

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
ЦЕНТР ПІДГОТОВКИ МАГІСТРІВ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ
І ПРОФЕСІЙНИХ СУДДІВ
КАФЕДРА АМІНІСТРАТИВНОГО І ФІНАНСОВОГО ПРАВА

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

**ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ: ТЕОРЕТИКО-
ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА**

Виконала: здобувачка вищої освіти
2 курсу заочної форми навчання
кваліфікація магістр
галузі знань 28 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціальність 281 «Публічне
управління та адміністрування»
Лека Дар'я Олегівна

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Керівник: доцент кафедри
адміністративного і фінансового
права, к.ю.н., доцент
Осадчий Анатолій Юрійович

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

Рецензент: доцент кафедри
адміністративного і фінансового
права, к.ю.н., доцент
Корнута Людмила Михайлівна

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

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	8
1.1. Дефініції базових понять електронних адміністративних послуг та їх класифікація	8
1.2. Передумови розвитку та основні етапи впровадження електронних адміністративних послуг в Україні	21
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	30
2.1. Нормативно-правове забезпечення реалізації та функціонування системи електронних адміністративних послуг.....	30
2.2. Організація системи надання/отримання електронних адміністративних послуг у публічному адмініструванні	41
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ І ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ.....	53
3.1. Основні проблеми у системі електронних адміністративних послуг та потенційні шляхи їх вирішення.....	53
3.2. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування та електронних адміністративних послуг провідних країн світу.....	63
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80
ДОДАТКИ	93

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Стрімкий розвиток цифровізації у правовій системі міжнародної спільноти та й Україні загалом, призвів до глобалізації процесу використання інформаційно-комунікаційних технологій майже у всіх сферах життя суспільства. Активне використання цифрових технологій у повсякденній діяльності громадян зумовлює перетворення кількісних змін у якісні. Сучасний правовий режим, що регулює відносини між суб'єктами влади (надавачами послуг) та звичайними громадянами чи організаціями (отримувачами цих послуг), переходить на якісно новий рівень «партнерських відносин». Саме такі суспільно-правові відносини є визначальною ознакою демократії будь-якої країни.

Адміністративна правова база України, яка регулює використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері публічного управління, представлена потужним арсеналом нормативно-правових актів. Згідно чинного законодавства, важливою частиною процесу розвитку цифровізації виступає електронне урядування, основною ціллю якого є покращення «сервісу» надання громадянам найбільш популярних та необхідних адміністративних послуг. Електронне урядування, являє собою величезну систему електронних сервісів, де функціонує електронний документообіг та електронні адміністративні послуги.

Отримання адміністративних послуг в електронному форматі є набагато зручнішим та доступнішим, як для бізнесу так і для звичайних громадян. Електронні адміністративні послуги у публічному адмініструванні виступають важливим інструментом розвитку інформаційного суспільства, вони прискорюють процес цифровізації, покращують якість діяльності публічних органів влади, забезпечують прозорість та доступність процесу надання або отримання адміністративних послуг, зміцнюють довіру громадян до роботи державних та місцевих органів влади.

Значення переходу від фізичних (паперових) адміністративних послуг до електронних надзвичайно велике, адже вони мають безліч переваг. Вивчаючи шляхи реалізації системи надання/отримання електронних адміністративних послуг в публічному управлінні в умовах функціонування системи електронного урядування, можна виділи ряд таких переваг:

- реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі за допомогою використання системи електронного урядування;
- стимулювання заходів забезпечення безпеки інформаційних ресурсів в процесі інтеграції соціальної сфери із Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Дія»;
- впровадження електронних регламентів реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді для подальшого розвитку інтегрованих систем мереж пунктів колективного доступу;
- забезпечення автоматизованої взаємодії при наданні послуг і здійснення державних функцій на різних рівнях;
- використання інноваційних структур для забезпечення зниження ризиків «інформаційної нерівності громадян» в умовах інформаційної реінтеграції;
- запровадження інноваційних засад оцифрування паперових носіїв та інформатизації депозитарію адміністративних послуг з метою забезпечення автоматизованого цілодобового віддаленого доступу;
- підтримка забезпечення інституційної спроможності громадян тощо.

Не зважаючи на те, що процес впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу публічного управління та розвиток електронної системи надання/отримання адміністративних послуг є досить вивченим питанням серед науковців, проте ще й досі виникає ряд проблем, які впливають на забезпечення високого рівня ефективності та результативності надання адміністративних послуг та потребують детального їх вивчення.

Однією з таких актуальних проблем є відсутність єдиного механізму функціонування інформаційно-технологічної інфраструктури та пов'язаних між собою технологічних інформаційних систем в органах держаного та місцевого самоврядування. Нагального розгляду потребують питання пов'язані зі впливом цифровізації на систему надання/отримання адміністративних послуг з урахуванням змін у нормативно-правовому регулюванні.

Ступінь розробки теми дослідження. Магістерська робота ґрунтується на комплексному аналізі теоретичної та законодавчої бази України, а також та нормативно-правових документів провідних країн світу. Теоретико-правові основи реалізації електронного урядування та електронних адміністративних послуг у сфері публічного адміністрування стали предметом дослідження багатьох сучасних вчених, таких як: В. Авер'янова, К. Афанасьєва, М. Бабика, А. Баранова, О. Берназюка, Ю. Битяка, І. Бойко, Н. Грицяка, А. Ішханяна, С. Ківалова, П. Клімушина, І. Клименко, М. Коваліва, В. Кохана, А. Краковської, К. Линьова, А. Осадчого, Н. Петренко, К. Репецької, А. Семенченко, Н. Сидоренко, В. Тимощука, І. Тищенкої, С. Чукут та багатьох інших.

Мета магістерської роботи полягає у з'ясуванні теоретико-правових засад та особливостей організації електронних адміністративних послуг як складової електронного урядування в системі публічного адміністрування.

Для досягнення зазначеної мети, необхідно вирішити наступні **завдання:**

- визначити базові дефініції понять та ознаки електронного урядування і електронних адміністративних послуг та їх класифікації;
- провести ґрунтовний аналіз розвитку електронного урядування і впровадження електронних адміністративних послуг в Україні та їх основних етапів;

- охарактеризувати та систематизувати нормативно-правове забезпечення, яке відповідає за реалізацію та функціонування електронних адміністративних послуг в сфері публічного адміністрування;
- з'ясувати основні напрями та засоби організації системи надання/отримання електронних адміністративних послуг на прикладі вебпорталів та інших онлайн-сервісів;
- виявити проблемні аспекти, які виникають під час впровадження та реалізації електронного урядування та системи електронних адміністративних послуг;
- запропонувати рекомендації щодо вирішення наявних недоліків та обґрунтувати шляхи удосконалення існуючої системи надання та отримання адміністративних послуг за допомогою ІКТ;
- розглянути зарубіжний досвід провідних країн світу у сфері впровадження електронного урядування та системи електронних адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження виступає процес використання інформаційно-комунікаційних технологій в системі надання або отримання адміністративних послуг.

Предмет дослідження – теоретико-правові засади управління процесом надання/отримання адміністративних послуг в умовах розвитку цифровізації сфери публічного адміністрування.

Методологічною основою магістерської роботи слугували загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Підібрана система методів була направлена на визначення особливостей предмету дослідження та ґрунтового розкриття обраної теми. Для загальної характеристики та систематизації базових понять та різних класифікацій електронних адміністративних послуг, був застосований діалектичний метод дослідження. За допомогою аналітичного методу було узагальнено нормативно-правові засади чинного законодавства, що стосуються об'єкта дослідження.

Застосування формально-логічного методу, дозволило проаналізувати основні напрямки організації системи електронних адміністративних послуг в публічному управлінні. А для забезпечення послідовного та логічного викладу матеріалів дослідження було використано системний метод дослідження.

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, що включають шість підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Список використаних джерел становить 105 найменувань. Загальний обсяг дипломної роботи – 97 сторінок, з них основного тексту – 66 сторінок, магістерська робота містить 13 рисунків, 5 таблиць та 5 додатків.

Основний зміст роботи. *Перший розділ* присвячений огляду теоретичних засад та передумов розвитку електронного урядування та електронних адміністративних послуг в Україні. У *другому розділі* розглянуто організаційно-правове забезпечення реалізації та функціонування системи надання/отримання електронних адміністративних послуг. У *третьому розділі* охарактеризовано проблемні аспекти у системі надання/отримання електронних адміністративних послуг та потенційні шляхи їх вирішення, а також зарубіжний досвід впровадження електронного урядування та електронних адміністративних послуг у сферу публічного управління.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Дефініції базових понять про електронні адміністративні послуги та їх класифікація

Розвиток інформаційного суспільства є надзвичайно важливим не лише для органів публічного адміністрування (сприяє підвищенню довіри громадян, прозорості та відкритості діяльності органів влади), але й для самих громадян, бо спрощує доступ до отримання необхідних державних послуг [67]. Цифровізація процесу надання/отримання адміністративних послуг є безумовним проявом електронного урядування, тому не доцільно розглядати поняття про електронні адміністративні послуги без розгляду поняття про електронне урядування [26; 30].

Визначення понять про «електронне урядування» та «електронні адміністративні послуги» відносно нові у світовій практиці публічного управління, адже значного вжитку у правовій системі та наукових працях почали набувати лише у 90-х роках минулого століття.

Дослідженням передумов розвитку, механізму функціонування, проблем та перспектив впровадження електронного урядування займається ряд вчених: О. Баранов, Н. Бортник, В. Вакур, О. Грицяк, М. Демкова, О. Дзюба, О. Ємельяненко, А. Єфанов, Г. Жекало, І. Жилиєв, М. Заяць, П. Клімушин, Е. Клепець, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьов, Ю. Місников, В. Пархоменко, Т. Попова, І. Рубан, А. Семенченко, І. Тищенко, С. Чукут та багато інших.

У наукових працях та нормативно-правових актах подаються різні обґрунтування поняття «електронне урядування». Наприклад, на думку вченого І. Коліушко «електронне урядування – це процес, який в процесі реалізації є більш ефективним та економним (як фінансів так і часу), завдяки

застосуванню в органах публічного управління сучасних технологій, зокрема Інтернету та сприяє покращенню життєвого рівня громадян, забезпечуючи відкритість у діяльності органів публічної влади, а також сприяє підвищенню довіри до влади громадянами» [34].

Згідно обґрунтування, що подається у навчальному посібнику «Підготовка до єдиного державного кваліфікаційного іспиту здобувачів магістратури 281 «Публічне управління та адміністрування» «електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [18, с. 303].

Що ж стосується підходу до визначення поняття «електронного урядування» державним апаратом влади, то він включає певний набір правових норм та принципів [25]. Тому, відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні «електронне урядування (е-урядування) – це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з суспільством, людиною, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ)» [6; 73].

Основною стратегічного метою електронного урядування є зміцнення взаємовідносин органів публічної влади з громадянським суспільством, покращення роботи системи адміністративних послуг для громадян та бізнесу, участь населення у процесах управління [73; 75].

Невід’ємним елементом електронного урядування є «електронний уряд – автоматизована інформаційна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб’єктами господарювання» [18, с. 80].

У праці О. Баранова зазначається, що «електронний уряд – це уряд, в якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків та процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями, а необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх» [5].

Взагалі «електронний уряд являє собою єдину інфраструктуру міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування як між собою, так і з громадянами та юридичними особами». Електронний уряд використовує сучасні інформаційно-комунікаційні технології та інструменти, які сприяють удосконаленню механізму надання/отримання електронних адміністративних послуг та зміні поведінки взаємовідносин між усіма учасниками процесу [8].

Ефективна робота електронного уряду дає можливість організаціям, громадянам та підприємствам комунікувати з органами публічної влади набагато швидше, простіше та використовувати при цьому набагато менше часу та ресурсів [3, с. 400].

Система організації електронного урядування, як і будь-який інший державний процес здійснюється за допомогою певних наукових принципів (див. рис. 1.1):

- прозорості та підзвітності;
- орієнтації на громадян;
- зручності та простоти використання;
- бізнес-трансформації;
- ефективності та відповідальності;
- вартості та складності;
- максимальної готовності до дії;
- масштабності рішень та швидкості їх втілення [93, с. 6-7].



Рисунок 1.1. Основні принципи організації електронного урядування

Як показує міжнародний та вітчизняний досвід, електронне урядування є ефективним інструментом державного управління, який може вирішувати численні проблеми комунікативної взаємодії між органами публічної влади та звичайними громадянами, допомагає усунути бюрократичні бар'єри, завдяки покращенню доступу до державних інформаційних ресурсів. Електронне урядування у порівнянні з фізичним має ряд беззаперечних переваг, адже підвищує якість надання адміністративних послуг, а також скорочує термін їх виконання [8].

Проблематика надання/отримання адміністративних, зокрема електронних адміністративних послуг висвітлюється у працях багатьох науковців: В. Авер'янова, К. Афанасьєва, І. Бойко, Н. Грицяка, А. Ішханяна, С. Ківалова, І. Клименко, І. Коліушко, Т. Кужди, А. Осадчого, Н. Петренко, А. Семенченко, Н. Сидоренко, В. Тимощука, І. Тищенкою та ін.

Важливим процесом, який впливає на функціонування адміністративних правовідносин, а зокрема і на реалізацію повноважень органів публічної влади у сфері надання державних послуг є адміністративні процедури. Так, вчений-правознавець В. Авер'янов стверджував, що «адміністративні процедури можуть істотно підвищити ефективність реалізації публічної влади, чіткому виконанню функцій і повноважень органів та посадових осіб, проте головне їхнє покликання полягає в забезпеченні необхідної послідовності з питань реалізації прав громадян та інтересів передбачених законодавством і виступають дієвим засобом протидії суб'єктивізму з боку службовців органів публічної влади» [1].

Також він зазначав, що «важливою умовою розвитку українського суспільства є створення сучасної ефективної системи державного управління, основною метою якої повинно бути формування такої системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння інтересам народу» [2].

Поняття про «електронні послуги» або «е-послуги» в Україні за останні роки набуло значної популярності та поширення не лише в плані теоретичних розробок, але й в прямому сенсі практичного застосування. Електронні послуги – це в першу чергу адміністративні послуги. Так, у статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначається, що «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [54].

На думку українського політика та науковця І. Коліушко важливе місце в системі державних послуг посідають саме «адміністративні послуги – адміністративна діяльність органів управління як виконавчої влади, так і місцевого самоврядування, що надаються фізичним та юридичним особам й спрямовані на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів [13].

Відповідно до статті 9 вище згаданого Закону України «Про адміністративні послуги» передбачається можливість отримання адміністративних послуг в електронному форматі. Тому важливого значення набуває визначення поняття про електронні послуги, які в прямому сенсі свого значення розуміються як послуги, які можна отримати через мережу Інтернет за допомогою використання певних інформаційно-комунікаційних засобів [34].

З кожним роком електронні послуги набувають великої популярності та широкого вжитку серед громадян та організацій, стають об'єктом дослідження багатьох закордонних та вітчизняних вчених, хоча у наших нормативно-правових актах ще й досі немає універсального та загальноприйнятого визначення таких наукових категорій, як «електронні послуги», «електронні публічні послуги», «електронні державні послуги», «електронні адміністративні послуги» тощо. У таблиці 1.1 представлено найбільш поширені визначення базових понять.

Таблиця 1.1

Сутність базових категорій понять теми дослідження

<i>Джерело, автор</i>	<i>Дефініції базових термінів</i>
1	2
<i>Визначення поняття «електронна послуга»</i>	
Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [76]	послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій
Урядовий портал України [97]	адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі
Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [74]	адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем
ст. 1 Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [60]	будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. Зміст даного поняття було розширено, адже електронною може бути не тільки адміністративна, але й будь-яка інша послуга, що надається із застосуванням ІКТ
I.V. Клименко [31]	послуги, що надаються публічною адміністрацією, є результатом здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на задоволення потреб та запитів особи, чи забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків і досягнення якого забезпечується завдяки використанню ІКТ

Продовження таблиці 1.1

1	2
<i>Визначення поняття «інформаційні послуги»</i>	
Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [51]	здійснення органами виконавчої влади у визначеній законом формі цифрової діяльності з доведення інформаційної продукції в електронному вигляді до відома споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб у державних (адміністративних) послугах.
<i>Визначення поняття «електронна публічна послуга»</i>	
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [68]	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 ІКТ на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)
Т. Кужда, І. Луциків, В. Гевко [39]	сукупність публічних послуг (адміністративних, соціальних, муніципальних технічних, державних, та ін.), які можуть надаватися та отримуватися в електронному форматі засобами ІКТ
<i>Визначення поняття «електронна державна послуга»</i>	
Концепція розвитку електронного урядування в Україні [6; 73]	державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам
<i>Визначення поняття «електронна адміністративна послуга»</i>	
Н.О. Петренко, Л.О. Машковська [44]	адміністративні послуги, що надаються заявникам в електронній формі за допомогою інтернет-технологій

Спільною рисою у всіх цих поняттях прослідковується надання послуг за допомогою ІКТ, що дозволяє вважати електронними всі публічні послуги (державні, адміністративні, муніципальні, управлінські та соціальні).

Основна мета електронних адміністративних послуг – це визначення сфери взаємовідносин певного кола осіб, перших – уповноважених владою на надання адміністративних послуг і других – отримувачів цих послуг (громадян та організацій) з використанням новітніх технологій.

На процес цифровізації системи адміністративних послуг в Україні впливає багато внутрішніх та зовнішніх факторів:

1. До внутрішніх чинників відносять:

- стратегічне бачення законодавства та політичну волю громадян;
- наявність програмного забезпечення, розвиненої ІТ-інфраструктури, та висококваліфікованих спеціалістів;
- продуктивна співпраця між різними органами публічної влади, які надають електронні адміністративні послуги;
- функціонування механізму регулювання суспільних відносин; фінансове забезпечення проектів, що відповідають за процес цифровізації адміністративних послуг.

2. До зовнішніх чинників відносять:

- розвиток інтерактивних сучасних технологій, таких як хмарні обчислення, блокчейн, штучний інтелект та ін.;
- вивчення міжнародного досвіду та запозичення найкращих рішень;
- потреба громадян в отриманні швидких, прозорих та зручних адміністративних послуг;
- сучасний стан економічної спроможності.

3. Також виділяють особливі фактори:

- наприклад військовий стан значно уповільнив процес впровадження ІКТ, оскільки майже всі ІТ-ресурси перенаправилися на захист країни;
- корупція та низький рівень корпоративної культури;

- нерівномірний розподіл інтернет-ресурсів та цифрового забезпечення в різних областях України;
- недовіра окремих верств населення до отримання послуг в електронному вигляді, особливо це відноситься громадян поважного віку .

Всі перелічені чинники тісно взаємопов'язані між собою та впливають один на одного залежно від обставин [17].

Електронні адміністративні послуги, мають свої певні ознаки у процесі їх реалізації органами публічної влади (див. рис. 1.2) [86, с. 19].



Рисунок 1.2. Основні ознаки електронних адміністративних послуг

Надання електронних адміністративних послуг більш якісно та зрозуміло сприяє розвитку таких переваг:

- скороченню витрати часу на написання заяв та подання документів;
- зменшенню випадків зловживання своїм службовим становищем посадовим особам;
- відсутній прямий контакт між посадовою особою та заявником;
- прозора та швидка оплата адміністративних послуг;
- швидкий доступ до інформації про адміністративні послуги;
- забезпечення умов для розвитку бізнесу [82].

Беззаперечними перевагами електронних адміністративних послуг є їх отримання у будь-який зручний час (у режимі 24/7) та в будь-якому місці, також високий захист персональних даних заявника, зменшення кількості інформації під час подання (адже дані заявника можуть «підтягуватись» з різних електронних реєстрів) [89].

Основні переваги та ефективність впровадження е-послуг очевидні, оскільки значно скорочується час на обробку інформації, таким чином деякі адміністративні процедури спрощуються, а рівень задоволення громадян при отриманні послуг зростає. Крім того, е-послуги є надзвичайно важливими для людей, які мають обмежені можливості або проживають на віддалених територіях від міста чи взагалі знаходяться за кордоном [37, с. 70].

Введення електронного регулювання правовідносин між органами публічної влади та громадянами сприяє розвитку партнерських взаємовідносин, що є важливою ознакою демократії. Для кращого розуміння сфери діяльності органів публічної влади необхідна класифікація електронних адміністративних послуг. Залежно від змісту та специфіки функціонування електронних адміністративних послуг їх можна систематизувати та упорядкувати у певні групи (див. рис. 1.3) [72].

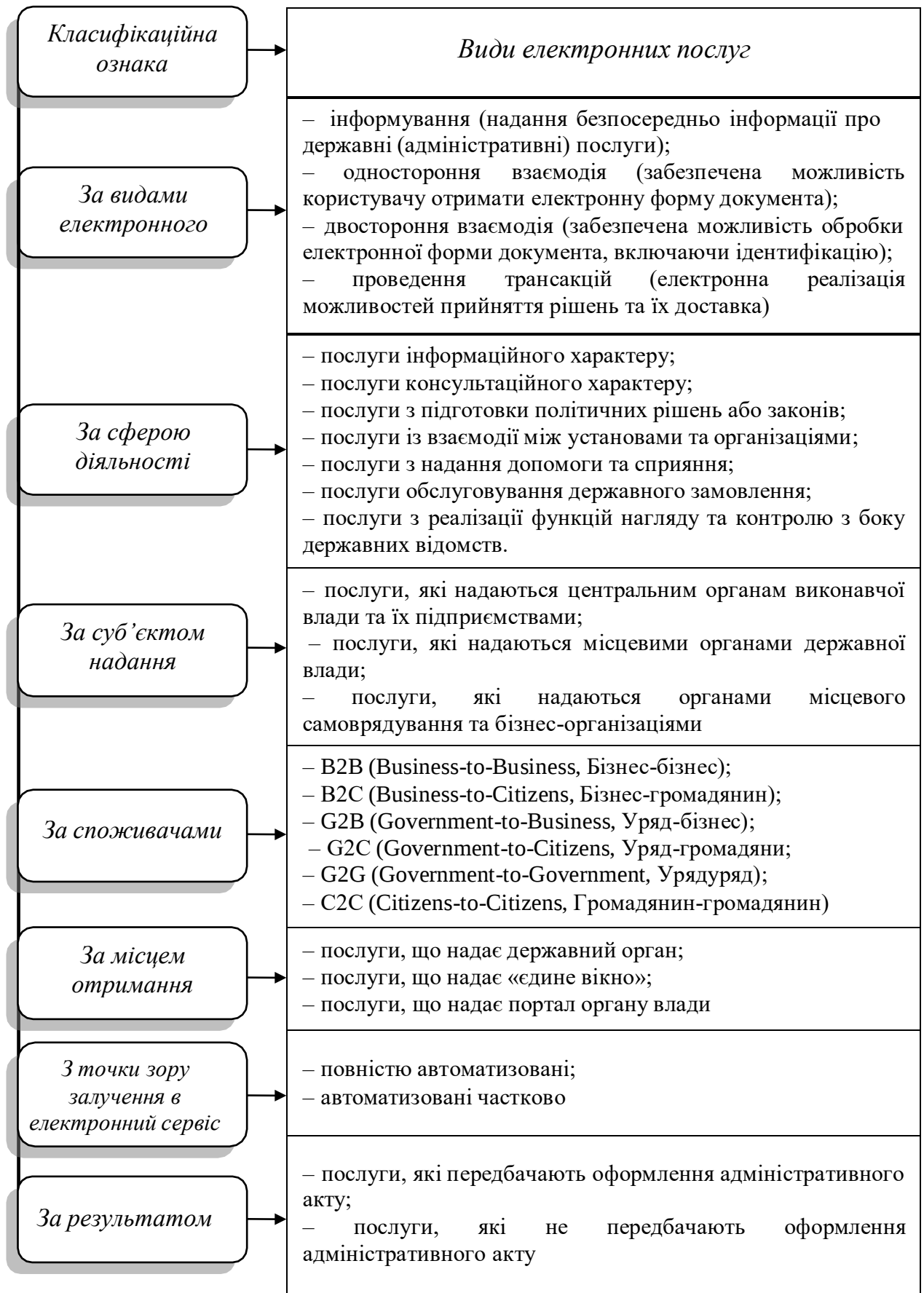


Рисунок 1.3. Класифікація електронних адміністративних послуг

Найчастіше в інформаційних джерелах [51; 72 с. 71-72; 87] можна зустріти класифікацію електронних послуг за наступними критеріями: за видами електронного подання; за сферою діяльності; за суб'єктом надання е-послуг; за споживачами; за місцем отримання е-послуги; з точки зору залучення електронного сервісу; за результатами (див. рис. 1.3).

Ряд сучасних дослідників у своїх наукових працях [16; 31; 39; 72; 87] висувають різні пропозиції, щодо класифікації електронних послуг: за ознаками, сферою, за змістом електронного надання тощо. Найпоширенішою класифікацією електронних послуг є їх систематизація за сферою надання: освітні, інформаційні, медичні, фінансові, комунальні та інші.

Не зважаючи на велику кількість переваг електронних адміністративних послуг варто розуміти, що вони мають такі ж самі ознаки, як і «фізичні» адміністративні послуги. Головна їх відмінність у формі надання цих послуг – електронній.

Резюмуючи, слід зазначити, що понятійно-правовий апарат теми дослідження досить різноманітний та розширений у використанні. Поняття про електронні адміністративні послуги пересікаються з поняттями про публічні, державні та електронні послуги, але всі вони мають спільні ознаки використання ІКТ. Впровадження новітніх технологій у сферу публічного управління через електронне урядування, сприяє гармонізації демократичних відносин між органами державної влади та громадянами (підприємствами), адже дозволяє отримувати послуги з будь-якого місця та в будь-який час.

Основною перевагою електронних послуг мають над фізичними є більш ефективне задоволення потреб громадян. Популярність та попит отримання електронних адміністративних послуг серед споживачів призвело до виникнення різних класифікацій цих послуг: за видами електронного подання; за сферою діяльності; за суб'єктом надання е-послуг; за споживачами; за місцем отримання е-послуги; з точки зору залучення електронного сервісу; за результатами.

1.2. Передумови розвитку та основні етапи впровадження електронних адміністративних послуг в Україні

Процес впровадження електронних адміністративних послуг у роботу органів публічної влади в Україні, безпосередньо пов'язаний з розвитком інформаційного суспільства. Досить тривалий період часу органи державної влади втрачали довіру з боку громадян, через традиційні методи керування, адже сприяло породженню бюрократії, корупції, довгих черг, затягування процесів тощо. Використання інформаційно-комунікаційних технологій публічними інституціями дозволило споживачам адміністративних послуг уникнути всіх вищезазначених проблем.

Як було зазначено в пункті 1.1. електронні адміністративні послуги виступають важливим елементом у роботі електронного урядування та безпосередньо електронного уряду, тому доцільно буде розглядати особливості впровадження в публічне управління нашої держави в комплексі.

Електронне урядування є напрямом публічного управління, де вдало поєднані ІКТ та функції адміністрування на основі відповідної нормативно-правової бази, яка направлена на створення відкритої, ефективної та гнучкої структури органів публічної влади під час надання адміністративних послуг. Розвиток системи адміністративних послуг в онлайн-режимі на початковому етапі свого впровадження займало основне місце в системі електронного урядування [83].

Звичайно, що основними передумовами розвитку електронних адміністративних послуг в нашій державі став розвиток потужної законодавчої бази, а відповідно і ефективне нормативно-правове регулювання з боку публічних органів влади. Таке регулювання включало в себе розвиток Інтернет-мережі, збільшення користувачів, залучення інвесторів до розвитку новітніх технологій, підвищення цифрової грамотності населення (рис. 1.4) [34].

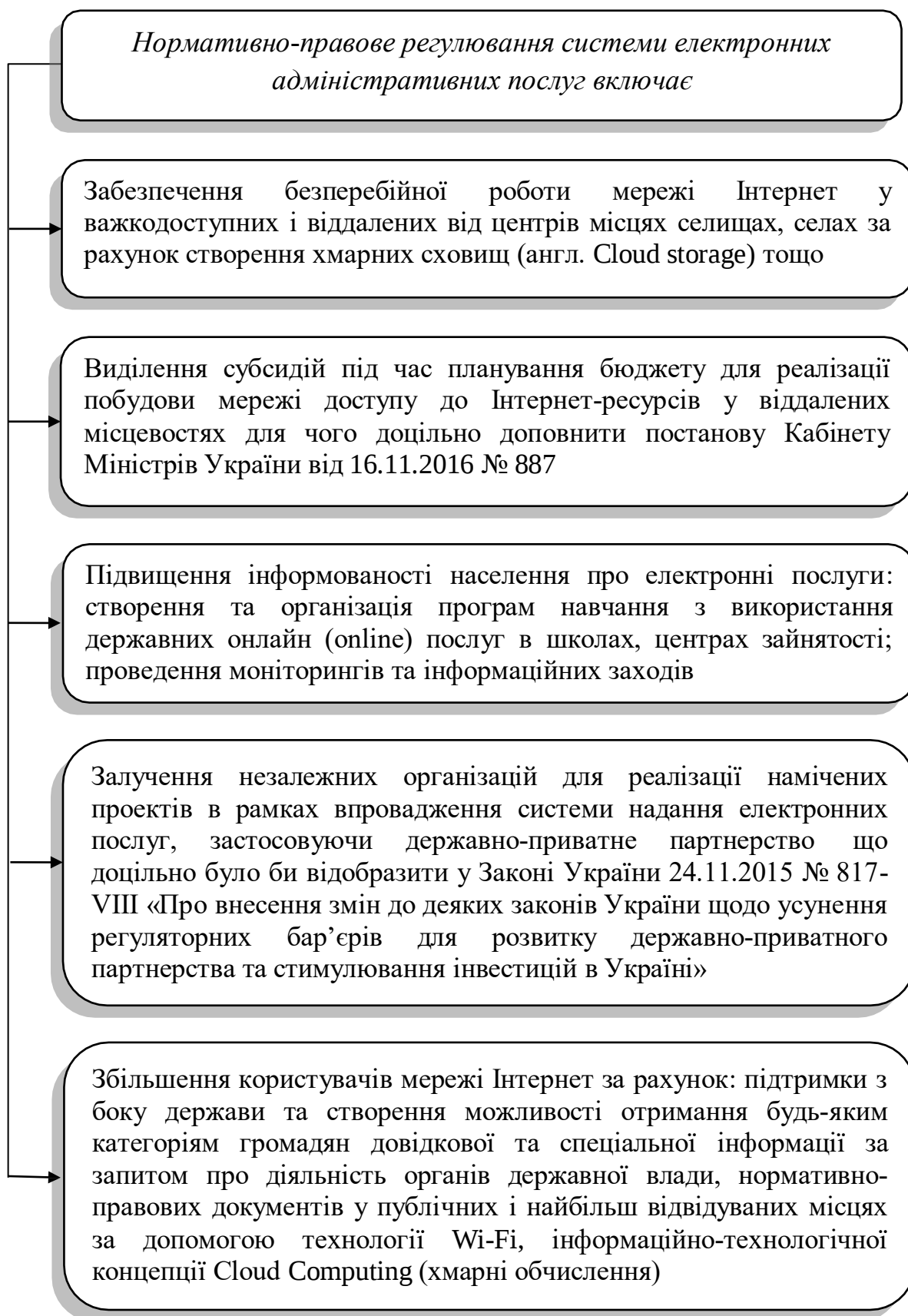


Рисунок 1.4. Нормативно-правове регулювання системи електронних адміністративних послуг

На законодавчому рівні перші ознаки розвитку електронного урядування в Україні прослідковуються ще в кінці 90-х на початку 2000-х років з прийняттям законів України «Про концепцію Національної програми інформатизації», «Про Національну програму інформатизації» та виданням Указу Президента України від 31 липня 2000 р. № 928 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» [93].

Розвиток Інтернет-мережі у нашій країні сприяв широкому та відкритому доступу громадськості до публічної інформації та надав нові можливості, як для звичайних громадян України, так і для роботи органів державної та місцевої влади. Розповсюдження мережі Інтернет сприяло трансформації внутрішніх та зовнішніх відносин публічних органів влади з громадськістю та оптимізації адміністративних процедур, використовуючи при цьому інформаційно-комунікаційні технології.

Глобальна Інтернет-мережа створила можливість отримати стійкий зворотній зв'язок та інтерактивну взаємодію влади й населення. Таким чином, не лише громадськість змогла отримати доступ до інформації про діяльність уряду, результати його роботи та запропоновані проекти законодавчих актів, але й уряд дістав важливий канал інформації, який надається громадянам для оптимізації публічного адміністрування [96].

З впровадження інтернет-ресурсів з'явилася необхідність використання та збереження електронних документів. Активний документообіг відбувався не лише в середині якось певної організації, але й між різними державними установами. Таким чином, з'явилася необхідність урегулювання даного процесу, тому було впроваджено закон «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 року [58].

Важливим поштовхом до розвитку електронних послуг стало прийняття Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» від 01.09.2007 року, де було чітко

було визначено основну мету і завдання, а також методи, принципи та етапи здійснення реалізації закону, щодо інформатизації суспільства [67].

Значний внесок у розвиток електронних адміністративних послуг зробило Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 року № 2250 «Концепції розвитку електронного урядування в Україні». Згідно концепції було передбачено створення електронного урядування та зокрема електронного уряду (е-уряду) для надання електронних адміністративних послуг у сфері публічного адміністрування із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). «Стратегічною метою електронного урядування є зміна взаємовідносин влади з суспільством, удосконалення сфери надання послуг населенню та бізнесу, розширення ступеня участі всіх громадян у процесах управління суспільством і державою, а також задоволення потреб та наявних інтересів фізичних або юридичних осіб, вдосконалення системи публічного управління» [73].

Важливим нормативно-правовим документом, який приніс докорінні зміни у сферу надання/отримання адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій став Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI, який визначив основні аспекти використання ІКТ у роботі органів публічної влади для надання електронних послуг [53].

Передумовами створення електронного урядування України із використанням новітніх цифрових технологій, стало Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 20.09.2017 № 649-р., яка визначила основну мету, важливі напрямки розвитку сучасних інформаційних технологій в Україні до 2020 року. Головна мета даної Концепції – «кардинальні зміни взаємовідносин органів публічної влади та споживачів послуг, за допомогою розширення можливостей участі громадян в управлінських процесах та удосконалення сфери надання адміністративних послуг населенню та підприємствам» [73].

Основним завданням впровадження електронних адміністративних послуг в Україні згідно Концепції, було реформування визначених функцій, які покладено на роботу органів державної та місцевої влади. Це в свою чергу спонукало уряд до розробки нових методів та механізмів організації роботи державних адміністративних установ за допомогою інноваційних технологій, а також потужним поштовхом до їх функціонування в онлайн-режимі. Формат надання адміністративних послуг в електронному режимі, підвищив ефективність їх виконання та посилив довіру громадян до влади.

Під час проектування та впровадження електронних адміністративних послуг надзвичайно важливим виявилось забезпечення відповідальної державної та приватної взаємодії різних органів. Державно-приватне партнерство передбачало довготривале та відповідальне співробітництво держави і бізнес-структур, яке мало на меті забезпечити якісний результат в наданні адміністративних послуг. Розглядаючи таке партнерство можна відмітити, що воно виступає:

- 1) як дієвий та ефективний інструмент запровадження електронних адміністративних послуг, особливо в тій сфері діяльності певних структур, що стосується повністю автоматизованих послуг, тобто таких послуг, у яких відповідні адміністративні правові регламенти є рутинними та структурованими;
- 2) характеризуються високим ступенем повторюваності та формалізованості;
- 3) надаються в електронній формі;
- 4) особистий контакт та участь державних службовців або посадових осіб органів місцевого самоврядування при наданні подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні, в свою чергу зменшує ризик корупції серед посадових осіб [32].

У процесі цифровізації суспільства, запровадження різних видів електронних послуг та прийняття відповідних законодавчих документів, що

регулюють впровадження ІКТ у сферу публічного адміністрування в Україні, виокремились певні часові проміжки (етапи), які можна відобразити у вигляді таблиці 1.2 [20; 93].

Таблиця 1.2

Етапи розвитку інформаційного суспільства в Україні

<i>Етап</i>	<i>Період</i>	<i>Основні напрямки розвитку</i>
1	2	3
Початковий	1998–2006 рр.	Ухвалено закони України «Про електронний цифровий підпис», «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про Національну програму інформатизації». Затверджено урядові нормативні акти, які містять інформацію про розвиток телекомунікаційних систем, державних інформаційних ресурсів, стратегічні напрями економічної, соціальної, оборонної та інших сфер розвитку.
Основний	2007–2015 рр.	Прийнято закони України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», а також «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 рр.». Крім того, було ухвалено значну кількість нормативно-правових актів, які спрямовані на уточнення прийнятих законодавчих документів.
Проміжний	2016–2020 рр.	Впроваджено стандартне програмне інтернет-забезпечення у роботу електронного урядування, створено місцеві інтернет-портали державних органів влади. Запущено у роботу додаток та портал «Дія». Затверджено Стратегію сталого розвитку країни «Україна – 2020», з метою запровадження в Україні високого рівня життя громадян.

Продовження таблиці 1.2

1	2	3
Проміжний	2016–2020 рр.	Оптимізовано робочий процес надання адміністративних послуг (через Центри надання адміністративних послуг – ЦНАП) та залучено переважну більшість населення до використання інтегрованих е-послуг.
Сучасний	2021 р. – по теперішній час	Створена єдина в Україні інфраструктура інформаційно-комунікаційних технологій для всіх органів публічної влади. Майже всіх органи державної та місцевої влади незалежно від територіального місця розташування (місто чи село), забезпечені швидкісним інтернетом та захищеним інформаційним обміном інформацією. Заохочення громадян та організацій до використання ІКТ для отримання адміністративних послуг.

Важливим показником у впровадженні електронних адміністративних послуг виявилось їх втілення у вигляді вебпорталів, щоб громадяни могли не тільки ознайомитися із переліком послуг, але й в подальшому отримувати їх не виходячи з дому. Так, наприклад ООН досліджуючи показники розвитку електронного урядування країн світу, вивчає Індекс онлайн сервісів (Online Service Index) – це міра розвиненості веб-послуг, які надає е-уряд, що включає: доступність до інформації, можливість отримання послуги онлайн та можливість отримання послуг за допомогою мобільного телефону [105].

Фахівці ООН у своїх періодичних виданнях виокремили чотири стадії розвитку електронних послуг: нові інформаційні послуги, розширені відомості про послуги, транзакційні послуги та підключені послуги. Розглянемо дані стадії розвитку веб-сайтів та впровадження електронних адміністративних послуг в Україні (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Стадії розвитку електронних адміністративних послуг в Україні

<i>Стадії</i>	<i>Стан розвитку е-послуг</i>
1	2
Стадія 1. Нові інформаційні послуги	Веб-сайти уряду надають інформацію з публічної політики, управління, законів, нормативів, відповідної документації та видів державних послуг. Громадяни мають можливість легко отримувати інформацію про нове в діяльності національного уряду та міністерств, а також можуть переходити за посиланнями до архіву інформації.
Стадія 2. Розширені відомості про послуги	На урядових веб-сайтах надана можливість посиленої односторонньої або простої двосторонньої електронної комунікації між урядом і громадянином, таких як завантажуванні форми для державних послуг і додатків. Сайти мають аудіо та відеоможливості та багатомовний інтерфейс.
Стадія 3. Транзакційні послуги	На урядових веб-сайтах є можливість, двостороннього зв'язку уряду з громадянами. Необхідна в тій чи іншій формі електронна автентифікація громадянської ідентичності для успішного завершення обміну. На урядових веб-сайтах присутня можливість обробки фінансових транзакцій, а також електронного голосування, завантаження форм, застосування електронних ключів для онлайн податків, ліцензій і дозволів.
Стадія 4. Підключені послуги	Урядові веб-сайти повністю змінили спілкування уряду зі своїми громадянами за допомогою Web 2.0 та інших інтерактивних інструментів. Інформація, данні та знання передаються від урядових установ через інтегровані програми. Уряди країн перейшли від уряд центричного підходу орієнтованого на громадянина, до діалогового підходу орієнтованого на громадян через життєвий цикл подій і сегментовані групи, щоб забезпечити індивідуальний підхід.

Одним із перших всеукраїнських вебпорталів згідно Закону України «Про адміністративні послуги» в Україні було створено Єдиний державний портал адміністративних послуг (<http://poslugu.gov.ua/>) з метою надання та впорядкування наявної інформації про адміністративні послуги та їх надання/отримання в електронному форматі. Це інформаційний Інтернет-ресурс, де перелічено діючі адміністративні послуги для бізнесу і громадян, такі як: безпека та захист; соціальних захист; громадянство, міграція, переїзд; природні ресурси та екологія; зовнішньоекономічна діяльність; транспорт та інші сфери господарської діяльності [53].

Аналізуючи викладене вище, слід зазначити, що процес розвитку інформатизації суспільства позитивно вплинув і на розвиток електронного урядування, і на систему електронних адміністративних послуг. Було виділено чотири основні етапи цифровізації суспільства: початковий, основний, проміжний та сучасний. Кожний із етапів характеризується своїми певними особливостями, які позитивно вплинули на залучення громадської до використання інформаційно-комунікаційних технологій. Потужним напрямом розвитку системи надання/отримання електронних адміністративних послуг в Україні стало прийняття великої кількості нормативно-правової бази: законів, нормативно-правових актів, стратегій, концепцій тощо.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Нормативно-правове забезпечення реалізації та функціонування системи електронних адміністративних послуг

Нормативно-правовим підґрунтям реалізації системи електронних послуг виступають законодавчі документи, що визначають загальні та спеціальні правові акти, які з одного боку регулюють відносини в електронній формі, а з іншого регламентують порядок надання адміністративних послуг громадянам публічними органами влади [43].

Законодавча база України, яка пов'язана з використанням інформаційно-комунікаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг включає в себе потужне нормативно-правове забезпечення та представлена Конституцією України, а також значною кількістю законів, указів Президента України, постанов та розпоряджень (див. дод. А) [18].

Не зважаючи на те, що нормативно-правова база, що стосується предмета дослідження досить таки потужна і представлена великою кількістю правових документів, але в більшості випадків носить загальний характер та відзначається задовільним рівнем нормативно-правового регулювання реалізації системи надання/отримання електронних адміністративних послуг, що обумовлено певними чинниками:

1) «затвердження необхідних законодавчих актів, які регулюють етапи реалізації та процес надання/отримання адміністративних послуг в переважній більшості носить безсистемний характер;

2) більшість документів, що відповідають за надання/отримання електронних адміністративних послуг, визначають загальні норми, а не конкретні цілі та завдання;

3) правові акти носять рекомендаційний характер положень стратегій та концепцій, тобто ненормативних документів, які регламентують порядок оптимізації державних послуг на державному і регіональному рівнях;

4) невиконання органами влади обов'язків щодо прийняття актів, зокрема регламентів, з питань застосування інформаційно-комунікаційних технологій в своїй діяльності і здійснення електронних державних послуг;

5) відсутня єдина концепція, що стосується організації регіонального законодавства» [4; 23].

Для кращого розуміння ланцюга зв'язків наявної законодавчої бази України, що стосується електронного урядування та системи електронних адміністративних послуг, доцільно розглядати дані нормативно-правові документи у ієрархії правового значення та порядку хронології впровадження.

Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 року № 2657-XII визначає порядок здійснення та забезпечення прав кожного громадянина на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом, та інформації, що становить суспільний інтерес. Регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації [63].

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 № 80/94-ВР регулює відносини у сфері захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах. Визначає суб'єкти відносин та об'єкти захисту в системі, порядок доступу до інформації в системі, відносини між володільцем інформації, власником інформаційно-телекомунікаційної системи та користувачами, умови обробки, а також і забезпечення захисту інформації в системі, повноваження державних органів

та відповідальність в разі порушення законодавства, міжнародні договори та прикінцеві положення [62].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. Визначає, що електронний документ – це документ, інформація у якому міститься у форматі електронних даних і включає в себе реквізити документа. Електронний документообіг – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, отримання зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [58].

Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» від 09.01.2007 № 537-V затверджує розвиток інформаційної комп'ютерної грамотності населення, створення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, інтеграція національної та міжнародної інфраструктури, створення якісних державних інформаційних систем по сферах охорони здоров'я, освіти, науки та охорони довкілля, поліпшення стану національної безпеки. Запровадження засад взаємодії учасників побудови інформаційного суспільства передбачає, що це суспільство розбудовується за умови співпраці та солідарності громадян, приватного сектору економіки, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідних об'єднань громадян [67].

Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI регулює правові відносини, які пов'язані із захистом та обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини та громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних. Поширюється на діяльність з обробки персональних даних, яка здійснюється повністю або

частково із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних, що містяться у картотеці чи призначені до внесення до картотеки, із застосуванням неавтоматизованих засобів. Мета обробки персональних даних має бути сформульована в законах, інших нормативно-правових актах, положеннях, установчих чи інших документах, які регулюють діяльність володільця персональних даних, та відповідати законодавству про захист персональних даних. Обробка персональних даних здійснюється відкрито та прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеним цілям такої обробки [61].

Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Згідно закону адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги щодо інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Порталу затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг [53].

Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII визначає правові та організаційні засади електронної ідентифікації, а також надання електронних довірчих послуг, права та обов'язки суб'єктів відносин у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг.

Регулює відносини, що виникають між юридичними, фізичними особами, суб'єктами владних повноважень у процесі надання та отримання послуг електронної ідентифікації, гарантів з цифровою ідентифікацією та електронних довірчих послуг, процедури надання таких послуг, нагляду й контролю за дотриманням вимог законодавства у сферах електронної ідентифікації та довірчих послуг [60].

Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» від 05.10.2017 № 2163-VIII встановлює правові та організаційні основи забезпечення захисту життєво важливих інтересів громадян, суспільства та держави, національних інтересів України у кіберпросторі, основні цілі, напрями та принципи державної політики у сфері кібербезпеки, повноваження державних органів, підприємств, установ, організацій, осіб та громадян у цій сфері, основні засади координації їхньої діяльності із забезпечення кібербезпеки. Розглядається Національна система кібербезпеки, яка є сукупністю суб'єктів забезпечення кібербезпеки та взаємопов'язаних заходів політичного, науково-технічного, інформаційного, освітнього характеру, організаційних, правових, оперативно-розшукових, розвідувальних, контррозвідувальних, оборонних, інженерно-технічних заходів, а також заходів криптографічного і технічного захисту національних інформаційних ресурсів, кіберзахисту об'єктів критичної інформаційної інфраструктури [66].

Закон України «Про електронні комунікації» від 16.12.2020 № 1089-IX обґрунтовує організаційно-правові основи державної політики у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, а також права, обов'язки й відповідальність фізичних та юридичних осіб, які беруть участь у відповідній діяльності або користуються електронними комунікаційними послугами. Головна мета – управління та регулювання у сферах електронних телекомунікацій та радіочастотного спектра: розвиток ринків доступу до електронних комунікаційних мереж та ринків електронних комунікаційних

послуг; створення засад для ефективного та гармонізованого користування радіочастотним спектром для забезпечення економічного, соціального, інформаційного та культурного розвитку; забезпечення надання на всій території України якісних, прийнятних та доступних для населення послуг шляхом забезпечення ефективної конкуренції та вибору електронних комунікаційних послуг; сприяння забезпеченню, доступності та сумісності електронних комунікаційних послуг; створення умов для отримання максимальної користі під час вибору електронних комунікаційних послуг за ціною і якістю шляхом забезпечення ефективної конкуренції та ін. [59].

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 № 1689-IX визначає засади надання органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, послуг (у тому числі адміністративних) із використанням інформаційно-комунікаційних систем. Державна політика у сфері надання публічних (електронних публічних) послуг базується на принципах: верховенства права; рівності перед законом; відкритості; прозорості; багаторазовості використання; технологічної нейтральності і портативності даних; орієнтованості на громадян; інклюзивності та доступності; безпечності та конфіденційності; підтримки прийняття рішень; адміністративного спрощення; збереження інформації; оцінювання ефективності та результативності [68].

Закон України «Про публічні електронні реєстри» від 18.11.2021 № 1907-IX визначає організаційно-правові та фінансові засади створення і функціонування публічних електронних реєстрів з метою захисту прав та інтересів як фізичних так і юридичних осіб під час створення, зберігання, оброблення, використання інформації у публічних електронних реєстрах. Розглядає відносини, що виникають у сфері публічних електронних реєстрів під час створення, ведення, взаємодії, адміністрування, перетворення,

модифікації та припинення таких реєстрів. Згідно Закону реєстри створюються, ведуться, адмініструються з метою накопичення, оброблення та надання відповідній інформації офіційного визнання у разі створення, зберігання та використання інформації в реєстрах, у тому числі під час провадження дозвільної діяльності, надання адміністративних, соціальних та інших публічних послуг, провадження іншої управлінської діяльності та здійснення державного регулювання, у найбільш зручний для користувачів технологічний, економічний та корупційно безпечний спосіб [69].

Закон України «Про адміністративну процедуру» від 17.02.2022 № 2073-IX регулює відносини органів виконавчої влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, які відповідно до закону уповноважені здійснювати функції публічної адміністрації, з фізичними та юридичними особами щодо розгляду і вирішення адміністративних справ у дусі визначеної Конституцією України демократичної та правової держави та з метою забезпечення права і закону, а також зобов'язання держави забезпечувати і захищати права, свободи чи законні інтереси людини і громадянина [54].

Закон України «Про хмарні послуги» від 17.02.2022 № 2075-IX визначає правові відносини, що виникають при наданні хмарних послуг, та встановлює особливості використання хмарних послуг органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, військовими формуваннями, утвореними відповідно до законів України, державними підприємствами, установами та організаціями, суб'єктами владних повноважень та іншими суб'єктами, яким делеговані такі повноваження. До хмарних послуг згідно закону належать: інфраструктура; платформа; програмне забезпечення; безпека та інші послуги, що відповідають визначенню хмарних послуг. Вимоги у сфері електронних

довірчих послуг за допомогою технології хмарних обчислень затверджуються Кабінетом Міністрів України [77].

Закон України «Про Національну програму інформатизації» від 01.12.2022 № 2807-IX році визначає, що Національна програма інформатизації формується на підставі з довгострокових пріоритетів соціально-економічного, національно-культурного науково-технічного, розвитку країни з урахуванням світових напрямів розвитку і досягнень у сфері інформатизації та спрямована на вирішення найважливіших загальносуспільних проблем (забезпечення розвитку освіти культури, науки, державного управління, охорони довкілля та здоров'я людини, національної безпеки та оборони держави) та створення передумов для інтеграції України у світовий інформаційний простір згідно сучасних інформаційних та геополітичних тенденцій [65].

Крім Законів України важливе значення у системі надання адміністративних послуг відіграють Укази Президента України. Це розпорядження глави держави, яке носить індивідуальний організаційний характер. Найбільш вагомими є Укази «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» та «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 роки».

Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» від 4.09.2019 № 647/2019 затверджує функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, що забезпечує належну реалізацію прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних, у тому числі й адміністративних послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг. Визначення та впровадження єдиних вимог до надання публічних послуг, у тому числі показників ефективності, граничного часу очікування, показників задоволеності суб'єктів звернення [56].

Указ Президента України «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021–2026 рр.» від 27.09.2021 № 487/2021 визначає створення сприятливих умов для розвитку в суспільстві громадської ініціативи та самоорганізації, формування та діяльності інститутів громадянського суспільства, налагодження партнерської взаємодії між ними та органами державної влади, органами місцевого самоврядування. Метою реалізації Стратегії є створення сприятливих умов для розвитку громадської ініціативи та самоорганізації, формування та діяльності інститутів громадянського суспільства, налагодження взаємодії між громадянами, згаданими інститутами та органами державної влади, органами місцевого самоврядування, у тому числі для реалізації та захисту прав і свобод людини та громадянина, задоволення суспільних інтересів, забезпечення громадської участі у прийнятті та реалізації владних рішень [70].

Не менш важливе значення, ніж Укази Президента України мають Постанови Кабінету Міністрів України – нормативно-правові акти, які виступають ефективним інструментом правового регулювання. До Постанов, що регулюють діяльність електронних адміністративних послуг відносять «Положення про Міністерство цифрової трансформації України» від 18.09.2019 № 856 «Мінцифри визначається головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики: у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій та технологій, робототехніки та роботизації, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, публічних електронних реєстрів, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, електронних комунікацій та радіочастотного спектра, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету,

електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг; у сфері розвитку ІТ-індустрії; у сфері розвитку та функціонування правового режиму Дія Сіті; у сфері хмарних послуг» [46].

У реалізації розвитку та удосконалення системи надання адміністративних послуг важливо мати план дій на майбутнє – стратегії. В Україні було прийнято розпорядження Кабінету Міністрів України, що до прийняття стратегій, що стосуються теми цифровізації адміністративних послуг: «Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки», «Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року».

Згідно розпорядження Кабінету Міністрів України «Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки» від 21.07.2021 р. № 831-р передбачено забезпечення ефективної діяльності Кабінету Міністрів України щодо формування державної політики у різних сферах необхідно створити професійну, результативну, ефективну та підзвітну систему центральних органів виконавчої влади. Зниження адміністративного навантаження на суб'єктів господарювання, покращення якості надання адміністративних послуг, забезпечення законності та передбачуваності адміністративних дій підвищує позиції держави у міжнародних рейтингах, а також має велике значення для підвищення рівня довіри громадян та бізнесу до держави [85].

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року» від 10.07.2019 № 526-р спрямована на вирішення питань розвитку інноваційної діяльності, спільних для всіх сфер діяльності, та розвиток зв'язків між суб'єктами, що створюють та впроваджують інновації. Стимулювання впровадження новацій в окремих галузях діяльності належить до компетенції центральних органів виконавчої влади. Мета Стратегії полягає у розбудові

національної інноваційної екосистеми для забезпечення швидкого та якісного перетворення креативних ідей в інноваційні продукти та послуги, підвищення рівня інноваційності національної економіки, що передбачає створення умов для розвитку інноваційної сфери, підвищення економічної віддачі від них, залучення інвестицій в інноваційну діяльність [76].

Початковою стадією розвитку стратегії є концепція – ідея, яка в майбутньому може стати частиною плану або стратегії. Схвалена Кабінетом Міністрів України «Концепція розвитку електронного врядування в Україні» від 20.09.2017 № 649-р «визначає напрями, механізми, строки формування ефективної системи електронного врядування в Україні, для задоволення потреб та інтересів фізичних та юридичних осіб, а також і для вдосконалення системи державного управління, стимулювання соціально-економічного розвитку країни та підвищення рівня конкурентноспроможності. Концепція покликана підтримати координацію та співпрацю органів державної влади та місцевого самоврядування для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності розвитку електронного урядування, просування ідеї реформування державного управління та децентралізації на базі широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усій країні, а також сприяти реалізації першочергових пріоритетів» [73].

Аналізуючи нормативно-правову базу, можна зробити висновок про те, що вона достатньо повноцінно регулює систему надання електронних адміністративних послуг. Представлена Конституцією України, законами, указами Президента України, постановами, розпорядженнями, стратегіями та концепціями. Система надання електронних послуг в Україні розвивається та функціонує відповідно до законодавства. Одним із «революційних» нормативно-правових актів, який вніс докорінні зміни у сферу надання адміністративних послуг став Закон України «Про адміністративні послуги», який визначив умови застосування ІКТ у сфері діяльності органів публічної влади під час надання електронних адміністративних послуг.

2.2. Організація системи надання/отримання електронних адміністративних послуг у публічному адмініструванні

Однією із основних умов формування сервісно-орієнтованої держави, є можливість забезпечення громадян чи бізнес-структур високим рівнем якості надання адміністративних послуг. Враховуючи при цьому принцип рівності, якість надання послуги не залежить від статусу особи чи місця її перебування, при цьому рівень ненадання послуг знижується, а доступність послуг підвищується. Згадані вище вимоги до інтеграції сервісно-орієнтованої держави в умовах інформатизації суспільства направлені на плідну взаємодію між громадськістю та сучасними інтернет-технологіями, тому що основна ідея цифровізації адміністративних послуг полягає у забезпеченні населення країни послугами в електронній формі [73].

Дослідник Д. Спасібов у своїх науковій праці зазначає, що досить актуальним в наш час залишається «завдання інтеграції інформаційних систем органів виконавчої влади в єдину систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також в систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво прискорить розвиток електронних адміністративних послуг в державі» [84].

Впровадження новітніх технологій у сферу адміністративних послуг є безпосереднім елементом електронного урядування. Як показала практика, електронні адміністративні послуги набагато спрощують процедури взаємодії громадян та організацій, що надають ці послуги, електронний формат виключає ризики корупції серед уповноважених осіб та підвищує ефективність роботи органів публічної влади тощо.

Після затвердження основних концептуальних засад у сфері функціонування адміністративних послуг, органами публічної влади було виконано значну кількість завдань. Для зручності отримання

адміністративних послуг було створено Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), які забезпечують якісні та доступні для громадян та бізнес-структур послуги. В ЦНАП надається до 400 видів різноманітних послуг, а кількість самих центрів з кожним роком зростає. Відповідно до звіту Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, станом на початок 2022 року кількість Центрів надання адміністративних послуг в Україні зросла до приблизно до 3 тисяч. Серед них виділяють 1027 фізично наявних офісів ЦНАП та 1712 дистанційних робочих місць, також нараховують 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП [90].

Завдяки прогресивним особливостям функціонування Центрів надання адміністративних послуг визначаються їх наступні характеристики:

- «отримання адміністративної послуги суб'єктом звернення спрощується, якщо вимагається у законодавчому порядку представлення документів та інформації, які містяться в інформаційно-телекомунікаційних системах, то такі документи не подаються, а лише в заяві про надання публічної послуги зазначаються відомості, необхідні для її одержання;
- отримання послуг документів та інформації, необхідних для надання відповідної електронної послуги (на підставі зазначених у заяві суб'єктом звернення відомостей) через доступ до відповідних інформаційно-телекомунікаційних систем або в автоматичному режимі;
- отримання публічної послуги суб'єктом звернення, якщо вимагається у законодавчому порядку подання документів та інформації, яка не міститься у інформаційно-телекомунікаційних системах, але ці документи створені, видані або перебувають у розпорядженні суб'єкта надання публічних послуг, інших органів публічної влади на всіх рівнях, то такі документи не подаються суб'єктом звернення, а лише в заяві про надання публічної послуги вказуються відомості, необхідні для її одержання або до заяви додаються копії відповідних документів, засвідченні суб'єктом звернення;

- надсилання запиту суб'єкту, який видав відповідний документ щодо підтвердження його видачі здійснюється суб'єктом надання публічних послуг або програмними засобами відповідної інформаційно-телекомунікаційної системи в автоматичному режимі через систему електронної взаємодії електронних ресурсів;

- отримання публічної послуги суб'єктом звернення, якщо вимагається у законодавчому порядку подання документів та інформації у паперовій формі, то для таких документів передбачено використання форми електронного відображення інформації, що міститься у відповідному документі засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг)» [85; 90].

У попередньому розділі (пункт 1.1) було розглянуто класифікації електронних послуг за різними ознаками. Однією із таких важливих ознак є систематизація залежно від споживачів, тому електронні послуги можуть бути надані для громадян, органів публічної влади та бізнес-структур.

Рівні організації електронного урядування традиційно виділяють 6 груп цифрових відносин у сфері публічного управління:

- «B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес);
- B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин);
- G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес);
- G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин);
- G2G (Government-toGovernment, Уряд-уряд);
- C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин)» [86].

Західні науковців вважають, що електронний уряд складається лише з трьох основних частин:

- «G2G – government to government (уряд – урядові);
- G2B – government to business (уряд – бізнесу);
- G2C – government to citizens (уряд – громадянам) та включає численні прикладні елементи» [25].

Розглянемо більш детально, що ж собою являють ці групи споживачів. Так, послуги G2G – government to government (уряд – урядові) – це послуги, які відбуваються між різними державними організаціями, відомствами та установами. До них відносяться електронні послуги, які реалізуються через окремі вебпортали та ресурси різних міністерств та центральних органів влади тощо.

Наступна група споживачів електронних послуг G2B – government to business (уряд – бізнесу), представлена послугами, за допомогою яких налагоджуються зв'язки між приватними та державними підприємствами. Сюди відносять такі послуги, як: отримання ліцензій та патентів, обмін інформацією та даними, оплата рахунків та штрафів, онлайн оподаткування тощо. Такі послуги в нашій країні можна отримати за допомогою вебпорталу «Дія» (diia.gov.ua), де зібрані усі доступні державні онлайн-послуги.

Також виділяють групу електронних послуг, які направлені від держави до громадян (G2C – government to citizens (уряд – громадянам)) – це послуги, які надаються органами публічної влади громадянам. Взаємовідносини між державою та громадянами є основою прозорості моделі функціонування електронного урядування і для взаємодії звичайні громадяни можуть використовувати будь-які зручні засоби зв'язку (мобільний зв'язок, мережу Інтернет, електронну пошту тощо). Такий підхід створює можливості для ефективного надання або отримання адміністративних послуг та дозволяє економити час як громадянам, так і відповідальним особам органів публічної влади [25; 41].

Відповідно до закону України «Про адміністративні послуги» (стаття 9, частина 1) для надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу в електронному вигляді в Україні було створено Єдиний державний портал адміністративних послуг (<http://poslugy.gov.ua/>). Основною метою створення такого електронного вебпорталу було «впорядкування та надання вичерпної органами публічної влади інформації про адміністративні послуги

громадянам і бізнес-структурам, а також надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді» [53].

Завдяки впровадженню роботи Єдиного державного порталу адміністративних послуг користувачі мають змогу отримати ряд значних переваг при одержанні електронних послуг в порівнянні з фізичними (паперовими) послугами (див рис. 2.2) [22].

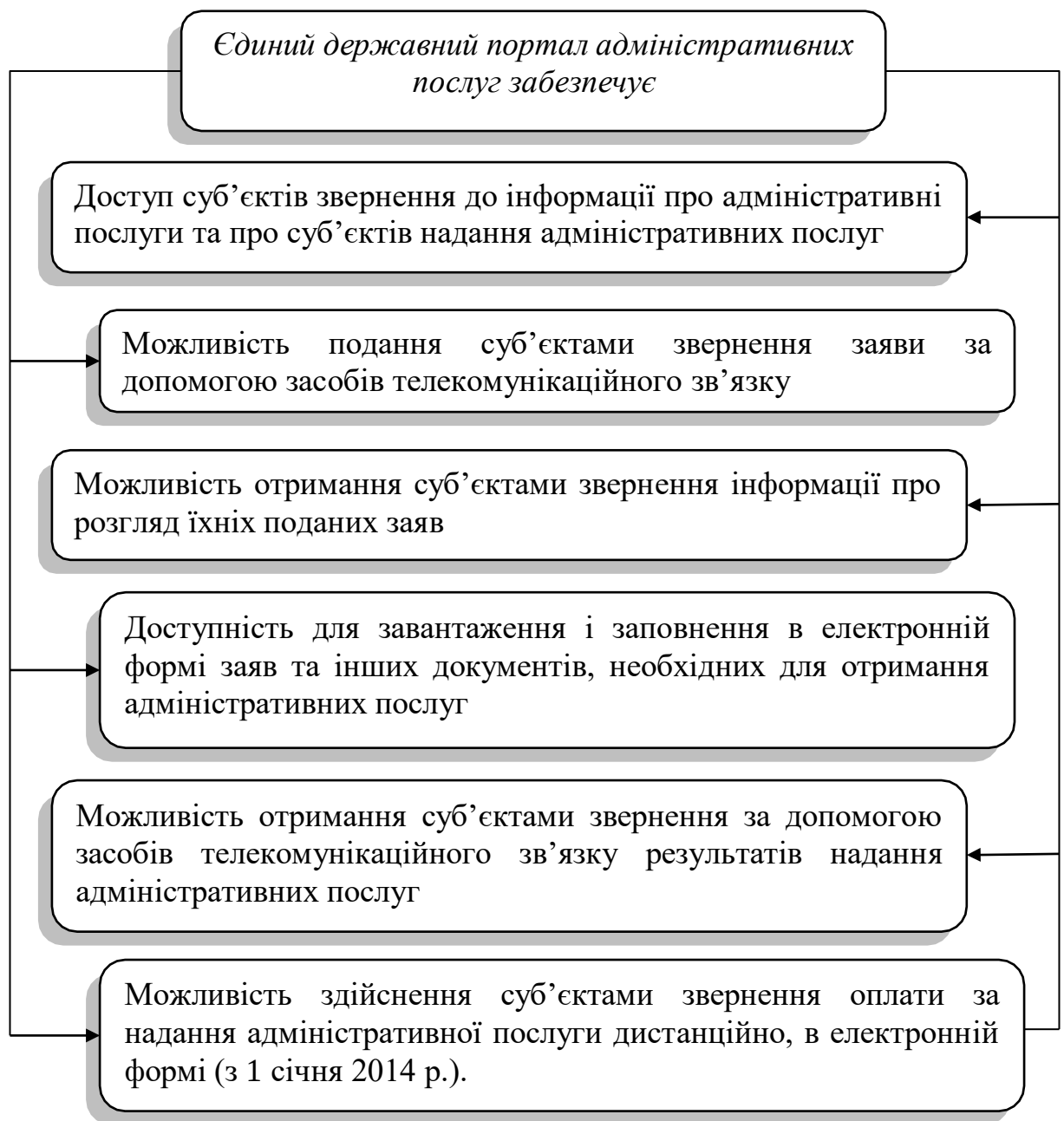


Рисунок 2.2. Забезпечення Єдиного державного порталу адміністративних послуг

В даний момент часу Єдиний державний портал адміністративних послуг було ліквідовано і зараз функціонує Портал електронних сервісів Мінекономіки (<https://my.gov.ua/>).

Вебінтерфейс Порталу дуже зручний та доступний (див. дод. Б), а при роботі користувачів сервісу виконується певний алгоритм дій (див. рис. 2.1).

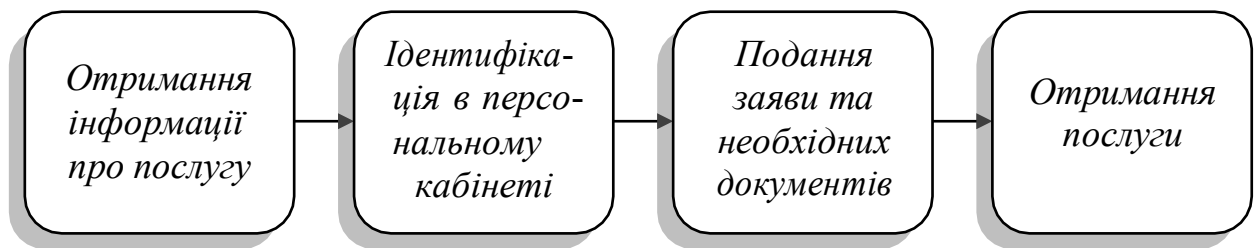


Рисунок 2.1. Послідовність дій для роботи з Порталом

На Порталі зосереджено перелік надавачів адміністративних послуг та перелік самих послуг. До переліку надавачів послуг відносять:

- Міністерство економіки України;
- Державна авіаційна служба України;
- Державна служба України з питань праці;
- Державна служба експортного контролю України;
- Державна служба зайнятості України;
- Державна інспекція ядерного регулювання України;
- Державне космічне агентство України;
- Міністерство внутрішніх справ України;

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

На Порталі представлено такі онлайн-послуги, як:

- зовнішньоекономічна діяльність;
- соціальних захист;
- громадянство, міграція, переїзд;
- безпека та захист; природні ресурси та екологія;
- транспорт; інші сфери господарської діяльності [22; 49].

Функціональними елементами Єдиного державного порталу адміністративних послуг є:

- 1) створення персонального електронного кабінету користувача;
- 2) процедура розпізнавання особи за допомогою персонального електронного підпису – ідентифікація;
- 3) подання документів та форм заяв в електронному вигляді;
- 4) власне отримання результату послуги;
- 5) зворотній зв'язок за допомогою е-мейл.

Ще одним онлайн-сервісом надання електронних послуг є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія» (<https://diia.gov.ua/>). Робота вебпорталу «Дія» визначається нормативно-правовим актом «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» постановою Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137.

Портал «Дія» був офіційно запущений 02.04.2020 року, де можна було отримати вже 27 державних онлайн-послуг, а з початком повномасштабного вторгнення військ росії на суверенну та незалежну територію України, було запущено понад 70 нових електронних сервісів. Зараз на порталі «Дія» та в застосунку доступні для громадян та бізнесу понад 130 послуг, більш ніж 30 з яких запустили у 2023 році [19].

За реалізацію даного проекту відповідає Міністерство цифрової трансформації. Планується, що в найближчий час на порталі можна буде отримати усі наявні електронні адміністративні послуги. Перелік таких послуг весь час поповнюється і охоплює все нові сфери життя громадян.

Сам портал має надзвичайно зручний вебінтерфейс, де можна вибрати необхідні послуги або для громадян або бізнесу, а також ним можуть користуватися різні категорії людей, незалежно від віку, статі чи цифрової грамотності (див. дод. В).

Послуги для громадян на порталі «Дія» згруповані у десять основних напрямків:

- 1) здоров'я;
- 2) сім'я;
- 3) ліцензії та дозволи;
- 4) пенсії, пільги та допомога;
- 5) безпека та правопорядок;
- 6) земля, нерухомість, будівництво;
- 7) навколишнє середовище;
- 8) транспорт;
- 9) підприємництво;
- 10) довідки та витяги.

Послуги для бізнесу на Порталі розроблені у повній мірі та представлені дев'ятьма категоріями:

- 1) ліцензії та дозволи;
- 2) витяги та довідки;
- 3) створення бізнесу;
- 4) Дія.city;
- 5) земля, будівництво, нерухомість;
- 6) медицина та фармацевтика;
- 7) підприємництво;
- 8) транспорт;
- 9) бронювання [19].

Також на вебпорталі «Дія» в особистому електронному кабінеті громадянина відкритий доступ до п'яти найпопулярніших реєстрів:

- державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- державного реєстру обтяжень рухомого майна;
- єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;

- державного земельного кадастру;
- єдиного державного реєстру зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ [88].

Крім вище зазначених переваг вебпортал «Дія» має великі функціональні можливості:

- забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб;
- електронна ідентифікація та автентифікація користувачів;
- використання через комп'ютер або за допомогою мобільного застосунку через планшет чи смартфон;
- застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату;
- інші послуги, пов'язані з автоматизацією та комфортними умовами отримання» [92].

Через вебпортал «Дія» також можна проводити оцінювання якості надання адміністративних послуг та їх моніторинг у ЦНАП, можна здійснювати перевірку дійсності електронних документів та отримувати онлайн-консультації, щодо необхідних питань.

За допомогою мобільного застосунку можна легко оплатити борг за виконавчим провадженням або штраф за порушення Правил дорожнього руху. За допомогою застосунку можна легко ділитися копіями електронних документів, а також перевіряти дійсність документів будь-якої іншої особи. У мобільному застосунку «Дія» відображається інформація, яка наявна в електронних реєстрах. Згідно постанови уряду електронні паспорти мобільного застосунку мають таку ж юридичну силу як і паперові.

Крім самого онлайн-сервісу вебпорталу 06.02.2020 року було запущено мобільний застосунок порталу «Дія» – це держава у смартфоні, в центрі якої знаходиться людина. Важливе значення має використання найбільш необхідних документів у повсякденному житті без обмежень, тобто в

електронному вигляді. Тож в мобільному застосунку доступні цифрові документи громадян (див. рис. 2.3) [19].



Рисунок. 2.3. Цифрові документи в мобільному застосунку «Дія»

Окрім Порталу Дія, серед інших веб-ресурсів, які відповідають за надання електронних послуг описаних вище груп G2B, G2C та G2E на цей час функціонує багато інших державних вебпорталів, зокрема: Електронний кабінет платника податків, Єдина державна електронна система у сфері будівництва, Електронний кабінет водія, Портал електронних послуг Пенсійного фонду України та ін. (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Популярні в Україні електронні кабінети та онлайн-сервіси

<i>Веб-ресурс</i>	<i>Стан розвитку е-послуг</i>
1	2
Електронний кабінет платника податків [21] (https://cabinet.tax.gov.ua/)	Через цей кабінет фізичні та юридичні особи можуть надавати податкову звітність, листуватися з податковими органами, отримувати актуальну інформацію про стан розрахунків з бюджетом тощо.
Портал електронних послуг Пенсійного фонду України [48] (https://portal.pfu.gov.ua/)	На цьому порталі є можливість ознайомитися з електронною пенсійною справою, отримати дані з Реєстру застрахованих осіб, звернутися до органів Пенсійного фонду України тощо.
Портал електронних сервісів Мін'юсту [50] (https://kap.minjust.gov.ua)	Замовникам пропонуються окремі електронні послуги з реєстрації бізнесу та громадських організацій, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України; повторна видача документів тощо.
Веб-ресурс «Електронний кабінет водія» [11] (https://e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/)	Цей сервіс дозволяє здійснювати перевірку та оплату адміністративних правопорушень; отримувати інформацію про авто та посвідчення водія; перевіряти авто по VIN-коду; записатися в електронну чергу тощо.
Інші ресурси органів виконавчої влади, спеціалізовані веб-портали, такі як медична інформаційна система Medics [40] (https://medics.ua/)	За допомогою даної системи пацієнти можуть записати на прийом до лікаря онлайн та отримати електронні послуги, які надаються на веб-ресурсах місцевих органів державної влади у різних регіонах України.

Таким чином, ґрунтовний аналіз організації системи електронних адміністративних послуг в Україні показав, що за останні роки у нашій державі відбулося справжній прорив в області впровадження електронних адміністративних послуг. Значний прорив в організації системи надання/отримання електронних адміністративних послуг мало створення різних онлайн-сервісів та вебпорталів для надання електронних послуг (Єдиний державний портал адміністративних послуг та вебпортал «Дія»); кількість веб-сервісів постійно зростає; інтенсивно розширюється перелік електронних адміністративних послуг; позитивний вплив має розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг тощо.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ І ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

3.1. Основні проблеми у системі електронних адміністративних послуг та потенційні шляхи їх вирішення

Цифровізація органів публічного адміністрування у наш час є надзвичайно важливою потребою суспільства. Важко навіть переоцінити потенційні переваги та значну ефективність впровадження такого виду послуг, адже як уже раніше було згадано в першу чергу зменшується кількість часу на збір та обробку необхідної інформації, практично зникає дублювання різних видів робіт, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, підвищується задоволення громадян тощо. Однак впровадження сучасних ІКТ у даній сфері є досить складним процесом та потребує вкладу значних фінансових, інтелектуальних та матеріальних ресурсів, а також кардинальних інноваційних змін й вирішення цілого ряду проблем: організаційних, правових, технологічних тощо [6, с. 3].

Аналізуючи наявну інформаційну базу з даної теми, виявилось, що більшість теоретиків по різному підходять до вивчення даного питання. Дослідженням проблем пов'язаних з впровадження електронного урядування та переходу від фізичних до електронних адміністративних послуг в Україні займається ряд вчених: М. Бабик, О. Берназюк, О. Буханевич, І. Клименко, М. Ковтун, К. Линьов, В. Маркосян, Є. Моїсєєва, А. Осадчий, Є. Хлобистов, А. Чечель, С. Чукут та ін.

Вивченням проблем, які пов'язані з розвитком системи електронного урядування та електронних адміністративних послуг досить давно займається С. Чукут. На її думку можна виділити сім основних блоків проблем пов'язаних із впровадженням е-урядування в Україні (див. рис. 3.1) [96].

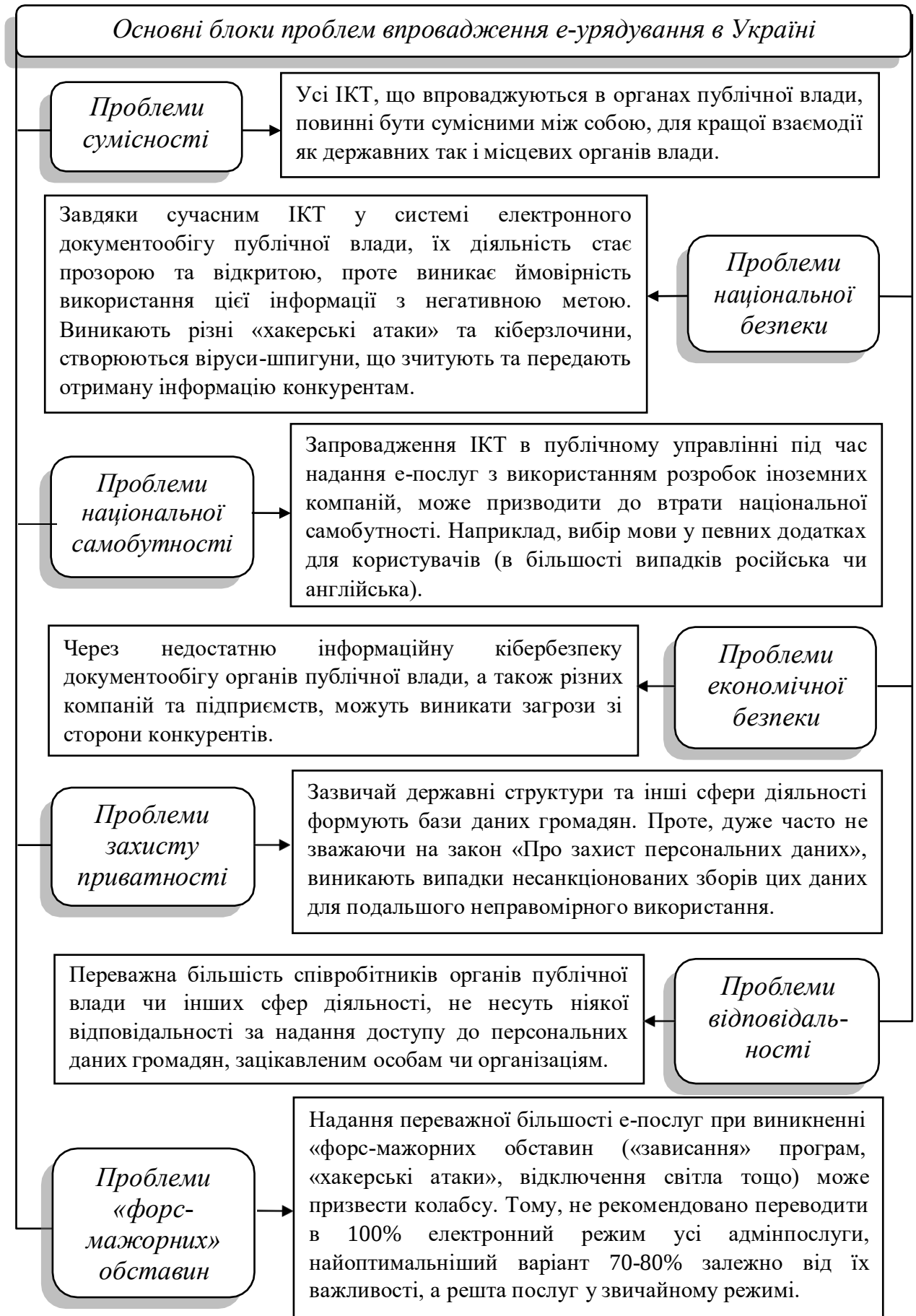


Рисунок 3.1. Основні проблеми впровадження е-урядування в Україні

У більш сучасних роботах С. Чукут разом з колегами І. Клименко та К. Линьовим виділено наступний ряд проблем, які на їхню думку стримують розвиток електронного урядування та електронних адміністративних послуг серед громадян та й серед співробітників органів публічної влади в Україні:

1. «Фінансові проблеми, пов'язані з високою вартістю Інтернет-послуг, неможливістю переважної більшості населення оплатити дані послуги та зумовлені недостатнім державним фінансуванням.

2. Ментальні проблеми проявляються в тому, що як і громадськість, так і співробітники публічних органів влади ще не всі громадяни, не готові до застосування ІКТ. Переважна більшість пересічних громадян не має довіри до новітніх технологій, а тому особливо не поспішають їх застосовувати у повсякденному житті.

3. Технологічні проблеми виникають дуже часто через наявність застарілої техніки та несумісність старого та нового програмного забезпечення. Сучасні програми, які застосовують під час надання/отримання адмініпослуг досить об'ємні, зберігають велику кількість електронних документів і вимагають відповідного технологічного забезпечення.

4. Освітні проблеми проявляються в комп'ютерній неграмотності користувачів, через елементарне невміння звичайних громадян користуватися комп'ютерною технікою та Інтернет-мережею.

5. Культурні проблеми представлені низьким рівнем інформаційної культури українців. Інформаційна компетентність досить сильно впливає на готовність громадян до впровадження інновацій.

6. Професійні проблеми наявні, через незацікавленість працівників використовувати під час робочого процесу Інтернет, а також відсутність мотивації у керівників підрозділів щодо використання сучасних технологій.

7. Політичні проблеми можуть виникати через протидію масового використання мережі Інтернет та небажання громадян використовувати їх належним чином у своїй роботі (прозоро та відкрито) тощо» [93, с. 79].

Згідно ранніх досліджень О. Буханевич до основних проблем, що впливають функціонування е-послуг в Україні слід віднести:

1. Неповномірну нормативно-правову базу, яка регламентує процес надання або отримання е-послуг.
2. Недосконале чинне законодавство, що стосується електронного документообігу та застосування електронного цифрового підпису.
3. Неврегульовані правові аспекти захисту персональних даних користувачів під час отримання е-послуг.
4. Відкрите питання, щодо функціонування інтегрованої системи електронної ідентифікації користувачів.
5. Відсутня єдина стратегія впровадження е-послуг для всіх органів публічної влади» [10].

На думку А. Чечель та Є. Хлобистова «основними причинами, які впливають на недоліки цифровізації публічного адміністрування є:

1. Не чітко сформована нормативно-правова база, яка регламентує процес діяльності публічних органів влади під час надання послуг громадянам.
2. Механізм впровадження ІКТ в систему в органів місцевого самоврядування в переважній більшості має несистемний, інтуїтивний та спонтанний характер.
3. «Плаваючі» організаційні форми упровадження інформаційних систем.
4. Відсутність загальноприйнятих теоретико-методичних розробок інформаційних систем для всіх публічних органів влади» [91].

О. Берназюк вважає, що «впроваджуючи адміністративні послуги в електронному вигляді для громадян, актуальними залишається ряд проблем:

1. Несумісність засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП).
2. Відсутні загальноприйняті технічні стандарти.
3. Доступність до Інтернет-ресурсів та цифрова нерівність.

4. Недосконала нормативно-правова база.
5. Захист інформації під час використання Інтернету.
6. Відсутня політична воля та адекватне розуміння керівників публічних органів влади» [7].

У своїй праці [22] О. Єрмоленко розглядає важливе проблемне питання технологічної площини розробки, оновлення та впровадження ІКТ для створення відповідних технічних умов щодо збору, обробки, передачі та зберігання необхідної інформації для органів публічної влади з використанням сучасних інформаційних систем.

Ряд вчених-дослідників А. Осадчий, М. Ковтун, Є. Моїсєєва, В. Маркосян вивчаючи проблему «цифрової нерівності» у процесі діджиталізації країни, звернули увагу на те, як впливають різні можливості використання сучасних ІКТ для різних верств населення, зокрема людей поважного віку, людей з інвалідністю та малозабезпечених громадян [33; 43].

Особливо актуальною ця проблема стала після запровадження карантинних заходів 12 березня 2020 року у зв'язку з пандемією COVID-19 та триває й наразі, після 24 лютого 2022 року, з тих пір як війська російської федерації вторглися на територію суверенної України. Всі ці події призвели до запровадження значної кількості електронних послуг для громадян, які можна було отримати через смартфон (запровадження цифрових COVID-сертифікатів та є-документів, виплати «є-допомоги», запровадження оформлення та отримання статусу внутрішньо переміщеної особи (ВПО), отримання грошової компенсації за зруйноване житло під час війни – «Відновлення» тощо) [43].

Вчені А. Краковська та М. Бабик розглядаючи у своїй праці процес цифровізації адміністративних послуг в Україні, виявили ряд прогалин у правовому регулюванні та процесуальних недоліків і зазначають, що для підвищення показників якості надання електронних адміністративних послуг, необхідно детально вивчити нормативно-правову базу, яка регулює цей

процес та проблеми їх функціонування. На їх думку «надання адміністративних послуг за допомогою ІКТ, теоретично повинно забезпечити у повному обсязі користувачів безпечними сервісами, мета яких надати доступ до інформації про необхідну послугу, форм та зразків документів, спростити механізм отримання інформації для користувачів про стан виконання, а також оплати послуг через мережу Інтернет. Нині, вказаний механізм функціонує ще не зовсім досконало, тому виникають труднощі при отриманні е-послуг» [36].

Аналізуючи думки різних вчених, щодо наявних проблем досліджуваної тематики можемо виділити ряд недоліків у сфері впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в системі електронних адміністративних послуг органами публічного адміністрування:

- недосконалість електронного документообігу та електронного цифрового підпису;
- відсутність єдиного програмного забезпечення для всіх органів публічної влади;
- низький рівень захисту інформації – кібербезпека;
- проблеми кадрової підготовки співробітників державних структур, що надають електронні адміністративні послуги;
- «цифрова нерівність» громадян тощо.

Крім вище зазначених недоліків, вчені А. Чечель та Є. Хлобистов акцентують особливу увагу на проблемі технологічного забезпечення системи надання/отримання електронних адміністративних послуг. Дослідники зазначають, що дана система потребує модернізації інформаційних систем, створення новітніх технічних умов для надійного збереження, збирання, опрацювання та передачі інформації публічним органам влади. Також вони пропонують певні напрямки модернізації інформаційно-аналітичного забезпечення (див рис. 3.2) [91].

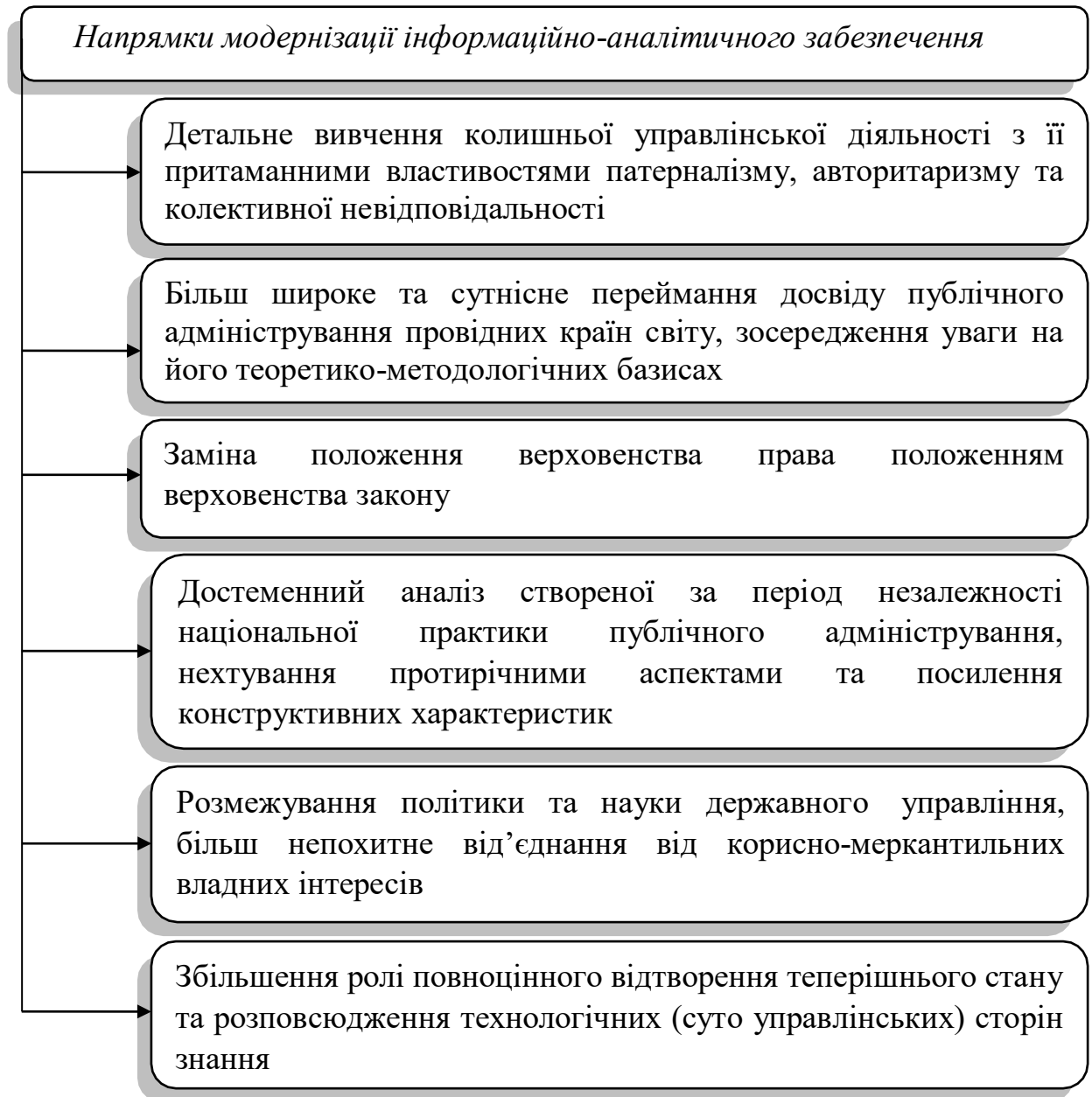


Рисунок 3.2. Напрямки модернізації інформаційно-аналітичного забезпечення

Окрім модернізації інформаційно-аналітичного забезпечення для удосконалення об'єкту дослідження на думку Г. Гончарук та О. Чальцевої, необхідно провести осучаснення інформаційно-правової бази, яке має на меті: прийняття відповідних законів, стратегій, розробок, прийняття та узгодження плану дій, впровадження системи моніторингу, актуалізація та приведення у відповідність стратегічних документів тощо (див. рис. 3.3) [15].

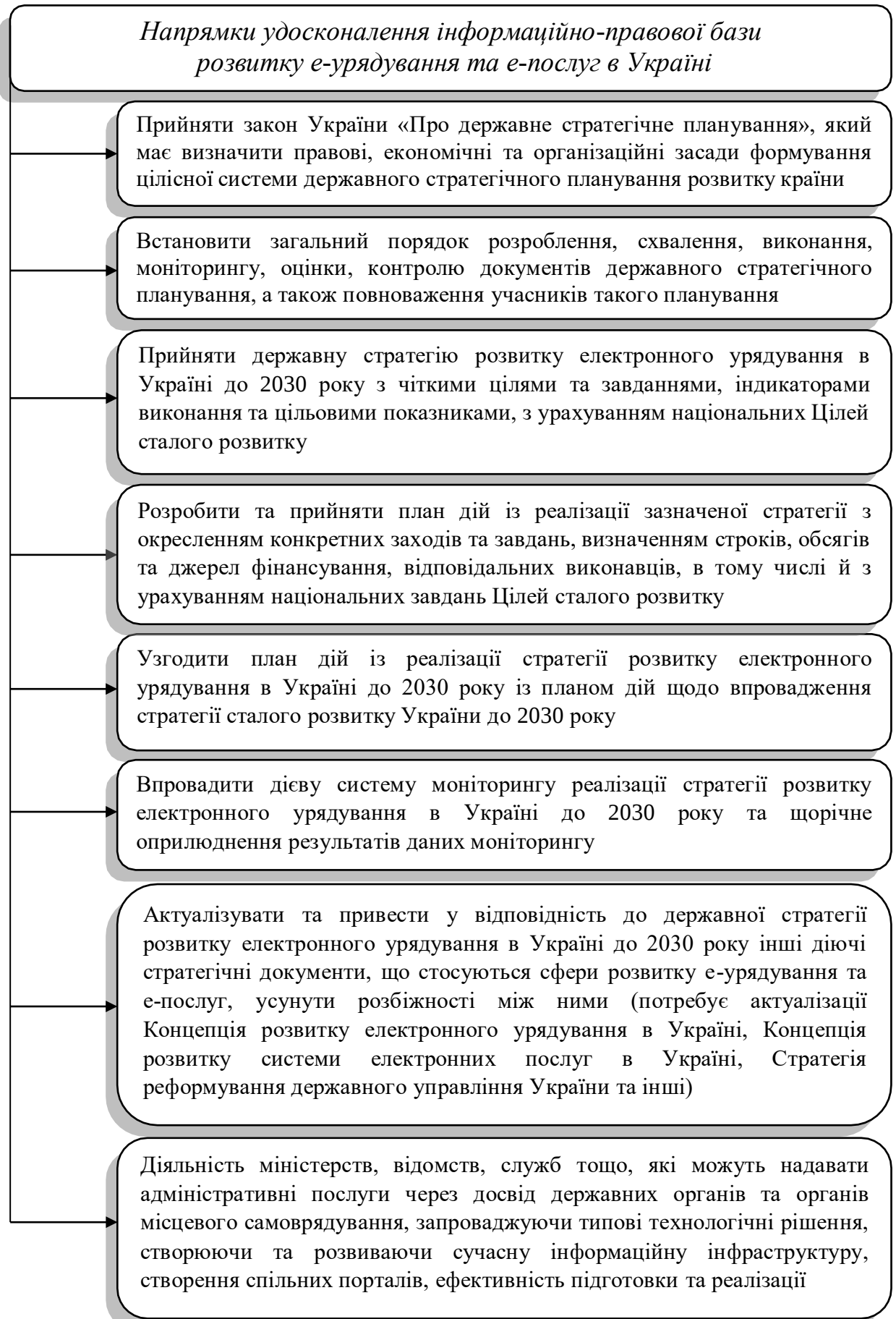


Рисунок 3.3. Напрямки удосконалення е-урядування та е-послуг в Україні

Для визначення кола проблем, які винесені на громадські обговорення майже всі демократичні держави використовують *Зелену книгу*. Основні дослідження, якими займається Зелена книга направлені на вивчення: електронної взаємодії органів влади; електронна демократія; впровадження електронних адміністративних послуг. В книзі розглядається проблема надання адміністративних послуг та зазначено, що в даній сфері необхідно провести реформу та вирішити ряд завдань:

- упорядкувати систему надання адміністративних послуг;
- оптимізувати процес надання електронних послуг;
- запровадити адміністративні послуги в електронному форматі;
- підготувати персонал для надання е-послуг.

Так, у Зеленій книзі, яка розглядає проблеми державної політики, що стосується сфери електронного урядування та системи надання електронних послуг в Україні йдеться про: закритість та низький рівень прозорості органів публічної влади, корумпованість органів публічного адміністрування, зниження рівня довіри громадської до роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування [26].

Всі проблеми, які пов'язані з системою надання/отримання електронних адміністративних послуг потребують швидкого вирішення та удосконалення. Так, М. Сливка та А. Гінда у своїй праці пропонують такі «основні напрямки удосконалення та вирішення цих проблем:

- впорядкування нормативно-правової бази, яка регулює процес надання/отримання електронних адміністративних послуг;
- інтегрування діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування та громадян;
- формування єдиної політики у сфері надання е-послуг;
- максимальне інформування громадян щодо впровадження е-послуг;
- запровадження електронних адміністративних інструкцій та регламентів;

- забезпечення навчання державних службовців у цій сфері;
- створення програми розвитку електронного урядування на найближчі роки» [82].

Звичайно, що система електронних послуг перебуваючи у стадії свого активного розвитку має ряд вищезазначених проблем, які потребують нагального вирішення та удосконалення. Важливо забезпечити якісно новий рівень публічного управління, зміцнюючи при цьому довіру громадян до державних та місцевих органів влади, шляхом покращення їх комунікації. Реалізація державної політики, яка відповідає за розвиток системи електронного урядування та надання/отримання електронних адміністративних послуг, в першу чергу безпосередньо залежить від фінансово-економічних можливостей держави та настроїв в суспільстві.

Систематизуючи матеріали досліджень багатьох вчених, можемо виділи ряд основних проблем: недосконалість електронного документообігу та електронного цифрового підпису; відсутність єдиного програмного забезпечення для всіх органів публічної влади; проблеми кадрової підготовки співробітників державних структур, що надають електронні адміністративні послуги; низький рівень захисту інформації – кібербезпека; «цифрова нерівність» громадян та інші.

До основних шляхів вирішення проблем можна віднести: удосконалення нормативно-правової бази; приведення до стандартів електронних адміністративних послуг для всіх організацій (єдиного програмного забезпечення); зменшення кількості необхідних документів у процесі отримання послуг; раціоналізація обов'язкових процедур; модернізація ресурсного та матеріально-технічного стану забезпечення суб'єктів надання послуг; створення умов для зручного, доступного та своєчасного отримання послуг громадянами; ознайомлення громадськості через мережу Інтернет, щодо можливостей отримання адміністративних послуг тощо.

3.2. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування та електронних адміністративних послуг провідних країн світу

Аналізуючи процес розвитку цифровізації публічного адміністрування нашої країни, важливо вивчати досвід провідних країн світу для можливого подальшого використання запозичених елементів у вітчизняній системі розвитку цифрової трансформації. Порівнюючи сучасні моделі реалізації новітніх технологій у різних державах, можна зауважити, що не існує єдиного універсального механізму функціонування системи електронного урядування та електронних адміністративних послуг для всіх. Він залежить від багатьох чинників: соціального, культурного, психологічного та економічного рівня розвитку суспільства; розвитку демократії; взаємодії публічної влади з громадянськістю тощо.

Важливою передумовою впровадження електронних адміністративних послуг у світову практику публічного управління, стала проблема забезпечення доступності та прозорості надання адміністративних послуг, яка знаходиться в полі зору майже всіх урядів країн світу. Питання трансформації державного управління та переходу від відкритого уряду до цифрового в наш час є надзвичайно актуальним не лише в Україні, але й за її межами. Кожна країна визначає свою індивідуальну стратегію та методологію надання/отримання електронних адміністративних послуг.

Сучасні тенденції розвитку електронного урядування багатьох країн світу, демонструють надзвичайно велику кількість підходів до впровадження процесу цифровізації адміністративних установ та механізмів надання електронних послуг населенню. Політика більшості урядів, направлена на покращення якості адміністративних послуг, задоволення потреб громадян під час взаємодії з публічними органами влади, що безпосередньо забезпечують надання цих послуг [86].

Значним поштовхом до розвитку електронного урядування та впровадження електронних адміністративних послуг стала пандемія COVID-19, яка змусила уряди багатьох країн світу переосмислити роль держави та розробити нові методи та рішення для забезпечення безперервності надання адміністративних послуг, задля соціальної стабільності.

Організація та впровадження електронного (цифрового) урядування та механізму надання/отримання електронних послуг різних країн світу є об'єктом дослідження багатьох науковців. Серед вітчизняних вчених варто виділити: Є. Гетьман, К. Гетьман, А. Каменський, Т. Камінська, Ю. Ковбасюк, М. Пасічник, В. Політанський, І. Похило, С. Чукут та інші.

Найбільш масштабні дослідження зазначеної тематики проводить одна із глобальних міжнародних організацій – Організації Об'єднаних Націй (ООН). Вчені ООН для аналізу показника впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу публічного управління держав світу, використовують Індекс розвитку електронного врядування (EGDI). Його складові характеристики можна побачити на рисунку 3.4 [100].

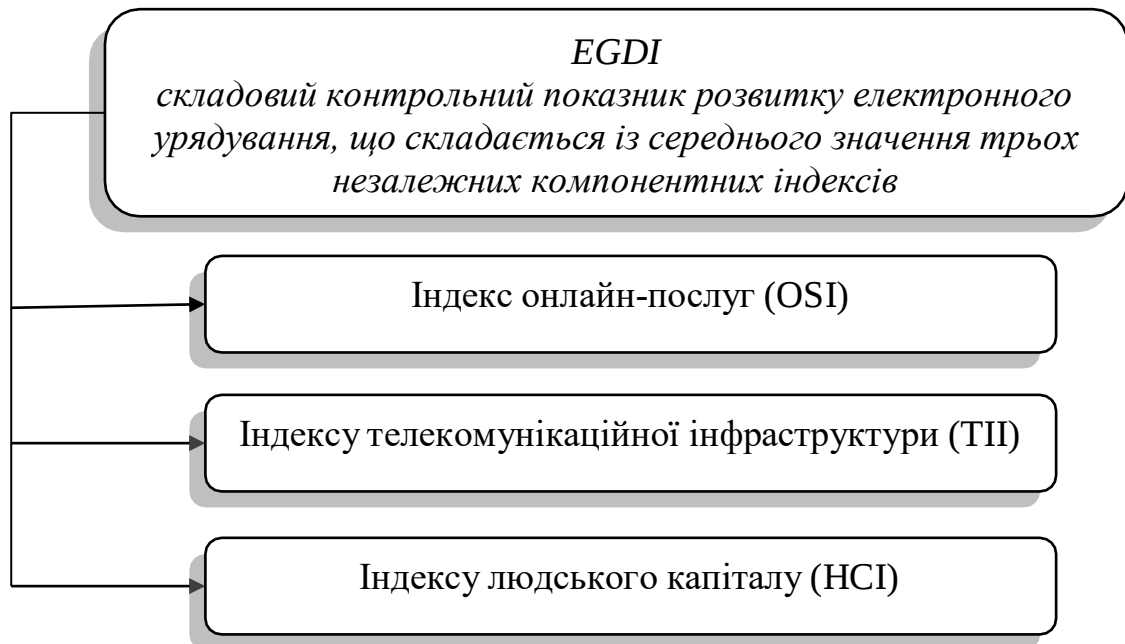


Рисунок 3.4. Характеристика Індексу розвитку електронного урядування (EGDI)

За допомогою EGDІ – інструменту порівняльного аналізу для розвитку електронного урядування, ООН ідентифікує його як непрямий показник ефективності впровадження електронних адміністративних послуг у різних країнах світу. Згідно досліджень, країнами-лідерами з розвитку електронного урядування в 2022 році були: Данія, Фінляндія, Республіка Корея, Нова Зеландія, Швеція, Ісландія, Австралія, Естонія, Нідерланди, Сполучені Штати Америки, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Сінгапур, Об'єднані Арабські Емірати, Японія, Мальта та інші. Дані географічного розподілу країн з різним рівнем EGDІ можна побачити на карті світу (див. дод. Г) [100, с. 3].

У багатьох країнах світу процес цифровізації уряду відбувається вже досить тривалий період, й низка технологій, що застосовується для імплементації електронного врядування в публічному управлінні вже апробована та впроваджена в різних сферах життя населення.

У дослідженні І. Похило йдеться про те, що найбільш активно використовують електронні послуги громадяни високорозвинених країн, таких як: Данія, Фінляндія, США, Канада, Австралія та ін. Відповідно до вікових категорій, найактивніші користувачі е-послуг спостерігаються серед 25-34 річних осіб, а найменше – у 35-54 річних [52].

Беззаперечним світовим лідером розвитку електронного урядування та впровадження електронних адміністративних послуг серед населення впродовж останніх десятиріч є одна із високорозвинених європейських скандинавських країн – Данія. Впровадження е-урядування в Данії має складний механізм реалізації, який пройшов досить тривалий та непростий шлях свого формування. Свій шлях становлення та розвитку е-урядування Данія почала ще на початку 2000-х рр., коли в 2001 році під час засідання центрального уряду було розглянуто питання, щодо впровадження електронного урядування. Часову послідовність розвитку цифровізації органів публічного управління можна прослідкувати в таблиці 3.1 [99, 103].

Таблиця 3.1.

Хронологія впровадження е-урядування Данії

<i>Період</i>	<i>Основні напрямки розвитку електронного урядування</i>
1	2
2001–2007 рр.	Затверджено «Програму формування електронного уряду на 2002-2007 роки. Створено та введено в дію веб-портал електронного уряду Данії. Сформовано інфраструктуру електронного уряду.
2008–2010 рр.	На порталі електронного уряду запущено трансакційні послуги, які передбачали проведення онлайн-платежів: оплата мита та державних зборів, податків, штрафів за порушення правил дорожнього руху тощо. Стало можливим оплачувати послуги житлово-комунального господарства. На порталі уряду запущено низку електронних послуг: реєстрації підприємців та юридичних осіб; соціальні державні послуги (пов'язані з Міністерством внутрішніх справ Міністерством охорони здоров'я та Міністерством освіти). Для отримання деяких найпростіших послуг (таких як: оплата податків, адресна довідка, постановка в чергу до дитячого садочка) було створено спеціальний мобільний додаток. З метою використання електронного цифрового підпису та збільшення безпеки його зберігання, відбувся запис електронного цифрового підпису на чіпи посвідчень особи нового зразка. Відбувся запуск надання електронних послуг у пробному режимі, таких як: видача паспортів, водійських прав, посвідчення особи, реєстрація населення за місцем проживання та ін. Введено в дію допоміжні сервіси для юридичних осіб та за тематикою земельних відносин
2011–2015 рр.	Затверджено стратегію розвитку, щодо впровадження адміністративних послуг в онлайн режимі під назвою «Об'єднана громадська цифрова стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011-2015 рр.».

Продовження таблиці 3.1

1	2
2011–2015 рр.	Введено електронну комунікацію для підприємців та підприємств, тобто всі зв'язки лише в електронному вигляді, зокрема й надання звітів про роботу. Електронна комунікація влади та пересічних громадян (кожний повинен мати електронну поштову скриньку) для того, щоб отримувати листи від влади та вести свої справи у будь-який зручний час, незалежно від роботи.
2016–2020 рр.	Запроваджено цифрову стратегію «Спільна стратегія в державному секторі для цифрового добробуту на 2016-2020 рр.». Реалізація даної стратегії направлена на збільшення використання інформаційно-комунікаційних технологій під час надання державних адміністративних послуг в галузях освіти, охорони здоров'я, соціальних послуг, догляду за літніми людьми та ін.
2021–2023 рр.	Затверджено стратегію розвитку цифрової дипломатії на 2021-2023 рр. Основна мета даної концепції – співробітництво між різними країнами та організаціями, компаніями, що сприяє розвитку інклюзивного та стійкого державного управління, де за основу взято філософію «людиноцентризму». Згідно визначених напрямків плану дій, державні органи Данії повинні на регулярній основі проводити заходи, що мають на меті підвищити рівень знань представників суспільства, щодо переваг та недоліків використання інформаційно-комунікаційних технологій, а також залучати звичайних громадян до вирішення проблем пов'язаних із застосуванням новітніх технологій.

До впровадження електронних послуг у буденність простих громадян було залучено різні органи публічної влади такі, як керівний комітет спільної урядової співпраці, місцевий уряд, комітети координаційних рішень, економічних питань та з управління датських регіонів, які включають в себе міністерства та департаменти, органи місцевого самоврядування та регіони

Данії. Кожний із цих державних органів виконує свою важливу функцію та відіграє значну роль у координації процесу цифровізації (застосування ІКТ в усіх сферах публічного управління) [98].

Важливою частиною е-урядування Данії є урядові та бізнес портали, сервери та технології, через які відбувається безпосередня реалізація електронних послуг. Найбільш популярними є: IT-formidler.dk, Borger.dk, Digitaliser.dk, Boligejer.dk, Virk.dk, «NemLog-In», «NemHandel», OIOUBL, NemKonto та інші. Такі державні вебпортали є надзвичайно поширеними серед населення Данії, про це свідчать щорічні тривалі статистичні спостереження [47].

Багаторічний досвід впровадження цифрового регулювання у життя суспільства Данії має позитивну динаміку та охоплює абсолютно всі рівні публічної влади – від найвищого (центрального) рівня до найменших адміністративних установ всіх населених пунктів країни (дитячих садочків, шкіл, університетів чи лікарень) [94].

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління більшості урядів країн Європейського Союзу пов'язаний з політикою, яка направлена на покращення якості надання адміністративних послуг, на активні та ефективні комунікації органів публічної влади з населенням у процесі надання таких послуг, задоволення потреб громадськості. Для покращення якості надання адміністративних послуг в країнах ЄС проводиться моніторинг таких послуг, що в свою чергу допомагає виявити проблеми в реалізації надання послуг та їх вдосконалення, а також вивчення потреб населення [32].

Згідно моніторингу серед потреб населення було виявлено, що різноманітність та кількість електронних адміністративних послуг для бізнесу і громадян в країнах Європейського Союзу вражає та охоплює майже всі сфери життя суспільства (див. рис. 3.5, 3.6) [95, с. 35-37].



Рисунок 3.5. Найпоширеніші електронні адміністративні послуги, які надаються громадянам ЄС

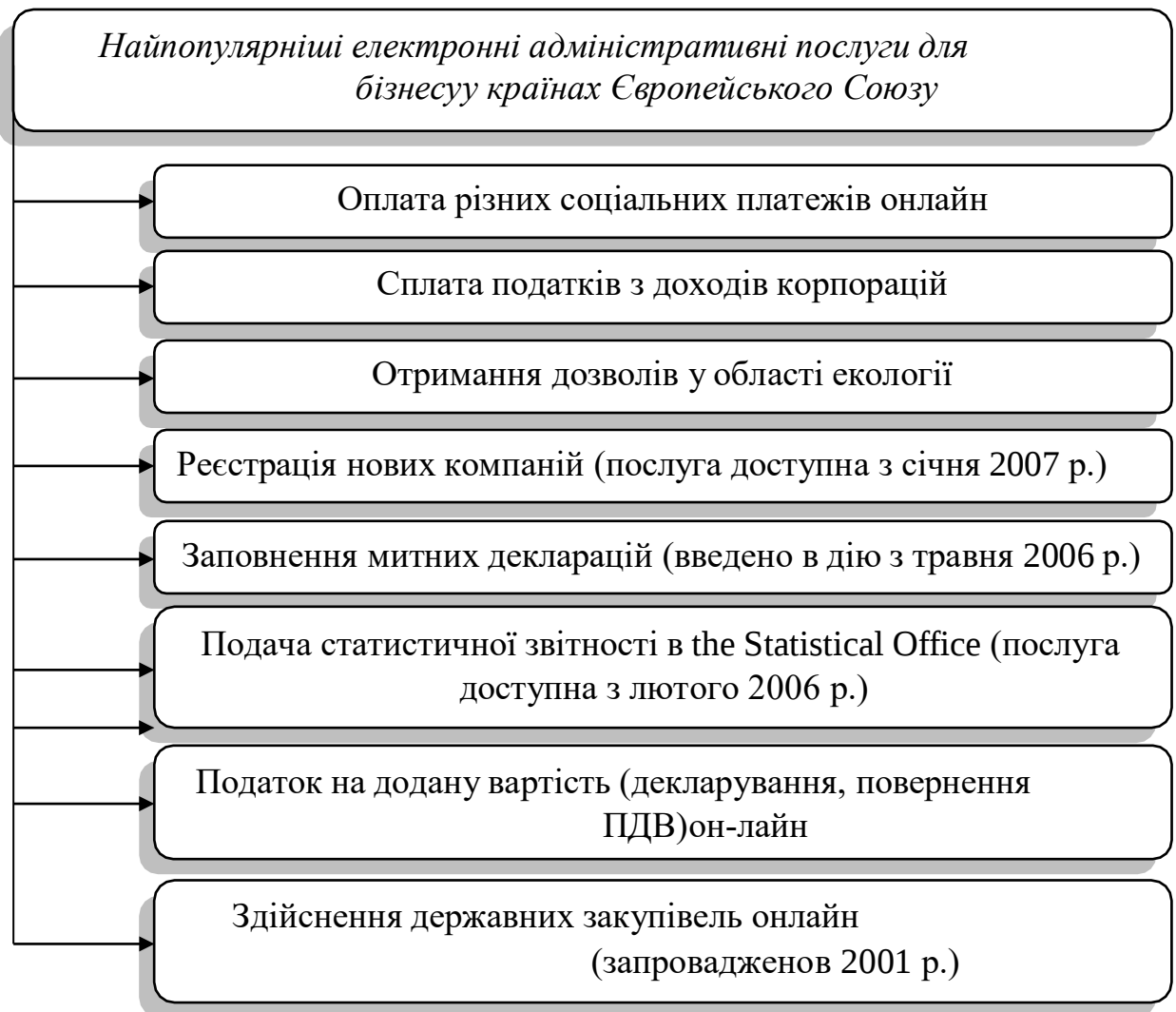


Рисунок 3.6. Найпоширеніші електронні адміністративні послуги, які надаються бізнес-структурам у ЄС

Для розвитку інновацій у країнах ЄС використовується велика кількість різноманітних інструментів, наприклад: обмін досвідом, взаємодопомога організацій, використання Інтернет-платформ (таких як eGOV4EU, FUTURIUM, Joinup та інші). Таким чином функціонує значна кількість різних служб, які надають електронні адміністративні послуги, чим полегшують роботу електронного урядування. Завдяки ІКТ у публічній сфері управління спрощується система документообігу, підготовка фінансових та щорічних звітів, управління кадровим потенціалом тощо [94].

У наш час в міжнародному публічному адмініструванні функціонує два основних підходи до створення вебпорталів електронних адміністративних послуг – централізовані, які побудовані за принципом «зверху вниз», та метасистеми, які побудовані за принципом «знизу вгору» [14].

Наприклад, урядовий портал Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії представлений у вигляді централізованого Інтернет-ресурсу за схемою «зверху вниз». Його мета полягає в інтеграції Інтернет-послуг всіх органів влади для надання адміністративних послуг в єдиному інформаційному просторі.

Велика Британія досягла значного прогресу в наданні електронних адміністративних послуг. У середині 90-х років минулого століття країна визнала, що має досить відсталий рівень готовності інформатизації суспільства у порівнянні з розвинутими державами світу. Тому вже на початку 2000-х років урядом було прийнято відповідні правові акти, щодо створення електронного уряду, а також збільшилось фінансування для розробки та впровадження необхідної інфраструктури. Для того, щоб об'єднати розрізнені державні інтернет-ресурси було створено єдиний державний портал Government Gateway (Gov.uk) [101].

Gov.uk – розроблений Держцифрою вебпортал для створення єдиної точки доступу до всіх державних послуг. Бета-версія сайту була запущена 01.02.2012 року, а 17 жовтня того ж року було об'єднано разом два раніше існуючі великі електронні провайдери: Directgov і Business Link. Основною причиною для об'єднання раніше існуючих постачальників послуг, було створення єдиної точки доступу до всі державних електронних послуг.

Головною метою функціонування Gov.uk є заміна сотень веб-сайтів державних відомств та організацій, одним багатофункціональним веб-ресурсом. Таким чином, до Gov.uk було переміщено сайти 24 міністерств і 28 державних організацій. Проте Gov.uk – більше схожий на складний та

систематичний набір посилань на конкретні веб-сайти інституцій або секторів, але безпосередньо не забезпечує надання послуг цих установ [99].

Зовсім інший підхід у розвитку порталів надання електронних державних послуг функціонує у Сполучених Штатах Америки. Розробка вебпорталу США www.usa.gov почалася майже одночасно з британським урядовим порталом. Урядовий портал США побудований за принципом «знизу вгору». Основна мета організації такої метасистеми, направлена на створення своєрідної бази даних про комунальні послуги.

Так як, регіональні та місцеві органи влади вже мали розроблені системи надання державних послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій на час створення федерального portalу. Вся наявна інформація, що стосується отримання електронних послуг наявна на вебпорталі США та поділяється на чотири групи:

- для громадян;
- для підприємств;
- для державних службовців;
- для гостей країни [32].

Даний Інтернет-ресурс виступає єдиним функціональним центром, який забезпечує можливість пошуку та отримання відомостей про порядок надання публічних чи будь-яких інших додаткових послуг для споживачів. Державні органи США за допомогою електронного урядування здійснюють надання різних електронних послуг (сплата податків, оформлення документів через урядові веб-сайти, отримання статистичної інформації про роботу публічної влади тощо) [104].

Завдяки сучасним можливостям електронного уряду США, отримувати інформацію та адміністративні послуги можна за допомогою всіх видів отримання інформації, таких як: Інтернет, мобільний зв'язок, колл-центри, цифрове телебачення тощо. Проте фізичні послуги залишаються в можливими, не виключений прямий контакт громадян з установами,

отримати послуги можна найбільш зручним способом. Для отримання послуг максимально зручним та ефективним методом, останнім часом широкого розповсюдження набула система створення персональних сторінок для громадян та підприємств. На сучасному етапі розвитку інформаційно-комунікаційних технологій уряд Сполучених Штатів Америки вже повністю завершив процес створення та реформування цифрового середовища на державному рівні [38].

Як показує зарубіжний досвід більшості країн світу, то найбільш популярнішими електронними ресурсами серед громадян є вебпортали, які є максимально відкритими в інформаційному контенті та простими у користуванні сервісами з надання електронних адміністративних послуг. Такі портали є надзвичайно важливими для людей з обмеженими можливостями.

Відповідно до щорічних звітів Департаменту з економічних та соціальних питань Організації Об'єднаних Націй (UNDESA) високою популярністю користувалися вебпортали країн-лідерів, де мінімальна добова кількість користувачів не менше, ніж 200 осіб, а максимальна – більше, ніж 270 тисяч осіб (див. дод. Д) [105].

Аналіз досвіду провідних країн світу, які активно використовують новітні технології в публічному управлінні показує, що найефективнішим методом покращення надання адміністративних послуг є їх реалізація саме в електронному форматі через вебпортали. Отримання е-послуг сприяє відкритому доступу громадян до публічної інформації у форматі взаємовідносин «уряд-суспільство» та реалізації принципу відкритості. Вивчаючи зарубіжний досвід впровадження та реалізації електронних адміністративних послуг у діяльність органів влади провідних країн світу, українське законодавство може «запозичити» найефективніші інструменти й методи для покращення та спрощення процедури отримання е-послуг громадянами з найменшими витратами часу та фінансів.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного дослідження в магістерській роботі автором були зроблені наступні висновки:

1. Україна обираючи європейський формат публічного управління державою взяла курс на формування так званої «сервісної держави», основною метою якої є впровадження електронного урядування та системи електронних адміністративних послуг. Перехід адміністративних послуг від паперових до електронних, передбачає розробку відповідної інформаційно-технологічної та технічної бази; створення спеціальних вебпорталів, онлайн-сервісів, програм та додатків, які полегшують процес надання/отримання адміністративних послуг. Формат надання адміністративних послуг в електронному вигляді створює позитивний ефект на імідж держави як в очах її громадян, так і на міжнародній арені.

2. Визначивши коло базових термінів та понять, що стосуються теми дослідження можна зробити висновок, що електронні адміністративні послуги – це за своїм змістом ті ж самі фізичні адміністративні послуги, які повністю або частково надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій та характеризується рядом ознак:

1) є результатом публічно-владної діяльності відповідних суб'єктів, яка реалізується за допомогою цифрових технологій;

2) надаються за заявою фізичної або юридичної особи, поданої в електронній формі через онлайн-сервіси Єдиного державного порталу адміністративних послуг або інших веб-ресурсів суб'єктів надання адміністративних послуг, та спрямована на юридичне оформлення та/або створення умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи у правовідносинах з органами публічно-владних повноважень;

3) завдяки повній або частковій інтеграції адміністративних послуг до онлайн-простору забезпечується оперативність, доступність, зручність та мобільність отримання адміністративної послуги;

4) мінімізується корупційна складова публічного управління, адже відсутній прямий контакт заявника з суб'єктами владних повноважень, що надають такі послуги, а самі надавачі послуг повністю або частково усуваються від процесу прийняття рішення про надання або відмову у наданні адміністративної послуги.

3. Важливою основою для забезпечення ефективного електронного урядування та системи електронних адміністративних послуг є відповідна нормативно-правова база. Згідно чинного законодавства, що стосується об'єкта дослідження, регулюються основні ідеї, пріоритетні цілі, стратегічні завдання, принципи та шляхи розвитку електронних послуг, а також моделі та інформаційно-технологічні інструменти їх впровадження. Правове законодавство України визначає основні напрямки розвитку інформаційного суспільства, модернізації технологічної бази, інформаційної національної безпеки, відкритої та доступної системи надання/отримання електронних адміністративних послуг.

4. Проаналізувавши основні засади українського законодавства можна зробити висновок про те, що воно має досить потужну базу нормативно-правових документів, які відповідають за реалізацію адміністративних процедур в електронному форматі, забезпечення можливості за допомогою електронної ідентифікації здійснення усіх процедурних дій та ухвалення суб'єктом публічного адміністрування відповідного акта та його виконання в електронній формі через ІКТ, тобто шляхом обміну та обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів.

Важливим правовим актом, що відповідає за реалізацію системи електронних адміністративних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги» де зазначено, що надання адміністративних послуг в електронній

формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні.

Головними умовами нормативно-правового забезпечення ефективної організації системи надання/отримання адміністративних послуг через онлайн-сервіси є:

1) доступність та зрозумілість для суб'єктів звернення (фізичних та юридичних осіб) отримувати відповідні адміністративні послуги через онлайн-сервіси, відповідна належна інформатизація переважної більшості населення країни;

2) відповідне технологічне забезпечення органів публічної влади (державних органів влади та місцевого самоврядування), а також інших суб'єктів надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, програмним забезпеченням, що відповідає єдиним стандартам якості та має високі технічні характеристики;

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

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) відповідне нормативно-правове забезпечення, що регламентує систему надання електронних адміністративних послуг.

5. Розглянуто основні форми організації та механізм функціонування системи надання/отримання адміністративних послуг через мережу Інтернет у сфері публічного адміністрування. Основними такими засобами є вебпортали – онлайн-сервіси, які призначені для надання користувачам відповідних послуг. За допомогою порталів користувачі мають можливість пошуку необхідної інформації, при чому, що інформація подається у впорядкованому вигляді одноманітно, використовуючи при цьому різні джерела інформації.

Найбільш популярним та універсальним в Україні є онлайн-сервіс – Єдиний державний вебпортал електронних послуг (Портал «Дія»), який було створено з метою реалізації права на доступ до електронних адміністративних та будь-яких інших послуг, можливість звернення до органів публічної влади, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів (реєстрів), інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для надання послуг тощо. Портал «Дія» являє собою складну цифрову систему, яка організаційно та функціонально складається з мобільного додатка Порталу Дія (Дія), Реєстру адміністративних послуг, електронного кабінету користувача, підсистеми перевірки електронних документів тощо. Законодавчою базою, яка регулює діяльність Порталу «Дія» є постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг».

Система онлайн-сервісів нашої держави, крім Порталу Дія, представлена низкою інших спеціалізованих державних вебпорталів, зокрема таких, як: Електронний кабінет платника податків, Єдина державна електронна система у сфері будівництва, Електронний кабінет водія, Портал електронних послуг Пенсійного фонду України та ін. Деякі адміністративні послуги можна отримати через офіційні вебсайти ЦНАП.

6. Організація системи електронного урядування та електронних адміністративних послуг в нашій державі знаходиться на стадії активного розвитку, тому має ряд проблемних аспектів, які потребують нагального вирішення та доопрацювання, а також удосконалення цифрової та технічної бази, забезпечення інформаційної безпеки «кібербезпеки», визначення чітко погоджених дій органів публічного адміністрування (державних органів влади та місцевого самоврядування) в рамках єдиної державної політики. Однією із актуальних проблем у реалізації запровадження цифрових технологій серед громадян постала проблема так званої «цифрової нерівності». Використання інтернет-технологій передбачає наявність у особи відповідних знань та навичок, проте внаслідок низького рівня цифрової грамотності, а також певних фізичних чи фізіологічних особливостей (наприклад особи поважного віку чи люди з обмеженими фізичними чи психічними можливостями) не всі громадяни можуть подавати заяви та отримувати адміністративні послуги в режимі онлайн.

7. Для вирішення основних проблем та удосконалення системи електронних адміністративних послуг необхідно:

- чітко систематизувати нормативно-правове забезпечення чинного законодавства України;
- привести до загальноприйнятих стандартів системи та механізму надання/отримання електронних адміністративних послуг для всіх організацій (єдиного програмного забезпечення);
- зменшити кількість необхідних документів у процесі отримання послуг;
- модернізувати ресурсну та матеріально-технічну базу, що забезпечує суб'єктів надання послуг;
- створити умови для зручного, доступного та своєчасного отримання послуг громадянами;

- ознайомлювати громадськість через мережу Інтернет, щодо можливостей отримання адміністративних послуг (підвищувати «цифрову» грамотність населення тощо.

8. Розглянувши досвід провідних країн світу Данії, країн Європейського Союзу, Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії, а також Сполучених Штатів Америки, які мають одні із найвищих показників впровадження ІКТ в роботу органів публічної влади було визначено, що шляхи розвитку у сферу публічного адміністрування інформаційно-комунікаційних технологій були досить тривалими у часі та вимагали великих як фінансових так інтелектуальних витрат.

Вивчення кращих практик зарубіжних країн показало, що завдяки цифровізації публічних органів влади значно підвищилась якість надання адміністративних послуг населенню; знизився рівень бюрократизму; скоротилися публічні витрати шляхом поєднання комплексу методів та технологій управління, спрямованих на розробку єдиних вимог до надання електронних послуг, їх оцінювання та моніторинг; відбулася децентралізація системи надання адміністративних послуг; підвищився рівень відкритості та прозорості діяльності публічних органів влади; покращилась якість інформування громадян під час надання/отримання електронних адміністративних послуг; було мінімізовано контакти посадових осіб з отримувачами послуг та оптимізовано витрати часу на процедуру надання або отримання таких послуг тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». *Право України*. 2002. № 6. С. 125–127
2. Авер'янов В.Б. Значення адміністративних процедур у реформуванні адміністративного права. *Часопис Київського університету права*. 2009. № 3. С. 8–14.
3. Аністратенко Ю.І., Бодунова О.М., Грицюк І.В. Адміністративно-право і засади регулювання електронного урядування: світовий досвід. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №8. С. 400–404.
4. Бакаєва В.В. Реалізація адміністративних послуг в державному управлінні в умовах діджиталізації: кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»: 281 «Публічне управління та адміністрування». ЧНУ імені Петра Могили. Миколаїв, 2023. 113 с.
5. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли?. ZN.UA. URL: https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html
6. Баранов О.А., Демкова М.С., Дзюба С.В. та ін. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Київ. 2009. 16 с.
7. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. №5. С. 196–199.
8. Бортник Н.П. Адміністративно-правове регулювання електронного урядування в Україні. *Академічні візії*, 2023. (20). URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/635>
9. Буличева Н.А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади. *Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ*. 2011. № 2 (2). С. 28–37.
10. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Херсонського*

державного університету. Серія *Юридичні науки*. 2015. Випуск 3. Т. 2. С. 57–60.

11. Веб ресурс «Електронний кабінет водія»: Головний сервісний центр МВС. URL: <https://edriver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/>

12. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89–91.

13. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Монографія / І. Б. Коліушко. Київ: Факт, 2002. 71 с.

14. Гетьман Є.А., Політанський В.С, Гетьман К.О. Світовий досвід впровадження електронних адміністративних послуг. *Вісник Національної академії правових наук України*. 2021. С. 79–87.

15. Гончарук Г.П., Чальцева О.М. Специфіка впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*. Грудень 2022. С. 313–316.

16. Горбулін В.П., Грицяк Н.В. та ін. Електронне урядування: підручник. Київ: НАДУ, 2014. 352 с.

17. Грачов Є. О. До проблеми визначення чинників, що впливають на стан діджиталізації сфери надання адміністративних послуг в сучасних умовах. Теоретичні питання юриспруденції і проблеми правозастосування: виклики XXI століття: тези доп. учасників VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (Харків, 24 листопада 2023 року), С. 29–30. URL: https://library.pp-ss.pro/index.php/ndippsn_20231124/article/view/hrachov

18. Гусарєва С. Д. Підготовка до єдиного державного кваліфікаційного іспиту здобувачів магістратури 281 «Публічне управління та адміністрування»: навч. посіб. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2021. 393 с.

19. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/>

20. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І. / За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012.
21. Електронний кабінет платника податків. URL: <https://cabinet.tax.gov.ua/>.
22. Єрмоленко О.О. Шляхи оптимізації структури та функцій управління інформаційними технологіями в органах публічної влади. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. Т. 2. № 5. С. 121–125.
23. Єсімов С.С. Нормативно-правове забезпечення інформаційних адміністративних послуг, що надаються Міністерством Внутрішніх Справ України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. № 2. 2017. С. 163–174.
24. Єсімов С.С. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг: нормативно-правовий аспект. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: юридичні науки. № 861. 2017. С. 263–271.
25. Жекало Г.І. , Заяць М.Я., Вакун О.В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 8. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_8_7
26. Зелена книга з електронного урядування: Проект закону від 17.11.2014 р. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/NT1111>
27. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 3. С. 131–136
28. Ішханян А.Р. Поняття та сутність процедури надання електронних послуг в Україні. *Право і суспільство*. 2019. № 5. С. 118-123. URL: <https://doi.org/10.32842/2078-3736-2019-5-1-19>.

29. Ківалов С., Біла-Тіунова Л., Латковська Т. та ін. Адміністративістика в умовах цифровізації: теорія, правове регулювання, практика : монографія. Одеса : Вид. дім «Гельветика», 2022. 800 с.
30. Ківалов С., Біла-Тіунова Л. Загальне адміністративне право України: підручник. Нац. ун-т «Одеська юрид. академія». Одеса: Фенікс, 2023. 792 с.
31. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. К.: НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с
32. Ковбасюк Ю.В. Державне управління. Том 2. Навчальний посібник. Київ: Дніпропетровськ: НАДУ, 2013. 324 с.
33. Ковтун М.С., Моїсєєва Є.О., Маркосян В.Г. Проблеми надання електронних послуг в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*. Ужгород, 2022. № 2. С. 163–167.
34. Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. К.: Бібліотека інформ. суспільства, 2004. С. 138–143.
35. Конституція України : від 28.06.1996 р.: станом на 28 січ. 2022 р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text
36. Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2022. Вип. 70. С. 329–334.
37. Кримчак Л., Віхтюк Л., Рудніченко Є. Цифровізація адміністративних послуг: законодавчі та теоретичні аспекти їх реалізації. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2022. № 6, т. 2. С. 55–59. URL: <https://elar.khmnpu.edu.ua/handle/123456789/13308>.
38. Кришталевий Б.В., Травкин Ю.В. Електронний уряд. *Досвід США*. К.: Еко-Трендз, 2015. 228 с.

39. Кужда Т., Луциків І., Гевко В. Теоретичні та правові засади організації надання публічних електронних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 2 (25). С. 374–384.
40. Медична інформаційна система Medics. URL: <https://medics.ua>.
41. Опар Н.В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 6. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>
42. Осадчий А.Ю. Цифровізація адміністративних процедур. Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів XXI століття: синергія наукових, освітніх та технологічних рішень: у 2 т.: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 19 травня 2023 року) / за заг. ред. С. В. Ківалова. Одеса: Видавництво «Юридика», 2023. Т. 2. С. 26–30.
43. Осадчий А.Ю. Цифровізація адміністративних процедур. Проблеми законності: зб. наук. пр. М-во освіти і науки України, Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. Харків: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2023. Вип. 163. С. 229–247. URL: 10.21564/2414-990X.163.291971
44. Петренко Н.О., Машковська Л.О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112–119.
45. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
46. Питання Міністерства цифрової трансформації України: постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>

47. Полярна В.Л. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії. Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 10 груд. 2015 р.) / Укладачі: А.А. Мельниченко, І.В. Виселко. К: ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2015. С.111–112

48. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>.

49. Портал електронних сервісів Мінекономіки. URL: <https://my.gov.ua/>

50. Портал електронних сервісів Мін'юсту. URL: <https://kap.minjust.gov.ua/>

51. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16.08.2003 р. № 149. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.

52. Похило І.Д. Світовий досвід впровадження е-урядування. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сутність та перспективи впровадження електронної демократії в Україні», м. Вінниця, 15 листопада 2016 р. Вінниця: ВНТУ, 2017. С. 129–130.

53. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

54. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>

55. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо присвоєння та використання офіційної електронної адреси: Проект Закону

від 16.07.2020 № 3861. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69499

56. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4.09.2019 № 647/2019. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>

57. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>

58. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

59. Про електронні комунікації: Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>

60. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

61. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17>

62. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>

63. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 року № 2657-XII. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

64. Про концепцію національної програми інформатизації: Закон України від 04.07.2013 №75/98-ВР. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>

65. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4.02.1998 № 74/98-ВР. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>

66. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text>

67. Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text>.

68. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.

69. Про публічні електронні реєстри: Закон України від 18.11.2021 № 1907-IX. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text>

70. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки): Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016>

71. Про Стратегію сталого розвитку Україна-2020: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

72. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-

р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text>.

73. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

74. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.

75. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2015 № 386-р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#>

76. Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 526-р. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2019-%D1%80#Text>

77. Про хмарні послуги: Закон України від 17.02.2022 № 2075-IX. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text>

78. Програма підтримки реформ децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою. URL : <https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead>

79. Реформа розвитку електронних послуг 2019. Кабінет Міністрів України. Урядовий портал: *Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>.

80. Роль ЦНАП (Центрів ДІЯ) у використанні Е-послуг: Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія). 2021. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>
81. Сидоренко Н.О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. Вип. 4. С. 11–15.
82. Сливка М., Гінда А. Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: «Юридичні науки». 2021. № (31). С. 195–202.
83. Смазна Т.М. Мобільні ресурси адміністративних послуг в Україні. *Наше право*. 2020. № 3. С. 61–64.
84. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг. *Право та державне управління*. 2017. № 1 (26). С. 197–202.
85. Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 рр.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р. Урядовий портал: *Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/pars-2022-2025-ukr.pdf>
86. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
87. Тищенко І.О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Випуск 32. Том 2. С. 70-73.
88. Укрінформ. Мультимедійна платформа іномовлення України. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/2882976-diu-zavantazili-vze-ponad-16-miljona-koristuvaciv.html>.
89. Урядовий портал: Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>

90. Центри Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП). *Децентралізація*. URL: <https://decentralization.gov.ua/cnap>
91. Чечель А.О., Хлобистов Є.В. Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: колективна монографія. Бельсько-Бяла (Польща): Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. 493 с.
92. Чуба Н.В. Електронне врядування та адаптація державної служби України до стандартів ЄС. *Публічне урядування*. 2022. Вип. 2 (30). С.101–109.
93. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. Електронний уряд: науково-практичний довідник. К: 2016. 14 с.
94. Чукут С. А., Полярна С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 24. С. 140–145.
95. Чукут С., Каменський А., Камінська Т. та ін. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. Київ: 2008. 200 с.
96. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні: Матеріали VII міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи» (Київ, 2013 р.) К.: НТУУ «КПІ», 2013. 176 с.
97. Що таке електронна послуга? Урядовий портал: Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga>
98. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL: <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficientgovernmentforsmarterpublicservice-delivery.htm>
99. E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare: *Digitaliserings-styrelsen*. URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>

100. E-Government Survey. The Future of Digital Government. UNITED NATIONS New York, 2022. URL: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>.
101. GOV.UK. *Електронний сайт уряду Великобританії*. URL: <https://www.gov.uk/government/organisations/home-office>
102. Press Release COVID is Accelerating Digital Transformation – Better Governance Required to Avoid Global Disconnect 2020 Edition of Network Readiness Index Report Reveals Most Future-Ready Societies. URL: <https://networkreadinessindex.org/wp-content/uploads/2020/10/NRI-2020-Final-PR-and-Key-Messages-Eng.pdf>.
103. Strategy for Denmark's Tech diplomacy 2021-2023. URL: <https://techstrategi.um.dk/strategy-english> 05.09.2021.
104. The U.S.A. Government's Official Web Portal. URL: <http://www.usa.gov>.
105. United Nations: Peace, dignity and equality on a healthy planet. URL: <https://www.un.org/en/desa>

Додаток А.

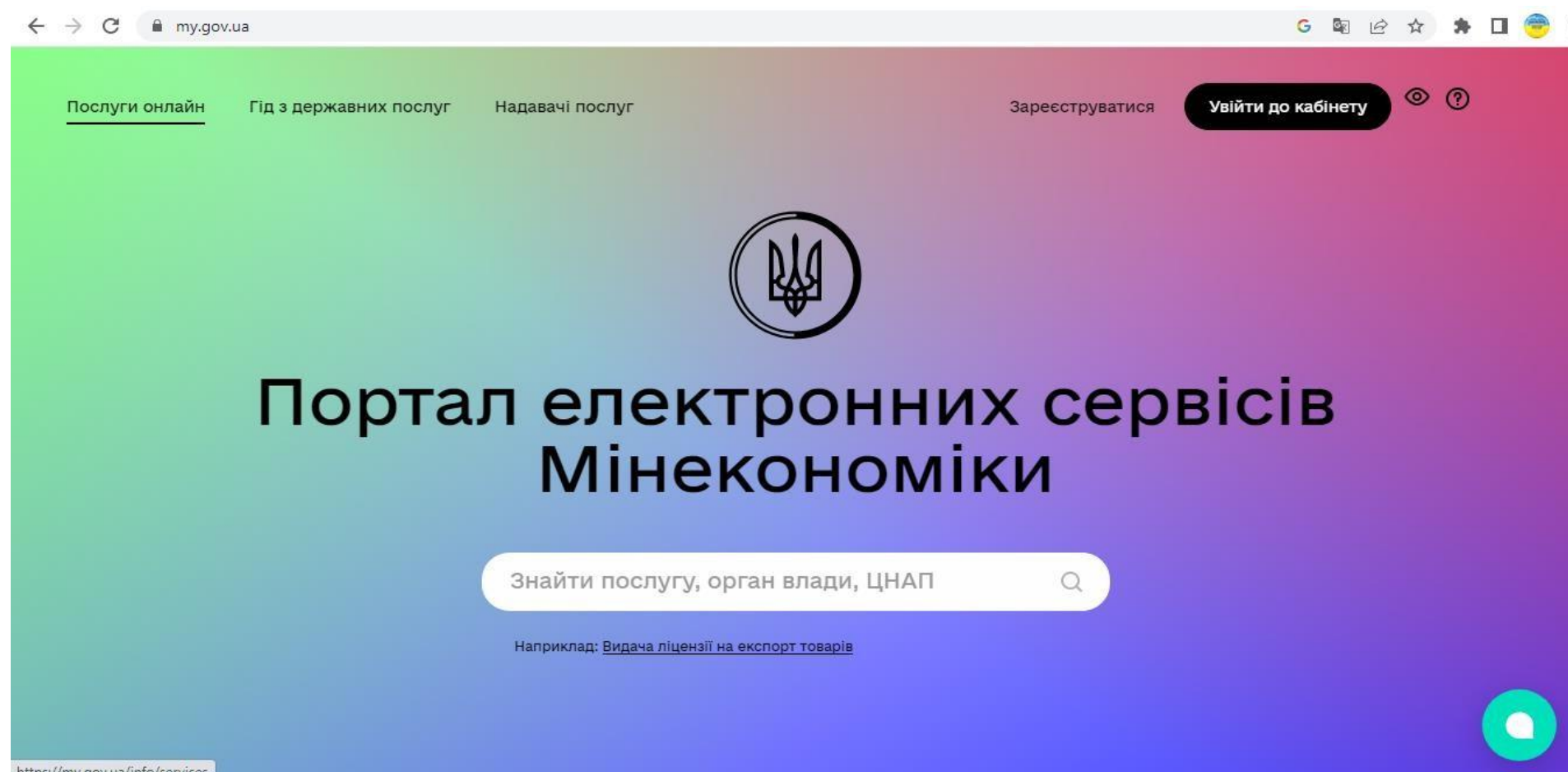
Нормативно-правова база України електронних адміністративних послуг

<i>Назва нормативно-правового документа</i>	<i>Дата</i>	<i>№</i>
1	2	3
<i>Закони України</i>		
Закон України «Про інформацію»	від 02.10.1992	2657-XII
Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»	від 05.07.1994	80/94-ВР
Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»	від 22.05.2003	851-IV
Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки»	від 09.01.2007	537-V
Закон України «Про захист персональних даних»	від 01.06.2010	2297-VI
Закон України «Про адміністративні послуги»	від 06.09.2012	5203-VI
Закон України «Про електронні довірчі послуги»	від 05.10.2017	2155-VIII
Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»	від 05.10.2017	2163-VIII
Закон України «Про електронні комунікації»	від 16.12.2020	1089-IX
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»	від 15.07.2021	1689-IX
Закон України «Про публічні електронні реєстри»	від 18.11.2021	1907-IX
Закон України «Про адміністративну процедуру»	від 17.02.2022	2073-IX
Закон України «Про хмарні послуги»	від 17.02.2022	2075-IX

Продовження додатку А.

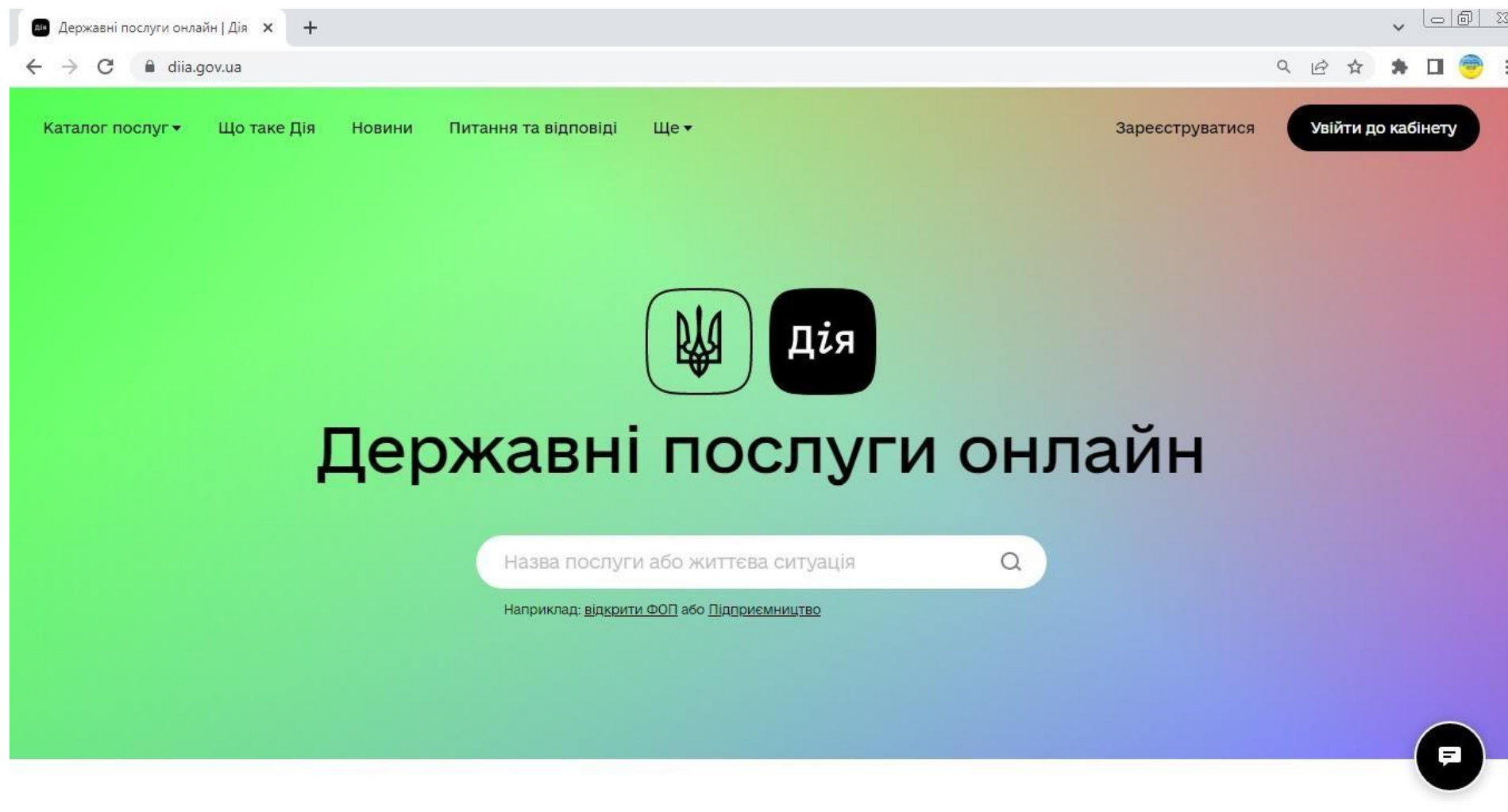
1	2	3
<i>Укази Президента України</i>		
Указ Президента України «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»	від 4.09.2019	647/2019
Указ Президента України «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки»	від 27.09.2021	487/2021
<i>Постанови Кабінету Міністрів України</i>		
Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 03.01.2013 № 13	від 03.01.2013	13
Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок ведення Реєстру адміністративних послуг»	від 30.01.2013	57
<i>Розпорядження Кабінету Міністрів України</i>		
Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»	від 16.11.2016	918-р
Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації»	від 17.01.2018	67-р
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»	від 16.12.2020	1089-IX

Вебінтерфейс порталу електронних сервісів Мінекономіки



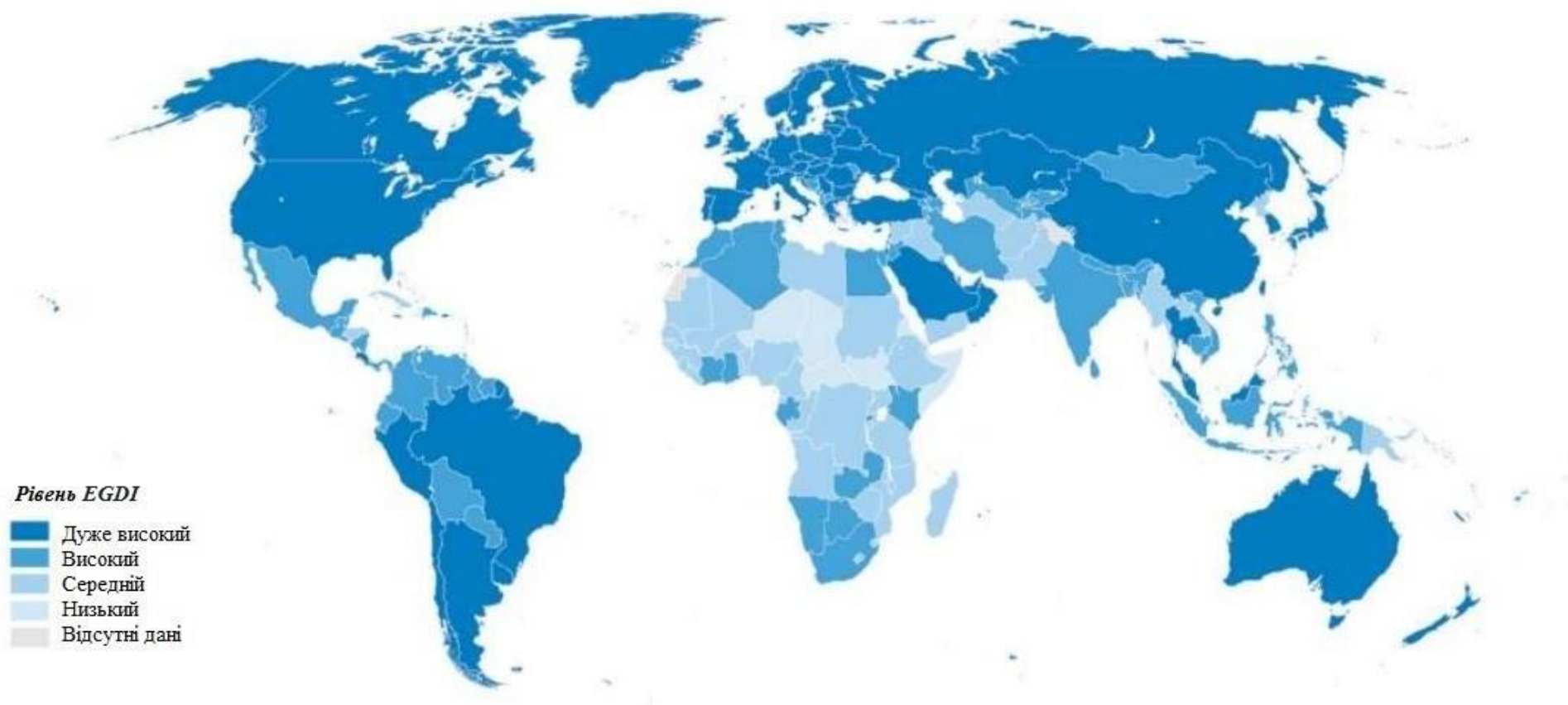
Додаток В.

Вебінтерфейс порталу «Дія»



Додаток Г.

Географічний розподіл країн світу з різним рівнем EGDI (2022 рік) згідно даних ООН



Країни лідери ефективності функціонування порталів адміністративних
 послуг (за даними звітів UNDESA) 2018 року

Назва країни	Посилання	Кількість користувачів за добу
Південна Корея	korea.go.kr	2910
Естонія	eesti.ee	2860
Гонконг	gov.hk	18500
Данія	borger.dk	7640
Єгипет	egypt.gov.eg	15400
Польща	epuap.gov.pl	4740
Австралія	humanservices.gov.au	24900
Казахстан	e.gov.kz	< 200
Греція	ermis.gov.gr	2920
Бельгія	belgium.be	24200
Сінгапур	egov.gov.sg	3000
Ізраїль	gov.il	3840
Німеччина	bund.de	23700
США	usa.gov	37200
Білорусь	portal.gov.by	< 200
ОАЕ	government.ae	3670
Ефіопія	eservices.gov.et	< 200
Австрія	help.gv.at	8440
Франція	service-public.fr	136000
Люксембург	guichet.public.lu	17500
Канада	servicecanada.gc.ca	3210
Литва	epaslaugos.lt	3820
Фінляндія	suomi.fi	14500
Індія	india.gov.in	21900
Вірменія	e-gov.am	889