаній. План цифровізації ЄС до 2030 року визначає обов'язкову необхідність у посиленні співпраці між державами-членами та інституціями ЄС щодо сумісності технічних платформ державного сектора при наданні цифрових послуг [56].

Відповідно до вказаного плану цифровізації ЄС до 2030 року визначено, що за один рік пандемія COVID-19 радикально змінила роль і сприйняття цифровізації у суспільствах і економіках країн Європейського Союзу, а також прискорила її темпи, при цьому, вказала на вразливість цифрового простору та його залежність від неєвропейських технологій. У документі зазначається, що Європі необхідно пройти шлях до цифрового суверенітету шляхом створення та розгортання технологічних можливостей таким чином, щоб люди та підприємства могли використовувати потенціал цифрової трансформації та допомагали будувати більш здорове та екологічне суспільство. Цей процес почався з прийняття Закону про управління даними, Закону про цифрові послуги, Закону про цифрові ринки та Стратегії кібербезпеки. Відповідно до поставлених цілей, до 2030 року в рамках ЄС:

- повинна бути розгорнута цифрова ідентифікація (персоналізація) осіб, що дозволить кожному громадянину контролювати свою діяльність в мережі Інтернет (користувачі зможуть повноцінно використовувати онлайн-сервіси в усьому ЄС, зберігаючи свою конфіденційність);

- 100% ключових державних онлайн-послуг повинні стати доступними для громадян ЄС та підприємств;

-100% громадянам ЄС повинна бути доступна їх медична документація;

-80% громадян ЄС повинні мати змогу використовувати рішення цифрової ідентифікації [57].

Це стосується загальних вимог до надання адміністративних послуг та застосування при цьому електронних сервісів в країнах Європейського Союзу. При цьому, у кожній країні – учасниці ЄС існують певні особливості, які законодавчо закріплені.

Наприклад, у Німеччині діє Закон про адміністративну процедуру, у Швеції прийнято Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, в Іспанії – Закон про нагляд за дотриманням якості послуг органів державної влади, у Португалії – Хартія дотримання якості при наданні державних послуг, в Австрійській Республіці діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Нідерландах – Акт з загального адміністративного права тощо.

Якщо більш детально розглядати розвиток системи надання адміністративних послуг та прийнятих під час цього процесу нормативно-правових актів, то слід звернути увагу, що у листопаді 2000 року Рада міністрів Польщі прийняла програмний документ «Е-Цілі та напрямки розвитку інформаційного суспільства в Польщі», після чого, Міністерство економіки розробило детальну стратегію ePoland – «План дій щодо розвитку інформаційного суспільства в Польщі на 2001-2006 роки». Крім того, у 2004 р. урядом було уведено нову Стратегію інформатизації Республіки Польща «е-Польща на 2004-2006 роки», де одним з пріоритетних завдань було поставлено створення інтегрованої платформи електронних державних послуг.

Фундаментальними цілями стратегії було визначено забезпечення доступу до Інтернету для всіх громадян та бізнесу, основними критеріями якого є швидкість, безпечність та низька ціна, а також розвиток послуг в електронному вигляді та підвищення комп'ютерної грамотності [58].

Наразі, відповідно до польського законодавства, основою застосування електронних сервісів при наданні адміністративних послуг є саме національне законодавство. З основних нормативно-правових документів, які регулюють надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів можна виділити: Акт про Надання послуг з використанням електронних засобів від 18.07.2002, Закон про телекомунікації, який набув чинності 03.09.2004, Акт про електронний підпис від 18.09.2001 та Акт про комп'ютеризацію операцій суб'єктів, залучених до виконання державних замовлень від 2005 року, відповідно до якого закріплювалося право звернень до державних органів в електронній формі. Таким чином, можна вирізнити переваги електронного урядування Польщі, як: відкритість і прозорість адміністрацій; економія часу для оброблення інформації; підвищення якості надання адміністративних послуг; застосування інформаційно-комунікаційних технологій уможливило забезпечення доступу до публічної інформації; можливість стабільного отримання адміністративних послуг тощо [59].

Серед головних етапів впровадження електронного уряду у Франції можна виділити етап стратегічного планування та етап безпосередньої реалізації. У ході першого етапу, який розпочався в січні 1998 року, була погоджена й затверджена всіма органами державної влади генеральна стратегія формування в країні «інформаційного суспільства» і побудови структур «електронного уряду». Метою цієї програми було прискорити формування інформаційного суспільства й забезпечити його доступність для кожної людини. У програмі були враховані: реальні можливості, які має для побудови загальнонаціональної та загальнодоступної системи інформаційних послуг Франція; позитивний і негативний досвід країн світу, що накопичився в процесі створення подібних систем; основні вимоги та параметри плану «Електронна Європа 2002» [60].

У 2000 році у Франції зусилля всіх інститутів державного управління були зосереджені на модернізації державної служби і формуванні спеціалізованих структур, призначених для надання соціальних онлайн послуг, а також розвитку інформаційної взаємодії з громадянами й підприємствами.

У 2005 році у Франції було прийнято Закон про електронний обмін між користувачами та адміністративними органами, відповідно до якого було визначено поняття інформаційної системи (будь-якого набору засобів, призначених для розробки, обробки, зберігання або передачі інформації, якою обмінюються в електронному вигляді між адміністративними органами та користувачами) та визначено, що будь-який користувач після ідентифікації в адміністративному органі може надіслати йому запит, декларацію, документ чи інформацію в електронному вигляді або відповісти на нього тим же способом. Окрім цього, цим нормативно-правовим документом було передбачено створення державної послуги, яка полягала у наданні користувачу «місця для зберігання», доступного в Інтернеті, який дозволяв зберігати та передавати адміністративним органам інформацію та документи. Фактично, цей закон був нормативно-правовою підставою для введення загального електронного документообігу, електронної пошти та цифрової комунікації між громадянами, бізнес-структурами та органами державної влади [61].

Крім цього, слід виділити наступні законодавчі акти Франції, які мали вплив на подальше застосування електронних сервісів при наданні адміністративних послуг населенню та бізнес-структурам:

- Закон про доступ до державних документів від 1978 року, доповнений Законом від 2005 про визначення правил повторного використання інформації, що надана державним сектором;

- Закон про конфіденційність електронної економіки від 2004 року, яким встановлюється правова основа розвитку послуг електронної комерції;

- Закон про державні закупівлі електронних комунікацій від 2004 року, яким передбачена можливість електронного доступу до документів інформаційного характеру;

- Закон про електронний підпис від 2000 року.

Для нормативно-правового регулювання та можливості застосування електронних сервісів при наданні адміністративних послуг в Угорщині були прийняті такі нормативно-правові акти, які визначали «road-map» розвитку електронних послуг, підстави та порядок їх застосування:

- Стратегія e-government та запровадження Центральної Електронної Сервісної Системи та Концепція розвитку e-administration від 2007 року;

- детальна Програма розвитку електронних послуг від 2007 року;

- Концепція розвитку електронної e-administration та електронних послуг від 2007 року;

- Стратегія e-адміністрування від 2010 року.

Якщо розглядати нормативно-правове регулювання застосування електронних сервісів при наданні адміністративних послуг за прикладом Канади, то слід зауважити, що у вказаній державі не використовується як такий термін «адміністративні послуги», а найближчим аналогічним йому поняттям є «публічні» чи «урядові» послуги, які, у свою чергу, поділяються на «внутрішні» (урядові) та «зовнішні» (для громадян та бізнесу).

Канада є одним з лідерів інновацій при застосуванні електронного урядування та надання послуг органами державної влади за допомогою інформаційних технологій. У 2003 році Секретаріат Казначейського управління Канади (The Treasury Board Secretariat) розробив та ввів у дію обов'язкову «Програму з управління державною інформацією» (the Policy on the Management of Government Information), у рамках якої було розроблено стратегію впровадження технологій електронного урядування та моніторинг індексів е-готовності для міністерств та відомств. Програма впровадження уряду онлайн максимально допомагає канадцям взаємодіяти з урядом, отримувати необхідну інформацію, вести бізнесову діяльність, отримувати адміністративні послуги. Головним завданням проекту «Service Canada» було створення мережі центрів доступу по всій території Канади, побудованих за системою «єдиного вікна», що надають особистий доступ до послуг і програм усіх урядових установ і

організацій; створення безкоштовної телефонної служби, досяжної в будь-якому населеному пункті країни; розбудови урядових послуг у режимі онлайн [62].

В Австралії у 2000 році була прийнята Державна стратегія електронного урядування (The Government Online Strategy), коли і почався розвиток державних і недержавних онлайн послуг. З 2004 року розвиток та надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів було передано державному агентству з інформаційного управління (Australian Government Information Management Office/AGIMO).

Прийнята у 2006 році програма австралійського уряду на 2006-2010 роки «Responsive Government. A New Service Agenda» стосується розвитку електронного урядування та інформаційно-комунікаційних технологій.

Розглядаючи розбудову електронного урядування та електронних застосунків при наданні електронних адміністративних послуг за прикладом Великої Британії, слід зазначити, що це одна з перших у світі держав, яка в 1994 році стала вирішувати проблему відкритого доступу до інформації державних структур. У 1999 році була прийнята Стратегічна програма Великобританії «Модернізація державної влади», на підставі якої був створений урядовий портал «Великобританія онлайн», який дозволив державним органам надавати громадянам електронний доступ до всіх форм документів, використовувати електронний-цифровий підпис для заповнення форм, необхідних для отримання електронних державних послуг. Урядова цифрова стратегія (Government Digital Strategy), яка була представлена у грудні 2013 року, встановлювала, як уряд буде перепроєктувати свої цифрові послуги, з метою зробити їх настільки простими та зручними, щоб усі могли їх використовувати. Ця стратегія визначала, що уряд за замовчуванням мав бути цифровим. У грудні 2014 року була введена у дію Стратегія державної цифрової інтеграції (Government Digital Inclusion Strategy), яка визначала, яким чином за участі державного та приватного бізнесу уряд повинен був діяти для підвищення якості цифрових послуг [63].

У лютому 2017 року Британська державна цифрова служба (Government Digital Service) опублікувала національну Стратегію цифрових перетворень

(Digital Strategy), яка включала у себе сім напрямів розвитку «провідної цифрової економіки» у світі:

- інфраструктура (побудова у Великобританії цифрової інфраструктури світового класу);
- навички та залученість (надання кожному доступу до необхідних цифрових послуг);
- цифровий сектор (створення умов у країні для початку розвитку цифрового бізнесу);
- розширення економіки (допомога кожному британському бізнесу стати цифровим);
- кіберпростір (створення найбезпечнішого у світі місця для роботи онлайн);
- цифрове управління (підтримка в якості світового лідера в обслуговуванні своїх громадян за допомогою мережі Інтернет);
- економіка даних (розширення можливостей використання даних в економіці Великобританії та підвищення суспільної довіри до їх використання [64]).

За звітом ООН «Електронне управління. Огляд 2016: Електронний уряд як підтримка стійкого розвитку» («E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development»), Великобританія названа лідером глобального рейтингу за рівнем розвитку електронного уряду.

Таким чином, проаналізувавши розвиток запровадження електронних технологій у таку сферу діяльності урядів країн світу, як надання адміністративних послуг, можна зробити висновок про те, що технології електронного урядування є фактором удосконалення діяльності державних органів, сприяють підвищенню ефективності державної влади, забезпечуючи її прозорість та відкритість.

2.2. Стан використання електронних сервісів на сучасному етапі розвитку окремих країн

Станом на другу половину 2022 року досить багато з адміністративних послуг у Польщі запроваджено у режимі on-line. До таких послуг можна віднести: розрахунок податків; облік митної служби; реєстрація бізнесу; реєстрація автотранспорту; інформування пацієнтів медичних закладів тощо. Ці послуги надаються на різних урядових сайтах, що взаємодіють між собою. З переваг застосування електронних сервісів у Польщі виокремлюють: відкритість і прозорість адміністрацій, економію часу для оброблення інформації, підвищення якості надання адміністративних послуг, забезпечення постійного доступу до публічної інформації, можливість стабільного отримання адміністративних послуг тощо [52].

Запровадження Стратегії інформатизації Республіки Польща на 2004-2006 роки дозволила створити у Польщі можливості громадянам отримувати найважливіші послуги в електронному вигляді, а саме:

- одержувати інформацію про адміністративні послуги на державних (урядових) порталах;
- подавати заяву про надання послуги в електронному вигляді;
- отримали можливість ідентифікації особи;
- отримувати результати в електронному вигляді за окремими видами послуг;
- отримувати інформацію про моніторинг процедури надання адміністративних послуг.

У зв'язку з тим, що отримати адміністративну послугу із використанням електронних сервісів неможливо без ідентифікації особи, у Польщі існує спеціальна система, яка дозволяє здійснити таку ідентифікацію, створена на базі наявних у кожного громадянина Польщі спеціальних номерів, отриманих при проведенні перепису населення (Інтегральна система з особистих записів «Osobowych Rejestrow Panstwowych»).

Також у Польщі існує профільне міністерство «Міністерство цифровізації» (Ministerstwo Cyfryzacji), діяльність якого присвячена виключно впровадженню сучасних технологій. Одним з найважливіших проектів, який розвиває це міністерство – проект «mObywatel», який дозволяє мати у своєму смартфоні водійське та особисте посвідчення. З 2015 року реформи, прийняті у рамках «Цифрової Польщі», направлені на повну діджиталізацію адміністративних послуг у державі.

На даний час у Польщі існує «Електронна Платформа Державних Послуг» (ePUAP – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej), на якій електронні адміністративні послуги систематизовані за суб'єктом звернення та життєвою ситуацією:

- для громадянина («Документи та персональні дані», «Освіта», «Транспортні засоби», «Нерухомість і навколишнє середовище», «Податки», «Реєстрація та вибори», «Правова допомога», «Робота і бізнес», «Сім'я і шлюб», «Військові та безпека», «Подорожі та відпочинок», «Пільги та матеріальна допомога», «Сертифікати та витяги», «Охорона здоров'я та соціальне забезпечення», а також «Іноземець в Польщі»);

- підприємця («Антикризовий щит», «Підпишіть документ в електронному вигляді», «Іноземці в Польщі», «Зовнішня торгівля», «Інвестиції в будівництво», «Підрядники та замовники», «Обов'язки підприємця», «Податки та бухгалтерський облік», «Співробітники в компанії», «Ведення бізнесу в ЄС», «Розвиток компанії», «Службові справи», «Продажі та маркетинг», «Соціальна безпека», «Професійна кваліфікація», «Створення компанії», «Закриття компанії», «Призупинення та відновлення», «Дозволи», «Концесії», «Реєстри», «Зміни в компанії»);

- державного службовця («Офіційні документи», «Субсидії», «Нерухомість і навколишнє середовище», «Громадські справи», «ІТ системи»);

- фермера («Фінансова підтримка», «Співфінансування заходів», «Соціальна безпека», «Сертифікати, дозволи та реєстри», «Культивування»,

«Розведення тварин», «Нерухомість і землі сільськогосподарського призначення»).

Серед тих цифрових адміністративних послуг, аналоги яких ще не запроваджені в Україні, варто виділити наступні: «Велика сімейна картка» (посвідчення багатодітної родини, яка надає деякі соціальні гарантії, право на пільги та знижки), «Ідентифікаційний квиток школи» (шкільний ідентифікатор, який відображається на екрані смартфона, дає право на пільги та знижки), «Подання заяви про внесення до списку виборців», «Отримання довідки про військову службу», «Стати солдатом Національних резервних сил», «Отримання Європейської картки медичного страхування», «Дофінансування реабілітаційного перебування», «Субсидія на придбання автоаксесуарів для органів слуху; протеза кінцівки тощо» та інші соціальні послуги.

Крім того, на зазначеній платформі знаходяться посилання на інші інформаційні портали органів влади («Інформаційний портал для виборів місця навчання», «Геопортал картографічних матеріалів», «Екопортал», «Податковий портал», «Бізнес-інформаційний портал», «Інформаційний портал Європейських фондів», «Портал з працевлаштування», «Пенсійно-інформаційний портал» тощо) [65].

У Франції за допомогою електронних сервісів ефективно надається ряд адміністративних послуг. У 2000 році у Франції було створено централізований адміністративно-державний Інтернет-портал «Інформаційної адміністрації». Метою цього сайту є спрощення спілкування з адміністрацією для громадян, бізнесу та громадських організацій, надання їм зручного доступу до нормативної бази та інформування щодо їхніх обов'язків. Портал надає доступ до інформації у сфері адміністративних послуг, структурованої чітко і просто за секціями. Портал також містить каталог загальнодержавних і місцевих послуг і доступ до всіх електронних ресурсів органів публічної адміністрації Франції та Європейських інституцій. Портал адміністративних послуг структурований за суб'єктами звернення (послуги для громадян – Particuliers, для бізнесу –

Professionnels (підприємців та юридичних осіб), а також для об'єднань громадян – Associations) [66].

Головна сторінка Порталу містить і детальну рубрикацію послуг за сферами суспільних відносин: питання іноземців і громадянства, сім'ї, трудових відносин, правосуддя, нерухомості, охорони здоров'я та соціальних послуг. Серед зручних електронних сервісів, які використовуються при наданні адміністративних послуг, слід виділити надання таких послуг «за життєвою ситуацією», коли порядок дій суб'єкта звернення залежить від обраного розділу життєвої ситуації з відповідями на ряд запитань, таких як: «наявність дітей», «національність», «стан працевлаштування», «чи є заявник орендарем соціального житла» тощо від відповіді на які залежать умови надання тієї чи іншої послуги. Зазначений Портал охоплює необхідні найпопулярніші послуги для громадян та бізнесу: подання декларації про податки, пошук роботи, соціальне страхування, реєстрація транспортних засобів, отримання дозволу на будівництво, отримання свідоцтв про шлюб чи народження, зміна адреси проживання, соціальні виплати працівникам підприємства, оформлення митних декларацій тощо [67].

В Угорщині сьогодні можна отримати 372 електронні послуги з використанням електронного урядового Порталу «magyarorszag.hu». Серед цих електронних послуг 20 різновидів електронних послуг є загальними для країн-членів ЄС. Можна отримати електронні послуги, що надаються 80 різними суб'єктами публічної адміністрації та іншими установами і організаціями [68].

Електронний портал надання адміністративних послуг Канади має назву «Service Canada». Систематизація адміністративних послуг, які надаються за допомогою електронних сервісів, здійснена по аналогії із французьким порталом за типовими життєвими ситуаціями та водночас містить гіперпосилання на сайти державних органів, які охоплюють відповідні сфери суспільного життя (охорони здоров'я, публічної адміністрації, оподаткування, туризму, науки, технологій тощо) [66]. Серед найпопулярніших наразі електронних адміністративних послуг виділяються: «Надсилання звіту за допомогою служби Інтернет-звітності»,

«Надання виплат, допомоги», «Пошук роботи», «Надання депозиту», «Банк вакансій», «Гарантований дохід» тощо. При цьому, до кожної адміністративної послуги, яка може надаватись не в електронній формі, додається відповідний «Стандарт обслуговування». Також, портал використовує електронні медійні ресурси та соціальні мережі для можливого отримання суб'єктами звернень інформації про послуги [69].

Розвиток системи надання електронних публічних послуг у Канаді полягає у спрощенні урядових процедур, заохоченні до самообслуговування, співпраці між різними органами і рівнями влади та використанні новітніх технологій (наприклад, відео-інструкцій на сервісі YouTube).

Інформація про наявність електронних сервісів при отриманні послуг зазначена на урядовому порталі Австралії (australia.gov.au), на якому також представлена і загальна інформація про державу, а також можливості з підтримки бізнесу, алгоритми дій під час стихійних лих чи інших життєвих ситуаціях тощо. Для отримання певних електронних послуг відповідно до місця проживання, Портал відсилає до сайтів відповідних штатів та територій, де місцеві мешканці можуть онлайн отримати доступ до таких адміністративних послуг, які надаються державними органами на відповідній території, наприклад: отримання, відновлення водійського посвідчення на транспорт та судно; пошук роботи; зміна адреси місця мешкання; отримання посвідчення пенсіонера; планування будівництва; утилізація відходів; надання електронних дозволів на паркування; оплата комунальних платежів та місцевих податків; місцеві електронні посвідчення; дозволи на проведення заходів у парках тощо). Слід відмітити, що на зазначених сайтах послуги структуровані за життєвою ситуацією та за суб'єктами їх надання [70].

Крім того, для можливості отримання електронних послуг у Австралії існує і спеціальний Портал, який має назву «Послуги Австралії», на якому послуги принципово розподілені за суб'єктом звернення (фізичні особи та представники бізнесу) та за видами життєвих ситуацій:

- послуги, пов'язані з вихованням дітей (соціальні послуги до та після народження дитини; соціальні послуги, пов'язані із розлученням батьків тощо);
- побутові послуги (послуги, пов'язані із зміною місця проживання; соціальні послуги для бездомних осіб; послуги з реєстрації та розірвання шлюбу; послуги, пов'язані з природними катастрофами; послуги при виїзді за кордон тощо);
- пенсійні послуги (допомоги та виплати при виході на пенсію; догляд за літніми людьми тощо);
- послуги, пов'язані з працевлаштуванням (послуги при втраті роботи, пошуку роботи, податкові послуги для бізнесу);
- освітні послуги (послуги, пов'язані з навчанням в школах та вищих навчальних закладах, перекваліфікацією, зміною робочої спеціальності);
- медичні послуги (отримання інвалідності; соціальні виплати при реабілітації; послуги, пов'язані з настанням смерті тощо) [71].

У Великій Британії діє урядовий Портал «gov.uk», призначений надавати адміністративні послуги за допомогою системи єдиного доступу через Інтернет. На відміну від прикладу Канади, цей Портал організований за основними сферами діяльності держави, тобто суб'єктами надання адміністративних послуг (охорона здоров'я, освіта, зайнятість, транспорт, податки, туризм, соціальна підтримка тощо) та цільовими користувачами адміністративних послуг (батьки, інваліди, молодь, мігранти) [72]. При цьому, зазначений Портал об'єднує діяльність у сфері надання інформаційних та адміністративних (у тому числі електронних) послуг 23 державні органи (Ministerial departments) та більше 400 інших державних установ [73].

Таким чином, практично в усіх провідних країнах світу з високим рівнем застосування електронного урядування наявна можливість скористатись національними електронними інформаційними порталами та порталами отримання різноманітних державних послуг, які спрощують урядові процедури, заохочують заявників до самообслуговування та використання новітніх технологій та спонукають до співпраці між різними органами і рівнями влади.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У СИСТЕМІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Застосування електронних сервісів як одна з можливостей отримання адміністративних послуг

Відповідно до частини 3 статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги», є декілька способів надання адміністративних послуг в Україні:

- безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг;
- через центри надання адміністративних послуг;
- з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [10].

При цьому, у останньому випадку йдеться саме про різновид адміністративних послуг, а саме – адміністративні послуги в електронній формі. Враховуючи визначене законодавцем поняття електронної публічної послуги (послуга, яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви, поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, або без подання такої заяви) [47], необхідно визначити, які саме електронні сервіси у нашій державі надають можливість їх отримувати.

Для цього слід мати на увазі, що адміністративні послуги в електронній формі можуть бути як повністю автоматизовані (усі процеси виконуються віддалено, тобто в електронній формі, де участь людини мінімізована), так і автоматизовані частково (в автоматизованому режимі виконується лише частина процесів). Більше переваг в даному випадку мають повністю автоматизовані електронні адміністративні послуги, оскільки є можливість цілодобового їх отримання незалежно від дня тижня. Тоді як для інших електронних

адміністративних послуг характерною ознакою є можливість у такому ж режимі подачі документів або доступу до результатів надання послуг [74].

Можливість отримання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів законодавчо в Україні передбачена зазначеним Законом України «Про адміністративні послуги», відповідно до якого єдиним засобом отримання електронних адміністративних послуг є Єдиний державний вебпортал електронних послуг, яким є «Портал ДіЯ» (diia.gov.ua), який має назву «Державні послуги онлайн», а також інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Зазначений портал для зручності структурований на декілька системних розділів:

- популярні послуги;
- адміністративні послуги за напрямками (виділено 12 таких напрямків: «Сім'я», «єРобота», «Пенсії, пільги та допомога», «Ліцензії та дозволи», «Безпека та правопорядок», «Транспорт», «Земля, будівництво, нерухомість», «Довідки та витяги», «Навколишнє середовище», «Здоров'я», «Документи та громадянство» та «Підприємництво»);
- адміністративні послуги за життєвими подіями та ситуаціями (поки існує лише три такі ситуації: «Мені виповнилось 14», «Я планую дитину» та «У мене народилась дитина»);
- питання та відповіді.

Портал також містить посилання на «Гід з державних послуг» (guide.diia.gov.ua), який фактично є Реєстром адміністративних послуг, які надаються у нашій державі (наразі налічує більше 2400 різноманітних послуг) та має доступ до найважливіших електронних ресурсів органів публічної адміністрації [75].

До запровадження зазначеного Порталу в Україні, адміністративні послуги із застосуванням електронних сервісів надавались за допомогою різних (за структурою та виглядом) сайтів органів державної влади, мали різні інтерфейси,

стандарти та засоби е-ідентифікації, що було доволі незручним для суб'єктів отримання послуг.

Створення і запровадження Єдиного державного вебпорталу електронних послуг почалось після створення у вересні 2019 року Міністерства цифрової трансформації. Відповідною постановою Кабінету Міністрів України було затверджено Положення про зазначене Міністерство, що створило правові передумови для функціонування зазначеного Міністерства, визначило засади, цілі та принципи його діяльності [76].

Станом на друге півріччя 2022 року, за допомогою безпосередньо Єдиного державного вебпорталу електронних послуг наявна можливість отримати більше 26 повністю автоматизованих електронних адміністративних послуг, тобто і подати заяву, і отримати результат у електронному вигляді, серед яких слід виділити наступні:

- отримання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, яка є однією з найактуальніших послуг у державі, оскільки наявність зазначеного витягу підтверджує факт наявного права власності нерухомим майном і земельними ділянками;

- отримання Витягу про місце проживання (виникнення цієї адміністративної послуги в електронному вигляді безпосередньо пов'язана із зміною порядку реєстрації місця проживання, початком активної фази бойових дій на території України та прийняттям Закону України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні», оскільки після 24.02.2022 доступи до Реєстрів територіальних громад були технічно закриті в інтересах національної безпеки. У той же час, для отримання ряду публічних послуг особам необхідно було підтвердити факт приналежності до певної громади (підтвердити факт зареєстрованого/задекларованого місця проживання), який іншим чином було зробити неможливо);

- отримання компенсації за працевлаштування внутрішньо-переміщеної особи, отримання мікрогранту від EU4Business, отримання грантів на власну справу, на сад, на теплицю, на переробне підприємство, подання повідомлення

про пошкоджене майно, отримання кредиту на житло для внутрішньо-переміщених осіб (електронні адміністративні послуги, запроваджені безпосередньо у 2022 році та які також стали причиною повномасштабної збройної агресії сусідньої країни).

При цьому, ряд інших електронних адміністративних послуг доступні на Єдиному порталі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, наприклад:

- електронний сервіс Держгеокадастру (отримання відомостей з Держгеокадастру, отримання витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки, отримання відомостей з документації із землеустрою, отримання витягу з реєстру інженерів-землевпорядників);

- електронний сервіс Міністерства внутрішніх справ (отримання витягу з інформаційно-аналітичної системи «Облік відомостей про притягнення особи до кримінальної відповідальності та наявності судимості», тобто довідки про наявність/відсутність судимостей; замовлення індивідуальних реєстраційних номерів на транспортний засіб; заміна посвідчення водія тощо);

- електронний сервіс Міністерства соціальної політики України (оформлення субсидії, соціальної допомоги при народженні дитини тощо);

- електронний сервіс Пенсійного фонду України (призначення та перерахунок пенсії, отримання відомостей з реєстру застрахованих осіб, отримання відомостей про трудову діяльність тощо).

Окремо треба відзначити наявну можливість скористатись електронними адміністративними послугами за допомогою мобільного застосунку «ДіЯ», серед яких на сьогодні доступні наступні:

- оплата штрафів за порушення правил дорожнього руху;
- оплата боргів за виконавчими провадженнями;
- можливість ділитися копіями цифрових документів;
- перевірка дійсності цифрових документів іншої людини;
- подання повідомлення про пошкоджене майно;
- отримання статусу внутрішньо-переміщеної особи;

- отримання/скасування статусу безробітного;
- сплата податків фізичної особи – підприємця.

Крім того, у цифровому застосунку доступні для відображення такі цифрові документи, як: 1) паспорт громадянина України у вигляді ID-картки; 2) біометричний закордонний паспорт; 3) картка платника податків; 4) водійське посвідчення; 5) свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу; 6) страховий поліс транспортного засобу; 7) студентський квиток; 8) довідка переселенця; 9) свідоцтво про народження дитини.

Використання зазначених електронних документів та надання адміністративних послуг в електронному вигляді регламентовано нормативно-правовими актами діючого законодавства.

Так, запровадженню такої електронної адміністративної послуги «єМалятко» (державна реєстрація народження дитини та інші супутні їй адміністративні послуги, такі як: призначення допомоги при народженні дитини, реєстрація в Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків, присвоєння дитині унікального номера запису в Єдиному державному демографічному реєстрі, реєстрація місця проживання дитини, призначення допомоги багатодітним сім'ям, внесення інформації про дитину до Реєстру пацієнтів, виплата грошової компенсації за пакунок малюка) слугувало внесення змін до статті 13 Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» [77] та прийняття Кабінетом Міністрів України постанови «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини», відповідно до якої було вирішено реалізувати зазначений проєкт протягом 2020-2022 років. Зазначена постанова Кабінету Міністрів України також стала нормативною основою для запровадження таких електронних адміністративних послуг, як:

- реєстрація, зняття з реєстрації місця проживання шляхом подання документів в електронній формі батькам дитини до 14 років;

- реєстрація платником податку у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків фізичним особам віком від 14 до 18 років під час оформлення паспорта громадянина України вперше [78].

При модернізації адміністративної послуги «Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання/перебування» до того стану, коли її надання було б можливе за допомогою електронних сервісів, нормативно-правова база її застосування також була змінена.

У листопаді 2021 року було прийнято Закон України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні». Зазначеним Законом України були врегульовані відносини у сфері надання електронних публічних послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання (перебування) фізичних осіб в Україні та встановлено порядок надання таких послуг, порядок внесення, обробки, обміну відповідними відомостями в електронних реєстрах та базах даних [79].

На виконання цього законодавчого акту були розроблені та затверджені відповідні порядки:

- декларування та реєстрації місця проживання (перебування);
- створення, ведення та адміністрування реєстрів територіальних громад;
- електронної інформаційної взаємодії між інформаційно-комунікаційними системами та передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру.

При детальному розгляді порядку надання такої адміністративної послуги, яка надається із застосуванням електронних сервісів, як «Реєстрація фізичної особи підприємцем», слід звернутись до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», до якого були внесені суттєві зміни в організацію надання зазначеної адміністративної послуги.

Згідно із внесеними змінами, з'явилась можливість провести реєстраційні дії у так званому «автоматичному» режимі, тобто з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та без участі державного

реєстратора. У зазначеному автоматичному режимі стало можливим отримання одразу семи адміністративних послуг:

- державної реєстрації фізичної особи підприємцем;
- державної реєстрації змін до відомостей про фізичну особу - підприємця;
- державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичною особою - підприємцем, крім державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця у зв'язку з її смертю, оголошенням померлою або визнанням безвісно відсутньою;
- державної реєстрації створення юридичної особи на підставі модельного статуту;
- державної реєстрації змін до відомостей про юридичну особу, що проводиться виключно на підставі відомостей, зазначених керівником юридичної особи у заяві, та не потребує рішення учасників юридичної особи, зокрема зміна місцезнаходження юридичної особи, видів діяльності, інформації для здійснення зв'язку з юридичною особою;
- державної реєстрації змін до відомостей про юридичну особу, що потребує рішення учасників юридичної особи (крім рішень щодо розміру статутного (складеного) капіталу, розміру часток у статутному (складеному) капіталі, складу учасників чи керівника юридичної особи), - за умови одностайного прийняття рішення такими учасниками, що підтверджується їх кваліфікованими електронними підписами;
- державної реєстрації рішення про припинення юридичної особи або про відміну рішення про припинення юридичної особи, прийнятого її учасниками або відповідним органом юридичної особи, - за умови одностайного прийняття рішення такими учасниками чи відповідним органом юридичної особи, що підтверджується їх кваліфікованими електронними підписами [80].

Детальний механізм надання електронних публічних послуг, що надаються у зазначеному автоматичному режимі програмними засобами інформаційно-комунікаційних систем, без додаткового опрацювання суб'єктами надання електронних публічних послуг у режимі реального часу або з

відкладеною умовою на підставі заяв (звернень, запитів) суб'єктів звернення, поданих в електронній формі з використанням засобів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг був визначений у відповідному порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України [81].

Одним з важливих елементів у технічній можливості надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів є міжвідомча електронна взаємодія, яка здійснюється між суб'єктами надання послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних засобів.

Міжвідомча електронна взаємодія здійснюється інформаційно-комунікаційними засобами відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», відповідно до якого об'єктами захисту в системі (сукупності технічних і програмних засобів, призначених для обміну інформацією шляхом передавання, випромінювання та/або приймання її у вигляді сигналів, знаків, звуків, рухомих або нерухомих зображень чи в інший спосіб) є інформація, що обробляється в ній, та програмне забезпечення, яке призначено для обробки цієї інформації.

Зазначеним Законом України врегульовано відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах між суб'єктами, визначені ці суб'єкти відносин у вказаній сфері (володільці інформації; власники системи; користувачі; спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації і підпорядковані йому регіональні органи), а також порядок отримання доступу до інформації, її обробки та захисту [82].

При цьому, правила забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах затверджені відповідним рішенням Кабінету Міністрів України та визначають загальні вимоги та організаційні засади забезпечення захисту державних інформаційних ресурсів або інформації, вимога щодо захисту якої встановлена

законом, в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах [83].

Постановою Кабінету Міністрів України «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» визначено механізм організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, відповідно до якого суб'єкти владних повноважень використовують засоби програмного комплексу Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів [84].

Для технічної можливості здійснення взаємодії різних електронних інформаційних ресурсів затверджені підзаконні нормативно-правові акти, наприклад, формати електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів затверджені у 2018 році наказом Державного агентства з питань електронного урядування України [85].

Одним із ключових елементів інфраструктури надання електронних послуг громадянам та бізнесу, який забезпечує зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів є система «Трембіта», основу якої становить удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства.

При цьому, «Трембіта» – це повністю розподілена відмовостійка система, використання якої не передбачає централізації даних і зміни їх власника.

Перевагами вказаної системи є:

- забезпечення одержання доступу до даних державних реєстрів різними установами відповідно до заданих повноважень, що, у свою чергу, підвищує якість надання електронних публічних послуг громадянам та бізнесу;
- має легке уніфіковане створення взаємодій між інформаційними системами, оскільки використовує єдиний набір правил та форматів;
- має стійкість до відмов унаслідок децентралізованого встановлення компонентів у учасників та обміну даними напряму між учасниками без проходження крізь проміжні вузли;

- має високий рівень захищеності завдяки підписанню електронною печаткою та шифруванню всіх даних, що передаються, а також протоколюванню подій, контролю доступу до веб-сервісів і вжиттю заходів, спрямованих на протидію атакам типу «відмова у обслуговуванні» [86].

Учасниками системи «Трембіта» є органи державної влади та місцевого самоврядування, які можуть використовувати її відповідно до вимог Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів [43] та Порядку організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [84].

Підсумовуючи викладене вище, можна сказати, що застосування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг значним чином розширює можливості та спрощує процедуру отримання адміністративних послуг, надання яких запроваджено через зазначений портал, який у користуванні є доволі зручним, доступним та містить необхідну інформацію про запитувану послугу.

Деякі науковці також слушно зазначають, що переведення адміністративних послуг в електронну форму вирішує два завдання: спрощує процес їх отримання і ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням [87].

Попит на електронні послуги в Україні з кожним роком зростає, що зумовлює необхідність постійного розширення переліку електронних послуг, а також підвищення рівня інтегрованості адміністративних послуг в онлайн-простір (рівень інтерактивності). Разом із тим поточний рівень інтегрованості електронних послуг не повною мірою відповідає сьогodнішнім потребам суспільства [88].

Застосування зазначених сервісів значно спрощує надання публічних послуг, оскільки звільняється як час заявника (не має необхідності відвідувати органи державної влади чи місцевого самоврядування, подавати письмову заяву безпосередньо до суб'єкта надання послуги чи центру надання адміністративних послуг, витратити час на отримання результату тощо), так і вивільняється час посадових осіб, які продовжують здійснювати функції модерації чи адміністрації цих процесів.

Таким чином, створений в Україні Єдиний державний вебпортал електронних послуг є централізованим ресурсом, через який надається частина публічних послуг і який інтегрує онлайн-сервіси багатьох органів державної влади для надання публічних послуг в єдиному інформаційному просторі.

Він є «вікном» всіх запроваджених електронних послуг у країні і частково працює за принципом відсилання до вебпорталу відповідного державного органу, на сайті якого запроваджено спеціальне програмне забезпечення для надання окремих видів публічних послуг. Для отримання електронної послуги можна також відвідати відповідний вебпортал органів державної влади і замовити онлайн послугу.

Отже, наразі існує дублювання надання електронних сервісів і через Єдиний державний вебпортал, і через окремі вебпортали електронних послуг органів державної влади. Така обставина (дублювання функцій і ресурсів) ускладнює процес інтеграції процедур надання адміністративних послуг в електронній формі та розмиває інформацію про електронні адміністративні послуги, може тягнути за собою додаткові витрати бюджетних коштів, викликає необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів.

При цьому, також слід зазначити, що через Єдиний державний вебпортал адміністративних послуг надаються в основній масі державні електронні послуги, тобто скористатися електронними сервісами місцевого рівня за деякими виключеннями на цьому порталі неможливо.

3.2. Стан запровадження електронних сервісів в загальній системі надання адміністративних послуг (на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Пологівського району Запорізької області)

Надання адміністративних послуг у Оріхівській міській територіальній громаді Пологівського району Запорізької області безпосередньо пов'язане із функціонуванням Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Оріхівської міської ради (далі – Центр), який є структурним

підрозділом, який утворено у складі виконавчого комітету міської ради з метою забезпечення надання адміністративних послуг.

Центр підконтрольний і підзвітний виконавчому комітету Оріхівської міської ради, безпосередньо підпорядкований міському голові, утворений рішенням міської ради з метою забезпечення доступності адміністративних послуг та спрощення адміністративних процедур, під час участі виконавчого комітету міської ради у Програмі «U-LEAD з Європою».

У Центрі здійснюється:

- організація надання адміністративних послуг у форматі «Єдиного вікна»;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- інформування та консультування заявників про порядок отримання адміністративних послуг;
- прийняття необхідних документів від заявників та їх направлення суб'єктам надання послуг;
- видача заявникам результатів надання адміністративних послуг;
- здійснення контролю за термінами розгляду справ.

Оріхівська міська територіальна громада Пологівського району Запорізької області була утворена у 2016 році шляхом об'єднання Оріхівської міської ради та шести сільських рад Пологівського району Запорізької області і в даний час об'єднує одне місто (колишній районний центр) та сім сіл з населенням понад 19 тисяч осіб.

У Центрі працює дев'ять адміністраторів, державні реєстратори юридичних та фізичних осіб-підприємців, нерухомого майна, працівники служби з реєстрації місця проживання, крім того, передбачений прийом заявників представниками суб'єктів надання адміністративних послуг, наприклад, пенсійного фонду та сервісного центру Міністерства внутрішніх справ. Через Центр надається 253 адміністративні послуги.

Інформація про порядок отримання адміністративних послуг надається адміністраторами та представниками суб'єктів надання адміністративних послуг під час безпосереднього звернення до Центру, крім того, на офіційному вебсайті

міської ради створена відповідна рубрика, яка наповнюється довідковою інформацією та де можна заповнити анкету щодо оцінки діяльності Центру. У Центрі також розташовано місце для самообслуговування, за допомогою якого можна зайти до порталу «ДіЯ» та ознайомитись з необхідною інформацією, заповнити заяви та інші необхідні документи для отримання необхідних адміністративних послуг. Консультування також проводиться за допомогою телефонного зв'язку, поштових скриньок та зворотних форм у соціальних мережах.

Центром здійснюється прийняття необхідних документів від заявників та їх направлення суб'єктам надання послуг у порядку, визначеному законом України «Про адміністративні послуги», Положенням та Регламентом про Центр, а також «Порядком передачі справ у паперовій формі від відділу Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Оріхівської міської ради та відділених місць роботи адміністраторів до суб'єктів надання адміністративних послуг», затвердженому відповідним рішенням Оріхівської міської ради.

Відповідно до вказаних нормативних документів, визначено порядок дій адміністраторів Центру щодо їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, місця прийому документів, час та порядок їх опрацювання, термін та порядок видачі результатів, повноваження посадових осіб тощо.

Під час здійснення функціональних повноважень, адміністратори Центру надають населенню адміністративні послуги, частина процесу надання яких є автоматизованими за допомогою електронних сервісів.

Наприклад, при отриманні адміністративних послуг Держгеокадастру, у суб'єктів звернення є змога замовити надання конкретної послуги за допомогою Єдиного державного вебпорталу адміністративних послуг та через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів (у даному випадку через електронний портал надання електронних послуг Держгеокадастру) і отримати результат запитуваної послуги безпосередньо у Центрі. Таким чином за 2021 рік

у Центрі було замовлено більше 50 % послуг із загальної кількості тих, які були надані зазначеним суб'єктом надання адміністративних послуг.

Якщо розглядати електронні сервіси, які використовуються працівниками Центру при наданні адміністративних послуг, слід виділити наступні:

- інформаційну систему СЕВ ОБВ «Вулик» (vulyk.gov.ua);
- Портал ведення Реєстру територіальної громади (rtg.dmsu.gov.ua);
- Інтегровану інформаційну систему «Соціальна громада» (socgromada.ioc.gov.ua).

Інформаційною системою «Вулик» є програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг та підсистемою Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОБВ). Метою створення цієї системи було підвищення доступності та якості надання послуг Центрами надання адміністративних послуг і забезпечення надійного зберігання й захисту інформації.

Застосування системи «Вулик» покликано прискорити роботу адміністраторів Центрів завдяки переходу до роботи із заявками громадян у електронному вигляді та спрощеній взаємодії з державними реєстрами в режимі реального часу. Фактично, «Вулик» – це інформаційна система управління процесом надання послуг. Впровадження цієї системи у роботи усіх Центрів було ініційоване Державним агентством з питань електронного урядування України.

Зазначена система є централізованою і адмініструється віддалено, що дозволяє дистанційно та швидко надавати технічну підтримку працівникам Центрів та не наймати місцевих ІТ-спеціалістів. «Вулик» відрізняється від інших систем тим, що має доступ до державних реєстрів та можливість онлайн обміну даними через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Це дозволяє значно пришвидшити процес надання адміністративних послуг громадянам.

Водночас, використання вказаної можливості залежить від низки факторів. Насамперед від підключення до «Трембіти» тих чи інших державних реєстрів і,

відповідно, готовності органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування до здійснення обміну інформацією. Це поступовий процес, що вимагає нормативно-організаційних та технічних рішень.

Супроводження та адміністрування системи заплановано в рамках бюджетних видатків, у зв'язку з чим, для Центрів надання адміністративних послуг система є безоплатною [89].

Застосування інформаційної системи «Вулик» дозволяє вносити відомості про заявника, роздруковувати автоматично заповнені формуляри необхідних документів, відправляти відскановані документи суб'єктам надання послуги за допомогою засобів електронної взаємодії тощо.

Порядок ведення Реєстру територіальної громади в електронному вигляді передбачений затвердженим Кабінетом Міністрів України Порядком створення, ведення та адміністрування реєстрів територіальних громад. Відповідно до вказаного Порядку, орган місцевого самоврядування для обліку осіб, які проживають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, формує та веде в електронній формі реєстр територіальної громади засобами власної інформаційно-комунікаційної системи або засобами відомчої інформаційної системи ДМС із доступом через офіційний веб-сайт ДМС.

Тобто на орган місцевого самоврядування покладено обов'язок обов'язкового ведення реєстру територіальної громади за допомогою електронних сервісів. При цьому, функціонування реєстру територіальної громади із використанням власної інформаційно-комунікаційної системи здійснюється із обов'язковим встановленням міжвідомчої електронної взаємодії зазначеної системи із відомчою інформаційною системою ДМС [90].

Використання зазначеного електронного сервісу (rtg.dmsu.gov.ua) дозволяє працівникам Центру вносити необхідну інформацію про майно та суб'єкта звернення, роздруковувати автоматично заповнені формуляри необхідних документів, створювати необхідні відомості для обов'язкових повідомлень контролюючих органів, зберігати та перевіряти персональні дані [91].

Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» – це програмний комплекс, клієнт-серверний WEB-додаток, який розроблено з метою наближення адміністративних послуг соціального характеру до мешканців територіальних громад, об'єднує у єдиному інформаційному середовищі фронт-офіси прийому документів від населення з бек-офісом у структурних підрозділах соціального захисту населення, де приймається рішення про надання тієї чи іншої адміністративної послуги соціального характеру. Це пришвидшує отримання адміністративних послуг соціального характеру та наближує послуги до мешканців територіальних громад через мережу фронт-офісів.

Для працівників Центрів надання адміністративних послуг застосування зазначеної інформаційної системи дає наступні переваги:

- уніфікуються формати ділових процесів та оптимізується робота користувачів, що забезпечується використанням особистих кабінетів на кожному рівні;
- дані із усіх територіальних громад об'єднуються та уніфікуються в єдиному інформаційному середовищі;
- зменшуються помилки у процесі формування даних;
- персональні дані заявника формуються з централізованих баз даних отримувачів усіх видів соціальної допомоги та компенсаційних виплат;
- до суб'єкту надання адміністративних послуг соціального спрямування електронні заяви з доданими сканованими документами надходять оперативно, що прискорює процес призначення (перерахунку) соціальних допомог та компенсаційних виплат;
- дозволяє проводити моніторинг опрацьованих звернень та здійснювати їх швидкий пошук за будь-якою ознакою;
- дозволяє формувати аналітичні звіти [92].

Також слід відмітити можливість застосування працівниками Центру можливостей Єдиного державного вебпорталу адміністративних послуг (Порталу «Дія»), а саме надання послуги «єМалютко» в полу-автоматичному режимі та використання застосунку «Дія-QR».

При зверненні суб'єкта отримання адміністративної послуги до Центру для отримання такої послуги, як «єМалятко» (реєстрації народження дитини та інших супутніх послуг), працівник Центру у Порталі «Дія» формує відповідну заяву, після чого, подальший процес є автоматичним до моменту отримання самого результату послуги.

Щодо застосування застосунку «Дія.QR», то якщо цей QR-код розміщується у доступному місці Центру надання адміністративних послуг, потенційний отримувач адміністративних послуг при відвідуванні Центру зчитує цей QR-код, щоб поділитись цифровою копією наявного у нього електронного документа. Таким чином, працівник Центру отримує на спеціальну електронну пошту відомості про документ, що посвідчує особу чи інший статус заявника і останній має змогу отримати необхідну послугу навіть без наявних у нього при собі відповідних документів.

3.3. Перспективні напрями для запровадження нових електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг та пов'язані з цим ризики.

Головними умовами забезпечення ефективної організації адміністративних послуг за допомогою електронних сервісів є:

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

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

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

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

5) наявність законодавчої бази, що регламентує механізм надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси [88].

Для появи нових електронних адміністративних послуг важливо, щоб були виконані усі зазначені умови. Немає необхідності переводити адміністративну послугу в електронний вигляд, яка не є запитувана у суспільстві. Насамперед є необхідність у запровадженні таких електронних адміністративних послуг, які є найбільш запитуваними серед населення і які можуть не потребувати особистого звернення до посадових осіб. Встановити наявність таких послуг можливо за допомогою заходів, передбачених Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг [93]. Одними з найбільш запитуваних адміністративних послуг є послуги соціального характеру, з яких за допомогою електронних сервісів надається лише невелика частина, наприклад: допомога при народженні дитини, надання субсидії на оплату житлово-комунальних послуг. У найближчій перспективі було б доцільним запровадження таких електронних адміністративних послуг соціального спрямування, як: призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям; призначення допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами; призначення допомоги на дітей одиноким матерям; надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг; призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях тощо. Складність у переведенні зазначених послуг в електронний формат є те, що при прийнятті рішення про їх надання, необхідно

враховувати суми отриманих доходів заявником та членами його родини, для чого необхідно збирати відомості з різних органів державної влади.

Механізм надання електронних послуг в Україні, їхня якість та надійність потребують подальшого удосконалення та приведення у відповідність до європейських та інших міжнародних стандартів не тільки щодо правового регулювання, але й щодо програмного забезпечення та комп'ютерного оснащення діяльності органів публічного управління як надавачів електронних послуг [88].

У той же час, лише декілька років тому національна система електронного цифрового підпису була досить недосконалою, електронні документи мали різні формати, системи електронного документообігу органів державної влади не мали між собою сумісності та і взагалі адміністративні послуги за допомогою електронних сервісів практично не надавались. На даний час стан надання електронних адміністративних послуг у нашій країні покращився, хоча і відстає від деяких держав Європейського Союзу.

Одними з найбільших ризиків запровадження нових електронних адміністративних послуг є:

- необхідність забезпечення постійного зберігання електронних документів та інших електронних інформаційних ресурсів, а також наявність стабільної системи (систем) захисту інформації в електронному вигляді;
- необхідність адміністрування та супроводження більшої кількості послуг, які надаються онлайн, у зв'язку з чим, може бути знижена якість їх надання. Запровадження більшої кількості електронних послуг обумовлена тим, що їх кількість на даний час не задовольняє потреби населення;
- відсутність чи низька мотивація до компетентного користування інформаційними технологіями посадовими особами органів державної влади, органів місцевого самоврядування чи інших суб'єктів надання адміністративних послуг;

- необхідність удосконалення вебсайтів деяких органів державної влади та органів місцевого самоврядування з метою їх інтеграції до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

- необхідність упровадження єдиного інтегрованого електронного документообігу між органами місцевого самоврядування та органами державної влади, які надають адміністративні послуги.

Для покращення стану надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів необхідне не лише постійне удосконалення нормативно-правової бази їх застосування, але і:

- необхідність навчання володіння громадян навичками застосування інформаційних технологій;

- надання можливості створювати електронні сервіси стороннім розробникам;

- уніфікувати портали різних суб'єктів надання послуг з метою приведення їх дизайну, системи та можливостей за аналогією до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг з метою максимального спрощення при використанні;

- запроваджувати надання нових електронних послуг із врахуванням думки споживачів та необхідної доцільності;

- використовувати центри надання адміністративних послуг як місце, де мешканці можуть отримати засоби електронної ідентифікації та скористатись електронними послугами самостійно.

У той же час, електронні послуги не повинні повністю замінити надання традиційних послуг, коли деякі послуги можна отримати лише в електронному вигляді (наприклад, отримати витяг про зареєстроване місце проживання під час дії воєнного стану можна тільки за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, оскільки доступи посадових осіб органів місцевого самоврядування, які перебувають в зоні проведення бойових дій, до реєстрів територіальних громад закриті).

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що Україна зараз перебуває на етапі цифрової трансформації як усієї системи державного управління, так і системи надання адміністративних та інших послуг. На сьогодні державним сектором запроваджено доволі широкий спектр ініціатив у сфері інформатизації, проте більшість із них потребують удосконалення.

1. Під час дослідження етапів розвитку електронних сервісів, які застосовуються при наданні адміністративних послуг в Україні, слід відзначити появу та широке застосування порталів електронної ідентифікації громадян «BankID» та «MobileID». Виявлено, що із задекларованих урядом завдань по розвитку системи надання електронних послуг наразі вже вирішуються такі, як: удосконалення нормативно-правової бази, створення єдиних вимог до запровадження нових електронних послуг, створення можливості міжвідомчої електронної взаємодії різних органів, спрощення порядків надання окремих послуг (їх автоматизація), створення основи для появи єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, підвищення довіри до електронної взаємодії. Станом на 2022 рік серед визначених Концепцією розвитку системи електронних послуг в Україні пріоритетних послуг, надання яких в електронній формі передбачалось першочергово, практично всі надаються повністю чи частково в електронному вигляді, тобто із застосуванням електронних сервісів.

2. Дослідивши нормативно-правову базу застосування електронних сервісів в системі адміністративних послуг в Україні, можна дійти висновку, що впродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження електронних технологій відбувалися несистемно. Після прийняття ряду нормативно-правових актів, спрямованих на цифровізацію відносин між споживачами послуг та суб'єктами їх надання, ситуація почалась змінюватись і наразі перебуває на етапі розширення можливостей застосування різноманітних електронних сервісів, створення нових застосунків, підвищення

безпеки користування наявними можливостями та збереження інформації, яка обробляється у процесі надання адміністративних послуг.

3. Проаналізувавши мету, інструменти запровадження, переваги та ризики застосування електронних сервісів, можна дійти висновку про необхідність обов'язкового подальшого розвитку цієї сфери, оскільки збільшується взаємодія населення з державними органами та органами місцевого самоврядування, зменшуються корупційні прояви та може бути забезпечений новий рівень управління державою та суспільством в цілому. Сформовано ряд негативних проявів, які вирішуються при отриманні адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів: зменшуються чи усуваються бюрократичні перешкоди при отриманні окремої послуг; підвищується доступність адміністративних послуг для споживачів; зменшуються терміни надання послуг; запроваджуються стандарти при обслуговуванні. У той же час, залишаються невирішеними ряд питань, які ускладнюють подальший розвиток цієї сфери: необхідність постійного зберігання великого обсягу електронної інформації та її захисту; незначна кількість адміністративних послуг, які надаються повністю в автоматичному режимі та за допомогою електронних сервісів; відсутність у багатьох органах електронного документообігу; недостатній рівень комп'ютерної грамотності споживачів і надавачів послуг; несистемний характер розвитку електронних послуг.

4. При дослідженні нормативно-правової бази при запровадженні електронних сервісів в інших країнах встановлено, що у питанні загального правового регулювання цієї сфери у різних країнах спостерігаються значні відмінності, продиктовані наявністю специфічного національного законодавства. При цьому, у провідних країнах світу стан запровадження електронних сервісів при наданні адміністративних та інших публічних послуг перебуває на етапі розвитку конкретних навичок при зверненнях до адміністративних органів, спрощується технічна основа, покращуються інформаційні цифрові системи, вдосконалюється електронна система ідентифікації особи, підвищується захист персональних даних.

5. При дослідженні стану використання електронних сервісів на сучасному етапі розвитку окремих країн, виявлено, що ті технології, які використовуються при наданні послуг населенню із використанням електронних сервісів, є важливим фактором удосконалення діяльності державних органів, сприяють підвищенню ефективності державної влади, забезпечуючи її прозорість та відкритість. Практично в усіх провідних країнах світу з високим рівнем застосування електронного урядування наявна можливість скористатись національними електронними інформаційними порталами та порталами отримання різноманітних державних послуг, які спрощують урядові процедури, заохочують заявників до самообслуговування та використання новітніх технологій та спонукають до співпраці між різними органами і рівнями влади.

6. Дослідивши застосування електронних сервісів як одну з можливостей отримання адміністративних послуг можна дійти висновку, що процедура отримання адміністративних послуг із застосуванням наявного в Україні Єдиного державного вебпорталу електронних послуг значно спрощується. За допомогою цього вебпорталу наявна можливість отримати більше 26 повністю автоматизованих електронних адміністративних послуг та ряду інших послуг, доступних через інтегровані інформаційні системи. Застосування цих сервісів регламентовано нормативно-правовими актами діючого законодавства з метою надання адміністративних та інших публічних послуг в єдиному інформаційному просторі. Задекларована в Україні концепція «держава у смартфоні» показує прагнення нашої держави до спрощення спілкування між громадянами, представниками бізнесу з одного боку та державними органами і органами місцевого самоврядування з іншого.

7. При визначенні стану запровадження електронних сервісів в загальній системі надання адміністративних послуг на прикладі Оріхівської міської територіальної громади Пологівського району Запорізької області встановлено, що використання таких наявних можливостей електронного урядування, як Єдиний державний вебпортал адміністративних послуг, інформаційна система «Вулик», відомча інформаційна система «Реєстр територіальної громади»,

інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» спрощує діяльність посадових осіб з надання адміністративних послуг, зменшує кількість потенційних звернень для отримання тих послуг, замовлення яких можливе без відвідування Центру надання адміністративних послуг, а також автоматизує процеси передачі і обробки інформації, спрощує її аналіз та пошук необхідних даних. Запровадження вказаних електронних сервісів не є обов'язковим, але невикористання цих можливостей тягне за собою велику кількість негативних наслідків. При проведенні аналізу стану запровадження електронних сервісів вважається за доцільне створення електронного сховища для забезпечення постійного зберігання електронних документів та іншої інформації, яка створюється під час надання послуг населенню із можливістю стабільної системи захисту інформації.

8. При визначенні перспективних напрямів для запровадження нових електронних сервісів в системі надання адміністративних послуг та пов'язаних з цим ризиках слід відмітити, що неоцифрованими на даний час залишається велика кількість адміністративних послуг, які є досить запитуваними. Вважається за доцільне у запровадженні у першу чергу електронних адміністративних послуг соціального спрямування. Безпосередній механізм надання електронних послуг в Україні, якість їх надання та надійність цифрових систем потребують подальшого удосконалення та приведення у відповідність до європейських та інших міжнародних стандартів. Для покращення стану надання електронних адміністративних послуг рекомендоване: проведення навчання заявників володінню навичками застосування технологій; надання можливості створювати електронні сервіси стороннім розробникам; уніфікація вебпорталів різних суб'єктів надання; запровадження нових електронних послуг із врахуванням думки споживачів щодо їх доцільності; використання центрів надання адміністративних послуг як місця, де мешканці можуть отримати засоби електронної ідентифікації та скористатись електронними послугами самостійно.

Крім того, для проведення подальшої реформи і розвитку зазначеної сфери важливо вирішити ряд таких проблем, як: відсутність сталої мережі Інтернет в

окремих регіонах (населених пунктах), занижений рівень грамотності населення в сфері застосування наявних можливостей, відсутність необхідних технічних засобів у окремих груп населення, відсутність єдиної системи для постійного зберігання електронних документів, низька мотивація до застосування інформаційних технологій посадовими особами, відсутність інтеграції більшості вебсайтів органів місцевого самоврядування з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг, відсутність єдиного інтегрованого електронного документообігу між органами місцевого самоврядування та органами державної влади, які надають адміністративні послуги.

За результатами проведеного дослідження можна зробити висновок, що в умовах сьогодення в Україні інновації у сфері надання адміністративних послуг із застосуванням електронних сервісів сприймаються позитивно більшістю населення, можливості для подальшого розвитку цієї сфери наявні та повинні бути використані у повному обсязі, що залежить не тільки від ініціативи посадових осіб, наявних технічних можливостей, прийняття необхідних нормативно-правових документів, але і від ініціативи впровадження необхідних послуг, розвитку цифрових навичок та активного користування цими можливостями населенням.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Розвиток електронних послуг : Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади.. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (дата звернення: 02.10.2022).
2. Оцінки населенням України якості надання адміністративних послуг : фонд Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва. URL: https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019 (дата звернення: 02.10.2022).
3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 02.10.2022).
4. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України від 12.07.2007 р. № 219. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text> (дата звернення: 02.10.2022).
5. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 р. № 532. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/532-2009-%D0%BF#Text> (дата звернення: 03.10.2022).
6. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні : Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3175-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3175-15#Text> (дата звернення: 03.10.2022).
7. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text> (дата звернення: 03.10.2022).
8. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від

26.10.2011 р. № 1076-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1076-2011-%D1%80#Text> (дата звернення: 03.10.2022).

9. Про Реєстр адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.12.2011 р. № 1274 . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-%D0%BF#Text> (дата звернення: 03.10.2022).

10. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Дата оновлення : 19.02.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

11. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

12. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.09.2013 р. № 57. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

13. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

14. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

15. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 р. № 492. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

16. The United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient societies. URL:

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf (дата звернення: 02.10.2022).

17. UN E-Government Survey 2020. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020> (дата звернення: 02.10.2022).

18. Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. № 2 (11) 2018. URL: https://old.apir.org.ua/wp-content/uploads/2018/12/Kokhan_Egorova-Lutcenko11.pdf (дата звернення: 02.10.2022).

19. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 03.10.2022).

20. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/3/31.pdf> (дата звернення: 02.10.2022).

21. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.10.2022).

22. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 03.10.2022).

23. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 р. № 37-р. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-%D1%80#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

24. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. *Фонд місцевої демократії*. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення: 04.10.2022).

25. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

26. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

27. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 474-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

28. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

29. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

30. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

31. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

32. Рекомендація CM/Rec(2018)2 Комітету Міністрів державам-членам про ролі та обов'язки Інтернет-посередників. Комітет Міністрів від 07.03.2018 на 1309-му засіданні Заступників Міністрів. URL: https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/normative_document/archive/5bcf04496e848695859521.pdf (дата звернення: 06.10.2022).

33. Конвенція про кіберзлочинність. Ратифіковано із застереженнями і заявами Законом № 2824-IV (2824-15) від 07.09.2005. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_575#Text (дата звернення: 28.09.2022).

34. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 08.06.2000. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224#Text (дата звернення: 28.09.2022).

35. Директива 96/9/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Про правовий захист баз даних» від 11.03.1996. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_241#Text (дата звернення: 28.09.2022).

36. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

37. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 06.10.2022).

38. Про електронні комунікації : Закон України від 16.12.2020 р. № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 06.10.2022).

39. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 06.10.2022).

40. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний

статус : Закон України від 20.11.2012 р. № 5492-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

41. Кримінальний кодекс України : Закон України від 05.04.2001 р. № 2341-III. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 25–26. Ст. 131.

42. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 р. № 634-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

43. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 р. № 606. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.10.2022).

44. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг : Указ Президента України від 29.07.2019 № 558. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/558/2019#Text> (дата звернення: 06.10.2022).

45. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 08.09.2016 № 1501/248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#n14> (дата звернення: 08.10.2022).

46. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=2106> (дата звернення: 08.10.2022).

47. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 06.10.2022)

48. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

49. Семенченко А. І. Методологічні підходи до формування організаційно-правових механізмів державного управління та регулювання розвитку інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. № 3. С. 43-53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2014_3_7 (дата звернення: 08.10.2022).

50. Карпенко О. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія? *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. Вип. 1. - С. 76-81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2013_1_24 (дата звернення: 08.10.2022).

51. Требик Л. П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями. *Університетські наукові записки*. 2014. № 4. С. 217–222 URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2014_4_30 (дата звернення: 08.10.2022).

52. Коліушко І. Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. *Інформаційне суспільство. Шлях України*. – К. : Бібліотека інформ. суспільства, 2004. С. 138–143.

53. Пісковець З.А. Електронне урядування – основа прозорості влади. Зб. тез доповідей Всеукраїнської міжнар. наук.-практ. конф. Запоріжжя: КПУ, 2010. С. 82–85.

54. Шереметьєва Л. А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз.

55. Михайлюк Я.Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Серія ПРАВО. Випуск 34. Том 2. С. 113–117. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/14926/1/>

ЗАГАЛЬНА%20ХАРАКТЕРИСТИКА%20ПРАВОВОГО%20РЕГУЛЮВАННЯ
%20НАДАННЯ.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

56. The Interoperable Europe Policy. URL: <https://joinup.ec.europa.eu/interoperable-europe/policy> (дата звернення: 10.10.2022).

57. 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European economic and social Committee and the Committee of the regions. Brussels, 9.3.2021. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELE%3A52021DC0118> (дата звернення: 10.10.2022).

58. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Камінська Т., Камінський А., Пасічник М. та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Чукут С. А.. Київ, 2008. 200 с. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Zarubizhnyj-dosvid-uprovadzhennya-elektronnoho-uryaduvannya.pdf> (дата звернення: 10.10.2022).

59. Мартинюк Г. Ф. Особливості електронного урядування в Польщі. *Економічна наука*. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/5_2017/12.pdf (дата звернення: 11.10.2022).

60. Данильян О. Г., Дзьобань О. П. Досвід створення електронного уряду у Франції та можливості його використання в Україні. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/12196/1/Danilyan_Dzoban_669-674.pdf (дата звернення: 11.10.2022).

61. Ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. URL: <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000636232> (дата звернення: 11.10.2022).

62. Тищенко І. О. Зарубіжний досвід країн європейської спільноти щодо надання електронних послуг. Матеріали наукового семінару. ДДУВС, 08.12.2017. URL: <https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/2967/1/25.pdf> (дата звернення: 11.10.2022).

63. Мельников О. Ф. Зарубіжний досвід створення електронного урядування на прикладі Великобританії. *Science and innovation: Collection of scientific articles*. Publishing house «BREEZE», Montreal, Canada, 2018. С. 185–191. URL: <https://openarchive.nure.ua/handle/document/11476> (дата звернення: 11.10.2022).

64. Серенок А. О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду: автореф. дис. канд. держ. упр : спец. 25.00.02. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; Харк. регіон. ін-т держ. упр. – Х., 2011. – 21 с.

65. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej. URL: <https://serwis.euapar.gov.pl/> (дата звернення: 12.10.2022).

66. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. *Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування*. Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ»», 2015. С. 29–124 с. URL: <https://auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).

67. Service-Public.fr. URL: <https://www.service-public.fr/> (дата звернення: 14.10.2022).

68. Угорський урядовий Портал електронних послуг. URL: <https://www.magyarorszag.hu/> (дата звернення: 14.10.2022).

69. Service Canada. URL: www.serviccanada.gc.ca (дата звернення: 14.10.2022).

70. Офіційний сайт Уряду Австралії. URL: <https://www.australia.gov.au/> (дата звернення: 14.10.2022).

71. Портал адміністративних послуг Австралії URL: <https://www.servicessaustralia.gov.au/> (дата звернення: 14.10.2022).

72. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2018. № 2 (107) С. 389. URL:

<https://scientbul.naiu.kiev.ua/index.php/scientbul/article/download/880/888/> (дата звернення: 14.10.2022).

73. Урядовий портал послуг Великої Британії. URL: <https://www.gov.uk/> (дата звернення: 14.10.2022).

74. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг. *Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги.* URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf> (дата звернення: 15.10.2022).

75. Державні послуги онлайн : Портал Дія. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 15.10.2022).

76. Питання Міністерства цифрової трансформації : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.10.2022).

77. Про державну реєстрацію актів цивільного стану : Закон України від 01.07.2010 р. № 2398-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text> (дата звернення: 15.10.2022).

78. Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 691. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/691-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.10.2022).

79. Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні : Закон України від 05.11.2021 р. № 1871-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1871-20#Text> (дата звернення: 08.10.2022).

80. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003 р. № 755-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text> (дата звернення: 08.10.2022).

81. Про затвердження Порядку надання електронних публічних послуг в автоматичному режимі : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.08.2022 № 868. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

82. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

83. Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах : Постанова Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 р. № 373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2006-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

84. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.05.2018 р. № 357. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

85. Про затвердження форматів електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : наказ Державного агентства з питань електронного урядування України від 13.08.2018 № 51. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1087-18#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

86. «Трембіта» : система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. URL: <https://trembita.gov.ua/ua/projects/trembita-vzayemodiya-reyestriv> (дата звернення: 10.10.2022).

87. Некрасов В. Без хабарів і «договірняків» : 5 електронних держпослуг, які перемогли корупцію. *Економічна правда*. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/12/10/643416/> (дата звернення: 10.10.2022).

88. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. №5. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf> (дата звернення: 16.10.2022).

89. Інформаційна система СЕВ ОБВ «Вулик». URL: <https://vulyk.gov.ua/> (дата звернення: 15.10.2022).

90. Деякі питання декларування і реєстрації місця проживання та ведення реєстрів територіальних громад : Постанова Кабінету Міністрів України від 07.02.2022 № 265. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2022).

91. Портал ведення Реєстру територіальної громади. URL: <https://rtg.dmsu.gov.ua/home/home> (дата звернення: 15.10.2022).

92. Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». URL: <https://socgromada.ioc.gov.ua/> (дата звернення: 15.10.2022).

93. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 10.10.2022).