

[https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6\(2\)-10](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2022-312-6(2)-10)

УДК:352:338

Людмила КРИМЧАК

Хмельницький національний університет
<https://orcid.org/0000-0002-2546-9257>

Леся ВІХТЮК

Хмельницький національний університет

Євген РУДНІЧЕНКО

Хмельницький національний університет
<https://orcid.org/0000-0002-9407-2026>
e-mail: e.m.rudnichenko@gmail.com

ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ЗАКОНОДАВЧІ ТА ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЇ

У статті здійснено аналіз трактувань понять «адміністративна послуга», «публічна послуга» та «електронна послуга». Досліджено закріплення даних понять на законодавчому рівні. Визначено основні нормативно-правові акти, які регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг. В статті наведено переваги електронних адміністративних послуг. Здійснено огляд Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» та проведено аналіз основних послуг, які є доступними на веб-порталі, а також в мобільному застосунку Дія. В статті наведено приклад звернень громадян до органів державного управління через веб-портали.

Ключові слова: адміністративна послуга, публічна послуга, електронна послуга, цифровізація, веб-портал, органи державного управління.

Liudmyla KRYMCHAK, Lesya VIKHTIUK, Yevhenii RUDNICHENKO

Khmelnitskyi National University

DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES: LEGISLATIVE AND THEORETICAL ASPECTS OF ITS IMPLEMENTATION

The article is devoted to analysis of definitions of such concepts as "administrative service", "public service" and "electronic service", which are available in scientific sources. It was determined that the digitalization of electronic services provides significant advantages both for users of these services and for their providers. Among such advantages are: simplification of procedures for interaction of citizens and organizations with bodies that provide administrative and public services, increasing the efficiency of the work of public administration bodies, reducing corruption risks, increasing the efficiency of budget expenditures, obtaining documents from state registers online. The consolidation of these concepts at the legislative level has been studied. The main legal acts that regulate relations in the field of administrative services have been determined.

The article describes the advantages of electronic administrative services. An overview of the Unified state web portal of electronic services "Portal Diya" was carried out and an analysis of the main services available on the web portal and in the Diya mobile application was carried out. It was determined that the following services are currently available in the Diya mobile application: driver's license, vehicle registration certificate, information on car insurance policy, foreign passport, passport of a citizen of Ukraine in the form of a card, tax payer's card, child's birth certificate, student card, there is also available payment of fines for violations of the Traffic Rules and payment of debts due to executive proceedings and many others. The article provides examples of citizens' appeals to state administration bodies through web portals. It was determined that the issues of efficiency of information exchange between state administration bodies and local self-government bodies, integration of their information systems and electronic document management systems, modernization of the information infrastructure of public administration bodies require today significant attention.

Keywords: administrative service, public service, electronic service, digitalization, web portal, public administration bodies.

Постановка проблеми у загальному вигляді

та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Результатом стрімкого розвитку інформаційно-комунікативних технологій стала цифрова трансформація соціальної сфери, що активізувало процес реформування адміністративних послуг, акцентуючи при цьому увагу на електронній формі їх надання. А відтак цифровізація адміністративних послуг постала сьогодні першочерговим завданням в процесі модернізації органів державного управління та місцевого самоврядування, яке спрямоване, в першу чергу, на створення ефективної системи взаємодії громадян, бізнесу та публічних інституцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Зростання ролі цифрових технологій в житті людей викликає і збільшення уваги науковців до дослідження впливу таких технологій на окремі сфери суспільних відносин. Не виключенням є і система взаємодії громадян з органами державної влади. Питанням розвитку публічних та адміністративних послуг в Україні присвячені праці багатьох вітчизняних науковців. Зокрема, праці Опар Н. [1], Пуліної Т., Шитікової Л., Риженко О. [2] та Сербогіної Т. [3]. Незважаючи на те, що на даний час активно впроваджується в діяльність публічних органів процес надання саме електронної форми адміністративних

послуг, варто зазначити, що все ж залишаються окремі аспекти даного питання, які потребують подальших наукових досліджень.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується стаття

Попри численні переваги, як для користувачів адміністративних послуг, так і для суб'єктів, які їх надають, існують певні чинники, які ускладнюють процес цифровізації адміністративних послуг. Недосконалість нормативно-правової бази, відсутність узгодженості та інтегрованості інформаційних систем органів державної влади тощо. Окреслені проблеми свідчать про необхідність подальшого розгляду як з наукової, так і з практичної сторони, питання розвитку та впровадження електронних адміністративних послуг.

Формулювання цілей статті

Метою статті є аналіз теоретичних аспектів розвитку електронних адміністративних послуг в Україні та їх нормативно-правове забезпечення.

Виклад основного матеріалу

На практиці електронна форма адміністративних послуг забезпечує їх доступність, покращену якість та зручність для суб'єктів звернення та надавачів таких послуг. Крім того, електронна форма реалізації адміністративних послуг значно спрощує процедуру взаємодії громадян та організацій з органами, які їх надають, сприяє зниженню корупційних ризиків, підвищенню ефективності бюджетних витрат тощо. Їх цифровізація підвищує ефективність роботи органів публічного управління, забезпечує більш високу надійність безпомилкової обробки документів за рахунок поєднання різних видів автоматичного і візуального контролю [2]. Саме з метою досягнення зазначених переваг на законодавчому рівні була розроблена Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні [4], в якій зазначено, що «електронна послуга – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем».

Загалом, електронна адміністративна послуга, яка є складовою публічних послуг, розуміється як така, що надається в електронному вигляді через мережу Інтернет із використанням новітніх інформаційних засобів комунікації. Здебільшого її називають «е-послуга».

В Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» зазначено: «електронна публічна послуга – послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» [5].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» містить більш лаконічну, однак досить чітку дефініцію категорії «електронна послуга», а саме: «це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-комунікаційну систему» [6].

Цілком зрозуміло, що актуальність електронних публічних (адміністративних) послуг в епоху стрімкого розвитку інформаційних технологій лише зростає, збільшуючи при цьому кількість наукових досліджень даного питання. Тому існує досить багато визначень електронної публічної послуги та їх видів (табл. 1), в тому числі і законодавчо закріплених. Однак, всі вони характеризують електронну послугу, як таку, що реалізується за допомогою використання інформаційно-комунікативних систем.

Відповідно до проекту Адміністративно-процедурного кодексу України, запропонованого Міністерством юстиції України, адміністративна послуга трактується як «результат визначеної нормативно-правовими актами діяльності уповноваженого суб'єкта, що здійснюється за заявою фізичної або юридичної особи щодо юридичного оформлення умов реалізації прав і свобод фізичної особи та прав і законних інтересів юридичної особи (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації та інших дій)» [7].

В ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначено: «надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг («Портал Дія»), який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [8], а також інтегрованими з ним інформаційними системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

В Постанові Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» зазначено, що з 1 січня 2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг, інша назва «Портал Дія», виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг [9]. Таким чином, основним завданням

порталу Дія є надання електронних публічних послуг, зокрема комплексних електронних публічних послуг, надання їх в автоматичному режимі з отриманням та використанням в разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для реалізації таких послуг. Через портал Дія наразі можна отримати значну кількість послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, у сфері реєстрації статусу безробітного, можна надіслати заявку щодо отримання гранту на розвиток власної справи, заяву на отримання пільгової державної іпотеки, замовити та отримати довідку про доходи, отримати інформацію про наявну в особи нерухомість, земельні ділянки, транспортні засоби, профіль виборця, а також підписати документ за допомогою електронного підпису, що наразі є досить актуальною процедурою [10].

Таблиця 1

Класифікація електронних публічних послуг

Класифікація електронних публічних послуг	
Класифікаційна ознака	Види електронних послуг
За видами електронного подання	- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги); - одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувача отримати електронну форму документа); - двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); - проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка)
За сферою діяльності	- послуги інформаційного характеру; - послуги консультативного характеру; - послуги з підготовки політичних рішень або законів; - послуги із взаємодії між установами та організаціями; - послуги з надання допомоги та сприяння; - послуги обслуговування державного замовлення; - послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.
За суб'єктом надання електронних послуг	- послуги, що надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами; - місцевими органами державної влади; - органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями;
За споживачами	- 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-to-Government, Уряд-Уряд); - C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-Громадянин).
За місцем отримання електронної послуги	- послуги, що надає державний орган; - послуги «єдиного вікна»; - послуги, що надаються через портали органів влади.
З точки зору залучення в електронний сервіс послуги	- повністю автоматизовані; - частково автоматизовані.
За результатом	- послуги, які передбачають оформлення адміністративного акту; - послуги, які не передбачають оформлення адміністративного акту.

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Крім того, варто зазначити сьогодні актуальність мобільного застосунок порталу Дія, в якому вже наявна значна кількість цифрових документів, які можуть надаватися особою на смартфоні через даний застосунок. Так, наразі в мобільному застосунку Дія сьогодні доступні: посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, інформація щодо страхового поліса автомобіля, закордонний паспорт, паспорт громадянина України у формі картки, картка платника податків, довідка переселенця (ВПО), посвідка на постійне проживання, внутрішній COVID-сертифікат, свідоцтво про народження дитини, студентський квиток. Доступними є оплата штрафів за порушення Правил дорожнього руху та оплата боргів за виконавчими провадженнями. Окрім того, реалізована можливість ділитися копіями цифрових документів, перевірка дійсності цифрових документів іншої людини. Через мобільний застосунок Дія доступною є та інформація, яка наявна в державних реєстрах [11, с.27].

Іншим елементом цифровізації адміністративних послуг є веб-портали державних органів, які інтегровані до порталу Дія. Так, найбільшу кількість електронних адміністративних послуг представлено на веб-порталі Міністерства юстиції України у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. До прикладу, такими послугами є: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн, реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді, пошук інформації у державних реєстрах України, користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність, участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

Так, до прикладу, через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», який є доступним усім користувачам мережі Інтернет, можна подати заяву або звернення з питань

державної реєстрації актів цивільного стану, чи отримати консультацію онлайн. Кожен громадянин за допомогою веб-порталу може подати до відділу державної реєстрації актів цивільного стану наступні заяви: заяву про державну реєстрацію шлюбу, про державну реєстрацію розірвання шлюбу, про державну реєстрацію зміни імені, про внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання, заяву про повторну видачу свідоцтв та витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян, звернення щодо формування відповідних свідоцтв.

Крім того, з використанням функціональних можливостей веб-порталу користувач може здійснити попередній запис на відвідування відділу державної реєстрації актів цивільного стану із зазначенням зручних дати та часу з вказаних вище питань, а також з питань державної реєстрації народження, смерті, отримати консультації працівників відділу.

Наочним прикладом поданої інформації є те, що за I півріччя 2022 року через мережу Інтернет з використанням саме веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» громадянами було подано 23 054 звернення щодо отримання послуг з державної реєстрації народження дитини в рамках надання комплексної послуги «Малютко».

Лише в Хмельницькій області, до прикладу, через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» протягом 2021 року надійшло від громадян 3160 звернень (в 2020 році – 2976 звернень) до відповідних органів Міністерства юстиції України. Через електронний сервіс проставлення апостиля на офіційних документах, що видаються органами юстиції, протягом 2021 року було подано 3836 документів. В той час, як в 2020 році – лише 1948 документів. Така динаміка є свідченням зростання серед населення популярності електронних адміністративних послуг.

Варто також зазначити, що сьогодні електронні послуги доступні і на веб-ресурсах окремих органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги в електронній формі в межах власних повноважень. Однак для формування більш ефективної взаємодії громадськості, бізнесу та органів місцевого самоврядування необхідно розуміти, що рівень успішності реалізації електронних адміністративних послуг залежить від оперативності інформаційного обміну між органами державного управління та місцевого самоврядування, інтегрованості їх інформаційних систем та систем електронного документообігу, модернізації інформаційної інфраструктури та, звичайно, від широкої поінформованості громадян та організацій в можливості отримання адміністративних послуг в цифровій формі.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Очевидно, що онлайн формат отримання адміністративних послуг громадянами лише набирає актуальності та стає все більш популярним на сьогоднішній день. Адже така форма організації взаємодії громадян з відповідними органами влади є зручною та більш ефективною для реалізації самих послуг з боку відповідних органів, а також з боку користувачів даними послугами.

Впровадження сучасних цифрових технологій в систему публічного управління породжує значні трансформаційні процеси у взаємодії основних сторін реалізації адміністративних послуг. А це, відповідно, сприяє збільшенню наукового інтересу до розгляду даних питань та формуванню теоретичних та практичних рекомендацій щодо їх подальшого вдосконалення.

Література

1. Опар Н.В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Н.В. Опар // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2021. – № 6. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>
2. Пуліна Т.В. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / Т.В. Пуліна, Л.В. Шитікова, О.М. Риженко // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. – № 11. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>
3. Сєрьогіна Т. Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації [Електронний ресурс] / Т. Сєрьогіна // Аспекти публічного управління. – 2020. – № 3. – Т. 8. – Режим доступу : <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/784/759/>
4. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні від 16 листопада 2016 р. № 918 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-%D1%80>.
5. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 01.12.2021 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
6. Закон України «Про електронні довірчі послуги» 01.08.2022 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
7. Проект Адміністративно-процедурного кодексу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ips.ligazakon.net/document/JF8UO00A>.
8. Закону України «Про адміністративні послуги» 19.02.2022 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

9. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
10. Дія: Державні послуги онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://diia.gov.ua/>
11. Роль ЦНАП (центрів Дія) у використанні е-послуг : навчальний посібник для працівників ЦНАП (центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги [Електронний ресурс]. – 2021. – С. 27. – Режим доступу : <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>

References

1. Opar N.V. Teoretychni osnovy nadання elektronnykh posluh v Ukraini [Elektronnyi resurs] / N.V. Opar // Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok. – 2021. – № 6. – Rezhym dostupu : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>
2. Pulina T.V. Udokonalennia systemy nadання elektronnykh posluh – kliuchova zadacha mistsevoho samovriaduvannia [Elektronnyi resurs] / T.V. Pulina, L.V. Shytikova, O.M. Ryzhenko // Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok. – 2020. – № 11. – Rezhym dostupu : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>
3. Serohina T. Publichni posluhy: suchasni pidkhody do klasyfikatsii [Elektronnyi resurs] / T. Serohina // Aspekty publichnoho upravlinnia. – 2020. – № 3. – Т. 8. – Rezhym dostupu : <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/784/759/>
4. Kontsepsiia rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini vid 16 lystopada 2016 r. № 918 r. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-%D1%80>.
5. Zakon Ukrainy «Pro osoblyvosti nadання publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh» vid 01.12.2021 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
6. Zakon Ukrainy «Pro elektronni dovirchi posluhy» 01.08.2022 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
7. Proekt Administratyvno-protsedurnoho kodeksu [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://ips.ligazakon.net/document/JF8UO00A>.
8. Zakonu Ukrainy «Pro administratyvni posluhy» 19.02.2022 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
9. Pytannia Yedynoho derzhavnogo veb-portalu elektronnykh posluh ta Yedynoho derzhavnogo portalu administratyvnykh posluh : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 04.12.2019 № 1137 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
10. Diia: Derzhavni posluhy online [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <https://diia.gov.ua/>
11. Rol TsNAP (tsentriv Diia) u vykorystanni e-posluh : navchalnyi posibnyk dlia pratsivnykiv TsNAP (tsentriv Diia), poklykanyi zaluchaty hromadian vykorystovuvaty elektronni posluhy [Elektronnyi resurs]. – 2021. – С. 27. – Rezhym dostupu : <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>