

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

СОЛОМКО Юлія Іванівна

УДК 351: 342.57

ДИСЕРТАЦІЯ

**МЕХАНІЗМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**

25.00.02 – механізми державного управління

Галузь науки: Державне управління

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата наук
з державного управління

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

_____ Ю.І. Соломко

Науковий керівник: БОРЩУК Євген Михайлович,
доктор економічних наук, професор

Харків – 2020

АНОТАЦІЯ

Соломко Ю.І. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – «механізми державного управління». – Національний університет цивільного захисту України, Харків, 2020.

У дисертаційній роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення конкретного науково-прикладного завдання, що полягає в обґрунтуванні напрямів удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні. У межах розв'язання цього завдання вперше обґрунтовано концептуальні засади стратегії розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, спрямованої на посилення взаємодії публічної влади та громадянського суспільства, формування сервіс-орієнтованої держави з урахуванням регіональних особливостей та існуючого закордонного досвіду. В ній виокремлено функціонування нормативно-правового, адміністративно-організаційного, фінансово-економічного та інформаційно-мотиваційного механізмів надання адміністративних послуг в електронному форматі, визначено стратегічні цілі, принципи, методи та інструменти реалізації.

Установлено періоди інституціоналізації державного управління системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, що здійснено з огляду на ключові державноуправлінські рішення, прийняті в незалежній Україні у формі законодавчих та нормативно-правових актів, які спрямовані на певну організаційну модернізацію системи державного управління та місцевого самоврядування у

сфері надання електронних адміністративних послуг та зумовлені різною дією екзогенних та ендогенних факторів.

Уточнено, що електронне урядування – це комплексна трансформація принципів організації системи державного управління за допомогою локальних інформаційно-комунікаційних мереж та сегментів глобальної мережі Інтернет, яка забезпечує ефективне функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування в режимі on-line та сприяє максимально прозорій та зручній їх взаємодії з громадянським суспільством з відповідних питань. Запропоновано модернізувати термін «електронна послуга», під яким варто вбачати адміністративну послугу, що надається в електронному вигляді фізичній або юридичній особі (суб'єкту звернення) через Єдиний державний портал адміністративних послуг через систему електронної взаємодії між органами публічної влади всіх рівнів у відповідності з чинним законодавством у сфері надання адміністративних послуг.

Доведено, що електронне урядування має бути спрямоване на вирішення нагальних політичних, соціально-економічних, екологічних, культурних та інших завдань, які стоять перед державою шляхом відповідної трансформації змісту публічної влади в напрямку більшої прозорості, відкритості та під контролем громадськості, що створить умови для соціально-економічного розвитку країни через створення інвестиційно привабливого середовища для розвитку бізнес-середовища, забезпечить участь громадянського суспільства в політичному житті країни, а також сприятиме зниженню залежності громадян від неправомірних рішень влади, а відтак сприятиме ефективній боротьбі з корупцією у всіх її проявах.

З'ясовано, що у світі не існує єдиної загальноприйнятої моделі побудови системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування щодо певного переліку вимог до її функціонування, однак отримувачі адміністративних послуг прагнуть взаємодії з органами державного управління та місцевого самоврядування на прозорій основі

шляхом отримання вільного доступу до публічної інформації, зменшивши при цьому витрати часу та коштів.

Проаналізовано сучасний стан розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування та визначено результативність механізмів їх надання в Україні, в тому числі на регіональному та місцевому рівнях.

Визначено, що розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування носить несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Адже часто органи публічної влади, які надають адміністративні послуги на різних рівнях управління застосовують різні підходи до процедур надання адміністративних електронних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, організаційними, фінансовими та іншими аспектами надання адмінпослуг, що значно ускладнює подальшу інтеграцію різнорівневих систем надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в єдину загальнодержавну систему.

Обґрунтовано напрями модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, а також запропоновано напрями удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг в Україні шляхом: створення розвинутої інформаційно-технологічної інфраструктури міжвідомчої взаємодії, яка має забезпечувати безперешкодну взаємодію між різними базами даних системи публічного управління в автоматичному режимі; посилення функціональних можливостей електронного урядування та зниження витрат органів публічної влади на реалізацію владних повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів і інформаційно-комунікаційних технологій та запровадження перспективних форм організації виконання завдань і проектів розвитку електронного урядування, зокрема шляхом запровадження публічно-приватного партнерства; збільшення бюджетних витрат на

фінансування заходів з розвитку електронного урядування в Україні.

Доведено, що подальший розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, як важливої складової побудови громадянського суспільства можливе за умови виваженого та відповідального реформування системи державного управління та місцевого самоврядування на якісно новій комплексній і концептуальній основі, яка передбачає розвиток правового, організаційного, інформаційно-комунікаційного, ресурсного, науково-методичного та іншого забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування з одночасним виокремленням пріоритетних питань її трансформації, а також уточнення, систематизації та кодифікації чинного законодавства, в тому числі з урахуванням європейських ціннісних орієнтирів до яких прагне Україна.

Науково-практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у визначенні теоретичних положень, формуванні методичних підходів та практичних рекомендацій щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування і можуть бути використані широким загалом фахівців та науковців, які здійснюють формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики в Україні з метою підвищення ефективності роботи державних органів влади та органів місцевого самоврядування через розвиток електронного урядування.

Крім того, запропоновані в дисертаційній роботі теоретичні положення можуть бути використані під час розробки програм професійного навчання та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування щодо аспектів розвитку механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Ключові слова: державне управління, адміністративні послуги, електронне урядування, механізми надання адміністративних послуг, єдиний державний портал адміністративних послуг, сервісно-орієнтована держава.

ANNOTATION

Solomko Y. Mechanisms for providing administrative services by means of e-government. – The manuscript.

Thesis for obtaining the candidate of sciences degree in public administration; specialty 25.00.02 – Mechanisms of Public Administration. – National University of Civil Defence of Ukraine, Kharkiv, 2020.

The thesis generalizes the theoretical generalization and proposes the solution of a specific scientific and applied problem, which is to justify the directions of improving the mechanisms of providing administrative services by means of e-government in Ukraine. Within the framework of this task the conceptual bases of the strategy of development of the system of providing administrative services by means of e-government aimed at strengthening the interaction of public authorities and civil society, formation of a service-oriented state taking into account regional peculiarities and existing legislation are grounded for the first time. It identifies the functioning of regulatory, administrative, organizational, financial, economic and information-motivational mechanisms of providing administrative services in electronic format, defines strategic goals, principles, methods and tools of implementation.

Established periods of institutionalization of public administration system of providing administrative services by means of e-governance, which is carried out in view of key state management decisions made in independent Ukraine in the form of legislative and regulatory acts aimed at certain organizational modernization of the system of state administration and local self-government in the sphere of electronic administrative services and are caused by different effects of exogenous and endogenous factors.

It is clarified that e-government is a complex transformation of the principles of organization of public administration through local information and communication networks and segments of the global Internet network, which

ensures the effective functioning of public authorities and local self-government bodies on-line and promotes the most transparent and convenient engaging with civil society on relevant issues.

It is proposed to modernize the term "electronic service", under which the administrative service provided electronically to a natural or legal person (entity of appeal) through the Single State Portal of Administrative Services should be seen through the system of electronic interaction between public authorities at all levels in accordance with the current legislation in the field of administrative services.

It has been argued that e-government should be aimed at addressing urgent political, socio-economic, environmental, cultural and other challenges facing the state through appropriate transformation of public authority content towards greater transparency, openness and public control, which will create conditions for social-economic development of the country through creation of an attractive investment environment for the development of business environment, ensure the participation of civil society in the political life of the country, and everyone will help reduce the dependence of citizens on the wrongful decisions of the authorities, and thus contribute to the effective fight against corruption in all its manifestations.

It has been established that there is no single common model in the world for building an e-government administrative service delivery system for a specific list of requirements for its operation, but administrative service recipients seek to interact with government and local government on a transparent basis through free access to public while reducing time and cost.

The current state of development of the system of providing administrative services by means of e-government is analyzed and the effectiveness of the mechanisms of their provision in Ukraine, including at the regional and local levels, is determined.

It is determined that the development of the system of providing administrative services by means of e-government is non-systemic and has certain regional differences. It is often the case that public authorities providing administrative services at different levels of government take different approaches

to the procedures for providing administrative electronic services and implementing information and communication technologies to address issues related to technical, software, organizational, financial and other aspects of administrative services, significantly complicating the further integration of multi-tiered systems of administrative services by e-government in a single national system.

The directions of modernization of the system of providing administrative services by means of e-government are grounded on the basis of introduction of information and communication technologies, and also the directions of improvement of mechanisms of provision of electronic administrative services in Ukraine by: public administration systems in automatic mode; enhancing eGovernment functionality and reducing public authorities' spending on the exercise of authority by applying modern innovative approaches and information and communication technologies and introducing promising forms of organizing eGovernment development tasks and projects, including through the introduction of public-private partnerships; increase of budget expenditures for financing eGovernment development activities in Ukraine.

It is proved that further development of the system of providing administrative services by means of e-government, as an important component of civil society building, is possible under the condition of prudent and responsible reform of the system of state administration and local self-government on a qualitatively new complex and conceptual basis, which envisages the development of legal, organizational, informational-communication, resource, scientific and methodological and other support of the system of providing administrative services by means of e-government while identifying those issues of transformation and refinement, systematization and codification of existing legislation, including with European Values sought by Ukraine.

The scientific and practical significance of the results of the research is to determine theoretical provisions, formulate methodological approaches and practical recommendations for the development of mechanisms for providing

administrative services by means of e-government, and can be used by a wide range of specialists and scientists who carry out the formation and implementation of service-oriented state policy in Ukraine in order to increase the efficiency of work of state and local self-government bodies through the development of electronic communications governing.

In addition, the theoretical provisions proposed in the dissertation can be used in the development of vocational training programs and training of civil servants and officials of local self-government bodies on the aspects of the development of mechanisms for providing administrative services by means of e-government.

Keywords: public administration, administrative services, e-government, mechanisms of providing administrative services, a single state portal of administrative services, service-oriented state.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Статті у фахових виданнях з державного управління:

1. Соломко Ю.І. Нормативно-правове забезпечення розбудови сервісно-орієнтовної держави за допомогою електронного урядування / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Вип. 3(52): у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. – С. 168–175.
2. Соломко Ю.І. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст]: зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при

Президентіві України. – Вип. 1 (54) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 151–157.

3. Соломко Ю.І. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. – Вип. 2 (55) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 135–143.

4. Соломко Ю.І. Стан впровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні / Ю.І. Соломко // Теорія та практика державного управління [Текст]: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2018. – Вип. 3 (62). – С.102–109.

5. Соломко Ю.І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. – Вип. 3 (56) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С.146–157.

Статті в закордонних наукових виданнях:

6. Solomko Y. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях / Ю.І. Соломко // Науковий журнал «East Journal of Security Studies», Vol. 3 (1/2018) / <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/9108/1/solomko.pdf>.

Матеріали конференцій:

7. Соломко Ю. І. Інноваційна модель електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг на місцевому рівні / Ю.І. Соломко // Проблеми розвитку публічного управління в Україні [Текст] : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (15 квітня 2016 р., м. Львів) / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. – С. 306–309.

8. Соломко Ю. І. Концептуальні основи формування і реалізації системи державних адміністративних послуг / Ю.І. Соломко // Інноваційний розвиток науки нового тисячоліття [Текст] : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (21-22 квітня 2017 р., м. Ужгород). – у 3-х частинах. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – ч.1. – С.126 – 129.

9. Соломко Ю.І. Досвід розвинутих країн у впровадженні електронних послуг / Ю.І. Соломко // Проблеми розвитку публічного управління в Україні [Текст]: матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. до 100-річчя запровадження державної служби України (12 – 13 квітня 2018 р., м. Львів) / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 323–327.

10. Соломко Ю.І. Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг / Ю.І. Соломко // Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку [Текст]: матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч., присвяч. 100-річчю держ. служби України (Київ, 25 травня 2018р.): у 5 т./ за заг. ред. В.С. Куйбіди, М.М. Білинської, О.М. Петрос. – Київ: НАДУ, 2018.- Т.1. – С.96–98.

11. Соломко Ю. І. Перспективи розвитку електронного урядування / Ю.І. Соломко // Теорія і практика сучасної науки. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 29-30 червня 2018 року). – Херсон: Видавництво «Молодий вчений», 2018. – С. 51–54.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ.....	14
ВСТУП.....	15
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	24
1.1. Адміністративні послуги як об'єкт електронного урядування.....	24
1.2. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.....	42
1.3. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах.....	58
Висновки до розділу 1.....	75
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	78
2.1. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.....	78
2.2. Аналіз результативності механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.....	96
2.3. Проблеми та суперечності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні.....	111
Висновки до розділу 2.....	126
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	129
3.1. Напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг засобами електронного урядування....	129
3.2. Шляхи модернізації системи надання адміністративних	

послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.....	142
3.3. Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.....	155
Висновки до розділу 3.....	169
ВИСНОВКИ.....	173
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	179
ДОДАТКИ.....	221

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ЕЦП – Електронно-цифровий підпис

ЄС – Європейський Союз

ІКС – Інформаційно-комунікаційні системи

ІКТ – Інформаційно-комунікаційні технології

ІТІ – Інформаційно-технологічна інфраструктура

ІТС – Інформаційно-технологічні системи

ІС – Інформаційні системи

ІТ – Інформаційні технології

КМУ – Кабінет Міністрів України

ОДВ – Органи державної влади

ОМС – Органи місцевого самоврядування

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

ЦОВВ – Центральні органи виконавчої влади

ВСТУП

Актуальність теми. У нових реаліях розбудови інформаційного суспільства, а також в умовах інтеграції України до Європейського Союзу відбувається перегляд взаємовідносин між державою та суспільством у напрямку забезпечення найбільш повного задоволення потреб кожного громадянина. Однією зі складових розвитку інформаційного суспільства є електронне урядування – форма організації усіх гілок державної влади, яка створює необхідні умови для підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності органів публічної влади всіх рівнів з використання інформаційно-комунікаційних технологій для побудови нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» передбачає запровадження в країні європейських стандартів якості життя, а держава зобов'язується забезпечити доступність високоякісних послуг для кожного громадянина незалежно від його расової, національної, мовної, релігійної та соціальної належності, що потребує впровадження ефективних механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування шляхом визначення та застосування відповідного науково обґрунтованого та законодавчо визначеного інструментарію на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

Теоретико-методичним підґрунтям дисертаційного дослідження стали наукові дослідження з актуальних проблем державного управління та місцевого самоврядування, серед яких можна виділити роботи таких вчених, як: В.Авер'янов, В.Бакуменко, Білинська М., А. Дегтяр, Ю.Древаль, С. Домбровська, Д.Карамішев, М.Кравченко, О.Крюков, В. Мороз, І.Парубчак, П.Петровський, В. Садковий, В.Тертичка, В.Троцинський, В.Шведун та інші.

У науковій літературі проблеми впровадження та розвитку

електронного урядування досліджувались у роботах таких вчених, як: А.Асанова, Є.Борщук, В.Бабаєв, А.Барікова, О.Баранов, М.Демкова, Д.Дубов, Н.Дяченко, О.Карпенко, І.Клименко, П.Клімушин, І.Коліушко, І. Лопушинський, А.Серенок, Л.Требик та інші.

Окремі питання державного управління у сфері надання адміністративних послуг органами влади в Україні, в тому числі в електронній формі були предметом досліджень вчених: К.Афанасьєва, Т.Буренко, О.Буханевич, О.Васильєвої, І.Венедіктової, В.Горника, Ю.Даньшиної, В.Долечека, В.Дрешпака, І.Дробота, А.Каляєва, Ю.Куца, М.Лесечка, А.Ліпенцева, Т.Маматової, А.Попка, В.Степанова, Д.Сухініна, В.Тимощука, А.Чемериса та інших.

Позитивно оцінюючи наукові здобутки учених, слід зазначити, що в Україні практично не існує чіткого розуміння змісту державної політики щодо надання адміністративних послуг шляхом електронного урядування. Найчастіше прийняті законодавчі акти мають дискусійний характер, а дії центральної й місцевої влади зосереджувалися на вирішенні ситуативних проблем.

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

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження проведено в межах науково-дослідних робіт Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України, зокрема за темами: «Теоретичні і прикладні засади створення умов для ефективного використання конкурентних переваг регіональної економіки» (державний реєстраційний номер 0115U001283), у рамках якої автором запропоновано

науково-обґрунтовані підходи щодо формування механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, та «Удосконалення механізмів місцевого економічного розвитку» (державний реєстраційний номер 0118U000328), у рамках якої автором запропоновано напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Мета й завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є теоретичне та науково-практичне обґрунтування механізмів надання електронних адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Досягнення даної мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- узагальнити теоретичні підходи до визначення сутності та змісту механізмів надання електронних адміністративних послуг засобами електронного урядування;

- встановити особливості процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах з метою його імплементації в Україні;

- проаналізувати особливості нормативно-правового забезпечення системи надання електронних адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;

- охарактеризувати сучасний стан та результативність механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;

- з'ясувати проблеми та суперечності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, в тому числі на регіональному рівні;

- обґрунтувати шляхи модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;

- визначити напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Предметом дослідження є механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

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

пропозицій.

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

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

У межах дослідження одержано результати, що відрізняються науковою новизною і розкривають логіку та зміст дисертаційної роботи, а саме:

уперше:

– обґрунтовано концептуальні засади стратегії розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, спрямованої на посилення взаємодії публічної влади та громадянського суспільства, формування сервіс-орієнтованої держави з урахуванням регіональних особливостей та існуючого закордонного досвіду, в якій виокремлено функціонування нормативно-правового, адміністративно-організаційного, фінансово-економічного та інформаційно-мотиваційного механізмів надання адміністративних послуг в електронному форматі, визначено стратегічні цілі, принципи, методи та інструменти реалізації;

удосконалено:

– теоретико-методичні підходи щодо визначення напрямів удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування через: перехід системи державного управління та місцевого самоврядування на нові сучасні автоматизовані системи та всебічну діджиталізацію їх діяльності з надання адміністративних послуг; відмову від паперового документообігу та перевід системи комунікації в публічному управлінні у цифровий формат; поступова цифровізація всіх

адміністративних послуг; надання адміністративних послуг через Єдиний державний портал адміністративних послуг шляхом застосування запропонованих нових складових (функціонування кількома мовами, інтерактивне спостереження за ходом реалізації послуги на всіх процедурних етапах її виконання, здійснення контролю за термінами надання, інформування про готовність, он-лайн оплата, дистанційне консультування, відео-інструкції, надання послуг за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями, надання оцінки та відгуків користувачів); нормативно-праве, організаційно-технічне забезпечення доступності електронних послуг та подальше впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

– теоретичні підходи щодо перспектив розвитку та шляхів трансформації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, що полягають у необхідності: законодавчих та нормативно-правових змін в цій сфері; впровадження інформаційно-комунікаційних технологій; техніко-технологічної модернізації сфери надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, як необхідної передумови залучення громадянського суспільства в процеси прийняття та реалізації важливих державно управлінських рішень різного рівня з метою посилення їх публічного характеру та в контексті інтеграції України в європейський простір;

дістали подальшого розвитку:

– понятійно-термінологічний апарат теорії державного управління, що, на відміну від існуючого, передбачає тлумачення поняття «механізм надання адміністративних послуг засобами електронного урядування», як сукупності принципів, функцій, форм, методів, інструментів та способів їх застосування суб'єктом надання по відношенню до об'єкту надання з метою забезпечення формування сервіс-орієнтованої держави та розвитку взаємодії публічного управління, громадян та приватного сектору;

– теоретичне обґрунтування етапів формування та розвитку механізмів

надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні на основі аналізу законодавства та нормативно-правових засад трансформації вказаної системи, що дозволило визначити домінуючі тенденції та оцінити перспективи подальшого розвитку, а саме: етап «зародження передумов» (1992-1997 рр.) – прийняття базових законодавчих та нормативно-правові актів, які стали концептуальним її каркасом у майбутньому; етап «формування» (1998-2006 рр.) – прийняття законодавчих та нормативно-правові актів, які визначили сутність та зміст побудови системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування; етап «становлення» (2007-2014 рр.) – прийняття законодавчих та нормативно-правові актів, які сприяли становленню сфери надання адміністративних послуг засобами електронного урядування; етап «прогресивних змін» (з 2015 р.) – прийняття законодавчих та нормативно-правові актів, які обумовили подальший «прогресивний» розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

– узагальнення загальносвітових тенденцій та систематизація концептуальних підходів щодо особливостей функціонування механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах (створення єдиного цифрового ринку публічних послуг; поєднання інформаційних систем органів публічної влади всіх рівнів; брендингова ознака (девіз електронного ресурсу), як іміджеве представлення публічних інституцій в уявленні кожного потенційного користувача адміністративними послугами; реалізація органами публічної влади практики «втручальних» сервісів на відміну від «заявничого» характеру надання адміністративних послуг), що дозволило розробити практичні рекомендації щодо напрямів удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні та надати їм комплексного та цілеспрямованого характеру, що сприятиме адаптації відповідних механізмів до європейських стандартів та передових світових практик.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у

визначенні теоретичних положень, формуванні методичних підходів та практичних рекомендацій щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування і можуть бути використані широким загалом фахівців та науковців, які здійснюють формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики в Україні з метою підвищення ефективності роботи державних органів влади та органів місцевого самоврядування через розвиток електронного урядування. Окремі положення дисертаційної роботи використано:

– Волинською обласною державною адміністрацією під час розробки регіональних програм, зокрема Стратегії розвитку Волинської області до 2020 року, Програми інформатизації Волинської області на 2017-2019 роки «Електронне урядування Волині» (довідка від 07 вересня 2018 р. №6233/37/2-18);

– Виконавчим комітетом Луцької міської ради шляхом їх врахування під час розробки Програми економічного і соціального розвитку міста Луцька на 2018-2019 роки (розділ 4. Розвиток електронного урядування. Адміністративна політика) та Програми розвитку електронного урядування та інформатизації міста Луцька (довідка від 10 вересня 2018 р. № 1.1-17/7242);

– Волинським обласним центром перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій під час розроблення навчальних програм підготовки висококваліфікованих фахівців для системи державного управління, місцевого самоврядування (довідка від 10 вересня 2018 р. №392).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є самостійною науковою працею. Основні теоретичні положення та практичні розробки, що характеризують наукову новизну і містять нові результати в галузі науки державного управління отримані автором особисто.

Апробація результатів дисертації. Основні теоретичні положення та

висновки дисертації були апробовані на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях: «Проблеми розвитку публічного управління в Україні» (Львів, 2016); «Інноваційний розвиток науки нового тисячоліття» (Ужгород, 2017); «Проблеми розвитку публічного управління в Україні» (Львів, 2018); «Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку» (Київ, 2018); «Теорія і практика сучасної науки» (Київ, 2018).

Публікації. Основні положення дисертаційної роботи опубліковано одноосібно в 11 наукових працях, із них: 5 – статті у вітчизняних наукових фахових виданнях; 1 – стаття у зарубіжних спеціалізованих наукових виданнях; 5 – тези у матеріалах науково-практичних конференцій. Загальний обсяг публікацій автора відповідно до теми дослідження становить 3,5 друк. арк.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Адміністративні послуги як об'єкт електронного урядування

Адміністративні послуги та електронне урядування є відносно новими поняттями, адже лише у 90-х роках ХХ століття воно почало набирати обертів у побутовому та науковому дискурсі.

Використання різних категорій «послуг» у практиці державного управління досить неоднозначно сприймається громадянами України.

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

Оскільки термін «послуги», незважаючи на своє широке вживання у галузі державного управління, так і не набув однозначного трактування та адекватного категоріального оформлення його видових складових, вважаємо за необхідне проведення порівняльного аналізу наукових підходів різних сучасних дослідників щодо використання категорій послуг у галузі науки «державне управління» з метою впорядкування й розмежування тлумачень основних утворюючих термінів: «адміністративні послуги», «публічні

послуги», «державні (муніципальні) послуги», «управлінські послуги» тощо.

Аналізуючи наявну джерельну базу, розглянемо основні наукові підходи щодо відмінностей у тлумаченні, розмежуванні й використанні базових термінів понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами публічної влади всіх рівнів.

У науковій літературі існує кілька обґрунтованих позицій щодо відмінності у тлумаченні зазначених термінів, тому доцільним є синтезування всіх особливостей і закономірностей мотивації їх виникнення. Оскільки жодний з наукових підходів не набув загально визнаної усталеності, будемо вважати що всі вони мають лише концептуальний характер. Отже, основні підходи до визначення розуміння категорій послуг, систематизуючи тлумачення термінів відповідно до їх видових ознак.

Прихильниками першого наукового підходу є О. Костюков, Ю. Тихомиров та Е. Талапіна, які «державними» називають послуги, що надаються державою кожному окремому індивіду на його звернення, а «публічними» (або «суспільними») – необмеженій кількості осіб для забезпечення публічного (загальносуспільного) інтересу. При цьому «публічні послуги» на їх думку є більш широким поняттям, тому що формуються з багатьох складових і охоплюють державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, інформаційні та інші послуги. До функцій державних органів належить як адміністративно-забезпечувальний напрям діяльності щодо процесу формування конкретної публічної послуги, так і надання можливості її безпосереднього виконання. Крім цього, «публічні послуги» надаються як на платній, так і на безоплатній основі [124; 245; 276].

Автори другого наукового підходу вбачають відмінність між «публічними» і «державними» (або «муніципальними») послугами в розмежуванні «послуг надавачів» за суб'єктивною ознакою та елементами їх правового статусу. Зокрема, Л. Терещенко наголошує на більш вузькому значенні «державних» («муніципальних») послуг, оскільки вони характеризуються лише органами державної влади та місцевого

самоврядування, як суб'єктами надання, натомість «публічні» послуги продукуються як державними, так і приватними структурами [277].

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

Третій підхід полягає в розмежуванні категорій «публічні» та «суспільні» послуги за змістом фінансових проваджень. Учений А. Нестеров до «суспільних» відносить спрямовані на громадськість послуги, які надаються на безоплатній основі (за рахунок використання громадських фондів), а до «публічних» – суспільно значущі платні послуги, які надаються комерційними структурами за врегульованою державою ціною. Процедура їх реалізації здійснюється відповідно до окремих суспільних і громадських регламентів з надання послуг. За цим підходом до «державних» («муніципальних») відносять безоплатні послуги, які надаються громадянам за їх добровільним зверненням уповноваженими особами відповідно до законодавчо визначених регламентів і стандартів за рахунок використання державних ресурсів [156].

За четвертим науковим підходом, викладеним у «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», затвердженої Кабінетом Міністрів України від 15.02.2006 р. №90-р, «публічні» послуги поділяють на «державні» й «муніципальні» залежно від суб'єктної ознаки надавача та джерела їх фінансування. Так, згідно із положеннями цієї концепції «публічними» є послуги, які надаються державними органами влади всіх рівнів, а також підприємствами, організаціями, установами, що перебувають в їхньому управлінні. «Державні» послуги надаються за рахунок бюджетних коштів органами державної (здебільшого виконавчої) влади та державними підприємствами,

організаціями, установами, а також органами місцевого самоврядування в порядку реалізації делегованих їм державою повноважень [220].

Автори концепції звертають увагу на те, що «муніципальні» послуги реалізуються за рахунок місцевих бюджетів, а також органами виконавчої влади та підприємствами, організаціями, установами в порядку виконання делегованих їм повноважень. Окремо, як важливу складову «державних» і «муніципальних» послуг, виділяють «адміністративні послуги», які є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, який забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо). Подібне визначення «адміністративної» послуги, але часткового видозмінене, наведене і в Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. №5203-VI: «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та / або обов'язків такої особи відповідно до закону» [219].

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

контексті їх звернень в рамках законодавчо визначеного порядку реалізації відповідних повноважень, що конкретизовані відповідними законодавчими та нормативно-правовими актами» [268].

Прихильниками п'ятого підходу є сучасні «корифеї» вітчизняної галузі адміністративного права В. Авер'янов, І. Коліушко та В. Тимощук, які упродовж тривалого часу в аналітичному Центрі політико-правових реформ займаються вивченням проблематики поліпшення надання послуг населенню органами влади в Україні. У період 2001–2011 рр. погляди зазначених науковців постійно змінювались. Спочатку вони визнали, що сучасна демократична держава перебуваючи на службі у суспільства надає громадянам «управлінські послуги» – різноманітні дії, що спрямовані на створення умов для реалізації громадянами своїх прав і свобод. Разом з тим науковці вважають категорією «публічні послуги» більш широкою, тому що вона об'єднує як «державні (муніципальні) послуги», так і «не управлінські послуги» (освітні, медичні тощо) [4].

Пізніше в рамках наукової риторики галузі адміністративного права В. Тимощук, заперечуючи переклад термінів «public administration» і «public services» – як «державні послуги» (або державна служба, що походить від державного «служіння») та «державне управління», пропонує дослівну інтерпретацію термінів – «публічні послуги» і «публічне адміністрування». Спираючись на такий буквальний переклад, дослідник запроваджує в наукову та нормотворчу практику замість поняття «управлінські послуги» більш вузький за значенням термін «адміністративні послуги». Науковець обґрунтовує це суб'єктною приналежністю до надавача послуги (адміністрації або адміністративного органу), а також наявністю владно публічної (адміністративної) природи їх діяльності [3].

У подальших дослідженнях автори наукового підходу трактують «адміністративні послуги», як «публічні послуги, які надаються органами державної влади всіх рівнів, іншими уповноваженими особами, і надання яких пов'язано з реалізацією визначених владних повноважень, вчиненням

реєстраційних дій тощо» [281].

Автором шостого наукового підходу є економіст А. Шаститко, який розглядає використання різних категорій послуг через призму підвищення результативності та ефективності державного управління. У цьому контексті він дає таке визначення: «публічні послуги органів державного управління – це приватні (індивідуальні) блага, що надаються органами державної влади та місцевого самоуправління громадянам, як правило, у фізичній формі послуг». Для більш детального визначення суті «публічних послуг» науковець використовує два підходи – емпіричний і теоретичний. За емпіричним підходом, «публічними» є послуги, що надаються у зв'язку з виконанням владних функцій органами виконавчої влади та їх установами при безпосередній взаємодії з громадянами. За теоретичним підходом, «публічними» є послуги, які безпосередньо пов'язані зі специфікацією та захистом прав власності окремих осіб, а держава надає послуги, які є суспільними благами [289].

Підсумовуючи проведений аналіз особливостей теоретичних підходів вітчизняних та зарубіжних науковців щодо відмінностей в трактуванні категорій послуг у науці державного управління, зазначимо притаманну всім концепціям контрверсійність у розумінні дефініцій «публічні» та «адміністративні» послуги. Спробуємо проаналізувати природу розбіжностей, що спонукають багатьох авторів довільно використовувати зазначені терміни, користуючись тим, що понятійно-категоріальний апарат науки державного управління не набув остаточної завершеності.

Розглянемо етимологічне походження терміна «публічний» в українській мові. Незважаючи на те, що більшість словників тлумачать «публічність» як прилюдність, привселюдність, гласність або відкритість, існує й інше історичне усталено-негативне сприйняття цього слова в українського громадянина, яке пов'язує з ганьбою, соромом та особами недостойної поведінки, що надають інтимні послуги в публічних домах [160]. Таке уявлення пов'язане передусім з тим, що ідея «публічності» послуг не є

притаманною українському суспільству, а використовується переважно в західноєвропейських і заокеанських системах державного управління, а її походження пов'язано з необхідністю відокремити діяльність із забезпечення загальносуспільних потреб (досягнення певного соціального ефекту) від приватного сервісу, метою якого є отримання прибутку. В ідеалі до «публічних» відносять послуги як державних інституцій, так і приватних установ, що не перебувають в їхньому управлінні, але продукують послуги, які забезпечують суспільні потреби на засадах громадянської відповідальності.

Відповідно до законодавства України публічні послуги надаються виключно державними органами влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями, установами, які знаходяться в їх управлінні [220].

Нажаль, більшість зазначених суб'єктів надання послуг лише декларують принципи справедливості на шляху до розбудови сервісної держави.

Термін «публічні послуги» є похідним від родового поняття «публічне управління», який у сучасній інтерпретації вітчизняних дослідників пропонується як синтез державного та громадського управління. Сьогодні в українському суспільстві, як і в більшості пострадянських країн, домінуюче значення має державно-управлінський вплив на всі суспільні відносини.

На думку І. Розпутенка, «український науково-комуністичний істеблішмент» штучно нав'язує думку про первинність «публічного» над «державним», намагаючись підмінити існуючі виконавчо-розпорядчі функції держави на віртуальні контрольно-наглядові. Таке твердження ґрунтується на тому, що публічне управління являє собою процес децентралізації основних функцій держави. Процес децентралізації та перерозподіл державної влади зумовлює необхідність чіткого поділу потреб суспільства та його інтересів на ті, задоволення яких є, виключно, функцією держави, і ті, реалізація яких має бути передана іншим суб'єктам управління, зокрема громадським

об'єднанням, організаціям тощо [246].

На думку автора, в умовах нерозвиненості дієздатних інститутів громадянського суспільства практичне використання терміна «публічність» у сфері надання послуг органами влади в Україні є передчасним та дискусійним, ураховуючи його етимологічну неприйнятність в українській ментальності й невідповідність існуючого трактування фактичному розумінню його суті, значенню та притаманним властивостям концепції сервісної держави. В Україні відбувається «вульгаризація науки державного управління» внаслідок одночасного використання у її понятійно-категоріальному апараті різних визначень синонімічних термінів. У продовження цієї думки інший провідний український фахівець П. Надолішний зазначає, що неправильне тлумачення окремих понять є результатом механічного калькування зарубіжної термінології, що стає перешкодою для адекватного відображення реалій у вітчизняній теорії державного управління. Учений підкреслює, що при запозиченні понять із зарубіжних джерел поза увагою залишається те, що між терміном і поняттям є суттєва відмінність. І, що не менш важливо, необхідно знаходити англійські відповідники українським, а не тільки українські – англійським [246]. Насамперед це стосується буквального перекладу терміна «public administration» як «публічне адміністрування», що останнім часом у численних наукових працях обґрунтовується прагненням розширити традиційне розуміння терміна «державне управління» за рахунок розвитку місцевого самоврядування та процесів формування громадянського суспільства. Від утворюючого поняття «адміністрування» набувають видової ознаки й послуги органів державної влади, які в законодавстві України дістали відповідну назву – «адміністративні» [73].

Як вже зазначалось у Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. №5203-VI «адміністративні послуги» визначено, як «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адмінпослуг за заявою юридичної або фізичної особи, спрямований на набуття, зміну чи

припинення прав (обов'язків) такої особи відповідно до законодавства».

Однак у практичній діяльності «адміністративні» послуги виражають лише емпіричний комплекс заходів з організаційно-виконавчої (передусім дозвільно-розпорядчої) діяльності органів виконавчої влади спрямованої насамперед на спрощення дозвільних процедур у сфері підприємництва, одержання необхідних документів на здійснення відповідної діяльності. Таке використання «адміністративних» послуг тільки як профільного виконавчого інструменту значно звужує їх значення, внаслідок чого не охоплюються питання необхідності побудови сервісно-орієнтованої державної політики для забезпечення суспільних благ у цілому (потреб, інтересів, прав, свобод фізичних та юридичних осіб), а також існування інших державних і муніципальних послуг (правових, соціальних, медичних, освітніх, рекреаційних, науково-технічних, охоронних, митних, консультативних, експертних, комунальних тощо). Крім того, вживання терміна «адміністративні» послуг суперечить стратегії сучасної реформи органів державної влади та управління, яка ґрунтується на переході від застарілого командно-розпорядчого адміністрування до засад європейських стандартів сервісної держави, основним пріоритетом якої є надання якісних управлінських послуг [73].

Навіть сам термін «адміністрування», на думку В. Малиновського, являє собою формальне, бюрократичне управління, що здійснюється шляхом наказів і розпоряджень [133].

Таким чином, проведений аналіз наукових підходів дослідників свідчить про контрверсійність тлумачень основних утворюючих дефініцій понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами публічної влади всіх рівнів. В деякій мірі, є помилковим використання понять «публічні послуги» та «адміністративні послуги», як у галузі науки «державне управління», так і в практиці державного управління через невідповідність змісту їх визначення основним напрямкам сучасної реформи системи публічного управління та адміністрування в Україні, а також

вимогам щодо подальшої побудови європейської моделі сервісної держави.

Органи державного та місцевого управління викривлено розуміють засади сервісної держави і недостатньо обізнані з особливостями надання електронних послуг, оскільки на сьогодні немає чіткого законодавчого тлумачення базових термінів «електронні інформаційні послуги», «електронні адміністративні послуги», «електронні державні послуги» тощо.

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

Згідно Концепції розвитку електронних послуг в Україні (затвердженою Кабінетом Міністрів України 16.11.2016 р. №918-р), «електронна послуга» - це адміністративна, інша публічна послуга, що надається громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем [237].

Карпенко О.В. під електронними адміністративними послугами розуміє процес створення та реалізації управлінських сервісів органами публічної влади з використанням ІКТ у межах електронної взаємодії між суспільством та державою [73].

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

На думку Клименко І.В., «електронна» державна послуга – це нормативно закріплена послуга, яка надається органами державної влади громадянам, підприємствам, організаціям та іншим державним органам [113].

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

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

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

Згідно з «Порядком надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» існують такі види електронного подання інформаційної послуги [199]:

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

Державні електронні послуги за сферою застосування поділяються на послуги: консультаційні; інформаційні; із взаємодії між відомствами, установами та організаціями; з підготовки політичних рішень або

законодавчих актів; з надання допомоги та послуги сприяння; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних дозвільних органів; обслуговування державного замовлення.

В процесі надання електронних послуг сферу діяльності можна розділити за ступенем новизни діяльності: новий вид діяльності, реорганізацію або реінжиніринг послуг, які вже існують.

При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг, які відображені у таблиці 1.1.

Існує декілька теоретико-методичних підходів щодо визначення поняття «електронний уряд», наслідком чого є неоднозначність у його трактуванні та визначенні змісту та принципів.

Наукова дефініція «електронний уряд» походить від англійського «e-government», під яким спочатку розуміли футуристичний уряд «електронних громадян», що забезпечує безпеку комп'ютерної мережі в цілому і електронний бізнес зокрема. Сучасне розуміння терміну «e-government» трактується як «електронний уряд» («електронне управління державою»), тобто передбачається використання в системі державного управління новітніх технологій, у тому числі й Інтернет-технологій [93].

У наукових публікаціях зустрічаються такі визначення змісту поняття «електронний уряд»:

- держава в електронній мережі;
- організація системи державного управління через електронні засоби отримання, обробки і передачі інформації, надання послуг органами державної влади всім категоріям громадян електронними засобами, а також інформування громадян про роботу органів державної влади;
- сучасні інформаційні технології в системі державного управління;
- електронний бізнес для уряду, тобто уряд виступає корпоративним користувачем інформаційних технологій;
- інформаційна взаємодія державних органів влади із суспільством з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій (ІКТ);

Переваги й економія від реалізації електронних послуг [97]

№	Державна послуга за сферами діяльності	Потенційні переваги й економія
1	Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і, як наслідок, – скорочення витрат.
2	Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування.
3	Підготовка нормативно-правових актів та формування політичних рішень	Економія витрат через скорочення часового циклу ухвалення рішень. Покращення та прискорення процесів обробки інформації.
4	Взаємодія між міністерствами, відомствами та установами	Економія адміністративних витрат та витрат на діяльність з координації (відрядження, комунікації, телефонні розмови, наради тощо). Спрощення та прискорення адміністративних процедур та зменшення навантаження на державних службовців.
5	Процедури прийняття та обробки заяв, що надходять до міністерств, відомств та установ	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
6	Процедури надання допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
7	Процедури закупівель	Забезпечення прозорості процедур та оптимізація цін. Зменшення вартості закупівельних процесів.
8	Державний нагляд та контроль	Унеможливлення дублювання. Спрощення та прискорення процесів.

– автоматизовані державні служби, основною функцією яких є забезпечення вільного доступу населення до відповідної державної інформації, реєстрація транспортних засобів і патентів, оподаткування, надання необхідної інформації, укладання угод тощо [32; 57; 298].

– система інтерактивної взаємодії держави і суспільства через мережу

Інтернет, яка трансформує традиційні відносини між громадянами та владою [28];

– мережна інформаційно-комунікаційна інфраструктура, яка забезпечує виконання перед суспільством органами державної влади своїх функцій [125];

– уряд, в якому вся сукупність зв'язків і процесів забезпечується відповідними інформаційно-телекомунікаційними технологіями [13];

– система державного управління, яка заснована на використанні сучасних ІКТ для підвищення ефективності органів державної влади, а також для контролю над владою з боку суспільства [65];

– інформаційна система «електронний уряд» – система збору, обробки та надання інформації на вимогу заявника, покликана забезпечити надання органами державної влади адміністративних послуг фізичним та юридичним особам [72];

– спосіб організації системи державної влади за допомогою локальних електронно-інформаційних мереж та мережі Інтернет, з метою забезпечення функціонування органів державної влади та їх спілкування з фізичними та юридичними особами, неурядовими організаціями тощо [154];

– інструмент ефективного управління, який базується на ІКТ і ІТ та спрямований на надання публічною владою адміністративних послуг фізичним та юридичним особами [256].

Слід зазначити, що переклад з англійської мови – «e-government» також не надає цілковитої чіткості цьому поняттю – це «електронний уряд», який має охоплювати не тільки мережеву, а й в цілому інфраструктуру органів державної влади.

Деякі дослідники вважають, що доречніше замість «електронного уряду» вести розмову про мережеву інформаційну інфраструктуру держави, яка забезпечує оптимальне з точки зору суспільства функціонування системи державної влади [93].

Згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні,

затвердженої Кабінетом Міністрів України 20.09.2017 р. №649-р, «електронне урядування» - це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, прозорості та відкритості діяльності державних органів влади та органів місцевого самоврядування через використання ІКТ з метою формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб суспільства [240].

Досить часто електронне урядування державними службовцями й посадовими особами органів місцевого самоврядування на практиці зводиться тільки до електронного спілкування з громадськістю. Однак електронне урядування має сприяти вирішенню тих проблем, які існують у владі: перейти від бюрократизації на електронний документообіг; впровадити електронну форму спілкування з громадянами задля підвищення прозорості та наближення її до потреб і запитів суспільства.

Більше того, найбільш прийнятним є підхід, що застосовується у розвинутих країнах з високим рівнем розвитку ІКТ, особливо в таких країнах, як США, Канаді та Великобританії, де електронний уряд розглядається як концепція, спрямована на підвищення результативності та ефективності діяльності органів державної влади і містить складові, наведені на рис. 1.1

Розглядаючи наукову категорію «електронне урядування», науковці звертають увагу на певну суперечливість [291], яка обумовлена наявністю протилежних точок зору.

Перша з них полягає в тому, що широке застосування ІКТ може сприяти зменшенню ролі органів публічної влади в процесі прийняття державно управлінських рішень, адже в умовах «електронної демократії» населенню забезпечується широка можливість участі в прийнятті державно управлінських рішень.

Друга точка зору засвідчує, що впровадження ІКТ, навпаки, призведе до збільшення ролі органів державної влади, підвищення результативності їх діяльності і відповідного збільшення їх значущості.

Обидві точки зору мають рацію, однак друга має більше прихильників,

враховуючи наявність у державних структурах функції адміністрування та переважну пасивність населення.



Рис. 1.1. Зміст та основні складові концепції електронного урядування.

Для визначення рівня застосування державою методів електронного урядування, використовуються такі критерії-етапи [38]:

- побудова системи електронного документообігу в органах державної влади і органах місцевого самоврядування;
- через інформаційні технології інформування громадян про діяльність органів публічної влади;
- надання адміністративних послуг через електронну мережу;

– забезпечення можливостей електронного звернення населення до органів державної влади через мережу Інтернет.

Окрім того, доцільно розрізняти уряд, який має електронний інтерфейс, від електронного уряду, адже прозорість органів державної влади не досягається лише підключенням до Internet або створенням інформаційного сайту. Так, інтерфейс є обов'язковим елементом електронного урядування, однак такий on-line уряд не є електронним і потребує глибокої трансформації існуючих форм діяльності.

Система електронного урядування має як свої переваги, так і недоліки. До наявних переваг даної системи можна віднести [62]:

– підвищення ефективності адміністрування, підвищення якості адміністративних послуг, оптимізація механізмів публічного адміністрування через впровадження відповідних функціональних складових електронного урядування G2G, G2B та G2C;

– економія ресурсу часу, підвищення ефективності використання бюджетних коштів, скорочення матеріальних витрат на утримання державного апарату;

– зменшення корупції в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

– створення відповідних умов для розвитку електронної демократії, прозорості та відкритості публічної влади, прийняття зрозумілих для суспільства рішень;

– отримання громадянами достовірної та оперативної інформації про діяльність органів державної влади, можливість брати участь у прийнятті державно управлінських рішень.

До недоліків електронного урядування, які походять від слабких місць даної системи [55], і за умови використання у злочинних цілях або зловживання службовим становищем з боку посадових осіб можуть заподіяти шкоди інтересам держави або суспільства, можна віднести:

– недостатня захищеність від кібер-злочинів, які використовують

сучасні інформаційні технології (махінації з електронними грошима тощо);

- можливість впливати за допомогою електронного контролю на настрої, плани життя громадян, підприємств, організацій, установ тощо;

- можливість використовувати нові інформаційні технології у політичних цілях без згоди суспільства;

- можливість впливу на психіку та свідомість громадян, використовуючи «інформаційну зброю».

В умовах сучасної побудови системи електронного урядування наша держава проходить шлях трансформації державного управління у напрямку європейських стандартів. При цьому трансформація від традиційного державного управління до електронного урядування має супроводжуватися відповідними змінами у розвитку українського суспільства. Подальше запровадження в Україні системи електронного урядування має відбуватися у напрямку еволюційного переходу від традиційного державного управління, а саме, надання адміністративних послуг, до надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (електронних послуг).

Отже, визначення поняття «електронне урядування» в науковому середовищі характеризується в різних аспектах: суто теоретичному визначенні «електронного уряду», його функцій та принципів функціонування; практичному (особливості застосування окремих елементів «електронного уряду» в діяльності органів державної влади всіх рівнів; техніко-технологічному (особливості побудови електронної мережі, програмне та апаратне забезпечення тощо); результативному (орієнтація на підвищення ефективності діяльності системи державного управління на основі запровадження «e-government»).

На наш погляд, електронне урядування – це комплексна трансформація принципів організації системи державного управління за допомогою локальних інформаційно-комунікаційних мереж та сегментів глобальної мережі Інтернет, яка забезпечує ефективне функціонування органів

державної влади та органів місцевого самоврядування в режимі on-line та сприяє максимально прозорій та зручній їх взаємодії з громадянським суспільством з відповідних питань.

Таким чином, проведений аналіз наукових підходів вітчизняних та зарубіжних дослідників свідчить про контроверсійність тлумачень основних утворюючих дефініцій понятійно-категоріального апарату сфери надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Можна зробити висновок, що основними термінами у сфері надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій є: «електронний уряд», «електронне урядування», «адміністративна послуга», «електронна послуга», «електронна взаємодія». Підсумовуючи проведений аналіз особливостей теоретичних підходів вітчизняних та зарубіжних науковців до трактування вищезазначених понять, враховуючи наявні законодавчі тлумачення даних базових термінів, варто спробувати модернізувати термін «електронна послуга», під яким варто вбачати адміністративну послугу, що надається в електронному вигляді фізичній або юридичній особі (суб'єкту звернення) через Єдиний державний портал адміністративних послуг через систему електронної взаємодії між органами публічної влади всіх рівнів у відповідності з чинним законодавством у сфері надання адміністративних послуг.

1.2. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

В умовах сучасного бурхливого розвитку сфери інформаційних технологій та формування глобального інформаційного суспільства, поняття електронного урядування набуває нового змісту та значення. Проте, досить часто сутність поняття «електронне урядування», зводиться лише до мережевої інфраструктури органів державної влади. Крім того, навіть

представники органів державної влади, незважаючи на те, що електронне урядування безпосередньо стосується їхньої діяльності, а саме, їх комунікації з громадянами, не завжди правильно розуміють значення цієї наукової дефініції.

Електронне урядування - це специфічна форма організації державного управління, мета якої підвищення результативності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади через використання інформаційних технологій для побудови держави нового типу, яка орієнтована на потреби суспільства.

Саме явище електронного урядування поєднує дві складові - внутрішню інформаційну мережу (для держслужбовців), та зовнішню інформаційну мережу для взаємодії держслужбовців з населенням, підприємствами та організаціями тощо. У межах зовнішньої складової інформаційної інфраструктури відбувається інтеграція інформаційних ресурсів органів державної влади та місцевого самоврядування, створюється система електронних послуг та забезпечується доступ до них фізичних та юридичних осіб.

В самому загальному випадку, електронне урядування – це спосіб організації системи державної влади та органів місцевого самоврядування через системи внутрішніх інформаційних мереж та глобальної інформаційної інфраструктури, що забезпечує постійне, зрозуміле і доступне спілкування в режимі on-line між органами державної влади та фізичними та юридичними особами. А саме, будь-яка фізична або юридична особа через інформаційну мережу, з власного комп'ютера може звернутися до органів державної влади з метою надання їм адміністративних послуг (електронних послуг) та будь-якої іншої інформації (zareєструвати юридичну особу, декларацію, отримати дозвіл, довідку, свідоцтво тощо). Це дозволить суб'єктам звернення витратити якнайменше часу на вирішення свого питання, не стояти в чергах, а органам державної влади та місцевого самоврядування, в свою чергу, економити бюджетні ресурси на процес адміністрування.

Для переходу до електронного урядування необхідно, щоб:

- органи влади використовували Інтернет та надавали інтерактивні послуг, які дозволяють фізичній особі або юридичній особі, зайшовши на офіційну веб-сторінку, заповнити відповідну форму чи бланк, задати питання і отримати відповідь, призначати час та місце зустрічі для вирішення питання тощо. Зворотній зв'язок забезпечувався через електронну пошту;

- була можливість надання адміністративних послуг через глобальну мережу Інтернет (електронні послуги): а саме, отримання довідок, дозволів, ліцензій, подання декларацій, сплата штрафів, звернення з соціальних та інших питань. Це потребує впровадження заходів підвищення інфраструктурної безпеки електронного урядування, шляхом побудови комплексної системи захисту інформації, застосування електронних підписів тощо.

- органи влади створювали спеціальні інтернет-портали, які дозволили б переходити від одного відділу (департаменту), міністерства, відомства до іншого без необхідності повторного підтвердження своєї особи.

Такий перехід до електронного урядування сприятиме переосмисленню ролі та завдань органів державної влади та місцевого самоврядування. При цьому спрощення взаємодії з органами влади і відкритий доступ до публічної інформації, дозволить фізичним та юридичним особам не тільки вирішувати власні питання та проблеми, а й брати активну участь у процесі державотворення, а також забезпечить участь громадського суспільства у процесі прийняття державно управлінських рішень.

Запровадження електронного урядування забезпечує:

- прозорість та відкритість діяльності органів публічної влади;
- високу якість надання адміністративних послуг;
- економію всіх видів ресурсів;
- доступ до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- звільнення державних службовців від зайвої роботи;

- демократичні перетворення в суспільстві;
- деперсоніфікація взаємовідносин фізичних та юридичних осіб в контактах з чиновниками органів державної влади;
- можливості цілодобового отримання громадянами адміністративних послуг.

Отже, електронне урядування має трансформувати зміст державної влади в напрямку більшої прозорості, відкритості та під відповідним контролем громадськості. Більше того, електронне урядування створює умови для сталого соціально-економічного розвитку країни через створення інвестиційно привабливого середовища для розвитку бізнесу, а також забезпечує залучення та участь суспільства в політичному житті країни.

Запровадження системи електронного урядування - це складний і довготривалий процес, адже створення інформаційної інфраструктури держави супроводжується інформаційною перебудовою «реінжинірингом» усієї системи прийняття державноуправлінських рішень. В результаті, електронне урядування має забезпечити прозорість та відкритість діяльності державної влади, максимально знизити залежність громадян від неправомірних рішень державних чиновників, а відтак сприятиме ефективній боротьбі з корупцією.

Слід зазначити, що у світі не існує однієї загальноприйнятої моделі побудови системи електронного урядування. В цілому, існує перелік певних вимог до надання послуг, виконання яких фізичні та юридичні особи очікують від органів державної влади. Отримувачі адміністративних послуг прагнуть взаємодіяти з органами влади на прозорій основі та отримати вільний доступ до публічної інформації, зменшивши витрати часу та коштів.

Електронне урядування спрямоване на вирішення нагальних політичних, соціально-економічних, екологічних, культурних та інших завдань, які стоять перед державою і забезпечує:

- прозорий діалог громадянського суспільства з державою і громадський контроль за діяльністю органів влади;

- вільний доступ громадян до публічної інформації;
- об'єднання інформаційних мереж органів державної влади з метою формування загальнодержавного інформаційного простору;
- громадськість достовірною і об'єктивною інформацією щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;
- удосконалення структури системи державного управління, зменшення бюджетних асигнувань на утримання, переведення вартісних адміністративних послуг у систему адміністративних електронних послуг;
- підтримку господарської діяльності фізичних та юридичних осіб та підвищення їх конкурентоспроможності, як на внутрішньому, так і світовому ринку;
- взаємовигідне співробітництво з органами державної влади інших країн та міжнародних організацій.

Електронне урядування має сприяти вдосконаленню взаємодії між органами державної влади та місцевого самоврядування, бізнес-середовищем, громадянами у таких основних сферах суспільного життя:

- результативність та ефективність діяльності управлінського апарату держави;
- економічне зростання та соціальний розвиток;
- якість життя громадян країни.

Модель електронного урядування дозволить на державному рівні вирішувати існуючі проблеми та створювати умови для впровадження на цій основі адміністративних послуг. Необхідна зацікавленість органів державної влади та місцевого самоврядування, їх політична воля щодо переходу до нової інформаційної інфраструктури. Тобто в сучасних умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства органи державної влади всіх рівнів повинні усвідомлювати необхідність впровадження електронного урядування з чітко визначеною метою:

- перезавантажити та переформатувати взаємовідносини з громадянами шляхом використання нових інформаційних технології з

обов'язковим урахуванням індивідуальних особливостей громадян, надаючи їм персоналізовані послуги. Внаслідок цього зростає відповідальність органів державної влади за свої взаємовідносини з громадянами, а в останніх зростає довіра до державних інституцій;

- надання адміністративних послуг громадянам в інтегрованому вигляді через Інтернет-мережу. У населення зникає необхідність фізично відвідувати органи державної влади для отримання необхідної інформації чи офіційного рішення, фізичні та юридичні особи можуть здійснювати всі операції в інформаційному просторі, доступ до якого відкритий цілодобово;

- реалізації громадянами принципу «навчання протягом усього життя» через інформаційні технології дистанційного навчання (електронна освіта);

- подолання нерівності доступу до інформації шляхом: створення доступних технологій для незабезпечених верств населення, організації курсів навчання для комп'ютерних користувачів (особливо для літніх людей);

- створення відповідного (зрозумілого) законодавства, яке підвищує довіру до інформаційної мережі шляхом забезпечення захисту та конфіденційності інформації в царині ідентифікації громадян, захисту їх персональних даних, оподаткування електронної комерції тощо;

- сприяння соціально-економічного розвитку країни шляхом спрощення дозвільних процедур, підвищення прозорості та відкритості діяльності у взаємовідносинах між органами державної влади та підприємцями, що сприятиме інтенсивному розвитку вітчизняного бізнесу;

- сприяння становленню в країні демократичного суспільства шляхом залучення громадян в державотворчі процеси на основі інформатизації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, що в кінцевому рахунку, може привести до виникнення «прямої демократії» [77].

При цьому органи державної влади та місцевого самоврядування мають використовувати найсучасніші передові технології при використанні електронного документообігу, які за технічними характеристиками не

поступаються технологіям приватно-корпоративного сектору.

Комплексний перехід до електронного урядування має відбуватися в усіх сферах суспільного життя, де відбувається взаємодія органів публічної влади, підприємців і населення, адже небажання чи значне відставання будь-якої з цих складових у процесі реалізації реформ призведе до руйнування позитивної динаміки розвитку електронного урядування в країні.

Більше того, перехід до системи електронного урядування передбачає обов'язковість трансформації всіх основних форм діяльності органів публічної влади, забезпечення координації та відповідної взаємодії всіх гілок влади – законодавчої, судової, виконавчої, а також підприємницького сектору, експертного середовища, громадянського суспільства тощо. Це дозволить розв'язати низку політичних, правових, фінансово-економічних, соціальних, управлінських, кадрових і техніко-технологічних проблем.

Таким чином, впровадження системи електронного урядування передбачає виконання цілої низки критеріїв, завдань, вимог з метою вдосконалення взаємовідносин між громадянським суспільством та публічною владою, а також підвищення ефективності діяльності системи публічного управління.

Можна виокремити наступні принципи електронного урядування:

- оперативність, доступність і зручність отримання адміністративних послуг цілодобово;
- відкритість та прозорість надання адміністративних послуг;
- уніфікація щодо технічних стандартів електронного урядування (мають відповідати принципам загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки тощо);
- інформаційна безпека та конфіденційність при наданні адміністративних послуг;
- орієнтація на запити та потреби споживачів адміністративних послуг.

Крім того, доступ до публічної інформації, відкритості і прозорості діяльності державної влади, як необхідної умови для функціонування

електронного урядування, мають застосовуватися принципи, на яких ґрунтується стаття 19 Міжнародного Пакту про громадянські та політичні права [62], і до яких відносяться:

- обов’язковість оприлюднення інформації органами публічної влади (якщо інше не передбачено законодавством);

- відкритості інформації, якою володіють органи державної влади та місцевого самоврядування (якщо інше не передбачено законом). Винятки щодо відкритості інформації мають бути правомірні та обґрунтовані;

- обмеженості сфери винятків, а якщо вони є, то мають бути зрозумілими і обґрунтованими, і повинні бути вагомішими, ніж громадський інтерес в отриманні інформації. Втаємничення інформації має бути чітко визначено на законодавчому рівні;

- стимулювання та сприяння відкритості діяльності уряду;

- спрощеності доступу до інформації: інформаційні запити мають опрацьовуватися оперативно і справедливо. Відмови у задоволенні інформаційних запитів повинні передбачати можливість оскарження дій органів державної влади споживачами адміністративних послуг;

- відкритість публічних засідань органів державної влади для громадськості;

- максимального розкриття інформації (закони, які суперечать цьому принципу мають бути змінені або скасовані);

- захищеності осіб-інформаторів за повідомлення інформації про правопорушення, корупційні дії тощо;

- оптимальності вартості інформації: розмір оплати не повинен стати перешкодою для громадян щодо подання запиту на отримання інформації;

Зрозуміло, що всі вищенаведені принципи мають враховуватися при становлення та розбудові системи електронного урядування в Україні.

Електронне урядування ґрунтується також на принципах техніко-технологічного напрямку, які слід враховувати при створенні інформаційної мережі «Електронний уряд» і до яких відносяться принципи:

– сумісності – при формуванні мережі реалізуються інформаційні інтерфейси, за допомогою яких вона взаємодіє з іншими мережами згідно з встановленими вимогами (наприклад, з аналогічною інформаційною мережею ЄС);

– розвитку (відкритості), який дає можливість оновлювати зміст та функції інформаційної мережі «Електронний уряд» без порушення її цілісності;

– стандартизації – забезпечує уніфікацію інструментів, методів та інструкцій, які застосовує користувач при використанні мережі, що сприяє стандартизації всієї інформаційної системи і мінімізує витрати на її обслуговування;

– системності – передбачає встановлення між всіма елементами інформаційної системи усталених зв'язків, які забезпечують ефективність функціонування публічної влади;

– ефективності – передбачає оптимальне співвідношення між витратами на створення та функціонування інформаційної системи «Електронний уряд» і досягнутими цільовими результатами (економія коштів, часу, підвищення продуктивності та якості надання адміністративних послуг тощо);

– безпековості даних – передбачає захищеність інформаційних ресурсів при їх отриманні, обміні, обробці та зберіганні в системі; виключає можливість несанкціонованого доступу до персональних даних, а будь-які порушення системи безпеки виявляються, реєструються та реалізуються заходи з протидії цим порушенням;

– нових завдань – забезпечення повноти та оперативності прийняття нових державно управлінських рішень, які раніше не виконувалися через обмежені можливості обробки інформації і визначення переліку нових завдань, які необхідно включити до інформаційної мережі.

– адаптивності – означає можливість пристосування інформаційної системи до модифікацій та регламентованих змін.

– єдиної інформаційної бази – передбачає застосування єдиної класифікації та кодування структурних елементів інформаційної системи.

– продуктивності інформаційної системи – означає можливість обробляти інформацію в певні проміжки часу, з дотриманням термінів її обробки та враховуючи нерівномірність надходження інформації.

Вищенаведені принципи функціонування інформаційної мережі «Електронний уряд» мають виступати необхідною техніко-технологічною складовою електронного урядування і повинні стати основою розробки механізмів забезпечення впровадження і розвитку електронного урядування.

Ретельний аналіз принципів електронного урядування дозволяє побачити реальні його переваги, а саме:

– відкритість та прозорість публічної влади у прийнятті державно управлінських рішень, завдяки чому споживачі адміністративних послуг отримують можливість доступу до достовірної та оперативної інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, а також брати активну участь у державотворенні;

– оптимізація державно управлінського процесу (скорочення ресурсних витрати на здійснення управлінських операцій, підвищуючи продуктивність та якість роботи з громадянами);

– економія ресурсів (часових, грошових, матеріальних тощо);

– підвищення результативності публічної влади через ефективне витрачання бюджетних коштів при наданні адміністративних послуг, скорочення ресурсних витрат на утримання апарату державних службовців;

– зменшення рівня (подолання) корупції в органах державної влади та місцевого самоврядування;

– підвищення якості та продуктивності надання адмінпослуг;

– забезпечення відповідних умов для розвитку електронної демократії, через яку споживачі адміністративних послуг визначають, які саме послуги та яким чином їх надаватиме влада, встановлюють ступінь і межі відповідальності в рамках такої взаємодії. Адже саме впровадження

електронного урядування створює передумови для формування електронної демократії, формує символ держави і громадянського суспільства, як окремого соціального інституту.

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

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

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

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

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

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

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

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

оголошень тощо.

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

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

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

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

До критеріїв якості надання електронних послуг можна віднести критерії, які сформульовані в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами державної влади [12], а саме:

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

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

– професійність – відповідний високий рівень фахової кваліфікації робітників адміністративного дозвільного органу;

– доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за відповідною адміністративною послугою у визначений час та за відповідною адресою;

– відкритість – безперешкодний доступ до інформації (необхідної для отримання адміністративної послуги), яка має розміщуватись на

інформстендах в адміністративних дозвільних органах, на їх веб-сторінках, друкується в офіційних виданнях та буклетах;

– результативність – максимально можливе задоволення інтересів та потреб фізичних (юридичних) осіб в адміністративних послугах, як в кількісних показниках, так і якісних.

Важливою передумовою надання якісних, своєчасних, зручних, доступних адміністративних послуг в електронному вигляді є формування та застосування відповідних ефективних та результативних механізмів їх впровадження. В науковому середовищі немає одностайної думки щодо особливостей їх виокремлення та необхідності застосування саме тих, а не інших механізмів впровадження електронного врядування та надання адміністративних послуг.

Так, наприклад, Клімушин П.С. виокремлює наступні механізми надання державних електронних послуг: інституціональний, адміністративний, внутрішньоурядовий, ідентифікаційний, інтеграційний, єдиної точки доступу, єдиної архітектури інтегрованих додатків [94].

Інституціональний механізм, на його думку, – це механізм розвитку Інтернет-представництв, як інституціональної структури системи електронної взаємодії державної влади з суспільством. Під адміністративним механізмом автор вбачає впровадження державних електронних послуг шляхом їх групування у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуаціях, а механізм міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядовий) за допомогою систем електронного документообігу. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії формується шляхом впровадження режиму електронного цифрового підпису, як інструменту для підтвердження авторства документа. За вдосконалення системи відомчих інформаційних систем, а також державних, регіональних і муніципальних інформаційних ресурсів, відповідає інтеграційний механізм. Механізм єдиної точки доступу передбачає перехід від взаємодії «заявник – відповідний орган державної влади» до моделі «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання

державних електронних послуг». Механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків, на думку Клімушина П.С., передбачає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їх зміст, розташування та інтерфейси мають бути стабільними та визначатися в технічних стандартах [95].

Вважаємо, що під категорією «механізм надання адміністративних послуг засобами електронного урядування», доцільно вважати сукупність принципів, функцій, форм, методів, інструментів та способів їх застосування суб'єктом надання по відношенню до об'єкту надання з метою забезпечення формування сервіс-орієнтованої держави та розвитку взаємодії публічного управління, громадян та приватного сектору.

Важливою передумовою надання якісних, своєчасних, зручних, доступних адмінпослуг в електронній формі є формування та застосування відповідних ефективних та результативних механізмів їх впровадження.

Обґрунтовано функціонування таких механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування: нормативно-правовий, адміністративно-організаційний, фінансово-економічний, інформаційно-мотиваційний (рис. 1.2) [261; 266].

В цілому, на нашу думку, процес надання адміністративних послуг засобами електронного урядування має відповідати принципам: законності; системності та узгодженості; прозорості та відкритості; зручності та оперативності; конфіденційності та інформаційної безпеки; орієнтації на споживача; сумісності (стандартизації); ефективності та продуктивності; пристосування (адаптації); безпековості даних і відображає взаємодію суб'єкта надання адміністративних послуг та об'єкту надання адміністративних послуг через виокремлені механізми: нормативно-правовий, адміністративно-організаційний, фінансово-економічний, інформаційно-мотиваційний з метою забезпечення формування сервіс-орієнтованої держави, формування її позитивного іміджу серед громадян та приватного сектору, а також підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування.

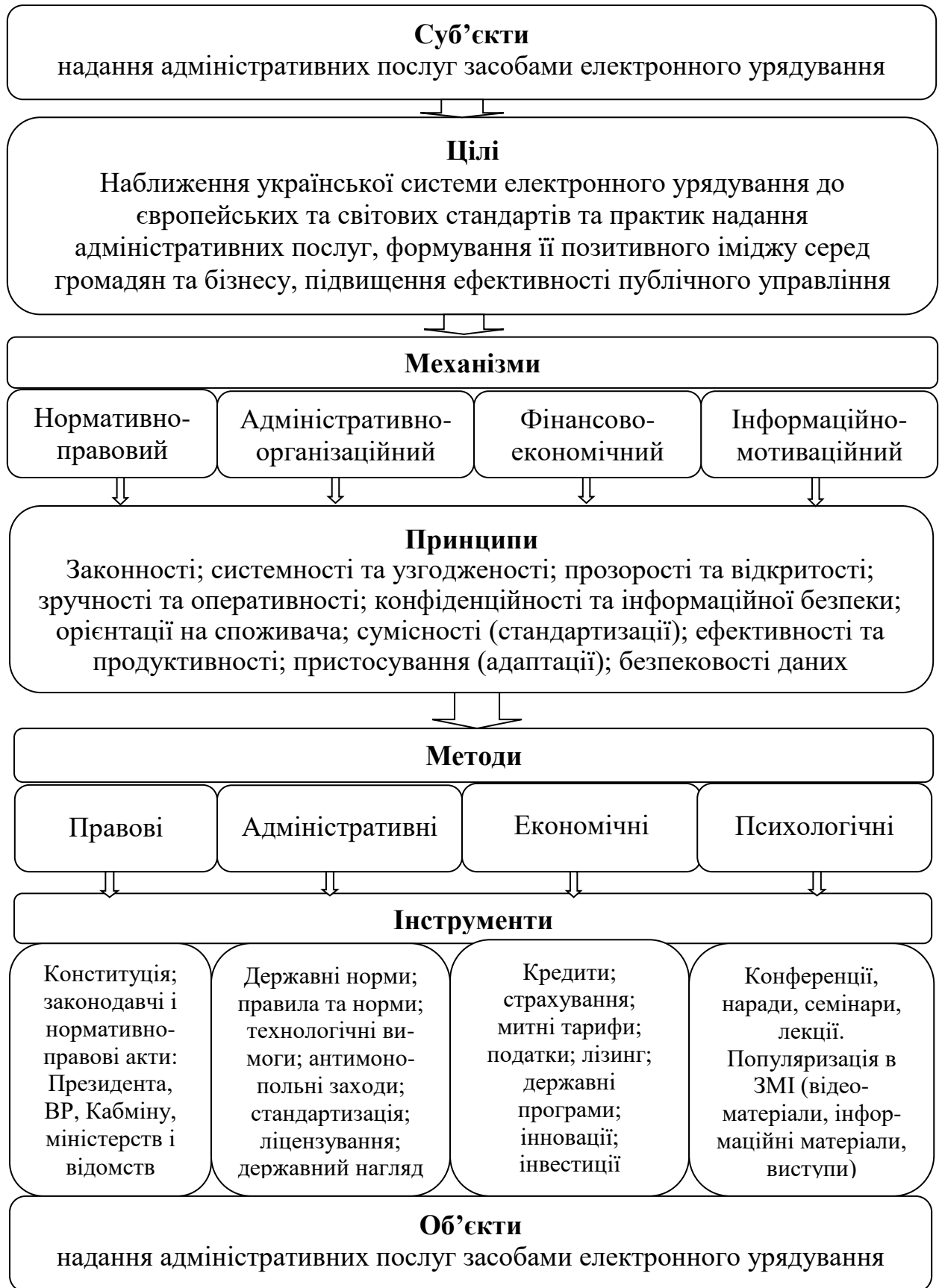


Рис. 1.2. Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Джерело: розробка автора.

Тому запровадження та розвиток електронного урядування вигідне не лише споживачам адміністративних послуг, але й державі, зокрема в контексті підвищення ефективності та результативності діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Так, у багатьох країнах засідання різних державних органів відбуваються в режимі он-лайн. Пропозиції та зауваження подаються в електронному режимі, відбуваються голосування, а також погоджуються та схвалюються проекти державно управлінських рішень також у такому форматі, що сприяє підвищенню ефективності діяльності влади та усуває бюрократизацію.

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

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

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

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

Таким чином, перехід до побудови системи електронного урядування має відбуватися одночасно у всіх напрямках взаємодії державної влади всіх рівнів, підприємницької сфери і громадського суспільства, оскільки відставання будь-якої з цих складових порушить позитивну динаміку розвитку країни в цій сфері. Перехід до електронного урядування передбачає трансформацію всіх форм та методів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а позитивні зрушення залежать від виважених

реформ на кожному з етапів побудови цієї системи: а саме: раціональної організації, координації, мотивації та взаємодії всіх складових системи електронного урядування - виконавчої, законодавчої, судової гілок влади, бізнес-середовища, громадянського суспільства тощо.

1.3. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах

Перед визначенням особливостей надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах світу, слід відзначити, що необхідність формування інформаційного суспільства та електронного урядування в глобальному вимірі визначена Окінавською хартією з розвитку глобального інформаційного суспільства; Резолюцією Генеральної Асамблеї ООН № 56/183 «Всесвітня зустріч на найвищому рівні з питань інформаційного суспільства» (2001 р.); у документах Туніського (2005 р.) та Женевського (2003 р.) Всесвітніх самітів з питань розвитку інформаційного суспільства; Стратегією та Програмою ЄС з розвитку інформаційного суспільства, Декларації «Відкритий уряд» (2011 р.), міжнародної Хартії відкритих даних тощо. Це не повний перелік міжнародних угод, які стали основою для формування механізмів та інструментів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах.

Більше того, в умовах європейської інтеграції України безумовно цінним є вивчення досвіду щодо розвитку електронних адміністративних послуг в ЄС, зокрема, відповідно до «Цифрового порядку денного для Європи» від 19.05.2010 р. № COM(2010)245 та «Плану дій Європейського електронного уряду на 2011-2015 рр. використання інформаційно-комунікаційних технологій в цілях сприяння належного, стійкого та інноваційного уряду» від 15.12.2010 р. № COM(2010)743 [150].

Так, важливим напрямом розвитку системи надання електронних послуг в Європейському Союзі є створення єдиного загальноєвропейського цифрового ринку публічних послуг, а першочерговим завданням в сучасних умовах виступає забезпечення відповідної сумісності між системами надання електронних публічних послуг в різних країнах-членах Європейської співдружності. Це передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради «Про електронну ідентифікацію і трастові послуги для електронних угод на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЕС» від 23.07.2014 р. №910/2014, Рішенням Європейського Парламенту та Ради «Про створення програми по сумісності рішень і загальних рамок для європейських публічних адміністрацій, підприємств і громадян (ISA програма) в якості засобу для модернізації публічного сектору» (ЕС) 2015/2240 від 25.11.2015 р. Слід зазначити, що регламенти та рішення Європейського парламенту є обов'язковими для виконання країнами-членами ЄС, і позитивно впливають на реформування національного законодавчого поля та його імплементації в країнах Європейської співдружності, наприклад програма «STORK», яка за допомогою технології ІД-ідентифікації, використовується кожною країною ЄС і забезпечується систематизація інформації відповідно до загальноприйнятих схем: технічної і юридичної [305].

Загалом, досягнення інтероперабельності та забезпечення електронної взаємодії різних інформаційних систем суб'єктів надання визначено одним з головних пріоритетів Цифровий порядку денного для Європи - 2020 і Європейського плану дій в сфері е-урядування на 2011-2015 рр., як необхідної умови для формування єдиного цифрового ринку Європи і надання транскордонних послуг [37].

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

реалізації інструментарію сервісно-орієнтованої державної політики України є запровадження електронного надання адміністративних послуг із застосуванням Єдиного державного порталу адміністративних послуг та поєднані з ним інформаційні системи органів публічної влади всіх рівнів.

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

Нідерланди були однією з тих країн ЄС, в якій раніше за інших було забезпечено надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Так, ще 1994 р. Урядом Королівства Нідерланди було затверджено «Національну програму дій щодо електронного урядування: від метафор до дій». Потім МВС Нідерландів запровадило у 1998 р. програму «Електронний уряд: програма дій», яка передбачала використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в системі державного управління, а також забезпечення електронного доступу громадян до публічної інформації в режимі он-лайн у таких сферах, як законодавство, судова система, прийняття державно управлінських рішень. Як наслідок, в Нідерландах відкрився урядовий портал www.overheid.nl.

Крім того, у 1996 р. в Нідерландах на додаток до існуючих традиційних засобів зв'язку, були запроваджені універсами послуг з надання адміністративних послуг, почали використовуватися ідентифікаційні (чіпові) картки з надання адміністративних послуг. Іншим напрямом удосконалення системи надання електронних послуг в Нідерландах є перебудова роботи бек-офісу національного уряду, а саме удосконалення обміну інформацією між органами державної влади, надані громадянам або комерційним структурам одноразово для зменшення адміністративного навантаження і підвищення економічної ефективності та результативності. Дана практика надання електронних адміністративних послуг у Нідерландах була в подальшому

імplementована в таких країнах Європейської співдружності, як Німеччина, Австрія, Греція [150].

В цілому, слід зазначити, що забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в країнах ЄС відбувалась неоднаково. Дещо пізніше до даних реформ, але не менш успішно, приступила Хорватія. Так, в Хорватії особливості забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування закріплені у «Стратегії розвитку електронного урядування Республіки Хорватія», згідно з якою послуги електронного уряду повинні: бути зрозумілими та доступними для всіх громадян, організацій та установ без обмежень; побудова нової системи надання електронних адміністративних послуг не відміняє існуючої системи надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам; розробка та впровадження нових адміністративних послуг має бути засноване на використанні ІКТ; інформація має бути легкодоступною через систему електронного управління, чітко структурованою і забезпечувати швидкий, зрозумілий, вільний доступ до неї для всіх категорій заявників; інформація надається перший раз в системі електронної адміністрації, а при повторному використанні вона вже є доступною для завантаження із системи через відкриті форми спілкування у відповідності із законодавством; надання електронних адміністративних послуг всім категоріям здійснюється високопрофесійними державними службовцями [304].

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

адміністративну послугу [150].

Ще одним прикладом найбільш успішної реалізації концепції електронного урядування можна назвати британську програму UK Online. З 2005 р. населенню Великобританії, приватним компаніям, громадським організаціям був наданий доступ до повного спектру державних служб через мережу Інтернет. В мережу Інтернет було перенесено більше ніж 13 тис. паперових форм і 5 млрд. операцій за участю понад 600 центральних та місцевих органів влади. Інша британська система Government Gateway 4 дозволяє громадянам і сфері бізнесу мати постійний і безпосередній доступ до державних служб через мережу Інтернет. На основі платформи Microsoft.net представлений єдиний формат взаємодії на базі XML, що забезпечує єдину точку доступу до різноманітних існуючих систем сотень британських відомств і єдиний формат для всіх документів органів державної влади. Інфраструктура Government Gateway розрахована на обслуговування до 500 звернень в секунду і до 5 млрд. запитів на рік. З підключенням до системи Government Gateway нових державних органів стали доступними багато державних послуг, починаючи від продовження водійських ліцензій до відстежування виплат державних допомог [2].

Розробники багатьох порталів управлінських послуг різних країн світу застосовують таку брендингову ознаку як девіз електронного ресурсу, який має важливе іміджеве представлення державних інституцій в уявленні кожного потенційного користувача їхніми сервісами. Бренд державного чи муніципального portalу в складі комплексної стратегії надання управлінських послуг визначає маркетингові переваги при реалізації відповідних механізмів сервісно-орієнтованої державної політики країни. Наприклад, девіз portalу управлінських послуг гімалайського королівства Бутан є висловом Прем'єр-міністра країни Церинга Тобгая: «Послуги, які надає влада, повинні бути простими, безкоштовними та доступними завжди для всіх людей завжди у будь-який час» [73].

Натомість, імідж-бренд portalу управлінських послуг Люксембургу

Guichet.public.lu визначили шляхом опитування самі пересічні користувачі електронного ресурсу, який є візитівкою країни: надійність (стабільність сервісів, безпечність та потужність інфраструктури), динамізм (збалансований розвиток), відкритість (мультикультуралізм та багатомовність).

На жаль у жодного з двох вітчизняних порталів (Інтернет-портал iGov.org.ua та Єдиний державний портал адміністративних послуг poslugu.gov.ua) девіз відсутній.

На сучасному етапі здійснення сервісно-орієнтованої державної політики в Україні пріоритетним є «заявничий» характер надання управлінських послуг, натомість у більшості країн світу спостерігається тенденція до реалізації органами влади саме «втручальних» сервісів. Прикладом інструментарію надання інформаційних суспільно-значущих послуг втручального характеру є довідковий сервіс Public Service Announcements порталу канадського міста Реджайна – столиці провінції Саскачеван (населення 193 тис. осіб), на якому місцева влада періодично попереджає громаду про перекриття руху наземного транспорту, визначаючи час та назви відповідних вулиць, а також обґрунтовує причини наявних незручностей [73].

Іншим прикладом управлінських послуг, які також мають суспільно значущу цінність є сервіси опосередкованої дії, що можуть виражатись у контролюючій діяльності органів влади. Наприклад, у штаті Джорджія (США) успішно функціонує державний орган – комісія зі спеціальним статусом Public Service Commission, місією якої є «здійснення влади та впливу для гарантування того, щоб споживачі одержували безпечні, надійні та дешеві послуги приватного сектору у сфері телекомунікацій та енергозабезпечення». У розділі online-послуги порталу www.psc.state.ga.us користувачі мають можливість оформити скаргу на погану якість надання сервісу будь-якої компанії-постачальника, заповнивши відповідну електронну форму заяви, документа. Влада іншого американського штату Вермонт через департамент

державно-управлінських сервісів (Public Service Department) надає опосередковану послугу непрямої дії місцевій громаді, впливаючи на зменшення ціни постачальників електричної енергії для приватних споживачів. Упродовж 2015 р. державні службовці департаменту двічі домовлялись з основним постачальником «Green Mountain Power» (75 % ринку) про зниження ціни на електроенергію на 2,5 % [73].

Варто зазначити, що через мережу Інтернет, тобто в електронному вигляді, уряд США надає громадянам країни увесь спектр адміністративних послуг.

Результати аналізу досвіду Німеччини також досить показові. У Німеччині впровадження електронного урядування розпочалося на початку XXI століття. З 2000 р. до грудня 2005 р. понад 100 федеральних відомств на чолі із федеральним міністерством внутрішніх справ у рамках німецької ініціативи BundOnline розмістили понад 440 адміністративних послуг для громадян, ділового сектору в мережі Інтернет. З найбільшою е-урядовою програмою в Європі Німеччина встановила курс на сучасну інформаційно технологічну підтримку федерального уряду. Уряд країни зміг надавати сприятливіші для клієнта послуги, із кращою довгостроковою економічною ефективністю. У проект було інвестовано приблизно 650 млн. євро. Потенціал внутрішньої економії коштів після впровадження проекту експерти оцінюють у 350 млн. євро щороку, і 450 млн. євро заощаджують заявники, які контактують з державними органами влади, що взяли участь у даному проекті. Німецький уряд на цьому не зупиняється і продовжує щільно працювати над новими проектами для подальшого розвитку електронного урядування [2].

Створення порталів електронного надання управлінських послуг у режимі он-лайн є першочерговим завданням у сфері реалізації сервісної діяльності органів влади будь-якої країни світу. Наприклад, Чорногорія є лідером серед балканських країн у сфері впровадження e-Governance за версією UNPACS, повідомляється на порталі цієї країни Eurpava, завдяки

тому, що з 2014 р. всі державні інституції країни законодавчо зобов'язані надавати управлінські послуги виключно в електронній формі.

Технологічно розвиненим в цьому регіоні є і-портал управлінських послуг Республіки Сербії e-Управа, який станом на 1 вересня 2015 р. має понад 260 тис. постійних користувачів та надає близько 300 видів електронних сервісів. Доступ до порталу є безкоштовним і відкритим для всіх громадян Сербії. Зокрема муніципалітет міста Зреняни є одним з лідерів у реалізації технологій e-Governance на місцевому рівні, пропонуючи на загальнодержавному сербському порталі 13 електронних послуг, які доступні окрім сербської, ще й мовами національних меншин: угорською, словацькою та румунською [73].

Щодо відкритості інформації, то прикладом для України є портал управлінських послуг іншої балканської країни Словенії e-uprava.gov.si, де щомісячно оприлюднюються данні про загальну кількість співробітників органів державного управління, які фінансуються з державного бюджету. Так, на 1 січня 2015 р. їх кількість становила 30758 осіб (на 2 млн. населення), включаючи армію – 7199 та поліцію – 8170 відповідно [530].

Продовжуючи тему відкритості та ефективності комунікативної взаємодії влади та громадськості зупинимось на мальтійському сайті www.servizz.gov.mt, за допомогою якого реалізовано он-лайн спілкування надавачів та користувачів управлінських послуг. Кожний громадянин Мальти може розповісти про свої потреби та очікування на цьому суб-порталі головного ресурсу країни – порталі послуг www.gov.mt. На думку розробників така інфраструктура дає можливість надавати державні послуги так, як бажаєте будь-який вибагливий заявник. Окрім цього, в країні існує й окремий ресурс для покращення ефективності надання управлінських сервісів [73].

Щодо проблематики міжвідомчої електронної взаємодії, то показовим для України буде приклад Ефіопії, де, як повідомляє портал управлінських сервісів Ethiopian E-service, тільки Міністерством зв'язку та інформаційних

технологій у тісній співпраці з міністерствами закордонних справ країни, сільського господарства, міського розвитку та будівництва упродовж 2015 р. запроваджено 8 електронних послуг в режимі транзакції.

Аналізуючи статистичні дані, які оприлюднюються державними електронними ресурсами різних країн світу, зазначимо, що далеко не на кожному порталі управлінських послуг розміщується аналітика відвідувань ресурсу. Прикладом є портал управлінських послуг Нової Зеландії govt.nz, який інформує всіх відвідувачів на своєму ресурсі *Analytics for Govt.nz* про загальну та щоденну кількість відвідувачів.

Однак, більш цікавішим для аналізу виглядають кількісні показники сервісної діяльності органів влади деяких пострадянських країн, які мали однакові з Україною стартові умови для впровадження електронних послуг. Так, станом на 2015 р. для громадян та бізнесу органами влади надаються електронні послуги:

- засобами порталу *Elektron hökumət* Азербайджанської Республіки (e-gov.az) – 420 видів в 44 установах [73];

- засобами Єдиного порталу електронних послуг Республіки Білорусь (portal.gov.by) – 260 видів (97 з яких реалізовано ще у 2012 р.). Електронна взаємодія надавачів та користувачів сервісів здійснюється із застосуванням загальнодержавної автоматизованої інформаційної системи. Крім того, вже з 2016 року зазначений портал управлінських послуг відповідно до Постанови Ради Міністрів Республіки Білорусь «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Директиви Президента Республіки Білорусь від 27 грудня 2006 р. № 2 «Про дебюрократизацію державного апарату і підвищенні якості забезпечення життєдіяльності населення» від 10 липня 2015 р. № 584 став єдиною платформою подання електронних заяв громадян про здійснення адміністративних процедур та отриманні ними рішень державних органів у електронній формі;

- засобами Єдиного порталу інтерактивних державних послуг Республіки Узбекистан (mu.gov.uz) – 249 видів (з початку 2015 р. реалізовано

19 нових управлінських сервісів);

- засобами порталу eGov – державні послуги та інформація он-лайн Республіки Казахстан – 215 видів надавались у кількості 100 млн. послуг для 4 млн. зареєстрованих користувачів. Популярність ресурсу зростає кожного дня, зокрема офіційними користувачами порталу є понад 4 млн. громадян. Така позитивна тенденція обумовлена простотою та комфортністю у користуванні сервісами. Для зручності початківців, розробники порталу підготували ряд навчальних роликів, а також розмістили на порталі у вільному доступі для скачування навчальну програму: «Електронний уряд та електронні послуги». Особливістю сервісної діяльності казахських органів влади є й той фактор, що державні послуги для людей з обмеженими можливостями стають доступнішими, через успішне функціонування іншого засобу інтерактивної комунікації – єдиного контакт-центру з надання сервісів. Механізм реалізації сервісу здійснюється таким чином: після надходження заявки на контакт-центр, інспектори Центру обслуговування населення (аналог українського центру надання адміністративних послуг) готують необхідні клієнтам документи і в зручний для них час виїжджають до місця їх помешкання.

Щодо пропагування здорового образу життя, то наприклад у Франції з 1 липня 2015 р. на дитячих майданчиках заборонено паління, про що й повідомляється на порталі www.service-public.fr. Характерно, що поруч зі стандартними інформаційними сервісами державних порталів управлінських послуг, які притаманні більшості країн світу, тут тютюнозалежних французів інформують про відкриття сервісу гарячої лінії Tabac info service для охочих позбутись цієї звички. Окрім цього через загальнодержавний портал надання послуг протягом 2015 р. було надано більше 250 мільйонів електронних послуг.

Розглядаючи інші приклади соціально-відповідального ставлення до осіб з обмеженими можливостями відзначимо ефективність засобів піклування про людей з вадами слуху на порталі управлінських послуг

Фінляндії, де створено відео-інструкції мовою жестів щодо користування послугами суб-порталів у сфері охорони здоров'я, правового захисту, освіти, культури тощо. Окрім цього Фінляндія та Сінгапур пропонують своїм громадянам послуги через мобільний зв'язок. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру надсилає громадянам смс, щоб надати дату засідання суду. Крім того, ті громадяни, які авторизовані на сайті суду, можуть електронним способом подавати до суду позови з простих нескладних справ.

Податкова служба Ірландії дозволяє суб'єктам господарської діяльності он-лайн отримувати інформацію про оподаткування, сплачувати податки та збори, заповнювати електронні заявки, отримувати податкові кредити тощо. Земельна служби Ірландії через власний сайт надає юридичним фірмам інформацію про нерухомість і дозволяє здійснювати з нею певні операції в режимі он-лайн. Федеральне агентство зайнятості Ірландії на власному сайті розміщує інформацію щодо ринку робочих місць для роботодавців та найманих працівників, а на сайті Реєстраційної палати тієї ж країни міститься інформація щодо можливості реєстрації підприємства чи бізнесу будь-якої організаційно-правової форми, внесення будь-яких змін до статутних документів, оформлення та легалізації фінансових та іноземних документів [2].

В Естонії працює Інтернет-портал Tana otsustan mina («Сьогодні вирішую я»), через який будь-який громадянин має можливість долучитися до прийняття управлінських рішень, - висловити свою позицію про поточні реформи та процеси в країні, запропонувати зміни та пропозиції до законопроектів тощо. Вказаний портал дозволяє громадянам брати участь у виборчому процесі в он-лайн режимі, тобто поводити голосування за того чи іншого кандидата через мережу Інтернет.

У відповідності із законодавством ЄС, країни-члени запроваджують також електронні сервіси надання адміністративних послуг громадянам інших держав-членів співдружності у вигляді «Точок одного контакту» (англ. «Point of Single Contact»), які забезпечують надання адміністративних послуг

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

Слід зазначити, що в країнах ЄС електронна форма надання адміністративних послуг використовується на рівні з письмовою формою (на паперовому носії), хоча лівова частка адміністративних послуг надається все ж таки в електронній формі, що заощаджує ресурси органів публічної влади. У законодавстві Європейської співдружності передбачено рівнозначність юридичної сили адміністративних актів, які виступають результатом надання електронних адміністративних послуг та адміністративних послуг в електронній формі в письмовій формі (на паперових носіях). Причому еквівалентність електронної та письмової форми є обов'язковою для визнання всіма суб'єктами правовідносин. Наприклад, відповідно до статті 27 Закону про адміністративну процедуру Республіки Естонія «у разі доставки документа електронним способом, він направляється на адресу електронної пошти, що зазначена заявником у заяві у супроводі електронного цифрового підпису» [3].

На відміну від ЄС, в нашій державі застосування електронної форми адміністративних послуг поряд із письмовою формою (на паперовому носії) не є поширеним, хоча на практиці зустрічається. Зокрема пунктом 2 Наказу Міністерства юстиції України «Про деякі питання надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців» № 466/5 від 31.03.2015 р. встановлено, що «виписки, витяги та довідки в паперовій та електронній формах відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» мають однакову

юридичну силу». Також у частині 2 статті 34 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» в редакції від 26.11.2015 р. № 834-VIII йдеться, що «інформація про зареєстровані права та їх обтяження, отримана в електронній чи паперовій формі за допомогою програмного забезпечення Державного реєстру прав, має однакову юридичну силу та використовується відповідно до законодавства» [150].

Проте, еквівалентна юридична легітимність адміністративних актів, що є результатом надання адміністративних послуг в електронній формі та в письмовій формі (на паперових носіях) має бути чітко виписана та закріплена у єдиному кодифікованому законі про адміністративну процедуру, що відповідає існуючому досвіду ЄС.

Отже, у процесі надання адміністративних послуг населенню засобами електронного урядування у вже достатньо давно використовуються урядами багатьох зарубіжних країн. При цьому, можливості національних державних структур надавати адміністративні послуги он-лайн на основі використання ІКТ досліджує Департамент з економічних і соціальних питань ООН (United Nations Department of Economic and Social Affairs - UNDESA). Вказане дослідження проводиться у всіх 193 країнах-членах ООН. Визначним показником зрілості держави у сфері електронного урядування є індекс розвитку електронного уряду (E-Government Development Index, EGDI), який розраховується ООН для всіх країн-членів ООН, і в комплексі рівень розвиненості індексу он-лайн сервісів (послуг) (Online Service Index and its components), що враховує розвиток телекомунікаційної інфраструктури та рівень грамотності дорослого населення (готовності до використання електронних сервісів). Країни світу за ступенем реформування рівнем побудови та розвитку системи електронного урядування поділяються на чотири групи: дуже високий рівень ($EGDI > 0,75$), високий ($0,50 < EGDI < 0,75$), середній ($0,25 < EGDI < 0,50$) та низький ($EGDI < 0,25$).

Зазначимо, що за даними звітів UNDESA (табл. 1.2), що містять результати проведених досліджень світових тенденцій запровадження

Таблиця 1.2.

Рейтинг розвитку електронного урядування та он-лайн надання
управлінських послуг державними інституціями країн світу
(за даними звітів UNDESA)

Місце			Назва країни	Індекс он-лайн сервісів (послуг)		
2012р.	2014р.	2018р.		2012 р.	2014р.	2018р.
1	1	3	Південна Корея	1,0000	0,9764	0,9792
2	3	7	Сінгапур	1,0000	0,9921	0,9861
3	7	11	США	1,0000	0,8748	0,9861
4	8	4	Великобританія	0,9739	0,8695	0,9792
5	5	13	Нідерланди	0,9608	0,8897	0,9306
6	11	23	Канада	0,8889	0,8418	0,9306
7	10	6	Фінляндія	0,8824	0,8449	0,9653
8	4	9	Франція	0,8758	0,8938	0,9792
9	2	2	Австралія	0,8627	0,9103	0,9722
10	18	26	Бахрейн	0,8627	0,8089	0,7986
11	6	10	Японія	0,8627	0,8874	0,9514
12	32	21	ОАЕ	0,8627	0,7136	0,9444
13	16	1	Данія	0,8562	0,8162	1,000
14	13	14	Норвегія	0,8562	0,8357	0,9514
15	17	31	Ізраїль	0,8497	0,8162	0,8264
16	50	61	Колумбія	0,8431	0,6173	0,8819
17	14	5	Швеція	0,8431	0,8225	0,9444
18	15	16	Естонія	0,8235	0,8180	0,9028
19	36	52	Саудівська Аравія	0,7974	0,6900	0,7917
20	52	48	Малайзія	0,7908	0,6115	0,8889
21	28	39	Казахстан	0,7843	0,7283	0,8681
22	9	8	Нова Зеландія	0,7843	0,8644	0,9514
23	12	17	Іспанія	0,7582	0,8410	0,9375
24	33	42	Чилі	0,7516	0,7122	0,8333
25	21	12	Німеччина	0,7516	0,7864	0,9306
26	20	20	Австрія	0,7451	0,7912	0,8681
29	29	40	Литва	0,6993	0,7271	0,7986
43	56	60	Грузія	0,6013	0,6047	0,6944
45	31	57	Латвія	0,5882	0,7178	0,6667
58	118	96	Індія	0,5359	0,3834	0,9514
93	101	91	Киргизія	0,4248	0,4657	0,6458
94	87	82	Україна	0,4248	0,5032	0,5694
95	99	88	В'єтнам	0,4248	0,4705	0,7361
96	55	38	Білорусь	0,4118	0,6053	0,7361

технологій e-Governance, Україна в 2012 р., у 2014 р. та у 2018 р., за рівнем електронної взаємодії громадян з владою через он-лайн надання управлінських послуг посідала відповідно 94, 87, 82 місце (істотно відстаючи від Естонії, Казахстану та Грузії).

У 2018 р. лідерами рейтингу стали Данія, Австралія, Республіка Корея, Великобританія, Швеція, Фінляндія, Сінгапур, які одержали максимальні значення індексу розвитку електронного уряду та індексу он-лайн сервісів (послуг) – кількісної оцінки реалізації електронного надання управлінських послуг у так званому режимі реального часу. Автори звіту оцінювали рівень електронної участі національних веб-порталів та веб-сайтів у наданні управлінських послуг (особливо у правовій, соціальній, освітній, екологічній, медичній та економічній сферах) та перевіряли їх на відповідність стандарту Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Окрім цього досліджувались всі етапи розвитку впровадження технологій e-Governance.

За даними звіту United Nations Department of Economic and Social Affairs за 2018 р. простежується стійка тенденція зростання Індексів он-лайн сервісів (Online service index) порівняно з попередніми роками, у таких країнах як: Данія, Австралія, Німеччина Австрія, Швеція, Фінляндія, Білорусь, Литва. Портали країн лідерів даного звіту Департаменту з економічних і соціальних питань ООН (UNDESA) користувалися високою популярністю (табл. 1.3), окрім цього, серед них не було жодного, який би мав добову кількість користувачів меншу за 200 осіб, а їх загальна кількість упродовж цього ж періоду становить більше за 270 тис. осіб.

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

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

Таблиця 1.3.

Країни лідери ефективності функціонування порталів управлінських послуг

№	Назва країни	Посилання	Кількість користувачів за добу
1	Південна Корея	korea.go.kr	2910
2	Естонія	eesti.ee	2860
3	Гонконг	gov.hk	18500
4	Данія	borger.dk	7640
5	Єгипет	egypt.gov.eg	15400
6	Польща	eupap.gov.pl	4740
7	Чорногорія	euprava.me	< 200
8	Австралія	humanservices.gov.au	24900
9	Казахстан	e.gov.kz	< 200
10	Греція	ermis.gov.gr	2920
11	Бельгія	belgium.be	24200
12	Сінгапур	egov.gov.sg	3000
13	Норвегія	norway.no	< 200
14	Ізраїль	gov.il	3840
15	Німеччина	bund.de	23700
16	США	usa.gov	37200
17	Швейцарія	egovernment.ch	< 200
18	Білорусь	portal.gov.by	< 200
19	ОАЕ	government.ae	3670
20	Ефіопія	eservices.gov.et	< 200
21	Австрія	help.gv.at	8440
22	Франція	service-public.fr	136000
23	Люксембург	guichet.public.lu	17500
24	Канада	serviccanada.gc.ca	3210
25	Латвія	latvija.lv	1180
26	Литва	epaslaugos.lt	3820
27	Фінляндія	suomi.fi	14500
28	Індія	india.gov.in	21900
29	Вірменія	e-gov.am	889

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

1. Безумовна орієнтація органів публічної влади на потреби споживачів таких послуг. Так, наприклад, використання системи управління взаєминами

з громадянами (Citizen Relationship Management systems) дозволяє державним органам в режимі реального часу надавати якісні, персоніфіковані послуги через відстеження руху інформації та аналізу її відповідності потребам громадян.

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

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

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

Міжнародні тенденції свідчать, що передовими є ті країни, громадяни яких отримують переваги від автоматизованих процесів в управлінні, вільного доступу до інформації та відкритих стосунків з їх урядом. Саме надання органами державного управління електронних послуг говорить про взаємозв'язки і взаємини уряду з громадянським і бізнес сектором. Світова практика доводить, що в сучасних умовах державні послуги в електронному вигляді, зокрема адміністративні, є якісним інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності державно-управлінської діяльності органів державного управління.

Аналіз особливостей надання адміністративних послуг органами публічної влади в ЄС свідчить, що переважна їх більшість надаються через єдиний загальнодержавний веб-портал надання адміністративних послуг. Досить часто до загальнодержавних веб-порталів надання адміністративних

послуг інтегровані веб-портали надання адміністративних послуг регіональними та місцевими органів влади (які мають аналогічний інтерфейс), що допомагає споживачам адміністративних послуг орієнтуватись у запропонованих порталом можливостей і спрощує процедуру її отримання.

Вищенаведений досвід побудови національних систем надання електронних адміністративних послуг засобами електронного врядування є строкатим і неоднорідним, що свідчить про відсутність єдиних підходів щодо їх запровадження в різних країнах. Можна виокремити певні відмінності у так званих «американській», «європейській», «азіатській» та «пострадянській» моделях, що базуються на особливостях побудови системи державного управління у цих регіонах та рівня інформаційного розвитку країн. Значними є також відмінності у побудові національних систем надання електронних адміністративних послуг засобами електронного врядування через їх реалізацію або на базі єдиного порталу електронних послуг, або на базі сукупності локальних інформаційних систем.

На наш погляд, враховуючи євроінтеграційні прагнення України, вибір та імплементація саме передового європейського досвіду запровадження національних систем надання електронних адміністративних послуг засобами електронного врядування видається цілком логічним та виправданим.

Висновки до розділу 1.

1. Тлумачення основних утворюючих дефініцій понятійно-категоріального апарату системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування свідчить про їх контроверсійність. Основними категоріями за проблематикою дослідження можна виділити поняття: «адміністративна послуга», «електронне урядування»,

«електронний уряд», «електронна послуга», під яким варто вбачати адміністративну послугу, що надається суб'єкту звернення в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг за допомогою системи електронної взаємодії між органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, уповноважених відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги.

2. Електронне урядування – це специфічна форма організації державного управління, мета якої підвищення результативності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади через використання інформаційних технологій для побудови держави нового типу, яка орієнтована на потреби суспільства. Електронного урядування поєднує дві складові - внутрішню інформаційну мережу (для держслужбовців), та зовнішню інформаційну мережу для взаємодії держслужбовців з населенням, підприємствами та організаціями тощо.

3. Електронне урядування має максимально сприяти взаємодії між органами публічної влади, бізнес-середовищем, громадянами у таких сферах: економічний розвиток (сегмент «уряд – бізнесу»); ефективність системи публічного управління та адміністрування (сегмент «уряд – уряду»); якість та рівень життя населення (сегмент «уряд – громадянину»). Основними принципами електронного урядування мають стати: максимальна орієнтація на споживача; прозорість і відкритість; зручність та оперативність; конфіденційність і інформаційна безпека; системності; сумісності та стандартизації; ефективності та результативності; безпеки даних; пристосування (адаптації) до потреб користувачів адміністративних послуг. Вказані принципи мають бути покладені в основу розробки механізмів забезпечення побудови та розвитку ефективною та результативною системи електронного урядування в Україні.

4. Побудова дієвої системи електронного урядування в Україні забезпечує цілий перелік практичних переваг для всіх сторін такої взаємодії, як для надавачів адміністративних послуг – органів публічної влади різних

рівнів, так і для споживачів цих послуг, а саме: для органів публічної влади – підвищення ефективності, результативності та оперативності власної діяльності; покращення якості надання адмінпослуг; всебічне залучення суспільства до процесу прийняття державно управлінських рішень; для бізнесу – оперативне отримання документів дозвільного характеру; спрощений доступ до органів публічної влади через мережу Інтернет; налагодження з ними співпраці, що сприятиме соціально-економічному розвитку держави; для громадян – постійний спрощений доступ до публічної інформації та отримання адміністративних послуг в електронному вигляді; можливість приймати активну участь у державотворенні.

Система надання адміністративних послуг засобами електронного урядування має: змінити публічну владу, зробити її прозорою та підконтрольною громадськості; створити відповідні умови для покращення інвестиційного клімату та розвитку бізнес-середовища, соціально-економічного розвитку країни; покращити якість надання публічних електронних послуг; збільшити довіру громадянського суспільства до влади та забезпечити реальну його участь у політичних процесах.

5. Перехід до побудови системи електронного урядування має відбуватися одночасно у всіх напрямках взаємодії державної влади всіх рівнів, підприємницької сфери і громадського суспільства, оскільки відставання будь-якої з цих складових порушить позитивну динаміку розвитку країни в цій сфері. Перехід до електронного урядування передбачає трансформацію всіх форм та методів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а позитивні зрушення залежать від виважених реформ на кожному з етапів побудови цієї системи: а саме: раціональної організації, координації, мотивації та взаємодії всіх складових системи електронного урядування - виконавчої, законодавчої, судової гілок влади, бізнес-середовища, громадянського суспільства тощо.

Матеріали цього розділу опубліковано в таких наукових працях [258; 259; 261; 262; 264].

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Нормативно-праві засади надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

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

На думку Марченка В.В., проголошення фундаментального права людини на інформацію стало важливим кроком у напрямку розроблення механізмів надання та утримання публічних адміністративних послуг, у тому числі за допомогою електронних засобів [132].

До Законів України, які можна розглядати як основоположні для становлення і формування електронного управління системою надання адміністративних послуг, є «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 № 2657-ХІІ та «Про захист інформаційно телекомунікаційної системи» від 5 липня 1994 № 80/94-ВР [186; 187].

Наступні кілька років електронне управління системою характеризується хаотичністю і відсутністю єдиних координованих дій.

Так, використання можливостей електронного управління носить не обов'язковий характер і вважається альтернативним способом здійснення традиційного процесу надання послуг. Система надання адміністративних послуг складається з державного сектора, до якого відносяться надавачі адміністративних послуг, як правило, це органи виконавчої влади, і недержавного – одержувачів адміністративних послуг, тобто фізичні і

юридичні особи. Законодавство, яке регламентує систему надання адміністративних послуг, визначає надавача – «суб'єктом надання», а одержувача – «суб'єктом звернення», тим самим закладає в структуру системи надання адміністративних послуг «суб'єкт – суб'єктні відносини». В системі надання адміністративних послуг суб'єкт-об'єктні відносини складаються в наступному: суб'єкт управління або керуюча система – це суб'єкт надання, тобто орган державного управління, підрозділ органу державного управління або посадова особа, які виробляють і приймають державно-управлінські рішення щодо здійснення керуючого впливу на підлеглі об'єкти управління або регулювання певних процесів і відносин. А об'єктом управління або керованою системою є суб'єкт звернення, тобто суспільство в цілому, процеси, відносини в різних сферах діяльності, галузях суспільного життя, організації, колективи, на яких спрямована діяльність відповідних суб'єктів управління; сукупність зв'язків – системи управлінських відносин в їх взаємодії [37].

Згідно з Конституцією України [120] є три рівня органів, які безпосередньо здійснюють державне управління та державно-управлінську діяльність спрямовану на надання адміністративних послуг:

- центральний – Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, міністерства і відомства, статус яких прирівняний до державних;
- регіональний – обласні, районні, міські Києва та Севастополя, Автономної республіки Крим державні адміністрації та територіальні органи центральних органів виконавчої влади;
- локальний – сільські, селищні, міські, районні ради, в тому числі Києва, Севастополя, Автономної Республіки Крим.

Згідно з даними Реєстру адміністративних послуг [37] можна помітити, що центральні органи виконавчої влади, включаючи їх територіальні органи надають понад 1000 адміністративних послуг. Тобто, в наданні адміністративних послуг в Україні домінує центральна виконавча влада та її територіальні органи.

Взаємодія цих органів, спрямоване, насамперед, на реалізацію взаємодії в системі надання адміністративних послуг України як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян.

Отже, початком розвитку системи електронного урядування в Україні можна вважати Закон України «Про інформацію» від 2.10.1992 р. №2657-ХІІ, який закріпив концептуальні засади формування та реалізації державної політики у сфері інформаційних відносин та побудови інформаційного суспільства. Так, в законі унормовуються принципи інформаційних відносин, а саме: 1) гарантованість права на отримання інформації; 2) повнота та достовірність отримання інформації; 3) відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією; 4) свобода поглядів та переконань; 5) правомірність отримання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації; 6) захищеність особи від втручання в її особисте життя [186], які є фундаментальними при організації системи електронного урядування.

Також слід зазначити, що вказаний закон визначає основні напрями державної інформаційної політики, а саме: створення необхідних передумов для формування в державі інформаційного суспільства; розвиток електронного урядування; створення інформаційно-комунікаційних систем і технологій; входження України до світового інформаційного простору на основі всебічної міжнародної співпраці в цій сфері.

Для захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах Верховною Радою України був прийнятий Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 р. №80/94-ВР. В цьому законі свого відображення знайшли найбільш вживані терміни в сфері електронного урядування, такі як: інформаційна (автоматизована) система, комплексна система захисту інформації, телекомунікаційна система, порядок доступу до інформації в системі, користувач інформації в системі [187].

Наступним кроком у напрямку побудови системи електронного урядування в Україні є прийняття в 1996 р. Закону України «Про звернення

громадян» (від 02.10.1996 р. №393/96-ВР). Стаття 5 в редакції Закону України від 02.07.2015 р. №577-VIII, яким було внесено відповідні зміни до Закону України «Про звернення громадян», передбачає можливість надсилання письмове звернення до відповідного органу, установи через Інтернет, шляхом електронного зв'язку (електронне звернення), а також визначає можливість громадян звернутися до ВР України, Президента України, Кабміну України, до органів місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт відповідного органу, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює на підтримку електронної петиції збір відповідних підписів [188].

Ще в 1993 р. було поставлене Президентом України завдання розробити основні напрями державної програми інформатизації України (Указ Президента України «Про державну політику інформатизації України» від 31.05.1993 р. №186/93). Так, пунктом 2 даного указу доручалось центральним органам виконавчої влади до 1 грудня 1993 р. розробити Концепцію державної політики інформатизації України та Основні напрями Національної програми інформатизації України [189].

Разом з цим, згідно даного указу доручалось Кабінету міністрів України передбачити на 1994 р. фінансування необхідних наукових розробок і видів робіт згідно з Основними напрямками Національної програми інформатизації України. На виконання цього указу була прийнята Постанова Кабінету Міністрів України «Питання інформатизації» від 31.08.1994 р. №605, якою було створено при Кабінеті Міністрів України Міжвідомчу раду з питань інформатизації та схвалені розроблені Кібернетичним центром Національної академії наук Концепцію державної політики інформатизації та основні напрями Національної програми інформатизації [190]. У наступні роки ці нормативно-правові документи у зв'язку з прийняттям інших указів, постанов, якими тривала еволюція системи електронного урядування в Україні, втратили чинність.

В Національній програмі інформатизації міститься стратегія

забезпечення інформаційної підтримки та інформаційних потреб соціально-економічної, науково-технічної, оборонної, екологічної, національно-культурної та іншої діяльності у сферах національного значення [192].

Головною метою Національної програми інформатизації, згідно Закону, є створення відповідних умов для забезпечення суспільства та громадян достовірною, своєчасною та повною інформацією через використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави і спрямована вона на вирішення наступних завдань:

- створення системи національних інформаційних ресурсів;
- формування організаційно-правових, науково-технічних, фінансово-економічних, методичних та гуманітарних передумов розвитку інформатизації суспільства;
- розвиток інформаційних технологій у всіх сферах суспільного життя;
- створення загальнонаціональної мережі інформаційного забезпечення освіти, науки, охорони здоров'я, культури тощо;
- формування загальнодержавних систем інформаційно-аналітичної підтримки діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування;
- створення умов для розвитку ринку інформаційних послуг та інформаційних продуктів;
- підвищення ефективності національного виробництва шляхом використання сучасних інформаційних технологій;
- всебічна інтеграція України у глобальний інформаційний простір [192].

Слід зазначити, що згідно з вищенаведеним Законом України «Про Національну програму інформатизації» під інформаційними послугами слід розуміти дії суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами, тобто це документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів [192].

Концепція Національної програми інформатизації є складовою Національної програми інформатизації, містить твердження, що

інформаційно-телекомунікаційна система органів державної влади створить відповідні умови для надання широкого спектру інформаційних послуг громадянам, державним і комерційним підприємствам та організаціям, зарубіжним контрагентам, а також включає: аналіз сучасного стану інформатизації суспільства; її стратегічні цілі, завдання та принципи реалізації; очікувані результати реалізації Національної програми інформатизації [193].

Також стимулюючим нормативно-правовим актом щодо запровадження технологій електронного урядування в Україні є Указ Президента «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 р. №683/2002, який містить вимогу щодо обов'язкового ведення органами публічної влади всіх рівнів Веб-сторінок та оперативного (не пізніше 5 робочих днів) розміщення на них інформації про: особливості діяльності органів влади; ступінь виконання державних, регіональних програм та планів; чинні та недійсні законодавчі та нормативно-правові акти; форми та зразки документів, архівну та іншу документацію тощо [196].

Виданим Указом Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 р. №683/2002 та Постановою Кабміну України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»» від 24.02.2003 р. №208 було передбачено в якості пріоритетного завдання розвитку інформаційного суспільства надання фізичним та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка має забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, та з користувачами послуг на основі інформаційних технологій [198].

Основним механізмом реалізації цього пріоритетного завдання стало створення єдиного веб-порталу органів виконавчої влади www.kmu.gov.ua – головної складової електронної інформаційної системи «Електронний уряд»,

через який планувалася інтеграція веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

На виконання вищенаведеної постанови Кабміну, наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України «Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» від 15.08.2003 р. №149 затверджено відповідний перелік, який містить 4 розділи: послуги громадянам (фізичним особам), послуги державним службовцям, послуги юридичним особам, послуги представникам міжнародної спільноти.

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

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

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

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

Вказана класифікація надання послуг не є досконалою, адже, для юридичних осіб не передбачено: надання послуг господарського характеру за

відповідними галузям економіки; надання послуг, які пов'язані із правами власності на землю тощо.

Через систему «Електронного Уряду» можуть надаватися такі види адміністративних послуг: надання інформації про державні послуги (інформування); надання можливості користувачам одержати електронну форму документа (одностороння взаємодія); надання можливості обробки електронного документа, включаючи ідентифікацію (двостороння взаємодія); можливості електронної реалізації прийняття державно управлінських рішень (проведення транзакцій).

Значний поштовх розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування надало прийняття у 2003 р. Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003 р. №851-IV) та Закон України «Про електронний цифровий підпис» (від 22.05.2003 р. №852-IV), який унормовує основні організаційно-правові засади електронного документообігу, особливості використання електронних документів, визначає правовий статус електронного цифрового підпису, регулює відносини, які виникають при використанні електронного цифрового підпису. Вказані закони надають електронним документам юридичну силу рівну паперовим і створюють організаційно-правові основи для електронного документообігу.

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

Окрім того, згідно з законодавством ЄС, рекомендовано всім країнам-членам інтегруватися в європейський електронний простір.

Це Директива про електронну комерцію (Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти

інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» від 08.06.2000 р.) і Директива 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства» від 13.12.1999 р.).

Країни-члени ЄС мають вибір: або приймати вказані директиви без змін, або вносити в них корективи, які відображають певні національні особливості побудови електронного простору.

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

Важливим нормативно-правовим документом у цій сфері став Закон України «Про захист персональних даних» від 1.06.2010 р. №2297-VI, який поширюється на систему з обробки персональних даних, яка здійснюється із застосуванням автоматизованих засобів, а також на обробку персональних даних у картотеці із використанням неавтоматизованих засобів [211].

Е-управління, спрямоване на поліпшення життєвого рівня громадян, згідно з «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні», схваленої 13 грудня 2010 р. № 2250-р [209], є одним з інструментів електронізації, на якому базується інформаційне суспільство, при цьому ІКТ виступають як фактор інноваційного розвитку вітчизняної економіки і є необхідним інструментом соціально-економічного прогресу.

Наступним кроком у напрямку розвитку електронного урядування в Україні стало прийняття ВР України Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. №2939-VI, що встановив обов'язок розпорядників інформації оприлюднювати інформацію про функції, повноваження, організаційну структуру, напрями діяльності, основні завдання та наявні фінансові ресурси; інформацію про нормативно-правові

засади діяльності; перелік та умови отримання адміністративних послуг, які надаються державними органами, форми і зразки документів та правила їх заповнення. Доступ до інформації забезпечується шляхом систематичного та оперативного оприлюднення інформації на офіційних веб-сайтах в глобальній електронній мережі Інтернет [212].

У цьому ж році Україна приєдналась до міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»», спрямованої на підвищення рівня відкритості та прозорості державного управління, залучення громадськості до формування і реалізації державної політики, подолання корупції та впровадження нових інформаційних технологій для покращення державного управління. З цього часу урядом було здійснено низку практичних кроків у напрямку її реалізації в Україні, серед яких можна назвати прийняття постанови Кабміну України «Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»» від 05.04.2012 р. №220-р, яке було розроблено спільно із представниками інститутів громадянського суспільства. Другий План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» у 2014-2015 рр. був затверджений постановою Кабміну України від 26.11.2014 р. №1176. Третій План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» затверджений постановою Кабміну України від 30.11.2016 р. № 909.

В рамках багатосторонньої ініціативи «Відкритий Уряд», метою якого є здатність мобільного реагувати на запити громадян, держсектор України мав принципово змінити підходи до формування державної політики. Кабінет Міністрів України зобов'язався до 2018 р. реалізувати Ініціативу «Партнерство «Відкритий уряд» [214], пріоритетними напрямками якої передбачено ряд заходів, серед яких особливу цінність представляє: забезпечення транспарентності в адміністративних процедурах, які через процеси децентралізації інтегруються в центри надання адміністративних послуг; створення єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури моніторингу тощо.

Інтенсивний розвиток нормативно-правового забезпечення процесу електронізації адміністративних послуг розпочався з прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI [219], який в цілях розвитку процесу електронізації зобов'язав систему надання адміністративних послуг до впровадження інформаційних технологій, наслідком чого стало прийняття ряду нормативно-правових актів, які визначають конкретні аспекти використання інформаційних технологій в діяльності суб'єктів надання.

З прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» електронне управління стало обов'язковим в роботі органів державного управління, а в нормативно-правовій базі України стали з'являтися документи, що регламентують цей процес, а саме: Постанова КМУ «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг» від 30 січня 2013 р. № 57 [237] і Розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р.» від 24 липня 2013 р. № 614-р [240].

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

Таким чином, офіційний сайт і електронна пошта стали обов'язковими технологіями в діяльності органів державного управління. Закон зобов'язав всі міські ради міст обласного значення утворити ЦНАП, так звані «інтегровані офіси» [219].

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

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

Портал є фундаментом для формування інформаційно-технологічної інфраструктури управління системою надання адміністративних послуг. В рамках Закону Портал є офіційним джерелом інформації в Україні, за допомогою якого забезпечуються надання послуг в електронній формі та доступ до інформації через мережу Інтернет [219].

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

відкритий доступ до інформаційних ресурсів відомств. При цьому такий доступ повинен бути забезпечений відповідним ступенем кіберзахисту від незаконного витоку інформації [219].

У 2012 р. постановою Кабміну України «Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» від 5.09.2012 р. №634-р, яка є головною складовою системи електронного урядування в Україні. Метою Концепції є формування підходів до створення, впровадження та функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, що забезпечує передачу необхідних даних за запитами в автоматичному режимі, оновлення первинних даних у разі їх зміни, пошук та узагальнення необхідної інформації під час взаємодії державних органів [216].

Завдання щодо забезпечення електронної взаємодії визначаються одним з головних пріоритетів, починаючи з Закону «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 рр.», Концепції розвитку електронного урядування і Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні [207; 209].

Втім, окреслені в цих нормативно-правових документах завдання в більшості випадків носять декларативний характер.

У Концепції розвитку електронного урядування чітко зазначається, що впровадження електронного документообігу є важливою складовою розвитку е-урядування. Слід зазначити, що з розвитком електронних технологій, що дозволяють здійснювати е-управління електронним документообігом поширюється на всі сфери діяльності держави і забезпечує взаємодію між усіма гілками влади і суб'єктами надання всіх рівнів, а також суб'єктами надання та бізнес-структурами, суб'єктами надання та громадянами. При цьому така взаємодія виходить за межі обміну тільки документами та відомостями, і виникає необхідність обміну даними в різних її формах і застосуваннях, що, безумовно, є більш складним в організаційному,

науковому, технічному і технологічному аспектах [209].

Перші реальні кроки з побудови інформаційно-технологічної інфраструктури електронної взаємодії було зроблено в 2013 р., шляхом схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів і затвердження комплексного плану реалізації цієї Концепції, що передбачає розробку низки нормативно-правових та технічних документів, необхідних для досягнення інтероперабельності та забезпечення електронної взаємодії різних інформаційних систем. Позитивним моментом розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування варто відзначити прийняття спільних правил для організації зберігання та обліку електронних документів, які затверджені наказом Міністерства юстиції України «Правила роботи архівних установ України» від 8 квітня 2013 р. № 656/5 [37].

Як своєрідним продовженням процесу побудови системи електронного урядування є постанова Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 15.05.2013 р. №386-р., реалізація якої сприяє впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в усі галузі та сфери суспільного життя та має на меті залучити громадян до підготовки та експертизи політико-адміністративних рішень влади.

Стратегія передбачає реалізацію базових принципів інформаційного суспільства, а саме: рівноправне партнерство органів державної влади та місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб; відкритість та прозорість діяльності органів публічної влади. Вказана Стратегія окреслює стратегічні цілі, завдання, основні напрями, етапи та механізми побудови інформаційного суспільства в Україні з урахуванням сучасних тенденцій та особливостей розвитку держави на період до 2020 р. Основними напрямками реалізації Стратегії є розвиток інформаційної інфраструктури та безпеки, електронного урядування, Е-демократії, Е-економіки, Е-освіти, науки та

інновацій, Е-культури, Е-медицини, охорони довкілля, міжнародного співробітництва. Для аналізу сучасного стану розвитку інформаційного суспільства в Україні Стратегією передбачається використання індикаторів та контрольних показників, а також результатів державних статистичних спостережень у сфері інформатизації та індексів міжнародних рейтингів розвитку інформаційного суспільства. В кінцевому рахунку, реалізація положень Стратегії має сприяти досягненню контрольних показників, які в ній затверджені. Наприклад, питома вага адмінпослуг в електронному вигляді згідно даною Стратегією повинна становити у 2013 р. – 10%, у 2015 р. – 40%, у 2020 р. – 50% [216].

Особливу увагу з боку Уряду до питань впровадження ІКТ у системі надання адміністративних послуг стало приділятися з підписанням Указу Президента «Про забезпечення впровадження єдиної державної політики реформ в Україні» від 23 липня 2014 р. № 614/2014, в якому серед основних ініціатив, можна виділити наступні: ініціатива Digital Ukraine; відкриті дані; електронні петиції і звернення; реформа сфери електронного підпису; хмарні технології та ін. [37].

У січні 2015 р. Президентом України було затверджено Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» (Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» від 12.01.2015 р. №5/2015), метою якої є впровадження в Україні європейських стандартів життя та вихід України на провідні позиції у світі. В контексті цієї місії визначено відповідні вектори руху, в тому числі вектор безпеки за яким однією з дев'яти пріоритетних реформ та програм визначена Програма електронного урядування [236].

Отже, вищенаведена Стратегія передбачає розвиток електронного урядування, як одим із пріоритетних напрямів реформування державного управління України на період 2016-2020 рр., а основними завданнями в рамках даного напрямку реформування, визначеними Розпорядженням Кабміну України від 24.06.2016 р. №474-р. є:

- надання адміністративних послуг в електронному вигляді;
- створення відкритих державних реєстрів;
- перехід органів публічної влади на електронний документообіг.

Реалізація вказаної Концепції запаланована на період до 2020 р. та складається з трьох основних етапів. Спочатку (перший етап) (2016-2017 рр.), передбачалася реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних адміністративних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної автентифікації та ідентифікації, формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури надання адміністративних послуг в електронному форматі, а також визначення єдиних вимог до запровадження електронних послуг; законодавче врегулювання особливостей застосування альтернативних електронному цифровому підпису схем електронної ідентифікації; розподіл електронних адміністративних послуг за необхідними рівнями довіри (низького, середнього, високого) до схем електронної ідентифікації залежно від наслідків, які можуть бути заподіяні у разі компрометації схеми [237].

Слід зазначити, що згідно з Концепцією, до пріоритетних послуг, запровадження яких в передбачається в електронній формі, визначено 45 адміністративних послуг у таких сферах: соціальна сфера, земельні відносини, державна реєстрація бізнесу, операції з нерухомістю, акти цивільного стану, реєстрація місця проживання, оформлення паспортів громадянина України, інші дозвільні процедури.

На другому етапі (2018-2019 рр.) передбачалася оптимізація процедури надання адміністративних послуг; запровадження пріоритетних адміністративних послуг в електронній вигляді; залучення громадян та юридичних осіб до використання електронних послуг.

Третій етап (2020 р.) передбачає забезпечення надання електронних адміністративних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг [237].

Також Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» [236] стала підставою для внесення змін до деяких законів України, а саме: щодо доступу до публічної інформації в формі відкритих даних; щодо звернень громадян у формі електронного обігу та подачі електронної петицій; щодо розвитку системи електронного цифрового підпису, що відповідає регламенту ЄС № 910/2014; щодо обробки інформації в системах хмарних обчислень.

В ході парламентських слухань на тему: «Реформи у сфері інформаційно-комунікаційних технологій і розвиток інформаційного простору України», схвалених 31 березня 2016 р. № 1073-VIII, було визнано невиконання низки ініціатив, а саме: дорожньої карти реалізації Закону України «Про державну підтримку розвитку індустрії програмної продукції»; відсутність дорожньої карти з реалізації стратегії подальшого розвитку інформаційного суспільства в Україні; відсутність програми розвитку в міжвідомчого електронного управління, зокрема задіяних в наданні адміністративних послуг в електронному вигляді; відсутність програми підтримки в координуванні і систематизації процесу електронізації [37].

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

В рамках першого рівня, реалізований пілотний проект надання базових адміністративних послуг в електронному вигляді, розроблені альтернативні способи ідентифікації та аутентифікації в електронному вигляді. Що стосується стану та виконання II рівня – з боку державних органів не відзначається діяльності спрямованої на залучення суб'єктів звернення до використання електронних комунікаційних каналів. До кінця 2020 р. планується трансформувати реєстр адміністративних послуг в електронний вигляд, а саме, не менше 80 послуг перевести на III рівень - подача заяви та оплати в режимі онлайн; і не менше 40 послуг на IV рівень - повністю інтегровані адміністративні послуги [237].

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

Цілями Концепції визначено формування електронного управління, яке має здійснюватися на основі взаємодії державного, громадянського і бізнес секторів, а саме, забезпечення не тільки умов комплексного використання всіх видів державної інформації, вільного доступу до неї з боку громадян, підвищення ефективності діяльності органів державного управління, а й створення умов, за яких громадяни можуть брати участь в державно-управлінських процесах [209].

Нещодавно Кабміном України затверджено заходи щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні (постанова «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 22.08.2018 р. №617-р), який передбачає план дій на період 2018-2020 рр.

Перелічені законодавчі акти складають основу національного правового поля у сфері надання адміністративних послуг засобами електронного урядування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Цей перелік умовно можна розділити за чотирма періодами розвитку законодавчої та нормативно-правової бази у цій сфері: етап «зародження передумов» (1992-1997 рр.); етап «формування» (1998-2006 рр.); етап «становлення» (2007-2014 рр.); етап «прогресивних змін» (з 2015 р. – до тепер). Даний перелік нормативно-правових актів не є вичерпним і постійно оновлюється, що свідчить про значний, але не стабільний темп розвитку електронного урядування в Україні.

Отже, еволюція нормативно-правового забезпечення управління системою надання адміністративних послуг в українських реаліях має колізійний і несистемний характер, що вимагає здійснення відповідного їх упорядкування у невідкладному порядку.

2.2. Аналіз результативності механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

З моменту набуття Україною незалежності у сфері надання адміністративних послуг органами державного управління не приділялося достатньої уваги з боку влади, не дивлячись на те, що кожна людина, незалежно від власного бажання, періодично змушена звертатися до органів публічної влади за отриманням паспорта, реєстрацією суб'єкта підприємницької діяльності, отриманням водійського посвідчення або будь-яких дозволів тощо.

При трансформації системи надання адміністративних послуг в електронний вигляд Україна взяла за основу модель централізованого надання адміністративних послуг, за якої максимально спрощуються процеси і процедури їх надання та в якій Уряд є цілісним суб'єктом надання [37].

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

Так, фізичним та юридичним особам в Україні доступні 119 видів адміністративних електронних послуг, користування якими значно збільшилося. Так, у 2018 р. у порівнянні з 2017 р. користування адміністративними онлайн-послугами збільшилось втричі (рис. 2.1).

До речі, метою Уряду України є оцифрування 100% державних адміністративних послуг до 2024 р., а у 2020 р. планується переведення в електронний формат 80% найбільш популярних та затребуваних адміністративних послуг [73].

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

- послуги у соціальній сфері: оформлення допомоги при народженні дитини, житлової субсидії, послуги Пенсійного фонду України;
- послуги для бізнесу: реєстрація бізнесу, оформлення ліцензій та дозволів, отримання виписок і довідок онлайн;



Рис. 2.1. Надання окремих адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні, 2017-2018 рр. [248].

- послуги у будівельній сфері, завдяки чому вже 80% будівництва в Україні можна починати та вводити в експлуатацію онлайн (класу СС1);
- послуги у сфері безпеки та суду: онлайн довідки про несудимість, відсутність корупційних правопорушень, подання заяви до суду;
- послуги для автовласників: отримання інформації про свій транспортний засіб, водійські посвідчення, штрафи, запис у е-чергу для

візитів до сервісних центрів МВС тощо.

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

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

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

Однак, не всі вони в рівній мірі мають доступ до чотирьох вказаних реєстрів: біля 90% центрів надання адміністративних послуг мають доступ до перших двох реєстрів (89,3 % та 92,4 % відповідно), і лише 20,6% та 22,8% % з них мають доступ до третього та четвертого реєстрів відповідно (станом на 01.10.2019 р.). (рис. 2.2).

Важливим елементом, що підвищує якість та швидкість обслуговування у ЦНАП є ступінь їх техніко-технологічного забезпечення або електронізації, який визначається наявністю сервісів, які пришвидшують та спрощують процедуру надання адміністративних послуг. Аналіз свідчить, що тільки близько 10% усіх ЦНАП забезпечені усіма видами додаткових електронних сервісів.



Рис. 2.2. Рівень підключення Центрив надання адміністративних послуг до реєстрів, станом на 01.10.2019 р., % [70].

Так, станом на 1 квітня 2019 р. рівень електронізації центрив ЦНАП додатковими сервісами склав: електронний документообіг – 34%; наявність електронної черги – 19%; он-лайн консультування – 13%; можливість отримання послуг в електронному вигляді (e-services) – 27%; попередній електронний запис – 11% від загальної їх кількості (рис. 2.3), що свідчить про недосконалість існуючих механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні.



Рис. 2.3. Рівень електронізація Центрив надання адміністративних послуг в Україні, станом на 01.10.2019 р., % [70].

Розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування носить несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Досить часто органи публічної влади, які надають адміністративні послуги на різних рівнях управління, при яких створено відповідні ЦНАП, застосовують різні підходи до процедур надання адміністративних електронних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, організаційними, фінансовими та іншими аспектами надання адмінпослуг.

Це значно ускладнює подальшу інтеграцію різнорівневих систем надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в єдину загальнодержавну систему, і не сприяє забезпеченню однакових умов надання населенню електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях.

В сучасних умовах система надання адміністративних послуг трансформуючись в електронний вигляд, в першу чергу, шляхом введення електронних форм взаємодії, наповнюється електронними технологіями, а саме: порталом адміністративних послуг, офіційними сайтами суб'єктів надання адміністративних послуг, інформаційною системою «Електронний Уряд», системою електронного документообігу, системою ідентифікації і аутентифікації тощо, які можна розглядати як компоненти інформаційно-технологічної інфраструктури системи надання адміністративних послуг. Відповідно, на інформаційно-технологічну інфраструктуру системи надання адміністративних послуг, за своїм функціональним призначенням покладено функцію здійснювати взаємодію суб'єктів звернення і суб'єктів надання, роблячи цей процес простим і доступним для громадян і бізнесу [37].

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

послуги» від 06.09.2012 р. №5203-VI) [219].

Вищенаведеним законодавчим актом визначено, що ЄДПАП забезпечує:

- можливість подання суб'єктами звернення заяв через засоби телекомунікаційного зв'язку;
- доступ суб'єктів звернення до інформації про адмінпослуги та про суб'єктів їх надання;
- можливість отримання суб'єктами звернення інформації про етап розгляду їх заяв в режимі реального часу;
- доступність в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адмінпослуг;
- можливість оплати суб'єктами звернення за надання адміністративної послуги в електронній формі (дистанційно).
- можливість отримання суб'єктами звернення через засоби телекомунікаційного зв'язку результатів надання адмінпослуг.

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

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

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

В сучасних умовах функціональними елементами ЄДПАП в Україні є:

- персональний кабінет, який створений для отримувачів адмінпослуг та виступає певним механізмом спілкування між ним та

надавачем вказаних адміністративних послуг;

- процедура розпізнавання особи (ідентифікація) шляхом використання електронного цифрового підпису (за умов технічної та юридичної готовності доступними можуть стати інші методи ідентифікації);

- подача заяв та документів в електронному вигляді з використанням електронного підпису, який засвідчує автентичність цих документів;

- зворотній електронний зв'язок, який здійснюється через електронну пошту заявника;

- процедура отримання послуги в електронному вигляді, яка повинна відбуватись в персональному кабінеті.

Інтерфейс Порталу став зручнішим у користуванні - інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано за категорією заявників та відповідно за тематиками:

1. Громадянам:

- соціальний захист (охорона здоров'я, пенсійне та соціальне забезпечення);

- громадянство, міграція, переїзд;

- реєстрація / реєстри (громадські формування, фізичні особи-підприємці тощо);

- сім'я (шлюб, розлучення тощо);

- екологія та природні ресурси;

- імпорт-експорт товарів послуг тощо;

- захист та безпека;

- освіта, культура, релігія;

- будівництво, нерухоме майно, оціночна діяльність;

- сільське господарство та підсобне господарство;

- фінансові послуги, податки та декларування, страхування тощо);

- транспорт (перевезення та інше, реєстрація транспортних засобів

та номерні знаки, посвідчення водія тощо);

- інші види господарської діяльності.

2. Бізнесу:

• соціальне забезпечення (охорона здоров'я, працевлаштування, пенсійне забезпечення);

• реєстрація / реєстри (проекти, громадські формування та неприбуткові організації, фізичні особи-підприємці та юридичні особи);

• зовнішньоекономічна діяльність (експорт, імпорт, митні процедури);

• екологія та природні ресурси;

• безпека та захист;

• інформатизація та зв'язок (зв'язок, телекомунікації, захист інформації);

• освіта, культура, релігія, спорт, туризм;

• аграрний сектор (рибне господарство, рослинництво, тваринництво, ветеринарія);

• будівництво, нерухоме майно, оціночна діяльність;

• фондовий ринок та цінні папери, фінансові послуги, податки та їх декларування, страхування);

• транспорт всіх видів, дорожнє господарство, перевезення, реєстрація транспортних засобів та номерних знаків, видача посвідчення водія);

• інші сфери та види господарської діяльності.

Тобто на Єдиному державному порталі адміністративних послуг інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано в цілому за 25 тематиками: 13 тематик для громадян та 12 тематик для бізнесу.

На ЄДПАП розміщено інформацію щодо:

• 1000 адмінпослуг (законодавчі та нормативно-правові акти, які регулюють надання відповідних послуг, форми заяв в електронному вигляді

(у форматі doc та pdf), інші документи, які необхідні для їх отримання, а також місце та способи отримання адмінпослуг).

- 44 органів влади та більше 700 центрів надання адміністративних послуг, їх адреси, порядок роботи та посилання на веб-сайти (у разі їх існування).

Окрім цього на Єдиному державному порталі адміністративних послуг запроваджено авторизацію користувачів. Користувач має можливість:

- створити персональний кабінет за допомогою логіну та паролю, електронного цифрового підпису або системи ідентифікації Національного банку України BankID;

- замовити та отримати в електронному вигляді 34 адміністративні послуги (додаток 1), а саме: 15 послуг Міністерства економічного розвитку і торгівлі України (у сфері зовнішньоекономічної діяльності й туризму); 14 послуг Державної архітектурно-будівельної інспекції; 1 комплексну послугу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (в 11 сферах діяльності та 64 під сферах); по 1 послугі Державної служби України з питань геодезії, Міністерства екології та природних ресурсів України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Міністерства соціальної політики України;

- записатись за допомогою електронної черги на прийом для отримання паспорта громадянина України та паспорта для виїзду закордон (10 послуг);

- перейти за посиланням та отримати 34 послуги в електронному вигляді на інших інформаційних ресурсах;

- оплатити адміністративні послуги за допомогою платіжних систем EasyPay, Портмоне, iPay та PayMaster.

Для наповнення Єдиного державного порталу адміністративних послуг безпосередньо органами влади удосконалено модуль адміністрування. Органи можуть в межах компетенції наповнювати інформацію представлену на Єдиному державному порталі адміністративних послуг (крім назви

послуги) тощо.

На сьогодні наповнення здійснюють ДАБІ, Нацкомфінпослуг, Держгеокадастру, Держкомтелерадіо та Мінприроди, з якими укладено Угоди про взаємодію з питань забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг та проведено навчання працівників. Угоди про взаємодію з питань забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг опрацьовується ще з десятьма органами.

Зараз на загальнодержавному рівні створюються електронні портали надання адміністративних послуг з реєстрації юридичних та фізичних осіб-підприємців, актів цивільного стану, отримання інформації про арбітражних керівних, судові рішення, отримання цифрового підпису тощо, зокрема в Міністерстві юстиції України функціонують «Кабінет електронних сервісів» та «Он-лайн будинок юстиції» через які можна отримати відповідну інформацію з 13 відповідних державних реєстрів.

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

Надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України забезпечує портал «Електронні сервіси». Так, наприклад, платники податків з електронним цифровим підписом, можуть скористатися електронним сервісом «ЗІР» для ознайомлення з особливостями податкового законодавства або певним податком. Електронний кабінет надає платнику податку можливість доступу до інформації про стан розрахунків з бюджетом, подання податкової звітності в режимі реального часу, ознайомлення з податковою звітністю тощо. Сервіс «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера» допоможе оцінити податкові ризики діяльності з бізнес-партнером щодо його статусу, як платнику податку на додану вартість, його можливого

банкрутства тощо. Електронні сервіси «Анульовані свідоцтва платників ПДВ» ([http:// sta-sumy.gov.ua /anulir](http://sta-sumy.gov.ua/anulir)) та «Реєстр платників ПДВ» (<http:// sta-sumy.gov.ua /reestr>) нададуть інформацію про дійсність свідоцтва ПДВ бізнес-партнера, а сервіс «Пульс» надає платнику податків послуги з вирішення проблемних питань у податковій сфері.

Визначені адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру в електронному вигляді надаються через портал «Електронний сервіс», на якому (після авторизації в особистому електронному кабінеті) можна отримати: відомості про права власності на земельні ділянки; витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку; довідку про наявність земель та їх розподіл; витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку тощо.

З квітня 2018 р. Міністерством закордонних справ України (далі МЗС) здійснюється он-лайн оформлення іноземцям електронних віз (e-Віза, <http://evisa.mfa.gov.ua>) [166].

Електронні візи мають можливість отримати громадяни таких держав: Антигуа і Барбуда, Австралія, Барбадос, Багамські Острови, Болівія, Бахрейн, Бутан, Вануату, Гватемала, Гаїті, Гренада, Гондурас, Домініканська Республіка, Домініка, Індонезія, Катар, Камбоджа, Кувейт, Коста-Ріка, Лаос, Малайзія, Маврикій, Мексика, Мальдіви, М'янма, Мікронезія, Нова Зеландія, Непал, Нікарагуа, Оман, Перу, Палау, Сальвадор, Саудівська Аравія, Самоа, Сент-Вінсент і Гренадини, Сейшельські Острови, Сінгапур, Сент-Люсія, Суринам, Тимор-Лешті, Таїланд, Тувалу, Тринідад і Тобаго, Фіджі, Ямайка.

На регіональному рівні спостерігається утворення з власної ініціативи органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади електронні портали (сервіси) з надання адміністративних послуг на відповідному локальному рівні.

Ще у 2015 р. за підтримки Агенції електронного уряду та Міністерства економіки України командою волонтерів був створений портал державних електронних послуг iGov.org.ua, як альтернатива Єдиному державному

порталу адміністративних послуг, метою якого було визначено напрацювання механізмів дистанційного замовлення послуг без попереднього візиту в установи та простоювання в чергах, а також отримання дозвільних та погоджувальних документів різного роду в електронному вигляді. Проект по створенню порталу державних електронних послуг iGov.org.ua розроблявся не урядовими установами з ціллю пришвидшення впровадження електронного урядування в процес надання адміністративних послуг, а також ціллю боротьбу з корупцією, полегшення ведення бізнесу та життя громадянам.

Найбільш затребуваними послугами, які в сучасних умовах доступні на Порталі державних послуг iGov є:

- отримання субсидії на оплату послуг ЖКГ;
- видача / заміна паспорта громадянина для виїзду за кордон;
- призначення соціальної допомоги при народженні дитини;
- реєстрація місця проживання особи (із опцією одночасного зняття з реєстрації з попереднього місця).
- державна реєстрація фізичної особи – підприємця;
- видача паспорта громадянина для виїзду за кордон для дитини;
- внесення змін до реєстраційних даних фізичної особи-підприємця;
- надання довідки про відсутність (наявність) судимості або обмежень, передбачених кримінально-процесуальним законодавством України.

На Інтернет-порталу iGov.org.ua є послуги трьох видів це:

- повністю електронна послуга, тобто процес замовлення та отримання послуги передбачає виключення контакту громадянина з державним органом. Як подача так і опрацювання заявок здійснюється виключно он-лайн, громадянину не потрібно приходити в державний орган для того щоб забрати результат послуги не потрібно звертатись в державний орган самостійно;
- зменшення візитів до державних органів. Подача документів до державного органу здійснюється в електронному вигляді, проте для того щоб отримати рішення громадянин повинен прийти в державний орган за

документом. Для таких послуг зараз в місті Дніпро проводиться пілотне впровадження, коли громадянин може отримати рішення поштою;

– електронна черга, деякі послуги виключають можливість громадянина подати документи в електронному вигляді, це наприклад послуга по отриманню паспорта або водійських прав. Такі послуги передбачають особисту подачу документів та фізичну присутність громадянина в державному органі, для того щоб підтвердити свою особистість, сфотографуватись або здати відбитки пальців. Проте, такі послуги зазвичай на практиці заставляють громадян просиджувати дуже багато часу в живій черзі за отриманням послуги, що також спричиняє корупцію. Саме для таких послуг створена електронна черга, яка дозволяє громадянину записати попередньо на подачу документів.

На порталі переважають послуги, які зменшують кількість візитів тобто такі в які не потребують візиту громадянина для подачі документів, частка таких складає 64%.

Якщо проаналізувати паралельно два проекти (державний проект – Єдиний державний портал адміністративних послуг, та волонтерський – Інтернет-порталу iGov.org.ua) можна окреслити переваги та недоліки застосування першого та другого порталу, які наведені в табл. 2.1.

На виконання вимог вищенаведеного Закону було затверджено Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, який передбачає відповідну процедуру інтеграції з метою забезпечення надання адмінпослуг в електронній вигляді за принципом «єдиного вікна». Однак, на жаль, проблемою такої інтеграції є відсутність «типового програмного продукту для публічної адміністрації в частині надання адмінпослуг в електронній формі» [14; 238].

Створення та розвиток окремих інформаційних систем (сервісів), які забезпечують надання адміністративних електронних послуг органами публічної влади всіх рівнів, є позитивним явищем на початковому етапі

Таблиця 2.1.

Порівняльна таблиця Інтернет-порталу iGov.org.ua та Єдиного державного порталу адміністративних послуг

Показник	Інтернет-порталу iGov.org.ua	Єдиний державний портал адміністративних послуг
Законодавство	-	+
Відкритість даних	+	-
Вартість	+	-
Способи авторизації	+	-
Лідер щодо кількості звернень	+	-
Перспективи для розвитку	-	+
Загальний показник	+	-

побудови системи системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Однак, європейський досвід організації системи надання електронних адміністративних послуг свідчить, що кінцевою метою її розвитку має бути інтеграція окремих електронних сервісів надання адмінпослуг у Єдиний державний портал адміністративних послуг. Надання адміністративних електронних послуг за допомогою офіційних веб-сайтів органів публічної влади або через окремі веб-портали також не є доцільним через необхідність інтеграції процедур надання адміністративних послуг в електронному форматі, що розпорошує інформацію про них, призводить до збільшення витрат державних коштів на створення нових веб-ресурсів, потребує додаткової електронної ідентифікації користувачів адмінпослуг засобами електронного урядування.

Сучасне управління системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування направлено на становлення і розвиток європейських принципів і створення сприятливих умов реалізації

громадянами своїх прав, свобод і законних інтересів, а також подолання бар'єрів у взаємодії органів публічного управління та громадянського суспільства. Однак сучасну систему надання адміністративних послуг, в тому числі засобами електронного урядування характеризує [37]:

- відсутність чіткого нормативно-правового визначення принципів функціонування цієї системи;
- складність процедур надання адміністративних послуг;
- занадто велика кількість адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам;
- подрібнення адміністративних послуг на кілька платних послуг та залучення до їх надання сторонніх організацій;
- збільшення кількості платних послуг, які є супутніми при наданні адміністративних послуг;
- практика делегування управлінських функцій, що належать виключно до повноважень органів публічного управління, іншим структурам, які, перш за все переслідують максимізацію комерційних доходів.

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

урядування в сучасних умовах.

2.3. Проблеми та суперечності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні

З огляду на необхідність системного вирішення проблем, в тому числі у сфері надання адміністративних послуг, на державному рівні була прийнята політика децентралізації повноважень щодо процесу надання адміністративних послуг на місцевий рівень управління, зокрема через інструменти делегування. Незважаючи на необхідність узгодження таких дій з реформою місцевого самоврядування та адміністративно-територіального устрою, були зроблені спроби передати на місцевий рівень частину базових адміністративних послуг, оскільки саме децентралізацію визначили дієвим механізмом підвищення впливу суспільства на суб'єкти надання адміністративних послуг.

Щоб обґрунтувати необхідність проведення заявленої політики, до переваг децентралізації віднесли наступні положення: підвищення впливу громадянського суспільства на якість надання послуг; ефективна організація надання послуг (відповідні повноваження у керівника, відповідальність); ефективне використання публічних ресурсів (персоналу, приміщень, техніки тощо). Однак, досить часто в регіонах України недостатньо ні технічних, ні фінансових, ні кадрових ресурсів прийняти делеговані повноваження. Результатом такої невідповідності є призначення однієї відповідальної особи з штатної чисельності органу місцевого самоврядування за виконання функцій всього «інтегрованого офісу», що неприпустимо з точки зору неможливості забезпечення в такому випадку якості, оперативності та системності процесу надання адміністративних послуг [37].

В цілому, на регіональному та місцевому рівнях органи публічної влади мають можливості щодо надання додаткових адміністративних

електронних послуг, що відносяться до їх компетенції і здійснюється з урахуванням місцевих потреб та особливостей. Досить часто органи публічної влади, які надають адміністративні послуги на різних рівнях управління, при яких створено відповідні ЦНАП, застосовують різні підходи до процедур надання адміністративних електронних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, організаційними, фінансовими та іншими аспектами надання адмінпослуг.

Розглянемо особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях.

В сучасних умовах на регіональному рівні в органах публічної влади всіх рівнів існують власні електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг. Так, функціонує Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області (функціонує з 2010 р.), окремі портали адміністративних у містах: Київ (з 2011 р.), Харків (Портал електронних сервісів Харькова), Львів, Вінниця (з 2008 р.), Луцьк (Портал електронних сервісів Волині), Івано-Франківськ тощо.

Одним з лідерів у питаннях розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування є Дніпропетровська область, де у 2010 р. на основі запровадження єдиних стандартів обміну електронними документами було реалізовано пілотний проект технологій електронного урядування згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01.03.2010 р. № 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування» [191].

Одним із пріоритетних напрямів реалізації програм та проектів інформатизації в Дніпропетровському регіоні стало створення організаційної, техніко-технологічної та кадрової бази для реалізації пілотного інноваційного проекту з електронного урядування за світовими зразками –

«Електронний регіон», одним з ключових проєктів якого є програмно-інформаційний комплекс електронної взаємодії державних органів, ЦНАП, дозвільних органів, суб'єктів господарювання та населення під назвою: «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг» [248].

З 2014 р. в регіоні реалізується програма інформатизації «Електронна Дніпропетровщина», яка передбачає розвиток телекомунікаційного середовища області, створення регіональних інформаційних електронних ресурсів; упровадження технологій е-урядування в органах публічної влади, забезпечення функціонування існуючих систем. За результатом виконання цієї програми районні державні адміністрації та районні ради Дніпропетровської області було підключено до мультисервісної регіональної корпоративної електронної мережі та до регіональної системи електронного документообігу. Сучасний етап реалізації програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» передбачає приєднання до регіональної системи електронного документообігу всіх сільських та селищних рад регіону (2017-2019 рр.).

Аналогічна регіональна програма інформатизації реалізується в Вінницькій області – «Електронна Вінниччина», яка спрямована на запровадження технологій електронного урядування та електронної демократії в діяльність місцевих органів публічної влади регіону. Окрім того, вказана програма передбачає вирішення завдань переходу до відкритого інформаційного суспільства і визначає пріоритетні завдання у сфері інформаційно-аналітичного та телекомунікаційного забезпечення діяльності органів публічної влади всіх рівнів регіону для забезпечення інформаційних потреб суспільства і держави, та сприяння сталому розвитку області на засадах запровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери суспільного життя. Основними завданнями вищенаведеної Програми на період 2016-2018 рр. були: організаційне, нормативно-правове, методичне забезпечення; розвиток телекомунікаційного середовища області

та створення регіональних інформаційних електронних ресурсів; упровадження технологій е-урядування та е-демократії в місцевих органах публічної влади регіону; забезпечення працездатності існуючих систем [248].

Зазначимо, що відповідні регіональні програми розвитку електронного урядування були також запроваджені в Волинській («Електронне урядування Волині») та Одеській областях (Регіональна програм інформатизації Одеської області «Електронна Одещина» («e – ODESA REGION»)).

Портал електронних сервісів e-kharkiv.org реалізується Департаментом реєстрації та цифрової трансформації Харківської міськради, за участю комунальної установи Офіс Реформ при Харківському міському голові. Запит на взаємодію з державними органами в електронному вигляді в режимі реального часу у 1,5-мільйонному Харкові дуже високий. Окрім того в місті навчається сто шістдесят тисяч студентів, а також більш як тридцять тисяч населення мегаполісу працюють у сфері ІТ-технологій. Це пояснює високий запит громадян щодо використання можливостей для отримання адміністративних послуг в електронному форматі задля економії часу.

Враховуючи той факт, що більшість компаній та сервісів переходять до інтернет-середовища, ЦНАПи м. Харкова все більше надають свої послуги у режимі он-лайн.

Наприклад, завдяки вищенаведеному Порталу електронних сервісів в сучасних умовах вже можна сформувати чотирнадцять видів довідок не виходячи з дому, без необхідності відвідувати ЦНАП, а також терміново отримати вказані довідки.

Так, скориставшись Порталом електронних сервісів e-kharkiv.org (який є зручним, простим і зрозумілим у користуванні) можна сформувати довідки про склад сім'ї та про реєстрацію місця проживання за якихось три-чотири хвилини. До речі, ще до недавнього часу ця процедура виглядала наступним чином: один департамент міської ради м. Харкова видає заявнику довідку, яку разом з іншими документами вимагає інший департамент міськради [248].

В сучасних умовах харків'яни мають можливість сформувати чотирнадцять різних видів довідок в режимі реального часу, а найбільш затребуваними є: довідка про склад сім'ї та довідка про місце проживання. При цьому дев'яносто дев'ять відсотків довідок формуються миттєво. До того ж, в 3 рази скоротився перелік випадків, коли взагалі вимагають згадані вище довідки, адже чиновники мають відкритий доступ до вказаного Порталу і такої потреби в них не має.

Оформлення довідок на Порталі електронних сервісів складається з трьох етапів: 1 етап – авторизація на Порталі; 2 етап – вибір виду необхідної довідки; 3 етап – заповнення відповідної форми довідки особистими даними (при цьому, частина таких даних може «підтягуватися» автоматично). Для авторизації потрібен електронний цифровий підпис, який можна легко отримати, зокрема, через мобільні додатки банків.

В подальшому, сформований особисто документ-довідку можна зберегти на власному пристрої, наприклад, мобільному телефоні, надіслати електронною поштою або, при необхідності, роздрукувати.

Слід зазначити, що відкритий доступ до інформації унеможливило підробку документів. Наприклад, через вказаний Портал можна отримати технічний паспорт від комунального підприємства «Бюро технічної інвентаризації». Це дуже зручно для заявника, адже реєструється багато випадків спроб підробки саме документів комунального підприємства «Бюро технічної інвентаризації», однак зазначений Портал практично виключає таку можливість для шахраїв.

Як наслідок в м. Харкові і надалі продовжує розвиватися Портал електронних адміністративних сервісів: наразі містяни сформували вже близько дев'ятсот тисяч різних видів довідок он-лайн, без фізичного контакту з жодною державною установою або державним службовцем.

В подальшому міська рада м. Харкова планує розширення переліку послуг, доступних через Портал електронних сервісів e-kharkiv.org.

Так, найближчим часом на Порталі планується поява можливості

надання довідки щодо продовження військового квитка та відсутності заборгованості за комірне (до речі, її оформлення зараз може тривати у м. Харкові тижнями) [248].

Отже, Харківська міськрада намагається в повній мірі використати переваги реформи децентралізації, щоб зробити місто лідером в Україні за рівнем електронізації адміністративних послуг.

Слід зазначити, що надання адміністративних послуг в електронному вигляді на регіональному та місцевому рівнях значно активізувався ще у 2015 р., коли було надано можливість заявникам отримувати певні адмінпослуги в електронному вигляді через особистий кабінет, створений на відповідному сайті органів публічної влади. Окрім того, запровадження у 2015 р. волонтерського Інтернет-порталу iGov.org.ua значно активізувало процес переведення адміністративних послуг в електронний вигляд.

Дослідження показало, що можливість отримати електронні адміністративні послуги для користувачів надають тільки біля половини ЦНАП. Серед яких: 30 органів публічної влади на місцевому рівні мають можливість через електронні кабінети на сайті igov.org.ua надавати адмінпослуги в електронній формі (Кам'янське, Бердичів, Новомосковськ, Червоноград, Івано-Франківськ, Луцьк, Нікополь, Бердянськ, Кам'янець-Подільський, Умань, Первомайськ, Прилуки, Ізюм, Марганець, Дніпро, Львів, Кривий Ріг, Полтава, Чернігів, Хмельницький, Миргород, Каховка, Нетішин, Нова Каховка, Жовті Води, Світловодськ, Вараш, Покров, Вознесенськ, Самбір. В містах: Кременчук, Київ, Дніпро, Рівне, Харків, Дніпро, Львів, Вінниця, Івано-Франківськ, Луцьк можна отримати он-лайн послуги через особистий кабінет замовника послуги, який створюється на відповідному веб-сайті органу місцевого самоврядування або ж через окремий власний веб-портал адмінпослуг. До речі, адміністративні послуги, що надаються через зазначені ресурси, не можна в повній мірі назвати адміністративними електронними послугами, оскільки немає можливості проходження всього циклу отримання адміністративної послуги саме в

дистанційному режимі.

Окрім того, згідно зі статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» 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 (ЄДПАП), у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (однак інформаційні системи органів публічної влади місцевого рівня ще в повній мірі не інтегрована до ЄДПАП).

Результати дослідження Національного центру електронного урядування свідчать, що лише 25 % обласних державних адміністрацій і 46 % центральних органів виконавчої влади мають веб-сторінки для надання електронних адмінпослуг, а з установ, які все ж мають ці сторінки, тільки 19 % центральних органів виконавчої влади і 30 % обласних державних адміністрацій надають послуги в електронній формі, якість яких ще недостатньо висока [296].

Рівень готовності до надання адмінпослуг засобами електронного урядування органами публічної влади місцевого рівня також є низьким: не всі веб-сайтах органів місцевого самоврядування містять інформацію щодо опису та переліку адміністративних послуг, які надаються (ця інформація відсутня на 6 % веб-сайтів). Тільки 70 % веб-сайтів органів місцевого самоврядування дозволяє завантажити бланки заяв, необхідні для одержання адмінпослуги, однак отримати її в електронному вигляді можна тільки на 11% веб-сайтів. Крім того, тільки на 9% веб-сайтів органів місцевого самоврядування можна відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адмін послуги [300].

За даними результатів моніторингу ЦНАП, які провело Мінекономрозвитку, інформація про адміністративні послуги на веб-сайтах багатьох центрів є досить часто неактуальною, недостатньою, а, інколи, навіть суперечливою для фізичних та юридичних осіб. Крім того, тільки 29 %

ЦНАП пропонують надання адміністративних послуг в електронному вигляді; он-лайн консультування доступно в 12% ЦНАП; електронну чергу запроваджено лише у 18 % ЦНАП [164].

Існують окремі приклади вдалого запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у ЦНАП м. Харкова та м. Кременчука, а саме: попереднє завантаження заяви та відсканованих документів через мережу Інтернет, відстеження стану черги в реальному часі на веб-сайті центра надання адміністративних послуг (або відповідного органу публічної влади).

Однією з існуючих проблем щодо надання адміністративних електронних послуг в Україні є недостатній рівень розвитку електронного документообігу в органах публічної влади на регіональному рівні. Так, незважаючи на наявність автоматизованих електронних систем документообігу в органах державної влади (в центральних органах виконавчої влади – 100%, а у обласних державних адміністраціях – біля 80%), ними користуються тільки 34% працівників центральних органів виконавчої влади і 36 % співробітників обласних держадміністрацій [274].

Недостатньо уваги приділяється підвищенню кваліфікації співробітників органів місцевого самоврядування у питаннях електронного урядування та особливостям функціонування системи електронного документообігу (відповідна робота ведеться тільки у 38% органів публічної влади місцевого рівня [300]).

При цьому, до чинників, що ускладнюють впровадження електронного документообігу в органах публічної влади на регіональному та місцевому рівнях належать:

- недосконалість українського нормативно-правового поля щодо функціонування електронного документообігу;
- неузгодженість і, навіть, відсутність єдиних національних стандартів функціонування систем електронного документообігу, вимог до програмного забезпечення цих систем, а також їх інтеграцію;
- поки що недостатній рівень захисту інформації в системах

електронного документообігу органах публічної влади;

– існування давніх традицій ведення документообігу органах публічної влади в паперовій формі.

Подальший розвиток адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях стримується низьким рівнем комп'ютеризації населення, недостатнім рівнем розподілу та проникнення мережі Інтернет, низьким рівнем комп'ютерної грамотності та обізнаності громадян щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронному вигляді. Так, відповідно до результатів соціологічного дослідження, тільки половина українців (54,6%) мають комп'ютер, а до мережі Інтернет підключено лише 51% населення держави, а більшість з тих, хто не користується Інтернетом, не відчувають в цьому нагальної потреби [274].

Враховуючи наявне співвідношення кількості власників смартфонів і персональних комп'ютерів, а також існуючу тенденцію інтенсивного зростання кількості користувачів мобільних телефонів в Україні, доволі перспективним є використання мобільного зв'язку, як додаткової можливості надання адміністративних електронних послуг. Адже мобільний зв'язок є найбільш доступним та поширеним засобом комунікації в країні, а забезпеченість населення України мобільним зв'язком є майже втричі більшою, ніж їх забезпеченість комп'ютерами [274].

Швидкими темпами збільшується й кількість користувачів смартфонів (за останні два роки їх кількість в Україні зросла втричі – з 7% у 2012 р. до 24 % – у 2014 р., та до 45 % – у 2018 р.). Також наразі кількість користувачів мобільними телефонами всіх видів сягає 39 млн. осіб. Проте, за кількістю власників мобільних телефонів Україна відстає на три роки від європейських країн. 71% українських користувачів смартфонів щодня використовують цей пристрій для виходу в Інтернет. Попри те, що рівень проникнення мобільного Інтернету в Україні поки що залишається на низькому рівні, його роль у житті українців зростає. Нині, 14% українців частіше використовують

для виходу в Інтернет смартфони, ніж комп'ютери, а ще 8% - виключно мобільні телефони [301].

Як вже зазначалося, у 2015 р. за підтримки Агенції електронного уряду та Міністерства економіки України командою волонтерів був створений портал державних електронних послуг iGov.org.ua, як альтернатива Єдиному державному порталу адміністративних послуг.

Проект розпочав роботу у Дніпропетровській області, поступово розширює географію та перелік державних послуг, які можна отримати в електронному вигляді. Однак впровадження порталу державних електронних послуг iGov.org.ua відбувся не в всіх регіонах України. Причиною такої неоднорідності є бажання команди волонтерів запровадити спрощену модель впровадження електронного урядування, використовуючи у своїй діяльності принцип Minimum Viable Product, який передбачає постійне удосконалення процесів надання найпростіших послуг, які зазвичай є бюрократизованими. На приклад, процес надання через iGov.org.ua довідки про відсутність (наявність) судимості в Україні розпочався спочатку з можливості подачі заявок на отримання цієї довідки в електронній формі, що дозволило скоротити кількість необхідних візитів до органів Міністерства Внутрішніх Справ України з двох до одного разу. Наступною стадією удосконалення процесу надання цих довідок є надання можливості не тільки замовляти, а й отримувати цю довідку дистанційно, наприклад скориставшись службою доставки або поштовим зв'язком. Паралельно проводилась робота з державними органами, для яких ці довідки замовляються та повинні бути в подальшому подані заявником, щоб довідки подавались в електронній формі через електронну пошту з накладеним ЕЦП. Таким чином питання переведення адміністративних послуг в режим он-лайн це питання не тільки програмування, а й комплексної взаємодії між органами державної влади загалом, що здебільшого пов'язано з наявністю певних законодавчих норм.

Слід зазначити, що певні адміністративні послуги надаються поки що тільки в певних регіонах України. Так, зареєструватися через iGov у чергу на

подання документів для оформлення закордонного паспорта можна у таких областях: Дніпропетровській, Харківській, Запорізькій, Одеській, Львівській, Хмельницькій, Тернопільській, Полтавській, а також у м. Києві. Також можна отримати свідоцтво про народження дитини та про реєстрацію шлюбу (м. Дніпро і деякі міста Дніпропетровської області). Послуга «замовити обмін паспорта у зв'язку зі зміною прізвища, імені або по-батькові» доступна в Харківській, Дніпропетровській, Львівській, Запорізькій, Тернопільській, Полтавській, Івано-Франківській, Хмельницькій областях, а також у м. Києві. Слід зазначити, що до Інтернет-порталу iGov.org.ua підключено вже 402 послуг, ще приблизно 109 перебувають у процесі розробки і скоро будуть доступними [300].

Нажаль, потенціал «мобільного уряду» використовується ще недостатньо, адже, згідно з результатами громадського моніторингу впровадження до діяльності органів публічної влади на регіональному та місцевому рівнях технологій електронного урядування, мобільна версія веб-сайту доступна тільки 3% веб-сайтів органів місцевого самоврядування [300].

Рідко використовується при наданні адміністративних послуг й такий інструмент «мобільного уряду», як СМС повідомлення.

Як уже зазначалося, ще в 2013 р. шляхом схвалення Концепції була зроблена спроба створення і функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [37].

Однак, навіть після 6 років, які минули розроблений план створення і функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів вимагає уточнення і доопрацювання через його невиконання.

Оскільки розробка і використання інформаційно-технологічної інфраструктури суб'єктів надання характеризується слабкою координацією, відсутністю сталості та узгодженості, що знижує ефективність, результативність і гнучкість е-урядування. Як результат, суб'єктами надання адміністративних послуг, впроваджено значну кількість різнорідних

електронних сервісів, в тому числі відомчих реєстрів, внутрішньовідомчих систем електронного документообігу, систем автоматизації типової діяльності та систем підтримки прийняття управлінських рішень, які не сумісні між собою, використовують різні технології, стандарти і формати.

В органах державного управління України працює більше семисот різних інформаційних систем. Це призвело до значних труднощів в організації електронної взаємодії між численними впровадженими інформаційними системами, а відсутність обов'язкових вимог (стандартів, форматів) і єдиного національного координатора в цій сфері призвело до встановлення окремими центральними органами державного управління власних правил електронної взаємодії інформаційних систем, розроблених під конкретну нагальне завдання і не сумісні між собою.

Для вирішення проблеми електронної взаємодії між відомчими інформаційними системами в Україні інтегрується Система електронної взаємодії органів публічного управління, яка повинна забезпечити створення єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури для обміну, обробки і зберігання організаційно-розпорядчих електронних документів і створити передумови для переходу на єдиний державний електронний документообіг. Передбачається, що незалежно від наявності або відсутності в відомстві внутрішнього сервісу електронного документообігу, згадана вище система дозволить інтегрувати до неї всі юридично значимі організаційно-розпорядчі документи всіх центральних і місцевих органів публічного управління.

Уповільнене впровадження системи супроводжується критичним кількістю зауважень від органів державного управління, в основному це питання технологічної досконалості системи і невирішеність питання майнових прав. І хоча вже розпочато роботу зі створення єдиної системи електронної взаємодії інформаційних систем, яка повинна забезпечити автоматизований обмін даними різних інформаційних систем органів влади, питання сумісності цих сервісів ще не вирішено [37].

З огляду на вищевикладене, можна визначити наступні основні

проблеми інтеграції електронної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг [37]:

- низька якість інформаційних систем суб'єктів надання, адже переважна більшість сервісів введені в експлуатацію з порушенням вимог чинного законодавства щодо проектування, розробки та функціонування таких сервісів, а також вимог щодо захисту інформації;
- наявність великої кількості різномірних успадкованих і впроваджених інформаційних систем суб'єктів надання, які не призначені для електронної взаємодії. Суб'єкти надання в процесі децентралізації, не координуючи свої дії і не дотримуючись загальних правил, сформували внутрішні інформаційні системи, які зовсім не узгоджуються ні технічно, ні нормативно;
- відсутність єдиних ідентифікаторів, які пов'язують однотипну інформацію в різних інформаційних системах, що призводить до значних труднощів на етапі досягнення організаційно-правової та семантичної інтероперабельності інформаційних систем;
- відсутність мінімальних вимог до інтероперабельності інформаційних систем суб'єктів надання, на етапі проектування і розробки не дозволяє враховувати подальше електронну взаємодію своїх сервісів з зовнішніми сервісами;
- відсутність єдиної системи електронної взаємодії, функціонування якої забезпечить автоматизований обмін інформацією з електронних сервісів суб'єктів надання за стандартизованими правилами;
- невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії електронних сервісів (формати, стандарти, порядок) суб'єктів надання, відсутність яких дозволяє створювати окремі відомчі, а подекуди і регіональні системи електронної взаємодії, які представляють проблематичність в сумісності між собою;
- недолік базових державних електронних реєстрів, таких як демографічний реєстр та реєстр адрес.

Окрім того, становлення і формування мережевої взаємодії в управлінні системою надання адміністративних послуг обумовлює низку проблемних аспектів [37]: слабка електронізація державно-управлінської діяльності; низький рівень довіри з боку громадян до державного сектора; дефіцит дієвих інститутів громадянського суспільства; відсутність дієвої підтримки громадянського суспільства, що зароджується в країні з боку державного та бізнес-секторів.

Багато проблемних аспектів містять питання архівування електронних документів, що негативно впливає на розвиток управління системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, а саме: застаріле технічне забезпечення, за допомогою якого були створені електронні архіви, які діють і зараз; електронні документи, створені в різних форматах в різних інформаційних програмах. Окремо можна відзначити проблеми, пов'язані з нормативною невизначеністю процесів зберігання (архівування) електронної документації, відомчою закритістю і небажанням приєднувати свої сервіси до системи електронного документообігу.

В цілому, основними проблемними факторами, що стримують розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в сучасних умовах є такі [37]:

- відсутність мотивації для зміни процесу надання адміністративних послуг за допомогою впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;
- інертність управління системою надання адміністративних послуг при вирішенні питань електронізації;
- недостатнє використання можливостей державно-приватного партнерства та взаємодії у сфері навчання і досліджень з цієї проблематики;
- низький рівень інвестицій і недостатня зацікавленість до можливостей інформаційно-комунікаційних технологій з боку органів публічної влади.

Окрім того, аналіз системи надання адміністративних послуг засобами

електронного урядування в Україні, свідчить про значне відставання її від європейського рівня розвитку сфери електронних адміністративних послуг, в тому числі на регіональному рівні. Про це свідчить ціла низка таких проблем:

- складність і висока бюрократизованість процесів надання адміністративних послуг, що ускладнює їх переведення в електронний вигляд;

- слабкий рівень міжвідомчої взаємодії при наданні адміністративних послуг, що призводить до встановлення надмірних вимог до переліку документів, необхідних для надання адміністративних послуг, дублювання інформації в інформаційних системах суб'єктів надання та подолання додаткових труднощів при отриманні необхідних даних для прийняття рішення про результати надання адміністративних послуг;

- перенасиченість несистемним нормативно-правовим забезпеченням системи надання адміністративних послуг, що призводить до появи колізійних норм, які регламентують процес її електронізації;

- слабкість законодавчої бази регулювання питань електронної ідентифікації і аутентифікації суб'єктів звернення при наданні адміністративних послуг електронним способом;

- несформованість електронного єдиного реєстру адміністративних послуг та переліку пріоритетних адміністративних послуг для переведення їх в електронний вигляд;

- невизначеність формату електронного документа, згідно з яким суб'єкт звернення має подавати документи, які необхідні для отримання адміністративних послуг в електронному вигляді;

- відсутність єдиного бачення створення єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури, що забезпечує процес надання електронних послуг на основі єдиних принципів, норм і правил;

- високий рівень недовіри до електронної взаємодії як з боку суб'єктів надання адміністративних послуг, так і з боку суб'єктів звернення;

- низький рівень електронної готовності суб'єктів надання

адміністративних послуг та суб'єктів звернення до електронної взаємодії [37].

Отже, розвиток системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування носить несистемний характер і має певні регіональні відмінності. Це значно ускладнює подальшу інтеграцію різнорівневих систем надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в єдину загальнодержавну систему, не сприяє забезпеченню однакових умови надання електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях і вимагає подальшого вдосконалення відповідних механізмів надання адмінпослуг.

Висновки до розділу 2

1. Інструментами реалізації нормативно-правового механізму розбудови в Україні системи адміністративних послуг у сфері електронного урядування є закони України, державні Концепції, укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, які носять рамкових характер і тісно пов'язані з іншими профільними законами, нормативно-правовими актами, постановами тощо. Впродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг шляхом впровадження в діяльність органів публічної влади різних рівнів технологій електронного урядування відбувалися несистемно, некомплексно і, навіть, стихійно. Адже можливості використання технологій електронного урядування носили факультативний (необов'язковий) характер, зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур надання адміністративних послуг.

2. Адміністративні послуги, що надаються в Україні в сучасних умовах в електронному вигляді не можна в повній мірі назвати такими, що надані засобами електронного урядування, оскільки відсутня можливість проходження всього циклу отримання адмінпослуги – від замовлення до її

отримання в дистанційному режимі. Окрім того, відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги», доступ суб'єктів звернення та надання адміністративних послуг в електронній формі має відбуватись через Єдиний державний портал адміністративних послуг (який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні), у т. ч. через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, однак, які здебільшого залишаються не інтегрованими до ЄДПАП через організаційні, технічні, програмно-технологічні та фінансові проблеми. Актуальним залишається питання розширення варіантів ідентифікації суб'єктів звернення, підписів на документах, які мають додаватися до звернень, а також впровадження системи електронної взаємодії з Єдиним державним порталом адміністративних послуг.

3. Створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечують надання адміністративних послуг органами публічної влади різних рівнів, є позитивним явищем на початковому етапі становлення системи електронних адмінпослуг. Однак, надання окремих адміністративних послуг в електронному вигляді через офіційні веб-сайти органів державної влади або через окремі веб-портали надання електронних адміністративних послуг також не є доцільним з точки зору необхідності інтеграції процедур надання адмінпослуг в електронній формі, адже це створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, призводить до додаткових витрат бюджетних коштів на створення нових веб-ресурсів, виникає необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг тощо.

4. На регіональному рівні, як і на національному рівні, необхідно забезпечити однакові умови надання населенню електронних послуг та використання різноманітних електронних інструментів, які сприятимуть зростанню зручності та доступності адміністративних послуг, зокрема: створення особистого кабінету користувача, електронна подача заяви,

створення можливості відстежувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги тощо.

5. На основі аналізу механізмів надання електронних послуг на національному рівні, можна зробити висновок, що найбільш прогресивними, в контексті надання електронних послуг, є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство юстиції України, Міністерство закордонних справ України, Державної служби України з питань геодезії, Державна архітектурно-будівельна інспекція. Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Тобто, Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен реалізувати механізм «єдиного вікна», коли фізична або юридична особа без черг, швидко і комфортно зможе отримати адміністративну послугу від представників органів державної влади чи місцевого самоврядування.

Матеріали цього розділу опубліковано в таких наукових працях [260; 263; 266; 267; 304].

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

3.1. Напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Процеси, пов'язані з автоматизацією і комп'ютеризацією в державно-управлінській діяльності, сформувалися в 80-х рр. минулого століття, практично одночасно з концепцією реформування державного управління на основі менеджерального підходу. Служіння громадянському суспільству є актуальним для будь-якої сучасної держави, тому європейські принципи свободи і паритетної взаємодії між державою та громадянським суспільством в Україні постійно протиставляються ієрархічно структурованому адмініструванню, коріння якого беруть свій початок ще з радянських часів.

Тому відсутність системного і комплексного підходу при формуванні нового та удосконаленні існуючого нормативно-правового забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, на жаль, не створює необхідних умов побудови дієвої взаємодії між публічною владою та громадянським суспільством.

За часів незалежності держави прийняті нормативно-правові акти на які покладалися функції щодо процесу електронізації, доли певний поштовх змінам у функціонуванні системи надання адміністративних послуг, а саме трансформації її в напрямку електронного формату. Перш за все це стосувалося забезпечення узгодженості при створенні та злитті інформаційно-технологічних ресурсів в Єдиний веб-портал органів державного управління [37].

Також за вказаний період для розвитку процесу електронізації була

прийнята Стратегія розвитку інформаційного суспільства України, схвалена КМУ від 15 травня 2013 р. № 386-р [217], яку розроблено на основі Конституції України та інших нормативно-правових актів, присвячених цьому питанню, згідно з якими державний сектор зобов'язується сформулювати умови для інформаційного розвитку суспільства. На підставі цієї стратегії громадяни можуть брати активну участь в державноуправлінських рішеннях і контролювати ефективність публічної влади.

Передбачалася реалізація вказаних вище положень за допомогою таких завдань:

- сприяння населенню на основі широкого використання новітніх ІКТ у створенні інформації, їх використання та обміні при наданні адміністративних послуг;
- забезпечення гарантій волевиявлення і самореалізації громадянина в інформаційному суспільстві, а також вільного доступу до інформації та знань, в процесі надання адміністративних послуг;
- повномасштабне входження України в глобальний інформаційний простір;
- прискорений розвиток інформаційного сектора економіки, який активно взаємодіє з іншими секторами економіки з метою підвищення темпів економічного зростання;
- впровадження сучасних ІКТ в усі сфери суспільної життєдіяльності, а також в діяльність органів державного управління;
- гармонізація національного законодавства з європейським [217].

Протягом останніх років в Україні прийнято ряд законодавчо-правових актів, якими задекларовані стратегічні напрями та поставлені відповідні завдання перед системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Втім на сьогодні можна констатувати, що більшість цих планів залишились або невиконаними, або виконуються на початковому етапі, але вже потребують перегляду, у зв'язку з наявністю суперечностей та протиріч у законних та підзаконних актах України, якими

регламентується функціонування даної сфери управління. Для вдосконалення нормативно-правового механізму забезпечення доступності адміністративних електронних послуг в Україні рекомендується вжити заходи щодо подолання існуючих протиріч у цій сфері.

1. Так, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 рр. передбачає перелік у 80 пріоритетних адміністративних послуг в електронному вигляді [47]. В той же час, в Концепції розвитку електронних послуг в Україні, яку прийнято на період до 2020 р., передбачено тільки 45 таких послуг [237], а План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на період 2016-2020 рр. передбачає, що ще у 2017 р. мало бути визначено, за участі громадськості, 15 пріоритетних (популярних) адміністративних послуг для оптимізації процедур їх надання [47].

При цьому, відповідальними за реалізацію вищенаведених заходів призначено Міністерство юстиції України, Міністерство фінансів України, Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України. На наш погляд, необхідно об'єднати всі відповідальні та зацікавлені сторони для узгодженого виконання запланованих заходів та визначення вказаними державними інституціями (за обов'язкової участі громадськості) єдиного переліку адміністративних послуг, надання яких в електронному вигляді є найбільш затребуваними серед фізичних та юридичних осіб.

Більше того, у вищенаведених законодавчих актах та нормативно-правових документах досить часто вказуються різні терміни реалізації процедур оптимізації надання адміністративних послуг електронними засобами врядування. Наприклад, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 рр. містить інформацію щодо проведення оптимізації системи надання найбільш популярних серед населення адміністративних послуг (їх виокремлено 15) протягом 2017-2020 рр. [47].

При цьому, Концепція розвитку електронних послуг в Україні передбачає завершення оптимізації процедур надання пріоритетних адміністративних послуг до кінця 2017 р., а всіх інших адміністративних послуг планувалось завершити оптимізацію в 2018-2019 рр. Така неузгодженість в термінах перевodu адміністративних послуг у електронний вигляд у вказаних концептуальних документах ускладнює, а інколи, навіть унеможлиблює формування та реалізацію єдиної державної політики щодо надання адміністративних розвиту засобами електронного урядування.

2. На державному рівні доцільно без зволікань звернутись до врегулювання невідкладного питання щодо електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб в контексті отримання ними адміністративних послуг в електронному форматі. А саме, нарешті розробити та прийняти законодавчі акти, де чітко прописати схеми, засоби та інструменти електронної ідентифікації, які будуть застосовуватись при наданні адміністративних послуг в електронному вигляді.

Слід зазначити, що ще у 2017 р. були здійснені кроки для розвитку електронної ідентифікації в нашій країні, а саме: було прийнято Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII (вступив у дію 07.11.2018 р.), який передбачав вдосконалення чинного законодавства у царині електронної ідентифікація та надання електронних послуг, а також напрями гармонізації із законодавством ЄС. В цьому законі було розширено перелік надавачів електронних послуг; визначено систему та повноваження органів державної влади, які формують та реалізують державну політику у сфері електронних ідентифікації; виписано вимоги щодо електронних довірчих послуг та особливостей їх використання; прописано порядок здійснення державного нагляду та контролю у вказаній сфері.

Окрім того, вищенаведений закон передбачає запровадження альтернативних засобів електронної ідентифікації фізичних та юридичних осіб, таких, як Bank ID (ідентифікація через банк) та ID-картки при наданні

електронних послуг та здійсненні інших форм електронної взаємодії, а також Mobile ID (ідентифікація через мобільного оператора), що дозволить розширити та спростити доступ заявників до електронних адміністративних послуг. Однак, використання вищевказаних інструментів в Україні перебуває на початковій стадії. Наприклад, видача паспорту громадянина України у формі ID-картки, на чіп якого записується електронний цифровий підпис, ще чітко не визначена чинним законодавством. А впровадження альтернативних інструментів електронної ідентифікації вимагає розробки та прийняття відповідної законодавчої бази, а також тісної співпраці між державою, приватним сектором та населенням. До речі, запровадження Mobile ID вимагає врегулювання питання щодо електронної ідентифікації абонентів мобільного зв'язку, лівова частка з яких (біля 90 %) віддають перевагу анонімному обслуговуванню надавачами послуг [242].

Для вирішення цього питання необхідно змінити окремі положення Закону України «Про телекомунікації» та Закону України «Про радіочастотний ресурс України», в яких прописати терміни запровадження вказаної системи компаніями-надавачами мобільного зв'язку, забезпечити відповідний рівень захисту персональних даних абонентів, які користуються MobileID. Розвиток електронної ідентифікації громадян потребує розробки законодавчих актів щодо відповідних схем електронної ідентифікації, засобів та інструментів електронної ідентифікацій, затвердження чітких вимог до рівнів гарантії схем електронної ідентифікації при наданні адміністративних послуг засобами електронного врядування.

3. Ще одним неврегульованим питанням залишається впровадження взаємодії органів державної влади в електронній мережі, а також відповідний розвиток електронного обігу документів, який має величезний вплив на спрощення процедури надання як простих, так і комплексних адміністративних послуг.

Так, станом на кінець 2017 р. до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади було підключено 151 державний орган, підприємство та

організація, зокрема, АП України, Кабмін, ВРУ, всі міністерства, 80 % інших центральних органів виконавчої влади, всі обласні держадміністрації, 2 райдержадміністрації, 1 виконком міськради [242].

Для забезпечення належного функціонування системи взаємодії органів виконавчої влади в електронному форматі вкрай необхідно запровадити електронний обіг документів в місцевих виконавчих органах і підключити їх до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. Адже рівень розвитку системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування залишається дуже низьким. Так, проведений у 98 містах України моніторинг запровадження електронного урядування в органах місцевого самоврядування, показав, що система електронного обігу документів не використовується в половині міських рад. А якщо і використовується, то не забезпечується повною мірою функціонування системи електронного документообігу, а застосовуються лише деякі її елементи, а саме – реєстрація звернень громадян, внутрішньої, вхідної та вихідної документації [242].

Перешкоджають запровадженню електронного обігу документів в органах державної влади всіх рівнів є недосконалість наявного законодавства, яке унормовує питання електронного документообігу та цифрового підпису; відсутність якісних сертифікованих програм, відсутність політичної волі керівництва відповідних органів влади.

Побудова системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів перебуває лише на стадії становлення, а Державне агентство з питань розвитку електронного урядування тільки планує завершити її впровадження і забезпечити електронну взаємодію між електронними державними реєстрами, і поки що тільки основними. Враховуючи сучасний стан електронної взаємодії органів державної влади та результативність реформи децентралізації, є доцільним та вкрай необхідним прийняття державно управлінського рішення щодо впровадження єдиних уніфікованих стандартів та вимог до електронного обігу документів в

органах державної влади та органах місцевого самоврядування всіх рівнів.

4. Запровадження доступних та якісних адміністративних електронних послуг неможливе без унормування чинної процедури надання адміністративних послуг, що спрямована на:

- максимально можливе зменшення кількості документів, які має надати суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги засобами електронного врядування через міжвідомчу електронну взаємодію, забезпечення відкритого доступу до державних інформаційних баз або повного скасування окремих документів;

- зменшення кількості та максимальне спрощення дозвільних процедур, які передбачає порядок надання адміністративної послуги;

- зменшення обсягу безпосереднього спілкування заявника з виконавцем (державним службовцем органу чи посадовою особою органу місцевого самоврядування) без участі користувача за допомогою засобів ІКТ;

- побудова системи електронної взаємодії між суб'єктами звернення та органами державної влади і місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги;

- проведення аналізу та визначення тих процедур (серед передбачених порядком надання адміністративних послуг), які можуть бути автоматизовані;

- запровадження комплексного підходу до надання адміністративних процедур;

- використання процедури міжвідомчого погодження реалізації процедури надання адміністративних послуг засобами електронного врядування;

- максимально можливо зменшення строків виконання відповідних процедур, які передбачено порядком надання адміністративних послуг, а також скорочення повного терміну надання адміністративних послуг.

Зазначимо, що Закон України «Про адміністративні послуги» об'єктивно визначає лише загальні межі дії правового поля сфери сервісної

діяльності органів влади (відкриття ЦНАП, формування переліків і реєстрів, створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг), однак не розкриває механізмів реалізації самої процедури надання відповідних адміністративних послуг.

Тимошук В. пропонує розв'язати проблеми технології реалізації послуг шляхом ухвалення відповідного Адміністративно-процедурного кодексу [287]. Проте, на мою думку, цей акт є передчасним для сучасного етапу розвитку сфери сервісної діяльності органів влади в Україні, оскільки такий системний документ може не враховувати специфіки реалізації процедури надання адміністративних послуг. Вважаю, що для оптимізації цього процесу доцільно розробити дорожню карту (вимоги та рекомендації) щодо змісту та напрямків оптимізації надання адміністративних послуг засобами електронного врядування шляхом внесення відповідних змін у профільні закони України та нормативно-правові акти, якими регламентується надання адміністративних послуг.

5. Окрім того, на виконання законодавства Європейського Союзу необхідно запровадити процедуру надання адміністративних послуг громадянам інших держав також у електронному вигляді (надання транскордонних адміністративних послуг). З огляду на це, вважаємо за доцільне запровадити в Україні також відкритий сервіс для надання транскордонних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам з інших країн, правове регулювання якого доцільно закріпити в Законі України «Про адміністративні послуги».

6. На законодавчому рівні необхідно закріпити еквівалентність рівність юридичної сили адміністративних актів, які виступають результатом надання адмінпослуг, як в електронній формі, так і в письмовій формі на паперових носіях. Причому рівність електронної та письмової форми необхідно закріпити виключно на рівні закону, що буде обов'язковою нормою для визнання всіма суб'єктами правовідносин у державі. Однакова юридична сила адміністративних актів, що є результатом надання адмінпослуг, в

електронній формі та в письмовій формі на паперових носіях, може бути закріплена у новому кодифікованому законі про адміністративну процедуру або в базовому Законі України «Про адміністративні послуги», а не у спеціальних законах щодо надання відповідних адміністративних послуг.

7. Практика реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» дозволяє стверджувати, що у сфері надання адміністративних послуг є чимало прогалин та суперечностей, серед яких:

- частина 1 статті 5 Закону України «Про адміністративні послуги» визначає, що виключно законами передбачено підстави для отримання адміністративних послуг, а також перелік та вимоги до відповідних документів, які необхідні для її отримання. Також, частина 6 статті 9 цього закону не дозволяє вимагати від заявника на отримання адміністративної послуги документи, що не передбачені законом. Разом з тим значна кількість адміністративних послуг надається з підстав, визначених у підзаконних нормативно-правових актах, та відповідно до затверджених цими актами порядків. Так, наприклад, такими послугами є всі адміністративні послуги, які надає Державна служба України з лікарських засобів, Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України, Державна служба з питань інвалідів та ветеранів України тощо.

- частина 4 статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачає, що до завдань надавача адміністративних послуг належить контроль за дотриманням термінів розгляду звернень та підготовки рішень [219]. Однак, виходячи з норм даного закону адміністратор здійснює контроль за своєчасністю надання адміністративних послуг в паперовій формі. При цьому, механізм реалізації контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів надання адміністративних послуг засобами електронного врядування в законодавстві поки відсутній.

8. Однією з головних правових колізій є відсутність в українському законодавстві чіткого поняття «електронні послуги». Як наслідок цього в статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» відсутнє й

визначення самого поняття «Єдиний державний портал адміністративних послуг», який згадується лише як офіційне джерело інформації про надання відповідних послуг органами публічної влади всіх рівнів в Україні, що є далеко не повним його призначенням. Тому необхідно доповнити понятійно-категоріальний апарат державного управління у сфері надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, виклавши у статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» чітке визначення понять «єдиний державний реєстр адміністративних послуг» та «електронна послуга».

9. У контексті забезпечення ефективного та результативного впровадження електронних послуг, є необхідність розроблення та затвердження технічних та технологічних рішень щодо надання комплексних послуг (за однією заявою та одним пакетом) за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями тощо. Внести зміни в закони, які регулюються порядок збирання інформації органами державної влади. Мається на увазі, що потрібно побудувати систему надання послуг громадянам таким чином, щоб зайвих документів для отримання тієї чи іншої послуги від громадян не вимагали. Для прикладу з недавніх пір проводиться видача паспорта громадянина у вигляді ID картки, така видача здійснюється Державною міграційною службою України. Для того, щоб отримати такий паспорт, необхідно взяти довідку з органу реєстрації місця проживання громадян. Абсурдність отримання цієї довідки полягає в тому, що контроль за реєстрацією громадян також здійснює Державна міграційна служба, тобто державний орган вимагає від громадян інформацію, яка в кінцевому результаті зберігається у нього. Надання цієї адміністративної послуги повинно відбуватися в комплексі, тобто за однією заявою громадянин повинен отримати кінцевий результат послуги, - паспорт громадянина у вигляді ID картки, а всі необхідні документи для цього (довідка про місце реєстрації місця проживання) повинні бути отримані суб'єктом надання адміністративної послуги (Державною міграційною службою України) без

участі заявника. Це один з прикладів недосконалості менеджменту державних органів, проте він бере свій початок саме з нормативно-правових актів, якими регулюються ці питання. Наведений приклад всього лише один з десятків, які зустрічаються у нас в країні.

10. Для забезпечення подальшого розвитку системи електронного урядування в Україні, першочерговим питанням є проведення постійного моніторингу та аналіз прогресу щодо виконання відповідних завдань та заходів, передбачених чинними Концепціями розвитку електронного урядування та розвитку системи електронних послуг в Україні. Це дозволить відстежувати ефективність виконання відповідних завдань, виявляти динаміку перетворень та вирішувати проблемні моменти при запровадженні відповідних інформаційних технологій, і, за потреби, вчасно корегувати державну політику у вказаній сфері. До речі, на державному рівні моніторинг та аналіз стану розвитку електронного урядування в країні не проводився вже кілька років [242].

Отже, є нагальна необхідність відновлення цієї надважливої складової державно управлінського процесу через запровадження чітко визначення термінів проведення комплексного моніторингу на всіх рівнях (національному, регіональному, місцевому), з визначенням відповідальних органів та джерел фінансування видатків.

Поряд з вдосконаленням нормативно-правового забезпечення сфери надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, необхідно особливу увагу приділити:

- розбудові інформаційно-комунікаційної мережі. Звернути увагу на питання запровадження доступу до високошвидкісної мережі Інтернет у сільських територіях. Провести переговори з ключовими операторами телекомунікаційного простору, а саме Укртелеком, Астеліт, Вегою, Інтертелекомом, щодо розвитку телекомунікаційних послуг у сільській території;

- широкому інформуванні споживачів адміністративних послуг про

можливість отримати їх в електронній формі, в тому числі за допомогою розміщення відеороликів на телебаченні України та з метою збільшення охопленої аудиторії у соціальних мережах, та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі. Розглянути можливість запровадження Державним агентством з питань електронного урядування України просвітницького проекту з популяризації електронних послуг по аналогії проекту Міністерства юстиції України «Я маю право», який на сьогодні набрав високих обертів реалізації та має позитивні результати;

- приділення достатньої уваги спеціальному навчання, перекваліфікації державних службовців та осіб органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги засобами електронного урядування.

Також необхідно удосконалювати законодавче забезпечення суб'єкт-суб'єктних відносин в управлінні системою надання адміністративних послуг засобами електронного урядування з урахуванням необхідності оперативного реагування на запити громадськості та задоволення їх інтересів, а також пошуку інноваційних та ефективних інструментів для їх взаємодії.

Адже в умовах електронізації має відбутися трансформація управління системою надання адміністративних послуг, і, як наслідок, поняття «взаємодія» наповнюється новим змістом, а саме: результатом відповідних змін повинно стати наділення суб'єкта звернення функціями суб'єкта надання адміністративних послуг. Активна взаємодія органів публічного управління з громадянським суспільством у формі паритетного діалогу підвищить рівень їх співпраці та ефективність діяльності влади, покращить якість державноуправлінських рішень.

Таким чином, формування нового та удосконалення існуючого нормативно-правового забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні вимагає реалізації наступних завдань:

- узгодження цілеспрямованої діяльності всіма гілками державної влади із залученням інститутів громадянського суспільства;
- вдосконалення принципів публічного управління, структури та функцій органів державного управління та місцевого самоврядування;
- вдосконалення адміністративно-організаційних процесів в органах влади шляхом впровадження і активного використання технологій електронного урядування;
- створення та розвиток інформаційної інфраструктури електронного урядування;
- навчання громадян і суб'єктів господарювання щодо особливостей використання технологій електронного урядування;
- створення системи мотивації державних службовців, громадян та суб'єктів господарювання щодо використання технологій електронного урядування;
- підготовка кваліфікованих державних службовців, що забезпечують впровадження елементів електронного урядування та надання адміністративних послуг в електронному форматі.

Разом з цим, перед державою постало завдання розробки і надання інструментів, що сприяють максимальному залученню всіх зацікавлених сторін до обговорення та процесів прийняття державно-управлінських рішень органами державного управління, і до процесів, спрямованих на вдосконалення електронного управління. Інструменти такої участі повинні забезпечувати облік пріоритетів громадян і посилити їх можливості вносити пропозиції в розробку конкретних державних програм формування та розвитку політики електронізації системи адміністративних послуг, що також вимагає відповідного удосконалення нормативно-правового забезпечення її функціонування в сучасних умовах.

Отже, якщо буде політична воля щодо трансформації існуючого нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування згідно з європейськими

стандартами, це дозволить удосконалити систему надання адміністративних послуг в електронному форматі відповідно до міжнародних вимог, а також суттєво підвищити ефективність публічно управлінської діяльності, знизити корупційні ризики, підвищить рівень довіри громадян до влади та прискорить розвиток громадянського суспільства в Україні.

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

На шляху реалізації європейських вимог до електронізації в Україні згідно з Концепцією розвитку електронного урядування, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 № 649-р [240], серед пріоритетних дій уряду до 2020 р. є модернізація сфери послуг, розвиток взаємодії влади, громадян і бізнесу за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

Тому, з метою подальшої ефективної інтеграції українського суспільства в європейське, в тому числі шляхом удосконалення системи надання адміністративних послуг потрібно сформувати нову модель через застосування відповідного науково обґрунтованого і нормативно визначеного інструментарію на основі впровадження сучасних технологій мережевої взаємодії, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій.

Використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у процесі надання адміністративних послуг сприяє розвитку відкритого та прозорого державного управління. Запровадження електронних послуг дозволить кожному громадянину, представнику бізнесу та органам влади значно скоротити фінансові та часові витрати. Незважаючи на широке впровадження та високу популярність електронних послуг в світі, досі існують відмінності між різними державами у підходах до впровадження

електронного урядування у свою діяльність. Будь-яка оцінка розвитку та ефективності застосування управлінських технологій електронного урядування у процес надання адміністративних послуг є суб'єктивною та виходить з припущення, адже отримання електронних послуг є нерівномірним та не передбачає отримання прибутку.

Аналізуючи в попередньому розділі інструментарій реалізації сервісної діяльності органів державної влади і органів місцевого самоврядування в Україні з запровадженням електронних послуг, особливу увагу слід приділити головному інформаційному ресурсу, який створено в Україні – Єдиному державному порталу адміністративних послуг (www.poslugi.gov.ua), який призначено для забезпечення фізичних та юридичних осіб інформацією щодо надання адміністративних послуг виконавчо-розпорядчого й дозвільно-погоджувального характеру та можливістю їх електронного отримання. Тому, виходячи з проведеного аналізу його функціонування, ми запропонуємо загальні рекомендації щодо загального вдосконалення роботи Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Разом з цим дані рекомендації можуть бути використані про розробці будь-якого аналогічного порталу.

Для початку необхідно зрозуміти наскільки важливим є впровадження у систему надання адміністративних послуг засобів електронного урядування, а також запровадження їх надання в режимі он-лайн через веб-ресурси. Ми вважаємо, що саме принципи електронного урядування забезпечують прозорість та відкритість органів державного управління. Невід'ємною ознакою демократичності суспільства є саме доступ до даних та прозорість діяльності публічних органів. Тому впровадження електронного урядування у діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування є настільки ж складним процесом, як і боротьба з корупцією загалом. Парадигма електронного уряду передбачає повністю прозору та відкриту діяльність публічних органів. Саме тому відчувається великий супротив цьому процесу, як на рівні рядових працівників так і на рівні керівної

верхівки державних установ, які з суб'єктивних причин не зацікавлені у публічності та відкритості своєї діяльності на публіку. Проте, розвиток демократичного суспільства у провідних країнах світу спонукає решту частину країн, в тому числі і Україну, наздоганяти та впроваджувати електронне урядування, систему відкритих даних та електронних послуг.

Система відкритих даних, електронних послуг є невід'ємною частиною процесів інформатизації суспільства та необхідною у світлі розвитку технологій. Питання часу поки кожен громадянин матиме доступ до мережі Інтернет, кордони стираються, що спричиняє виникнення необхідності розвитку технологій як засобів зв'язку. Тому влада України повинна зосередитись на впровадженні у свою діяльність електронного урядування та частину своїх зусиль – на навчання та популяризацію інформаційного суспільства в цілому.

Отже, запровадження електронного урядування, перехід звичного надання адміністративних послуг до електронного формату є не просто потрібним, а вкрай необхідним для розвитку демократії в країні. Тому варто визначити пріоритетні дії уряду, необхідні для впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій у життя кожного громадянина.

На нашу думку, саме свідомі громадяни, – «реформатори» є рушійною силою таких реформ, а наявність вольового рішення уряду до змін дозволить забезпечити простіший та легший процес проходження реформ.

Як вже зазначалося, волонтерський Портал державних послуг iGov.org.ua. було створено командою волонтерів для максимальних змін у процесі взаємодії під час надання послуг між громадянами та державою, а Єдиний державний портал адміністративних послуг побудовано виключно через необхідність його запровадження відповідно до міжнародних стандартів розвитку демократії в країні та чинного законодавства України. Тобто мотиватором в розвитку першого порталу є звичайні громадяни, а стимулятором в розвитку другого – є прописана норма Закону України «Про адміністративні послуги». Незважаючи на те, хто є ініціатором

запровадження надання електронних послуг через відповідні портали, одним з вирішальних факторів є законодавче врегулювання діяльності того чи іншого порталу, а також технології та підходи, які використовуються при побудові його структури. Саме структура порталу надає поштовх до складності його подальшої розробки. Архітектура повинна бути побудована таким чином, що у разі якщо початкова команда не може його доопрацювати, щоб будь-хто міг взятись за подальшу розробку даного порталу. Використання застарілих технологій призведе до того, що під впливом над швидкого розвитку інформаційно-телекомунікаційних мереж доведеться вкладати надто багато коштів на його модернізацію. Також портал повинен з самого початку будуватись на принципі універсальності, на можливості інтегруватись в будь-яку мережу та давати доступ для самостійної інтеграції інших систем.

Використання новітніх технологій при розробці Єдиного державного порталу адміністративних послуг повинен забезпечити легкість його використанні, як громадянами у процесі замовлення тої чи іншої електронної послуги, так і працівниками органів державного управління та місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги, в процесі опрацювання звернень громадян.

Зручність у використанні порталу в свою чергу залежить від багатьох факторів, в тому числі можливості швидкої та зручної авторизації, що дозволить користуватись сервісами по наданню електронних послуг кожним громадянином. Існуючі варіанти авторизації через мережу Інтернет (електронний цифровий підпис (ЕЦП), BankID, ID-картка, MobileID) мають свої переваги та недоліки. Проте, на нашу думку, саме BankID та MobileID на даний момент може бути найбільш поширеним, оскільки зараз майже кожен громадянин є клієнтом якогось банку або має телефон відповідно. Тому авторизація через банк або номер телефону, який підключений до цих систем ідентифікації, може надавати доступ порталу до даних громадянина.

На нашу думку, Єдиний державний портал адміністративних послуг

повинен забезпечувати можливість авторизації громадянина через всі доступні сьогодні сервіси. На сьогодні на Єдиному державному порталі адміністративних послуг способи ідентифікації дещо скорочені, проте це можна виправити внесення відповідних змін у законодавчі акти, якими регулюється його робота.

Разом з цим, на нашу думку, Єдиний державний портал адміністративних послуг для зручності громадян нашої країни, а також інших держав, у разі надання транскордонних адміністративних послуг, повинен функціонувати кількома мовами.

На сьогодні на Єдиному державному порталі адміністративних послуг не передбачається одна з основних функцій порталу щодо необхідності проведення інтерактивного спостереження за ходом реалізації послуги на всіх процедурних етапах її виконання, надання елементарної статистики / аналітики звернень користувача за визначений період часу, не передбачена можливість здійснення контролю за термінами надання адміністративних послуг, відсутнє інформування про готовий результат адміністративної послуги і необхідність його отримання.

Єдиний державний портал адміністративних послуг потребує забезпечення можливості здійснення оплати за надання електронної послуги через єдиний державний портал з використанням засобів електронних платежів за попередньо заповненими реквізитами.

Удосконалення Єдиного державного порталу адміністративних послуг повинно також відбуватись в напрямку розширення переліку адміністративних послуг, які надаються в он-лайн режимі. Портал повинен забезпечувати громадян тими послугами, які для них є найбільш затребуваними. Згідно статистики по кількості наданих послуг та за результатами соціологічних опитувань визначено перелік адміністративних послуг є найбільш необхідними та популярних послуг серед громадян. Такими адміністративними послугами є:

- видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, видача

паспорта громадянина України;

- послуги з питань реєстрації нерухомості (будівель, земельних ділянок, видача нормативно-грошових оцінок земельних ділянок та інші);

- реєстрація суб'єктів господарської діяльності, похідні послуги по реєстрації бізнесу;

- послуги щодо реєстрації транспортних засобів, отримання довідки про відсутність судимостей тощо;

- реєстрація місця проживання, реєстрації шлюбу, народження, смерті;

- отримання дозвільних документів на будівництво, реконструкцію, прийняття об'єкта в експлуатацію тощо.

Ці адміністративні послуги є найбільш популярними серед громадян, оскільки будь-яка особа у своєму повсякденному житті стикається з необхідністю отримання тієї чи іншої послуги на певному етапі свого життя. Ми вважаємо, що переведення вищезазначених послуг в електронний доступ має вирішальне значення для спрощення взаємодії громадян та державних органів. Звичайно всі зазначені послуги повинні мати власний шлях подачі документів, оскільки в багатьох випадках ці послуги потребують фізичної присутності громадян для отримання цих послуг. Беручи до уваги досвід Єдиного державного порталу адміністративних послуг, то розробники порталу виходили не з необхідності послуг, а з «легкості» їхнього запровадження, оскільки саме послуги Міністерства економічного розвитку та торгівлі є досить специфічними та не є масовими. Звичайно вони полегшують процеси отримання ліцензій для бізнесу, проте вони не використовуються звичайними громадянами в повсякденному житті. У цьому випадку варто зосередити свою увагу на розширенні переліку адміністративних послуг, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Також мають бути передбачені такі можливості як отримання суб'єктами звернення дистанційної консультації та дистанційний запис на прийом до суб'єкта надання адміністративної послуги або центру надання

адміністративних послуг. Окрім цього, на Єдиному державному порталі адміністративних послуг варто розмістити відео-інструкції по отриманню електронного цифрового підпису (ЕЦП), покрокові відео-інструкції з отримання електронних послуг на порталі.

Рекомендується запровадження на Єдиному державному порталі адміністративних послуг сервісу по отриманню адміністративних послуг за життєвими обставинами і бізнес-ситуаціями та надання комплексних адміністративних послуг за однією заявою.

Окрім цього, на сьогодні обов'язково необхідно надати можливість реєстрації в кабінеті надавача послуг структурним підрозділам регіональних державних органів влади та органів місцевого самоврядування. Адже відповідно до повідомлення технічного адміністратора Єдиного державного порталу адміністративних послуг, портал на сьогодні інтегрує до своєї системи лише центральні органи виконавчої влади, а для місцевих органів, які надають згідно закону адміністративні послуги, технічні налаштування ще не розроблені.

Щодо архітектурної побудови, не менш важливим є оцінка та відгуки користувачів заради вдосконалення функцій та надання послуг. Система оцінювання якості надання послуг може здійснюватися з допомогою різних додаткових систем, наприклад з допомогою засобів мобільного зв'язку. Мається на увазі система, яка буде побудована на можливості користувачів через телефонний зв'язок оцінити якість надання послуг, проте цей метод потребує додаткових коштів, оскільки передбачає створення відокремленого call центру, який обдзвонюватиме користувачів. Це досить витратний метод, тому у випадку відсутності значного матеріального забезпечення найбільш простим є можливість оцінки наданої послуги через мережу Інтернет. Для прикладу, кожному громадянину, який скористався послугою, може приходити лист з опитування щодо якості надання послуги.

Також на нашу думку повинна бути можливість залишити відгук про послугу. Такі методи оцінки дозволять не тільки покращити саму систему, а

й дозволять зрозуміти вузькі місця в процесі надання тої чи іншої послуги, що є не менш важливим, якщо виходити з парадигми, що державні органи повинні сприйматись як сервісні. В цьому плані Єдиний державний портал адміністративних послуг не надає можливості оцінити якість наданих послуг та / або залишити свій відгук, надати свої пропозиції щодо покращення сервісу. Тому для комплексної взаємодії отримувачів адміністративних послуг та на суб'єктів надання адміністративних послуг варто додати таку можливість. На нашу думку, оцінка сервісу послуг є важливою в процесі надання адміністративних послуг.

Навіть за наявності уже необхідного переліку послуг на порталі не менш важливим фактором є маркетинг. Саме маркетинг повинен бути чітко продуманим та мати єдину систему заходів щодо популяризації portalу. Важко відокремити необхідні заходи, які повинні бути здійсненні для такого проекту, оскільки це не просто «безкоштовний сервіс» а ціла система заходів, які спрямована на отримання відповідних сервісів. Враховуючи розміри нашої країни та неоднорідність розвитку телекомунікаційних технологій по регіонах країни маркетингові заходи повинні включати в себе також такі прості речі, як сповіщення громадян через ЗМІ та звичайне інформування населення через інформаційні стенди в державних органах. Більш прогресивним маркетинговим заходом в реаліях сьогодення, на нашу думку, можна вбачати запровадження сучасних сервісів у вигляді мобільного додатку (мобільної версії) Єдиного державного portalу адміністративних послуг, що в свою чергу надасть доступ громадян до електронних послуг з власного мобільного телефону (смартфону), планшета чи ноутбука в режимі он-лайн у будь-якому зручному місці та у будь-який зручний час за принципом 24 годин / 7 днів на тиждень. Найважчим в популяризації електронних сервісів є залучення громадян старшого віку, яким у силу свого віку важко досягнути необхідність використання мережі Інтернет, тому тут також варто оцінити чи взагалі є доцільним навчання громадян.

На нашу думку, маркетинг такого проекту, як Єдиний державний

портал адміністративних послуг, повинен розроблятися окремо від технологічної та архітектурної складової проекту, необхідно сформувати власну стратегію просування сервісу на ринку державних послуг. З точки зору маркетингу державний портал програє оскільки не має жодної стратегії популяризації сервісу. Оскільки на Єдиному державному порталі адміністративних послуг занадто мала кількість електронних послуг, яка найбільш затребувана для громадян, то на даному етапі його розвитку проведення масштабної їх популяризації на сьогодні є економічно не вигідно і недоцільно. Однак на сьогодні загальному розвитку Єдиного державного порталу адміністративних послуг не завадить запровадження його брендингової ознаки у вигляді девізу, який матиме важливе іміджеве представлення уряду країни в уявленні кожного потенційного користувача електронними послугами.

Всі вище зазначені необхідні умови для впровадження електронного урядування будуть неефективними в разі відсутності ефективного менеджменту, керівництва проектом. Оскільки портал це не є окремою компанією або організацією а є саме проектом, він не потребує значної кількості працівників, які в ньому задіяні, оскільки в такому випадку буде надто складно ним керувати. Якщо виходити з теорії Спиральної динаміки Гейвза, то портал електронних сервісів а саме його команда повинні бути оранжевого кольору. Це спричинено тим, що команда повинна вміти швидко перебудовуватись під впливом зовнішнього середовища та змін, які в ньому виникають. Саме оранжеві команди орієнтовані на результат, це є дуже важливим при запровадженні електронного урядування. Швидкість розвитку повинен бути дуже швидким, оскільки використання найманої праці у вигляді технічних працівників – програмістів потребує значних затрат на оплату праці, що у разі неефективного управління проектом призведе до непосильних та зайвих витрат. Керівник такого проекту повинен бути внутрішньо мотивованим на досягненні кінцевого результату [35].

Будь який проект повинен мати свій кінцевий результат, у нашому

випадку 100% переведення всіх адміністративних послуг в електронний формат. З точки зору управління інноваційними технологіями то Єдиний державний портал адміністративних послуг поки що не має чітко сформованої мети і відомого кінцевого результату, керівництво у вигляді державних органів на даному етапі провокує ефективне використання ресурсів.

Надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, суб'єктами яких є місцеві органи публічної влади, може здійснюватися через веб-портали цих органів влади, регіональні мережі надання адміністративних послуг, інформаційні системи центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги» вказані електронні сервіси мають бути сумісними з єдиною інформаційно-телекомунікаційною інфраструктурою та інтегрованими до Єдиного державного portalу адміністративних послуг. Розвиток місцевих інформаційних мереж адміністративних послуг повинен сприяти підвищенню організаційно-інституційної спроможності місцевих територіальних громад в умовах проведення реформи децентралізації системи державного управління, яка передбачає передачу частини повноважень з центрального рівня на місцевий, у т. ч. у питаннях надання адміністративних послуг. Більше того, через зазначені інформаційні мережі можна організувати доступ до адміністративних послуг в електронному вигляді, суб'єктами надання яких є центральні (територіальні) виконавчі органи влади, у відповідності з визначеним Єдиним державним порталом адміністративних послуг порядком.

Слід зазначити, що доступ суб'єктів звернення до адміністративних електронних послуг також може бути реалізовано через посередників (центри надання адміністративних послуг, банки, телекомунікаційні провайдери тощо) або через спеціальні пункти автоматизованого доступу до адміністративних електронних послуг через відповідні мобільні додатки.

Залучення вищенаведених електронних каналів доступу до

адміністративних послуг дозволить розширити та спростити звернення фізичних та юридичних осіб до електронних послуг, задовольнити їх потреби, а також стимулювати в подальшому використання суб'єктами звернення адміністративних послуг засобами електронного врядування.

Отже, запропоновані напрями вдосконалення Єдиного державного порталу адміністративних послуг доцільно врахувати при подальшій розбудові та удосконаленні державного сервісу з надання адміністративних послуг засобами електронного врядування.

Модернізація системи публічного управління в Україні за допомогою ІКТ-технологій має передбачати реформування таких напрямів:

- удосконалення електронного документообігу через: розвитку системи внутрішнього електронного документообігу в органах публічної влади та системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; запровадження державного електронного архіву та електронних архівів органів публічної влади, визначення порядку архівного зберігання електронних документів; визначення вимог до формату уніфікованого інформаційного об'єкта, що призначений для обміну електронними документами; визначення порядку приймання-передачі електронних документів до державних архівних установ;

- удосконалення електронної взаємодії через: розвиток організаційної, технічної та семантичної інтеперабельності інформаційно-телекомунікаційних систем органів державної влади; запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформресурсів; розвиток електронної взаємодії суб'єктів владних повноважень на базі системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

- розвиток електронного урядування у таких сферах суспільного життя: охорони здоров'я, соціального захисту, освіти і науки, фінансової та бюджетної політики, виборчій сфері, охорони прав і свобод людини, транспорту та інфраструктури, екології та природних ресурсів, у сфері регіонального та місцевого розвитку і територіальної організації влади тощо [240].

Слід зазначити, що одним з основних завдань Концепції розвитку електронного урядування в Україні визначено забезпечення розвитку електронного урядування у базових сферах суспільного життя через запровадження ІКТ-систем підтримки прийняття публічноуправлінських рішень та автоматизації адмінпроцесів.

Один з головних напрямків, яким заплановано досягнення мети вищенаведеної Концепції управління розвитком електронного урядування, передбачає:

- ефективний розвиток електронного урядування через: відповідний аналіз та систематизацію нормативно-правової бази з питань електронного урядування, ІКТ-технологій на предмет їх дієвості та досягнення задекларованої мети та стратегічних цілей; актуалізацію та розробку необхідних нормативно-правових актів з питань електронного урядування; захисту інформації в державних електронних інформаційних ресурсах; захист персональних даних та прав на приватність особи для підвищення довіри до он-лайн середовища; визначення єдиних правил та вимог до створення і функціонування державних електронних інформаційних ресурсів; сприяння популяризації в країні електронного урядування;

- формування базової ІКТ-інфраструктури електронного урядування та забезпечення вимог законодавства у сфері захисту інформації [240].

Таким чином, Концепція розвитку електронного урядування в Україні передбачає можливість розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування або трансформаційним, або консервативним шляхом.

Трансформаційний шлях розвитку електронного урядування в країні передбачає революційний характер змін з посиленням функціональних можливостей електронного урядування та зниження витрат органів публічної влади на реалізацію владних повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів та ІКТ-технологій (у т. ч. Інтернету речей, Blockchain, Mobile ID, хмарної інфраструктури, shareding economy, опрацювання даних

великих обсягів (Big Data), принципів «одноразове введення інформації», «цифровий за замовчуванням» та «сумісність за замовчуванням», застосування перспективних форм організації виконання завдань і проектів розвитку електронного урядування, зокрема через запровадження державно-приватного партнерства.

В той же час, консервативний шлях передбачає еволюційний характер (метод наздоганяння) та докорінно не може змінити існуючі принципи та цілі розвитку наявної інфраструктури «електронного урядування» і може призвести до відставання від світових темпів розвитку цієї сфери.

Результатами, які Україна у напрямку розвитку «е-урядування» повинна досягнути до 2020 р., згідно Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 20.09.2017 р. №649-р, є:

- підвищення якості надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог, забезпечення необхідної мобільності і конкурентоспроможності громадян та суб'єктів господарювання в сучасних умовах;

- створення інвестиційно привабливого середовища, ділового клімату та підвищення конкурентоспроможності держави;

- підвищення ефективності діяльності системи державного управління та місцевого самоврядування на принципах результативності, прозорості, доступності довіри, відкритості та підзвітності;

- мінімізація корупційних ризиків при виконанні владних повноважень;

- стимулювання сталого розвитку України [240].

Отже, розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, соціальних мереж і різних діалогових платформ підсилює актуальність участі населення у вирішенні державноуправлінських проблем, важливих з точки зору громадянського суспільства України, також дозволяють ініціювати питання сталого розвитку держави, зокрема вдосконалення управління системою надання адміністративних послуг засобами електронного

урядування.

Таким чином, сучасні тенденції розвитку інформаційного суспільства вимагають від системи надання адміністративних послуг сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють здійснювати мережну взаємодію всіх сторін у вирішенні системних проблем, узгодження різних і суперечливих підходів до інституційно-організаційного, техніко-технологічного та ресурсного забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування застосування.

3.3. Удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування

Протягом всього формування та реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг в Україні, запроваджено цілу низку відповідних заходів в контексті реалізації визначених завдань щодо подальшого розвитку цієї сфери засобами електронного урядування.

Так, першочергово започатковано принцип надання адміністративних послуг засобами електронного урядування через систему, так званого «єдиного вікна», тобто через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), що в свою чергу дозволяє заявникам в одному місці 6 днів на тиждень отримувати адміністративні послуги усіх органів публічної державної та місцевої влади через універсальних працівників – адміністраторів, що в свою чергу дозволяє економити як фінансові, так і часові ресурси заявників.

Наступним кроком у сфері реформування сфери надання адмінпослуг засобами електронного урядування стало переведення їх надання у електронний формат, тобто їх надання через систему Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Електронний спосіб надання послуг передбачає можливість для заявника отримати необхідну послугу в режимі

он-лайн у будь-який зручний час за принципом 24 годин / 7 днів на тиждень, без відвідування органу влади чи ЦНАПу.

Тобто Єдиний державний портал адміністративних послуг – це так зване «електронне єдине вікно», через яке у зручний час і у зручному місці у режимі он-лайн будь-яка особа може замовити та отримати адміністративну послугу. На сьогодні електронна форма надання адміністративних послуг тільки починає розбудовуватись. Формат надання адміністративних послуг через ЦНАП розпочався з моменту прийняття у 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги».

Так, згідно зі звітом Мінекономрозвитку в Україні станом на 1 липня 2018 р. створено та функціонують 767 центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Найбільша кількість центрів (452) утворено районними державними адміністраціями, найменша (315) – органами місцевого самоврядування, в тому числі об'єднаними територіальними громадами (103) [164].

Коливається кількість адмінпослуг, надання яких здійснюється через ЦНАП України. Так більшість ЦНАПів, - 56%, забезпечують надання 50-135 видів послуг, 23% ЦНАП надають від 136-200 видів послуг, більше 200 видів послуг надається лише 5% ЦНАПів, всі інші ЦНАПи, - 16%, надають менше 50 видів адміністративних послуг.

Динаміка надання адмінпослуг в ЦНАП щороку має тенденцію до покращення, однак на сьогодні деякі аспекти роботи таких центрів, які працюють за системою «єдиного вікна» потребують вдосконалення. Розглянемо напрямки удосконалення роботи ЦНАП, а саме запровадження в їх роботі інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), які в тій чи іншій мірі відіграють значну роль у процес впровадження електронного урядування у сферу надання адмінпослуг засобами електронного урядування:

1. Впровадження ІКТ у сферу надання адмінпослуг, в тому числі у роботу центрів надання адміністративних послуг. Так, законом «Про адміністративні послуги» передбачено заходи інформування зацікавлених

сторін з питань надання послуг у центрах надання адміністративних послуг. Однак низка центрів не мають власного веб-сайту, та не розмістили інформацію про свою діяльність на Єдиному державному порталі адмінпослуг. Так, за оцінкою експертів, інформація про адмінпослуги на існуючих веб-сайтах більшості центрів надання адміністративних послуг є недостатньою, інколи, суперечливою і, часто, неактуальною, а її розміщення є незручним для громадян. За результатами моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг, станом на 1 липня 2018 р., четверта частина усіх ЦНАП мають електронний документообіг, 18% ЦНАП запровадило електронну чергу, 11% ЦНАП надають можливість заявнику здійснити попередній електронний запис на отримання бажаної адміністративної послуги [164].

З метою подальшого розвитку системи надання адмінпослуг стало прийняття Кабінетом Міністрів України 16 листопада 2016 р. розпорядження №918-р, яким було ухвалено Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні. Дана концепція визначила основні етапи, механізми та інструменти подальшого формування результативної системи надання публічних адмінпослуг в електронному вигляді в країні. На першому етапі передбачено запровадження пілотних проектів щодо надання адміністративних послуг в електронному вигляді, а також інших способів електронної автентифікації та ідентифікації у відповідності з чинним законодавством (перелік послуг, запровадження яких в електронній формі є першочерговим, наведено в додатку до Концепції і визначено 45 адміністративних послуг. На другому етапі передбачається масове залучення громадян та юридичних осіб до системи надання електронних адмінпослуг, а третій етап має забезпечити надання електронних адміністративних послуг в усіх галузях та сферах суспільного життя [237].

Слід зазначити, що Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр. та План заходів з її реалізації передбачає протягом 2017-2020 рр. оптимізацію процедур надання для 15 електронних

адміністративних послуг, які мають найбільшу затребуваність серед громадян країни, як фізичних так і юридичних осіб.

Нині за інформацією Мінекономрозвитку України станом на 1 липня 2018 р. лише 29% ЦНАП пропонують надання адміністративних послуг в електронному вигляді, а 12 % ЦНАП можуть надати он-лайн консультування з процедурних питань надання адмінпослуг засобами електронного урядування [164].

Таким чином, формується висновок, що ІКТ, які здебільшого були впровадженні у роботу окремих центрів надання адміністративних послуг за власною ініціативою органів, які створили ці центри (такі як он-лайн консультування, електронна черга (електронна система керування чергою відвідувачів), електронний документообіг, попередній електронний запис, смс-інформування про результат адміністративної послуги, встановлення платіжного термінал для оплати адміністративного збору за послугу банківською картою тощо) повинні з факультативних заходів перейти у обов'язкові та необхідні елементи функціонування кожного центру надання адміністративних послуг. Окрім цього в кожному ЦНАП обов'язково необхідно обладнати зони з вільним WI-FI, зони самообслуговування (автоматизоване робоче місце, яке дозволяє заявникові скористатись комп'ютером, зробити сканування або копіювання документів, роздрукувати і замовити адміністративну послугу у електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг). Невід'ємним елементом кожного Центру надання адміністративних послуг повинно бути наявність «мобільного офісу», який би містив ноутбук, багатофункціональний пристрій (БФП) для сканування, роздрукування та ксерокопіювання, портативний зчитувач ID карток для перевірки особи, камеру для відеофіксації процесу обслуговування клієнтів та модеми для доступу до мережі Інтернет. Завдяки таким «мобільним офісам надання адміністративних електронних послуг» люди похилого віку, люди з інвалідністю, мешканці віддалених територій тощо будуть мати змогу отримати адміністративні електронні послуги, не

відвідуючи ЦНАП.

Оскільки, згідно Закону України «Про адміністративні послуги» створення ЦНАП не передбачено в сільській території, то вважаємо, що в сільських радах для забезпечення доступу сільського населення до адміністративних послуг в електронному форматі повинні бути створені автоматизовані робочі місця, які дозволятимуть заявникові скористатись комп'ютером, зробити сканування або копіювання документів, роздрукувати і замовити адміністративну послугу у електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Окрім цього, у місцевому бюджеті повинно бути передбачене відповідне фінансування на ці потреби.

2. Якість надання адміністративних послуг. Якість обслуговування фізичних та юридичних осіб у ЦНАП, а також номенклатура адміністративних послуг, які надаються, зокрема найбільш затребуваних, за регіонами має певні відмінності. Найбільш повний перелік адміністративних послуг надають ЦНАП Луцька (353 адміністративні послуги), Львова (263 послуги), Вінниці (256 послуги), Одеси (246 послуги), Івано-Франківська (220 послуг). Утім, як вже зазначалось, кількість центрів надання адміністративних послуг, які забезпечують надання понад 200 адмінпослуг складає лише 5 % від загальної їх кількості. Львова частина ЦНАП надає адміністративних послуг в межах 100 позицій. Заслужують на увагу ЦНАП, які у своїй діяльності застосовують сервісно-орієнтований підхід, орієнтуються на нагальні потреби споживачів адміністративних послуг та розвивають інформаційно-комунікативні технології, які підвищують якість надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Відзначимо, що не менш важливим є забезпечення високої якості надання адмінпослуг мешканцям ОРДЛО. Наприклад, зараз усі особи, що зареєстровані в окремих районах Донецької та Луганської областей, де органи державної влади та місцевого самоврядування України тимчасово не здійснюють свої владні повноваження, при отриманні адміністративних послуг вимагають надати довідку внутрішньо переміщеної особи. Це

призводить до ускладнення (а часто, унеможлиблює) отримання адміністративних послуг громадянами України, які проживають на зазначених територіях та не є внутрішньо переміщеними особами. І це при тому, що Уряд країни ще на початку 2017 р. взяв зобов'язання створити сприятливі умови для надання адміністративних послуг громадянам України, які проживають на непідконтрольній Україні території окремих районів Донецької та Луганської областей або в тих населених пунктах, які розташовані вздовж лінії зіткнення.

Наприклад, забезпечити надання найбільш затребуваних населенням ОРДЛО адміністративних послуг (наприклад, реєстрація актів громадянського стану, отримання паспорту громадянина України тощо) можна через створення поблизу контрольних пунктів в'їзду-виїзду у Донецькому та Луганському регіонах віддалених місць для роботи адміністраторів центрів надання адміністративних послуг або їх територіальних підрозділів, які найменш віддалені від пунктів перетину лінії зіткнення.

Питання якісного надання адмінпослуг засобами електронного урядування потребує проведення постійного моніторингу та всеохоплюючого контролю за роботою центрів надання адміністративних послуг. Вищезазначений моніторинг та контроль, який покладено на Мінекономрозвитку України, містить цілу низку показників та критеріїв, які дозволяють проаналізувати діяльність ЦНАП щодо обслуговування фізичних та юридичних осіб, а саме: обсяг та номенклатура адміністративних послуг; надання у приміщенні центрів супутніх послуг; наявність електронних сервісів; наявність підключення ЦНАП до відповідних державних реєстрів тощо.

Однак, діючий моніторинг Мінекономрозвитку України не вистачає показників та критеріїв, які б дозволили проаналізувати рівень задоволеності фізичних та юридичних осіб якістю надання адміністративних послуг. Тобто, логічно, що оцінка якості надання адміністративних послуг засобами

електронного урядування має здійснюватись не лише органами публічної державної влади, а й споживачами цих послуг. Тільки за результатами вказаних двох оцінювань протилежними сторонами, можна отримати адекватну та близьку до реальності загальну оцінку якості надання тієї чи іншої адміністративної послуги. Тому, доцільно доповнити вказаний моніторинг інструментом опитування громадської думки шляхом проведення он-лайн опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.

На наш погляд, саме результат зворотного зв'язку зі споживачами адміністративних послуг, має стати головним критерієм оцінки якості їх надання засобами електронного урядування. Адже, вивчення ступеня задоволеності споживачів послуг через встановлення зворотного зв'язку дозволяє суб'єкту надання адмінпослуг отримувати інформацію про потреби та інтереси фізичних та юридичних осіб, виявляти наявні недоліки обслуговування та визначати шляхи вдосконалення надання адмінпослуг у відповідності з потребами споживачів.

Слід зазначити, що належне забезпечення зворотного зв'язку із отримувачами адміністративних послуг з метою врахування громадської думки при удосконаленні процедури та системи надання адмінпослуг є необхідною складовою діяльності ЦНАП в країнах ЄС, а моніторинг їх діяльності є обов'язковим та здійснюється органами муніципальної влади на постійній основі, згідно з чинним законодавством.

Процедура необхідності постійного моніторингу якості обслуговування громадян, на наш погляд, є необхідною, враховуючи вимоги Закону України «Про адміністративні послуги», в якому визначено мінімальні стандарти (вимоги) якості (недопущення якості нижче певного рівня) при наданні адмінпослуг. До таких вимог якості відносяться: ступінь інформування суб'єктів звернень про адміністративні послуги, наявність інформаційних та технологічних карток адмінпослуг, які надаються; порядок, умови та терміни надання адміністративних послуг; час прийому зацікавленої в отриманні адміністративної послуги сторони у ЦНАП тощо.

Ще у 2017 р. Мінекономрозвитку України з метою суттєвого підвищення якості обслуговування, ефективності та результативності діяльності ЦНАП, розробило Єдині вимоги (Стандарт) до якості надання адмінпослуг суб'єктам звернень до ЦНАП. Вказані Єдині вимоги (Стандарт), які включають в себе правила, вимоги та рекомендації щодо якісного обслуговування відвідувачів ЦНАП, розроблено відповідно до діючого законодавства та наявного практичного досвіду впровадження вказаних стандартів центрами надання адмінпослуг на регіональному рівні. Єдині вимоги регламентують діяльність адміністраторів ЦНАП при обслуговуванні громадян і рекомендовані для обов'язкового застосування в центрах надання адмінпослуг усіх рівнів на території всієї країни [164].

На жаль, в нашій державі поки не набула належного поширення практика встановлення органами публічної влади всіх рівнів власних стандартів якості надання адмінпослуг, які були б вище за визначені законодавством вимоги. Тому доцільно імплементувати досвід ЄС (Великобританії, Франції, Бельгії та інших європейських країнах), в яких органи публічної влади ще у 90-х роках ХХ ст. розробили та прийняли відповідні нормативно-правові акти щодо стандартів надання адміністративних послуг. Вказані стандарти базуються на принципах, які закладено у відповідних хартіях – програмах модернізації системи державного управління та місцевого самоврядування і спрямовані на підвищення якості надання публічних послуг, а наявність чітких критеріїв оцінювання стандартів надання адміністративних послуг та рівня їх якості є необхідною передумовою забезпечення прав та законних інтересів споживачів адміністративних послуг засобами електронного урядування.

3. Проблеми взаємовідносин центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) та органів місцевого самоврядування в питаннях надання адміністративних послуг. Ефективна та результативна діяльність ЦНАП залежить від зацікавленості їх керівників та політичної волі органів публічної влади. Проте належна діяльність центрів надання адміністративних послуг

значною мірою залежить від дотримання ЦОВВ вимог чинного законодавства щодо делегування на місцевий рівень повноважень з надання адмінпослуг. Громадські експерти вважають, що найбільший опір щодо делегування відповідних повноважень спостерігається з боку Міністерства внутрішніх справ та Державної міграційної служби. Як наслідок, більшість центрів надання адміністративних послуг поки не можуть повною мірою забезпечити надання таких затребуваних з боку громадян адмінпослуг, як оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянами України для виїзду закордон, оскільки вищевказані державні інституції зволікають з передачею у ЦНАП необхідного техніко-технологічного обладнання для видачі цих документів, а також логінів та паролів доступу до їх систем.

Що стосується інших державних установ, то, наприклад, надання послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру через ЦНАП унеможлиблюється через те, що вказана служба не надала органам місцевого самоврядування доступу до відповідної інформації з Державного земельного кадастру. В цілому, до Державного земельного кадастру підключено лише 19 % центрів надання адміністративних послуг, а до Єдиного державного демографічного реєстру – тільки 12,5 %, що практично підриває процес децентралізації надання адмінпослуг засобами електронного урядування у сфері земельних відносин. Для порівняння: до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно підключено 92,4 % центрів надання адміністративних послуг, а до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань – 89,7 % ЦНАП [164].

Подальша модернізація центрів надання адміністративних послуг та їх перетворення на повноцінні інтегровані офіси, де суб'єкти звернень мали б змогу отримати повний перелік необхідних їм послуг, блокується окремими органами державної влади шляхом створення власних мереж сервісних центрів (Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство Юстиції

України, Міністерство соціальної політики України тощо). Таке створення відомчих внутрішніх мереж сервісних центрів значною мірою нівелює головну ідею розбудови мережі ЦНАП, а саме: забезпечення зручності і доступності надання максимально можливої кількості найбільш затребуваних суб'єктами звернень адміністративних послуг в одному місці. Окрім цього, створення (фінансування) відомчих внутрішніх сервісних центрів призводить до неефективного витрачання державних коштів, які можна було б спрямувати на розширення мережі інтегрованих офісів – центрів надання адміністративних послуг. Тим більше, що недостатня кількість ЦНАП є надзвичайно актуальною проблемою для великих міст, а також для об'єднаних територіальних громад, де для забезпечення належної територіальної доступності адміністративних послуг не вистачає центрів їх надання.

Слід зазначити, що вищенаведені проблеми пов'язані також і з діяльністю створених акредитованих суб'єктів, яким згідно із законодавством було надано право здійснювати відповідні повноваження щодо державної реєстрації бізнесу та нерухомості у взаємодії з виконавчими органами міських рад, районними державними адміністраціями та нотаріусами. До цих проблем, які потребують вирішення можна віднести: сумнівну доцільність їх створення за рахунок бюджетних коштів, зменшення надходжень до місцевих бюджетів, стягнення додаткових платежів при наданні адміністративних послуг тощо.

Таким чином, першочерговими завданнями та напрямками удосконалення державної політики у сфері надання адміністративних послуг засобами електронного урядування є:

- продовження децентралізації процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування та подальший розвиток мережі ЦНАП у відповідності з існуючими потребами суб'єктів звернень.

- впровадження у систему надання адмінпослуг інформаційно-комунікаційних технологій та автоматизація процедури їх надання, а саме:

розвиток надання електронних послуг, он-лайн консультування, попередній електронний запис, електронна черга, електронний документообіг тощо.

- підвищення якості надання адмінпослуг засобами електронного урядування, а саме: удосконалення існуючих вимог (стандарту) надання адміністративних послуг; налагодження тісного та результативного зворотного зв'язку з суб'єктами звернень та їх залучення до контролю за якістю надання адміністративних послуг; вдосконалення системи моніторингу та оцінювання якості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Підкреслюється, що в умовах сучасної побудови системи електронного урядування Україна проходить шлях трансформації державного управління у напрямку європейських стандартів. При цьому трансформація від традиційного державного управління до електронного урядування має супроводжуватися відповідними змінами у розвитку українського суспільства. Подальше запровадження в Україні системи електронного урядування має відбуватися у напрямку еволюційного переходу від традиційного державного управління, а саме, від власне надання адміністративних послуг до надання адміністративних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (електронних послуг).

Основні напрямки удосконалення виокремлених нормативно-правового, адміністративно-організаційного, фінансово-економічного та інформаційно-мотиваційного механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні наведено на рис. 3.1.

Основними результатами удосконалення існуючих механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного управління урядування в Україні має стати підвищення ефективності публічного управління, адже переведення адміністративних послуг в електронний формат сприяє її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів, що значно скорочує паперовий документообіг, вивільняє час державних службовців на виконання інших



Рис. 3.1. Напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебюрократизації.

Користування електронними адміністративними послугами є зручним для суб'єктів їх отримання – фізичних та юридичних осіб, адже оформлення послуги з домашнього чи робочого комп'ютера значно швидше, ніж відвідувати офіси державних установ та заповнювати папери.

Що адміністративні послуги електронного формату мінімізують корупційні ризики, адже нівелюють потребу в особистому контакті фізичних та юридичних осіб з державними службовцями.

Покращення якості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування для громадян та суб'єктів господарювання відповідно до європейських вимог, підвищить ефективність роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшить ризик корупції під час надання адміністративних послуг та покращить інвестиційну привабливість, діловий клімат та конкурентоспроможність держави.

У контексті подальшого розвитку нормативно-правового механізму надання адміністративних послуг в Україні варто відзначити рекомендаційні та обов'язкові акти ЄС, що підлягають імплементації в українське законодавство на підставі діючої Угоди про асоціацію. З цією метою Урядом розробляються плани заходів з імплементації окремих директив, наприклад, «План імплементації Директиви 98/84/ЄС Європейського Парламенту та Ради про правовий захист послуг, базуються або містять умовний доступ та Директиви 2000/31/ЄС Європейського Парламенту та Ради про деякі правові аспектах послуг інформаційного суспільства, зокрема електронної комерції на внутрішньому ринку»[37].

Відзначимо, що нормативно-правове забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в сучасних умовах регламентується не в повному обсязі. Закон визначає окремі межі управління системою, а саме Центрів та Порталу, формування реєстрів, адміністративного збору і т.п.

Формуючи нові взаємини між суб'єктами звернення і органами

державного управління, в яких права і свободи громадян є пріоритетними, необхідно створити відповідні умови, при яких система дозволить їх реалізувати.

З огляду на це, пріоритетними напрямками вдосконалення системи надання адміністративних послуг засобами е-урядування є [37]:

- забезпечення інтеперабельності ІКС міжвідомчої взаємодії з ІКС і базами даних (реєстрів) інших органів державного управління і визначення на законодавчому рівні вимог обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх ІКС і баз даних (реєстрів) органів державного управління;

- створення дієвої ІТІ міжвідомчої взаємодії, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, і безперешкодне взаємодія між базами даних інших органів публічного управління в автоматичному режимі;

- формування ІТІ шляхом інтегрування державних інформаційних систем органів державного управління, державної установи «Урядовий контактний центр» та забезпечення подальшого функціонування і вдосконалення цієї інфраструктури, цілком обґрунтованою є проблема для органів публічного управління як на регіональному, так і на місцевому рівнях, що тільки бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства.

Таким чином, розвиток електронного урядування системи надання адміністративних послуг обмежується ще й бюджетним фінансуванням. І навіть міжнародна технічна допомога тепер можлива виключно опосередковано через бюджет, отже міжнародні проекти безпосереднього забезпечення організації надання адміністративних послуг виявляються незаконними. Все це аж ніяк не сприяє ефективній і швидкій трансформації системи надання адміністративних послуг в електронний вигляд.

У той же час фінансове та інше забезпечення діяльності органів публічного управління з надання адміністративних послуг здійснюється виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих

бюджетів [219], що, зокрема, унеможливило використання механізмів державно-приватного партнерства з метою додаткового фінансування і розвитку ІТІ для надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

Отже, трансформація діяльності органів державного управління в електронний вигляд обмежена колізійним характером законодавства з одного боку і бюджетним фінансуванням з іншого, що не сприяє швидкому впровадженню і ефективному функціонуванню системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.

Висновки до розділу 3

1. З метою організації цілеспрямованої діяльності органів публічної влади всіх рівнів для формування ефективної системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні необхідно вирішити проблемні питання, зокрема: недосконалість понятійно-категоріального апарату; правові колізії у законодачих та нормативно-правових актах щодо впровадження електронних адміністративних послуг; нерозкритість механізмів реалізації процедури (процесу) їх надання; недовіра механізмів громадського контролю (нагляду) за якістю наданих адміністративних послуг засобами електронного урядування тощо.

2. Подальша розбудова Єдиного державного порталу адміністративних послуг має передбачати всебічний розвиток Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) та максимальне впровадженню у їх діяльність інформаційно-комунікаційних технологій, а саме: електронна система керування чергою відвідувачів; он-лайн консультування; попередній електронний запис; смс інформування про результат адміністративної послуги; встановлення платіжного терміналу для оплати адміністративного збору за послугу банківською карткою; наявність «мобільного офісу», (який би містив ноутбук, кольоровий принтер, сканер, портативний зчитувач ІД

карток для перевірки особи, камеру для відеофіксації процесу обслуговування клієнтів та модеми для доступу до мережі Інтернет), завдяки яким мешканці віддалених територій, люди похилого віку, люди з інвалідністю та громадяни, які знаходяться на стаціонарному лікуванні тощо зможуть отримати послуги, не відвідуючи ЦНАП; обладнання зон з вільним WI-FI та зон самообслуговування (автоматизоване робоче місце, яке дозволяє заявникові скористатися комп'ютером, зробити роздруківку, сканування або копіювання документів, замовити адмінпослугу в електронному форматі через Єдиний державний портал адміністративних послуг). Оскільки, створення ЦНАП не передбачено на сільських територіях, створення автоматизованих робочих місць є чи не єдиним способом доступу сільського населення до адміністративних послуг в електронному форматі.

3. Вдосконалення нормативно-правового механізму забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади в Україні в частині надання адміністративних послуг засобами електронного урядування доцільно реалізовувати за такими напрямками: узгодженість підходів щодо переведення адміністративних послуг у електронний формат та їх відповідність концептуальним нормативно-правовим документам; розробка інструментів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адмінпослуг; формування інструментів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів державної влади й органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг; оптимізація існуючих порядків надання адміністративних послуг з метою скорочення кількості документів, що вимагаються від суб'єкта звернення через запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкриття доступу до державних інформаційних реєстрів, скорочення кількості та спрощення процедур, скорочення строків надання адміністративних послуг без зниження їх якості; доповнення понятійно-категоріальний апарату системи надання адміністративних послуг

засобами електронного урядування шляхом доповнення Закону України «Про адміністративні послуги» чітким визначенням Єдиного державного реєстру адміністративних послуг та поняття «електронна послуга»; розробка техніко-технологічних рішень щодо надання комплексних послуг (за однією заявою та одним пакетом) за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями; запровадження поточного моніторингу щодо ступеня реалізації заходів та завдань, визначених Концепціями розвитку електронного урядування та розвитку системи електронних послуг в Україні.

4. Функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг шляхом доцільно удосконалити у таких напрямках: розширення варіантів авторизації через мережу Інтернет Окрім електронного цифрового підпису (ЕЦП) надати можливість авторизації за допомогою BankID та MobileID; забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг кількома мовами (наприклад, українською та англійською); розширення функцій сервісу «персонального кабінету» шляхом забезпечення можливості інтерактивного спостереження за ходом реалізації адміністративної послуги на всіх процедурних етапах її виконання; забезпечення дистанційної консультації та дистанційного запис на прийом до суб'єкта надання адмінпослуг або ЦНАП; розміщення покрокових відео-інструкцій з отримання електронного цифрового підпису та електронних послуг; запровадження можливості оцінювання якості надання адмінпослуг їх отримувачами.

5. Пріоритетними напрямками вдосконалення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування є:

- створення дієвої інформаційно-технологічної інфраструктури міжвідомчої взаємодії, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, і безперешкодне взаємодія між базами даних інших органів державного управління в автоматичному режимі;
- забезпечення інтегрованості інформаційно-комунікаційних

систем міжвідомчої взаємодії з інформаційно-комунікаційними системами і базами даних (реєстрів) інших органів державного управління і визначення на законодавчому рівні вимог обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційно-комунікаційних систем і баз даних (реєстрів) органів державного управління;

- формування інформаційно-технологічної інфраструктури, шляхом інтегрування державних інформаційних систем органів державного управління, державної установи «Урядовий контактний центр» та забезпечення подальшого функціонування і вдосконалення цієї інфраструктури, цілком обґрунтованою є проблема для органів державного управління як на регіональному, так і на місцевому рівнях, що тільки бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства.

Матеріали цього розділу опубліковано в таких наукових працях [261; 263; 264; 265].

ВИСНОВКИ

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

1. Узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, яке має відповідати принципам: законності; системності та узгодженості; прозорості та відкритості; зручності та оперативності; конфіденційності та інформаційної безпеки; орієнтації на споживача; сумісності (стандартизації); ефективності та продуктивності; пристосування (адаптації); безпековості даних і відображає взаємодію суб'єкта надання адміністративних послуг та об'єкту надання адміністративних послуг через виокремлені механізми: нормативно-правовий, адміністративно-організаційний, фінансово-економічний, інформаційно-мотиваційний з метою забезпечення формування сервіс-орієнтованої держави, формування її позитивного іміджу серед громадян та приватного сектору, а також підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування.

2. Встановлено, що процес надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах є різноманітним та неоднорідним, базується на особливостях побудови систем публічного управління та адміністрування, залежить від рівня закріплення в законодавстві основних принципів взаємовідносин органів влади, приватного сектору і громадян на основі їх взаємної відповідальності, а також від рівня інформаційно-комунікаційного забезпечення систем надання адміністративних послуг. До відмінностей побудови систем надання адміністративних послуг засобами електронного урядування у світі належать особливості їх реалізації через

єдині державні он-лайн сервіси (державні портали) або через сукупність локальних інформаційних систем. Європейський досвід функціонування систем надання адміністративних послуг свідчить про наявність єдиного підходу щодо побудови моделі електронного урядування, центральним елементом якої є система міжвідомчої електронної взаємодії, а кінцевою метою є інтеграція окремих електронних сервісів надання адмінпослуг у єдиний загальнонаціональний веб-портал до якого інтегровані веб-портали надання адміністративних послуг регіональними та місцевими органами влади, які мають аналогічний інтерфейс, що допомагає краще орієнтуватись у запропонованих порталом можливостях і спрощує процедуру отримання адміністративних послуг. Світова практика доводить, що в сучасних умовах адміністративні послуги в електронному форматі є інструментом забезпечення відкритості, прозорості та ефективності публічно-управлінської діяльності органів влади всіх рівнів, а передовими є ті країни, громадяни яких отримують переваги від автоматизованих процесів в управлінні, вільного доступу до інформації та відкритих стосунків з публічною владою.

3. Проаналізовано існуючі принципи взаємодії держави і громадянського суспільства в контексті нормативно-правового забезпечення такої взаємодії, стандартизації та регламентації процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування. Трансформація системи надання адміністративних послуг в електронний формат стримується колізійним та суперечливим характером діючого законодавства. Еволюція нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в українських реаліях має несистемний характер, що вимагає здійснення відповідного упорядкування та взаємоузгодження з нормами міжнародного законодавства щодо електронізації процесу надання адміністративних послуг в Україні. Трансформація існуючого нормативно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування згідно з європейськими стандартами дозволить удосконалити систему надання

адміністративних послуг в електронному форматі відповідно до міжнародних вимог, а також суттєво підвищити ефективність публічно управлінської діяльності, знизити корупційні ризики, підвищить рівень довіри громадян до влади та прискорить розвиток громадянського суспільства в Україні.

4. Охарактеризовано сучасний стан та результативність механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні та встановлено, що розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження до діяльності органів публічної влади технологій електронного урядування відбувалися несистемно і фрагментарно, а можливості використання технологій електронного урядування носили практично факультативний характер, адже зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур. Створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечують надання адміністративних послуг органами державної влади й місцевого самоврядування, є позитивним явищем, однак, ураховуючи європейський досвід організації системи електронних адміністративних послуг, кінцевою метою розвитку їх надання повинна бути інтеграція окремих електронних сервісів надання адміністративних послуг у єдиний загальнодержавний веб-портал, функції якого має виконувати Єдиний державний портал адміністративних послуг. Нерозвиненість системи надання електронних адміністративних послуг не дозволяє вести відкритий діалог органів державного управління і громадськості і не забезпечує можливість громадянському суспільству впливати на процеси прийняття державно управлінських рішень, що не сприяє підвищенню якості функціонування як самої системи надання адміністративних послуг, так і рівня довіри суспільства до органів публічного управління.

5. З'ясовано проблеми та суперечності процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, в тому числі на регіональному рівні, зокрема: органи публічної влади здебільшого обмежуються прийняттям регіональних програм розвитку електронного

урядування (як альтернативи наданню адміністративних послуг через ЦНАП), які здебільшого мають несистемний, добровільний та формальний характер; недосконалість понятійно-категоріального апарату; правові колізії у законодавчих та підзаконних актах щодо впровадження електронних адміністративних послуг; нерозкритість механізмів реалізації процедури (процесу) їх надання; низький рівень впровадження сучасних технологій мережевої взаємодії, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій; низький рівень забезпечення організаційної, технологічної, технічної сумісності та інституційно-правової взаємодії між органами публічного управління; відсутність механізмів громадського контролю (нагляду) за якістю наданих адміністративних послуг; відсутність доступу до високошвидкісної мережі Інтернет у сільській місцевості тощо. На регіональному та місцевому рівнях не забезпечено однакових умов надання населенню адміністративних послуг через використання різноманітних електронних інструментів, які б сприяли доступності та зручності їх отримання, зокрема: електронна подача заяви, створення особистого кабінету користувача, створення можливості відстеження поточного стану опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги.

6. Обґрунтовано шляхи модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, а саме: перехід системи державного управління та місцевого самоврядування на нові сучасні автоматизовані системи та всебічна диджиталізації їх діяльності з надання адміністративних послуг шляхом застосування запропонованих нових складових (надання послуг кількома мовами, інтерактивне спостереження за ходом реалізації послуги на всіх процедурних етапах її виконання, здійснення контролю за термінами надання, інформування про ступінь готовності, он-лайн оплата, дистанційне консультування, відео-інструкції, надання послуг за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями, отримання оцінки та відгуків користувачів за надання послуги); відмова від паперового

документообігу та перехід від системи комунікації в публічному управлінні у цифровий формат шляхом оцифрування адміністративних послуг; подальша диджиталізація системи надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях, в тому числі шляхом запровадження «мобільних офісів». Рівень розвиненості інформаційного суспільства та рівень потенціалу щодо впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в Україні є недостатнім і не відповідає стратегічним цілям розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, що вимагає забезпечення рівного доступу до телекомунікаційних послуг та інформаційних ресурсів для приватного сектору та громадян (незалежно від віку, освіти, місця проживання тощо); забезпечення загальної доступності електронних інформаційних ресурсів; збільшення кількості електронних адміністративних послуг.

7. Визначено напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування, що сприятиме децентралізація, демонополізація та дерегуляції системи надання адмінпослуг в Україні, а саме: нормативно-правового механізму: прийняття законодавчих та нормативно-правових актів щодо зменшення ризику корупції при наданні адміністративних послуг засобами електронного урядування, стимулювання розвитку інформаційного суспільства, вдосконалення діючого законодавства в контексті його адаптації та імплементації до законодавства ЄС у питаннях підвищення якості надання адміністративних послуг; адміністративно-організаційного механізму: першочергове переведення в електронний формат адміністративних послуг, які найбільш затребувані суспільством та які мають значний антикорупційний ефект, запровадження електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; фінансово-економічного механізму: збільшення бюджетного фінансуванням заходів щодо впровадження електронного урядування в систему надання адміністративних послуг, створення фінансово-економічних передумов для розбудови інформаційно-

комунікаційної мережі та модернізації наявних і створення нових веб-порталів суб'єктів владних повноважень, через які надаються електронні послуги; техніко-технологічне та програмно-апаратне оновлення центрів надання адміністративних послуг; інформаційно-мотиваційного механізму: проведення інформаційної кампанії щодо необхідності переходу на електронні адміністративні послуги та підвищення рівня готовності суб'єктів звернення до їх використання шляхом проведення просвітницьких заходів з формування інформаційно-комунікаційної компетентності; запровадження спеціального навчання, перекваліфікація державних службовців та осіб органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні електронні послуги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
2. Абраменко Ю. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні. Електронний ресурс. – Режим доступу : <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09auyupi.pdf>
3. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – Київ : Факт, 2003. – 496 с.
4. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Коліушка. – Київ : Факт, 2001. – 72 с.
5. Адміністративне право України. Загальна частина: курс лекцій / [В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, О. В. Горбач та ін. ; за ред. В. В. Коваленка]. – Київ, 2011. – 395 с.
6. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / А. О. Чемерис, М. Д. Лесечко, А. В. Ліпенцев, А. О. Каляєв ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Львів, 2004. – 148 с.
7. Айткен Д. Забезпечення підзвітності за якість послуг: механізми незалежного перегляду та гарантування якості / Джудіт Айткен // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 140–156.
8. Арнберг М. Інформування клієнтів: надання інформації про послуги та їх стандарти / М. Арнберг // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 245–262.

9. Асанова А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві / А. Асанова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/e-journals/dutp/20061/txts/TEKNOLOGIYA/06aa_avis.pdf.

10. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять / К. Афанасьєв // Юрид. Україна. – 2007. № 7. – С. 25–29.

11. Бабаєв В.М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» (для студентів 5 курсу спеціальності 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування» денної форми навчання) / В.М. Бабаєв, М.М. Новікова, С.О. Гайдученко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 127 с.

12. Баранов О.В. Електронне урядування в Україні : аналіз та рекомендації : [результати дослідження] / [О.А. Баранов, І.Б. Жилиєв, М.С. Демкова та ін.] ; за ред. І.Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.

13. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? / О. Баранов // Дзеркало тижня. – № 1 (376), 5 – 18 січня 2002 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zerkalo-nedeli.com>.

14. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: [монографія], А.А. Барікова. – К.: Юрінком Інтер, 2016. – 224 с.

15. Бакуменко В. Д. Державно-управлінські рішення : навч. посіб. / В. Д. Бакуменко. – Київ : ВПЦ АМУ, 2012. – 344 с.

16. Бачило И.Л. Государство социальное или сервисное? Информационно-правовой аспект / И.Л. Бачило // Право. Журнал высшей школы экономики. – 2010. – № 1. – С. 3–11.

17. Білінська М. М. Розвиток партнерських відносин між органами державної влади і громадянами: актуальні проблеми [Електронний ресурс] /

М. М. Білинська // Університет. наук. зап. – Електрон. дані. – Хмельницький, 2012. – № 2. – С. 30–35. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Unzap_2012_2_6.pdf. – Назва з екрана.

18. Бойко-Бойчук О. Семантичний аналіз та визначення категорії “державне регулювання” / О. Бойко-Бойчук // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2007. – № 3. – С. 46–58.

19. Боссарт Д. Державна служба у країнах-кандидатах до вступу до ЄС: нові тенденції та вплив інтеграційного процесу / Д. Боссарт, К. Деммке ; [пер. з англ. О. М. Шаленко]. – Київ : Міленіум, 2004. – 128 с.

20. Боукаерт Г. Інформування клієнтів: роль стандартів державних послуг / Г. Боукаерт // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 108–116.

21. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Т. О. Буренко; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2011. – 224 с.

22. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні / О.М. Буханевич // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2015. – Вип. 3. – С. 57–60.

23. Василевська Т.Е. Патерналізм / Т.Е. Василевська // Енциклопедичний словник з державного управління / [уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко, А. М. Михненко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна]. – Київ, 2010. – С. 511–512.

24. Васильева А.Ф. Административно-правовое регулирование публичных услуг в Германии и России: сравнительно-правовой анализ : дис. канд. юрид. наук: 12.00.14 / А.Ф. Васильева; СанктПетербургский государственный университет. – СПб., 2009. – 223 с.

25. Васильєва О. І. Аналіз заходів реформування системи надання послуг у країнах пострадянського простору / О. І. Васильєва, Н. В. Васильєва // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2013. – № 3. – С. 59–63.

26. Великий тлумачний словник сучасної української мови : 250000 / уклад., голов. ред. В. Т. Бусел. – Київ ; Ірпінь : Перун, 2005. – 1728 с.

27. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І.В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Серія: Право / Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна – Харків, 2009. – № 841. – С. 88–91.

28. Вершинин М. «Електронне правительство» в ХХІ веке / М. Вершинин [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.prnews.spb.ru/publicat/>.

29. Вінберг А. Забезпечення підзвітності за якість послуг: механізми незалежного перегляду та гарантування якості / Аллан Вінберг // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 157–163.

30. Волох О. Генезис електронного урядування в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2017/2/24.pdf>.

31. Гойртдал Г. Інформування клієнтів: роль стандартів державних послуг / Г. Гойртдал, Б. Шоу // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 89–107.

32. Голобуцький О. П. Електронний уряд. / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с.

33. Гончарук Н. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук, Л. Прокопенко // Публічне управління. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

34. Горник В. Г. Чинники формування інформаційних технологій у сфері надання державних послуг в Україні / В. Г. Горник // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління” / Акад. муніцип. упр. – Київ, 2014. – Вип. 4. – С. 15–23.

35. Данилевич С. Я. Впровадження інноваційних управлінських технологій електронного урядування в державні органи України . [Електронний ресурс]. – Режим доступу : dspace.tneu.edu.ua.

36. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства / А.В. Данилин. – М. : Инфра-М, 2004. – 336 с.

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

38. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади / М. Демкова // Юридичний журнал. – 2007. – № 3 (57). – С. 124–126.

39. Деякі питання надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 11 жовт. 2010 року № 915 // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 78. – Ст. 2749.

40. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травні 2014 року № 523-р // Офіц. вісн. України. – 2014. – № 45. – Ст. 1193.

41. Деякі питання діяльності центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2014 року №255 [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

42. Деякі питання надання адміністративних послуг: Постанова

Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2010 року №915 [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

43. Деякі питання надання платних адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 5 січня 2011 року № 33 // Офіц. вісн. України – 2011. – № 4. – Ст. 216.

44. Деякі питання реалізації в Україні Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” : постанова Кабінету Міністрів України від 13 черв. 2012 р. № 671 // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 56. – Ст. 2250.

45. Деякі питання спрощення порядку надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: постанова Кабінету Міністрів України від 18 берез. 2015 р. № 137 // Офіц. вісн. України. – 2015. – № 26. – Ст. 751.

46. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року №55. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

47. Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року №474-р [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

48. Дегтяр О. А. Формування державних адміністративних послуг в Україні / О. А. Дегтяр // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2013. – № 1. – С. 52–57.

49. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

50. Директива 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства»

від 13 грудня 1999 року [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

51. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / В. С. Долечек ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2005. – 20 с.

52. Дрешпак В. М. Досвід реалізації проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Дніпропетровській області [Електронний ресурс] / В.М. Дрешпак, О.А. Вискуб // Публічне адміністрування: теорія та практика. – Електрон. дані. – Дніпропетровськ, 2014. – Вип. 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Patp_2014_1_20.pdf. – Назва з екрана.

53. Дробот І. О. Якість адміністративних послуг як ресурс гарантування місцевого самоврядування в Україні: понятійно-термінологічний аспект [Електронний ресурс] / І. О. Дробот, П. М. Петровський. // Державне будівництво / Харків. регіонал. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Електрон. дані. – Харків, 2011. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeVu_2011_2_4.pdf. – Назва з екрана.

54. Дубов Д.В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування / Д. В. Дубов// Вісник книжкової палати. – 2006. – № 7. – С. 34–38.

55. Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навч. посіб. / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.

56. ДСТУ 3966:2009 Термінологічна робота. Засади і правила розроблення стандартів на терміни та визначення понять / Нац. стандарт України. – Київ : Держспоживжстандарт України, 2010. – 31 с.

57. Дубов Д. В. Основи електронного урядування. Навчальний

посібник / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К.: Центр навчальної літератури, 2012. – 176 с.

58. Дубровин Ю.И. Новые направления современных административных реформ в ведущих странах Европейского союза / Ю. И. Дубровин // Власть. – 2009. – № 1. – С. 131–134.

59. Дурман М. О. Надання адміністративних послуг в електронному вигляді як один з інструментів дерегуляції / М. О. Дурман, Н. Ю. Цегельник. // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. - 2014. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2014_2_10.

60. Дяченко Н. Прогнозні оцінки динаміки впровадження електронного урядування в Україні / Н. Дяченко // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – С. 31–36.

61. E-GOV у світі. Світовий досвід е-урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/e_gov/.

62. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жиляєв, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова ; за ред. І. Г. Малюкової. – К. :ТОВ “Поліграфі-Плюс”, 2007. – 254 с.

63. Електронне урядування: опор. конспект лекцій / Дзюба С. В., Жиляєв І. Б., Полумієнко С. К. [та ін.] ; за ред. А. І. Семенченка. – Київ : [б. в.], 2012. – 264 с.

64. Електронне урядування : підручник / авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.

65. «Електронний уряд» столиці енергетиків [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.en-dar.com/?str3=new_e&in=1712.

66. Єдиний державний портал адміністративних послуг. – Режим доступу: <https://poslugu.gov.ua>.

67. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні / В. В. Єганов. // Державне будівництво. - 2012. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_7.

68. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності / О. Ємельяненко // Віче. – 2008. – № 2. – С. 20 – 22.

69. Задорожна Н.Т. Підходи до створення та підтримки порталів [Електронний ресурс] / Н.Т. Задорожна // Проблеми програмування. – Електрон. дані. – Київ, 2006. – № 2/3. – С. 569–579. – Режим доступу: <http://dSPACE.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/1614/68Zadorojna.pdf?sequence=1>.

70. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за III квартал 2019 року / Звіт Мінекономіки. – 10 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>.

71. Інформаційна політика України: європейський контекст: монографія / [Л. В. Губернський, Є. Є. Каменський, Є. А. Макаренко та ін.]. – Київ : Либідь, 2007. – 360 с.

72. Інформаційна система «електронний уряд». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.znannya.org/?view=concept:421>

73. Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн євро. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramu-pidtrymky-tsyfrovoi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.html>

74. Карпенко О. В. Визначення та етапи розвитку електронних послуг державного управління в Україні / О. В. Карпенко // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного

управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.-практ. семінару, 19 квіт. 2013 р., м. Дніпропетровськ / Дніпропетров. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Дніпропетровськ, 2013. – С. 41–44.

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

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

77. Карпенко О. В. Застосування алгоритму розрахунків порталного, мережевого та інтегрального індексів для вирішення прикладного завдання методики оцінювання порталів управлінських послуг / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2014. – Вип. 2. – С. 33–37.

78. Карпенко О. В. Методика оцінки порталів послуг органів державного управління / О. В. Карпенко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління” / Акад. муніцип. упр. – Київ, 2013. – Вип. 3. – С. 136–145.

79. Карпенко О.В. Методика оцінювання результатів упровадження програми “Громадянське суспільство та належне врядування” міжнародного фонду “Відродження” з напрямку “Електронне урядування / електронна демократія” упродовж 2005–2013 рр. / О.В. Карпенко // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного

управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали II наук.-практ. семінару, 25 квіт. 2014 р. м. Дніпропетровськ / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. – Дніпропетровськ, 2014. – С. 41–49.

80. Карпенко О. В. Оцінка проектів неурядових організацій з підтримки ініціатив щодо розвитку порталів державних та муніципальних послуг / О. В. Карпенко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. : зб. наук. пр. Серія “Управління” / Акад. муніцип. упр. – Київ, 2014. – Вип. 1. – С. 128–139.

81. Карпенко О. В. Підвищення кваліфікації державних службовців із метою надання якісних управлінських послуг / О.В. Карпенко // Модернізація системи державного управління: теорія та практика : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (5 квіт. 2013 р., м. Львів) : у 2 ч. / [за наук. ред. В. С. Загорського, А. В. Ліпенцева] ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. при Президентові України, Ін-т держ. упр. поліції та права Землі Мекленбург – Передня Померанія ; Орлов. філія Рос. акад. нар. господарства і держ. служби при Президентові Рос. Федерації. – Львів, 2013. – Ч. 1. – С. 408–411.

82. Карпенко О. В. Показники та форми оцінювання анкет користувачів порталів державних та муніципальних послуг / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2013. – Вип. 2. – С. 57–67.

83. Карпенко О.В. Портал управлінських послуг як платформа електронного оскарження результатів сервісної діяльності органів влади [Електронний ресурс] / О.В. Карпенко // Новітні інформаційнокомунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали III наук.-практ. семінару, 30–31 квіт. 2015 р. м. Дніпропетровськ / Дніпропетров. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Електрон.

дані. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. – Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/pdf/12.pdf. – Назва з екрана.

84. Карпенко О.В. Портальні технології як базовий інструментарій реінжинірингу державного управління / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2012. – Вип. 4. – С. 73–76.

85. Карпенко О. В. Про необхідність законодавчого визначення терміну “інформаційні послуги” у галузі державного управління / О.В. Карпенко // Сучасна регіональна політика: освіта, наука, практика : матеріали підсумкової наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 28 жовт. 2011 р.: у 2 т. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2011. – Т. 2. – С. 197–198.

86. Карпенко О.В. Реалізація ефективного інформаційного обслуговування потреб населення органами виконавчої влади як запорука побудови сучасної сервісної держави / О. В. Карпенко // Дні інформаційного суспільства – 2012 : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, Київ, 24–25 квіт. 2012 р. / [упоряд.: Н. В. Грицяк, С. Г. Соловйов]. – Київ, 2012. – С. 23–24.

87. Карпенко О.В. Розбудова системи порталів послуг органів виконавчої влади України у рамках реалізації Ініціативи “Партнерство “Відкритий уряд” / О.В. Карпенко // Ефективність державного управління: зб. наук. пр. / Львів. регіон. ін-т держ. упр. – Львів, 2012. – Вип. 32. – С. 216–223.

88. Карпенко О.В. Світові тенденції реалізації сервісно-орієнтованої державної політики засобами порталів управлінських послуг / О. В. Карпенко // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. пр. / Акад. муніцип. упр. – Київ, 2015. – Вип. 2. – С.

59–68.

89. Карпенко О.В. Специфіка нормативно-правового трактування терміну “інформаційні послуги” у законодавстві країн СНД / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2011. – Вип. 4. – С. 10–16.

90. Карпенко О.В. Створення порталів органів влади на відкритих платформах як функціонально-технологічний механізм інформаційного забезпечення реалізації управлінських послуг [Електронний ресурс] / О. В. Карпенко // Теоретичні та прикладні питання державотворення : електрон. наук. фах. вид. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Електрон. дані. – Одеса, 2012. – Вип. 11. – Режим доступу: <http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/E-11.pdf>. – Назва з екрана.

91. Когут В.М. Про використання електронних засобів інформації у вітчизняному та зарубіжному законодавстві / В.М. Когут // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: Юридичні науки: збірник наукових праць. – 2015. – № 813. – С. 54–60.

92. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: інституціональний аспект / І. М. Колесніченко // Бізнес Інформ. – 2014. – № 3. – С. 52-57. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_3_9.

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

94. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок.– Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

95. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної

демократії та надання електронних державних послуг / П.С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1(28). – С. 54–61.

96. Клімушин П.С. Механізми електронного урядування в системі надання адміністративних послуг / П. С. Клімушин, Д. В. Спасібов // Теорія та практика державного управління. – 2016. – Вип. 1. – С. 50-55. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu_2016_1_10.

97. Клименко І.В. Технології електронного врядування / І.В. Клименко, К.О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.

98. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р / Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.

99. Карпенко О.В. Суперечливість трактування категорій освітніх послуг у сучасній педагогічній науці Російської Федерації / О. В. Карпенко, В. В. Вербова, Є. Ф. Демида // Педагогіка і психологія. Вісн. НАПН України. – 2012. – № 4. – С. 88–93.

100. Карпенко О.В. Сучасне реформування системи державних освітніх послуг у Туреччині / О. В. Карпенко, О. В. Литовченко, В. Ю. Ткаченко // Педагогіка і психологія. Вісн. НАПН України. – 2012. – № 2. – С. 88–93.

101. Карпенко О. В. Тенденції державного реформування освітніх послуг у Республіці Польща / О. В. Карпенко // Педагогіка і психологія. Вісн. НАПН України. – 2011. – № 4. – С. 125–135.

102. Карпенко О.В. Трактування публічних послуг у законах та підзаконних актах України / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми регіонального управління та місцевого самоврядування : матеріали наук.-

практ. конф. за міжнар. участю (08.04.2011) : у 2 ч. / за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка, Т. В. Іванової. – Київ, 2011. – Ч. 2. – С. 93–95.

103. Карпенко О. В. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади : монографія / О. В. Карпенко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ : [АМУ], 2014. – 408 с.

104. Карпенко О.В. Управлінські послуги як механізм реалізації державної політики / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентові України. – Одеса, 2015. – Вип. 1. – С. 11–15.

105. Карпенко О. В. Управлінські послуги як узагальнююча категорія сервісів органів влади: сучасна теорія й практика / О.В. Карпенко // Інформаційне суспільство в Україні: стан, проблеми, перспективи : матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю “Дні інформаційного суспільства – 2015”, Київ, 19–20 трав. 2015 р. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; [упоряд. М. Малюга ; за заг. ред. Н. В. Грицяк]. – Київ, 2015. – С. 129–131.

106. Карпенко О.В. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та ін.]. – Одеса, 2013. – Вип. 1. – С. 76–81.

107. Карпенко О. В. Упровадження болонських процесів у контексті реформування системи освітніх послуг країн Балтії – Латвії, Литви та Естонії / О. В. Карпенко, Л. І. Самчук, О. В. Кривоносова // Педагогіка і психологія. Вісн. НАПН України. – 2013. – № 3. – С. 91–98.

108. Карпенко О.В. Формування правових засад сервісної діяльності органів державної влади в Україні: комунікативний аспект розвитку / О.В. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одес. регіон. ін-ту держ. упр. / Одес. регіон. ін-т держ. упр. [та

ін.]. – Одеса, 2013. – Вип. 4. – С. 67–71.

109. Карпенко О.В. Функціонально-технологічна модель системи надання управлінських послуг / О. В. Карпенко // Наук. вісн. Акад. муніцип. упр. Серія “Управління” / Акад. муніцип. упр. – Київ, 2014. – Вип. 4. – С. 170–182.

110. Карпенко О.В. Функціонально-технологічні механізми інформаційно-аналітичного забезпечення органів державного управління : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Карпенко О. В.; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Київ, 2010. – 256 арк.

111. Кеттл Д. Глобальная революция в государственном управлении / Д. Кеттл // Отечеств. зап. – 2004. – № 2. – С. 12–18.

112. Кистяковский Б. А. Философия и социология права / Б. А. Кистяковский ; [сост.: Ю. Н. Давыдов, В. В. Сапов] ; Рус. Христиан. гуманитар. ин-т. – Санкт-Петербург : РХГИ, 1998. – 800 с.

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

114. Коженко Я. В. Концепции “сильного” и “сервисного” государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное / Я. В. Коженко // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 3. – С. 744–748.

115. Коженко Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект [Электронный ресурс] / Я.В. Коженко // Современные проблемы науки и образования. – Электрон. дан. – Москва, 2013. – № 2 <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=8467>. – Загл. с экрана.

116. Козюра І. В. Місцеве самоврядування в Україні (становлення та еволюція) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / І. В. Козюра, О. Ю. Лебединська ; Укр. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Ужгород :

Патент, 2003. – 224 с.

117. Колесников С. Ситуационные центры: что это такое, и как с ними бороться [Электронный ресурс] / Сергей Колесников // Компьютер-Информ : [газета]. – Электрон. дан. – Санкт-Петербург, 2009. – Режим доступа: http://www.ci.ru/inform21_04/p_22.htm. – Загл. с экрана.

118. Коліушко І. Управлінські послуги новий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимощук // Право України. – 2001. – № 5 – С. 30–34.

119. Кон И. С. Дружба : этико-психол. очерк / И. С. Кон. – Москва: Политиздат, 1980. – 255 с. – (Личность, мораль, воспитание).

120. Конституція України [Електронний ресурс] : прийнята на п'ятій сесії Верхов. Ради України 28 черв. 1996 р. : [станом на 21.02.2014, тлумачення від 15.05.2014] // Законодавство України. – Електрон. дані. – Київ, 2014. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws>.

121. Концептуальні засади взаємодії політики й управління : навч. посіб. / [авт. кол.: Е. А. Афонін, Я. В. Бережний, О. Л. Валевський та ін. ; за заг. ред. В. А. Ребкала, В. А. Шахова, В. В. Голубь, В. М. Козакова]. – Київ : НАДУ, 2010. – 300 с.

122. Коровкин С. Д. Портал как интегрирующая платформа единого информационного пространства органов государственной власти / С. Д. Коровкин // Интернет-порталы: содержание и технологии : сб. науч. ст. / [редкол.: А. Н. Тихонов (председатель) и др.] ; ГНИИ ИТТ “Информика”. – Москва, 2004. – Вып. 2. – С. 85–93.

123. Кортре-Реал І. Сучасні напрацювання та перспективи розвитку ініціатив щодо поліпшення якості в державному управлінні Португалії / Ізабель Кортре-Реал // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 43–51.

124. Костюков А.Н. Понятия и виды публичных услуг / А. Н. Костюков // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сб. ст. / общ. ред.: Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелева. – Москва, 2007. – С. 1–7.

125. Кошкин А. Проект «электронного правительства»: мировой опыт и российские перспективы. Государство и «информационная революция» / А. Кошкин // Проблемы преодоления «цифровой неуровненности» у Росії і країнах СНД : Матеріали міжнародного семінару. – М., 2000. – 156 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/13500826/politologiya/elektronniy_uryad_problemi_prioriteti.

126. Крайнікова Т. Профіль українського інтернет-користувача (аналіз вторинних соціологічних досліджень) / Т. Крайнікова // Вісник Книжкової палати. – 2014. – № 2. – С. 2.

127. Кужель О. Діалог влади і бізнесу в Україні [Електронний ресурс] / Олександра Кужель // Академія: аналітичний центр. – Електрон. дані. – Київ, 2012. – Режим доступу: <http://www.academia.org.ua/?p=1054>. – Назва з екрана.

128. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев. Сайт Фонду місцевої демократії. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

129. Курс адміністративного права України: підручник / [Колпаков В. К. та ін. ; за ред. В. В. Коваленка] ; Нац. акад. внутр. справ. – Київ : Юрінком Інтер, 2012. – 805 с.

130. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України / І. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. – № 2(6). – С. 60–68.

131. Лопушинський І. Упровадження електронного урядування в

роботу органів виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби / І. Лопушинський. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2010-2/doc/.../08.pdf.

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

133. Малиновський В.Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – Київ : Атіка, 2005. – 240 с.

134. Маматова Т. В. Теоретико-методологічні засади реалізації функції державного контролю як публічної послуги : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / Т.В. Маматова ; Класич. приват. ун-т. – Запоріжжя, 2010. – 36 с.

135. Мамонова В. В. Соціальна ефективність управлінських послуг органів місцевого самоврядування: теоретичний аспект / В. В. Мамонова, І. І. Вишлова-Пилева // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. / Харків. регіон. ін.-т держ. упр. [та ін.]. – Харків, 2014. – Вип. 1. – С. 222–229.

136. Манойло А.В. Объекты и субъекты информационного противоборства [Электронный ресурс] / А. В. Манойло // ПСИ-ФАКТОР : [информ. ресурс. центр по науч. и практ. психологии]. – Электрон. дан. – Москва, 2003. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/psywar24.htm>. – Загл. с экрана.

137. Маркелов К. В. Аналитическое мышление специалиста по работе с информацией : лекция / К. В. Маркелов. – Москва : Изд-во РАГС, 2007. – 18 с.

138. Маслянюк П. П. Проблеми проектування та застосування порталів / П. П. Маслянюк, К. В. Стокоз // Сучасні тенденції розвитку інформаційних технологій в науці, освіті та економіці : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 11–13 груд. 2006 р., м. Луганськ / МОН України. –

Луганськ, 2006. – С. 188– 190.

139. Матвеев С. Е. Організація регіональних систем інформаційного забезпечення транскордонного співробітництва : дис. ... канд. екон. наук : 08.10.01 / С. Е. Матвеев ; НАН України, Ін-т регіон. дослідж. – Львів, 2005. – 213 арк.

140. Мескон М. Основы менеджмента : пер.с англ. / М. Мескон, А. Майкл, Х. Франклин ; [общ. ред. и вступ. ст. Л. И. Евенко]. – Москва : Дело, 1997. – 704 с.

141. Методическое обеспечение и проектирование федеральной информационной системы для досудебного обжалования при предоставлении государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс] : Режим доступа: http://gosuslugi.kck.ru/documents/10147/46035E_26.06.doc. – Загл. с экрана.

142. Місюра В. Я. Методологічні засади аналізу соціально орієнтованої сервісної політики держави / В. Я. Місюра // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2015. – № 4. – С. 12–17.

143. Модельный закон об электронных государственных услугах [Электронный ресурс]: постановление Межпарламент. Ассамблеи государств-участников СНГ от 7 апр. 2010 г. № 37-7 // Законодавство України. – Режим доступа: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg>.

144. Модельный информационный кодекс для государств-участников СНГ [Электронный ресурс] : постановление Межпарламент. Ассамблеи государств-участников СНГ от 3 апр. 2008 г. № 30-6 // Законодавство України. – Режим доступа: http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=997_i45.

145. Модернізація України – наш стратегічний вибір : щорічне Послання Президента України до Верхов. Ради України. – Київ : [НІСД], 2011. – 416 с.

146. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации: учеб. пособие / [автор. коллектив: С. И. Неделько, А. В. Осташков, С. В. Матюкин, В. Н. Ретинская, И. А. Мурзина, И. Г. Кревский, А. В. Луканин, О. С. Кошевой; под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова]. – Москва: [Экслибрис Пресс], 2008. – 321 с.

147. Морозов А. О. Шлях від АСУП до ситуаційних центрів / А. Морозов, Г. Кузьменко // Мат. машини і системи. – 2008. – № 3 – С. 82–107.

148. Морозова Е. В. Публичные услуги: теоретико-правовой аспект : дис.... канд. юрид. наук : 12.00.01 / Е. В. Морозова ; Министерство образования и науки РФ, Рос. ун-т кооп. – Мытищи, 2009. – 198 с.

149. Мицишин В.І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні / В.І. Мицишин, П.І. Жежнич // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". – 2011. – № 699: Інформаційні системи та мережі. – С. 164–175.

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

151. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку / Я. Михайлюк. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pgr-journal.kiev.ua/archive/2017/3/31.pdf>.

152. Надеин А. Корпоративные Интранет-порталы [Электронный ресурс] / А. Надеин, В. Кузнецов. – Электрон. дан. – Москва, 2003. – Режим доступа: <http://www.klubok.net/article350.html#6>. – Загл. с экрана.

153. Напрямки імплементації досвіду розвитку електронного Урядування Чилі та Бельгії в Україні [Електронний ресурс]. – Режим

доступу :<https://www.knteu.kiev.ua/...==/099bcfe3ac1a6b325d46cb4e>.

154. Необходимость внедрения электронного правительства [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.kaluga-gov.ru/>.

155. Нестик Т.А. Краудсорсинг как модель управления знаниями: социально-психологические особенности и ограничения / Т.А. Нестик. Экономические стратегии. 2014. № 6–7. С. 170–174.

156. Нестеров А. В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А. В. Нестеров // Гос. власть и местное самоуправление. – 2005. – № 11. – С. 22–26.

157. Ніколаєнко К. В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг / К. В. Ніколаєнко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. : у 2 ч. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Харків, 2005. – № 2, ч. 1. – С. 246–251.

158. Ніколаєнко К. В. Види адміністративних послуг в Україні / К. В. Ніколаєнко // Держава і право : зб. наук. пр. Юридичні і політичні науки / Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – Київ, 2007. – Вип. 38. – С. 319–325.

159. Нижник Н. Про співвідношення категорій «процес» і «механізм» та їх використання в управлінській діяльності органів виконавчої влади / Н. Нижник, Г. Леліков, С. Мосов. Вісник державної служби України. 2001. – № 3. – С. 80–87.

160. Новый тлумачний словник української мови : у 4 т. : 42000 сл. Т. 3. ОБЕ–РОБ / уклад.: В. Яременко, О. Сліпушко. – Київ : Аконіт, 2001. – 927 с.

161. Офіційний сайт Верховної Ради України. Електронний ресурс. — Режим доступу : www.rada.gov.ua.

162. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. Електронний

ресурс. — Режим доступу : www.kmu.gov.ua.

163. Офіційний сайт Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України. Електронний ресурс. — Режим доступу : <http://www.minregion.gov.ua/>.

164. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України Електронний ресурс. — Режим доступу: www.me.gov.ua.

165. Офіційний веб-портал Міністерства соціальної політики України. — Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua>.

166. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. — Режим доступу: <https://mfa.gov.ua/ua>.

167. Офіційний сайт Державного агенства з питань електронного урядування України. — Режим доступу: www.e.gov.ua.

168. Офіційний портал Державної фіскальної служби України. — Режим доступу: <http://www.sfs.gov.ua>.

169. Офіційний сайт Державної служби України з питань геодезії. — Режим доступу: <http://land.gov.ua>.

170. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. — Режим доступу: <https://mtu.gov.ua>.

171. Офіційний сайт Державного агентства водних ресурсів. — Режим доступу: <http://davr.gov.ua>.

172. Офіційний веб-сайт Державної архітектурно-будівельної інспекції. — Режим доступу: <http://www.dabi.gov.ua>.

173. Перевозкин Ю. Электронное правительство. Часть I: Что, где, почем? / Ю. Перевозкин. [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://pc.uz/publish/doc/text38817_elektronnoe_pravitelstvo_chast_i_chno_gde_pochem

174. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : дис.... канд. юрид. наук : 12.00.07/ Г. М.

Писаренко ; Одес. нац. юрид. акад. – Одеса, 2006. – 196 арк.

175. Політанський В. Правові погляди на український досвід упровадження електронного урядування / В. Політанський. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.jurnaluljuridic.in.ua/archive/2018/1/part_1/4.pdf.

176. Полліт К. Роль споживацького вибору у покращенні процесу надання державних послуг / К. Полліт // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 133–139.

177. Поляк О. В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / О.В. Поляк ; Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Львів, 2006. – 20 с.

178. Попок А. Світовий досвід соціального захисту населення / А. Попок, В. Лаврухін // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. / Львів. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – Львів, 2013. – Вип. 35. – С. 111–117.

179. Порошенко: Центр адміністративних послуг – це символ зміни обличчя держави [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.5.ua/Odeshchyna-Saakashvili/Poroshenko-Tsentr-administratyvnykh-posluh--tse-symvol-zminy-oblychchia-derzhavy-95798.html>. – Назва з екрана.

180. Портал у майбутнє. Світовий досвід електронних послуг для України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.pravda.com.ua/columns/2016/03/21/7102585/view_comments/.

181. Порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через ЦНАП, а також рішень, дій та бездіяльності працівників ЦНАП [Електронний ресурс]: розпорядження голови Петриківської райдержадміністрації від 23 верес. 2013. № 350-р-13 // Петриківська райдержадміністрація : [офіц. сайт]. – Режим доступу:

http://www.petrikiv-rn.dp.gov.ua/OBLADM/petrikivka_rda.nsf/docs/54A43DB7732BDD2FC2257B130041CA0C?OpenDocument. – Назва з екрана.

182. Пособие по регламентации и стимулированию [Электронный ресурс] // UPRAVTECH.RU : технологии регламентации деятельности и стимулирования труда. – Электрон. дан. – Москва, 2009. – Режим доступа: <http://www.upravtech.ru/book/>. – Загл. с экрана.

183. Пошар М. Сучасні напрацювання та перспективи розвитку ініціатив щодо поліпшення якості в державному управлінні: ситуація у Франції / М. Пошар // Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 52–60.

184. Приходченко Л. Л. Забезпечення ефективності державного управління: теоретико-методологічні засади [Текст] : монографія / Л. Л. Приходченко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. – О. : [Оптимум], 2009. – 299 с.

185. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року №810/98. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

186. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року №2657-ХІІ. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

187. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 5 липня 1994 року №80/94-ВР. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

188. Про звернення громадян: Закону України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

189. Про державну політику інформатизації України: Указ

Президента України від 31 травня 1993 року №186/93. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

190. Питання інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1994 року №605. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

191. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування: Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 1 березня 2010 року №360-р. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

192. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року №74/98-ВР. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

193. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року №75/98-ВР. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

194. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: Указ Президента України від 31 липня 2000 року №928/2000. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

195. Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади: Указ Президента України №325 від 17 травня 2001 року №325. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

196. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 1 серпня 2002 року №683/2002. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

197. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року №3. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

198. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року №208. [Електронний ресурс]: – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

199. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 року № 149. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

200. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року №851-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

201. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 року №852-IV. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

202. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 березня 2004 року №326. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

203. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: Постанова Кабінету Міністрів України від від 28 жовтня 2004 року №1451. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

204. Про Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування,

підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 року №1452. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

205. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 року №1453. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

206. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: Указ Президента України від 20 жовтня 2005 року №1497/2005. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

207. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 року №537-V [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

208. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: Постанова Верховної Ради України від 1 грудня 2005 року №3175-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

209. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 року 2250-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

210. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 вересня 2011 року №1014-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

211. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 року №2297-VI. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

212. Про доступ до публічної інформації: Закон України 13 січня 2011 року №2939-VI. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

213. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 квітня 2012 року №220-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

214. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 року №1176. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

215. Про схвалення плану дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2016 року № 909. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

216. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 року №634-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

217. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року №386-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

218. Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 15 серпня 2003 року №149. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

219. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

220. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року №90-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

221. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 червня 2007 року №494-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

222. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12 липня 2007 року №219. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

223. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 року №532. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

224. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг: Указ Президента України від 3 липня 2009 року №508/2009. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

225. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року №737. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

226. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2010 року №66. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

227. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 року №718-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

228. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року №44. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

229. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

230. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

231. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 року № 379. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

232. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 року №614-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

233. Про затвердження примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року №588. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

234. Про затвердження Положення про Державну інформаційну

систему електронних звернень громадян: Постанова Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2013 року №958. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

235. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 року №492. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

236. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року №5/2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

237. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року №918-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

238. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 року № 1501/248 // Офіційний вісник України. – 2016. – № 85. – С. 301.

239. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 червня 2017 року №394-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

240. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року №649-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

241. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 року №617-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

242. Проблемні питання розвитку електронного урядування в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.niss.gov.ua/articles/2861.

243. Пропозиція до державної політики у сфері розвитку електронних послуг. (Policy Paper). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/28787.pdf.

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

245. Публичные услуги и право : науч.-практ. пособие / под ред. Ю. А. Тихомирова. – Москва : Норма, 2007. – 416 с.

246. Публічне управління: теорія і практика : монографія / [авт. кол.: Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білинська та ін.] ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – Київ : НАДУ, 2011. – 212 с.

247. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info>.

248. Розвиток електронних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>.

249. Романов В.Є. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження / В. Є. Романов, О. М. Рудік, Т. М. Брус. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2003. – 72 с.

250. Романюк С. А. Развитие регионов у открытой экономике: теория, политика, практика : монография / С. А. Романюк ; Нац. акад. держ. упр. При Президенте Украины. – Киев : НАДУ, 2013. – 404 с.

251. Рубцов В. П. Государственное управление та державні установи : навч. посіб. для дистанц. навч. / В. П. Рубцов, Н. І. Перинська ; Відкритий міжнар. ун-т розвитку людини “Україна”. – Киев : Ун-т “Україна”, 2008. – 439 с.

252. Святкина Т. А. Реинжиниринг административных процессов в рамках электронного правительства [Электронный ресурс] / Т. А. Святкина, Ю. А. Сагиндыкова // Вестник КАСУ / Казахстанско-Американский свободный университет. – Электрон. дан. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://www.vestnik-kafu.info/journal/16/597/>. – Загл. с экрана.

253. Серенок А. Надання адміністративних послуг а електронній формі в органах місцевого самоврядування: результати дослідження 2016 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2017-1/.../01.pdf.

254. Словарь иностранных слов / под. ред. И. В. Лехина, С. Н. Лакшиной, Ф. Н. Петрова, Л. С. Шаумяна. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – Москва : Совет. энцикл., 1964. – 784 с.

255. Сморгунов Л. В. От электронного государства к электронному управлению: Смена парадигмы / Л. В. Сморгунов // Электронное государство и демократия в начале XXI века. Политическая наука : Сб. научн. тр. – М. : ИНИОН. – 2007. – № 4. – С. 20 – 49.

256. Соколова М. А. Электронное правительство и электронное правление: к вопросу об иерархии понятий / М. А. Соколова // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: Труды VIII Всероссийской объединенной конференции (СанктПетербург, 8 – 11 ноября 2005 г.). – СПб., 2005. – С. 162 – 163.

257. Солодов В.В. Електронне урядування як інструмент

трансформації державного управління : дис. ... канд. політ. наук: спец. 23.00.02 / В.В. Солодов. – М., 2007. – 136 с.

258. Соломко Ю.І. Досвід розвинутих країн у впровадженні електронних послуг / Ю.І. Соломко // Проблеми розвитку публічного управління в Україні [Текст]: матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. до 100-річчя запровадження державної служби України (12 – 13 квітня 2018 р., м. Львів) / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 323–327.

259. Соломко Ю.І. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – Вип. 2 (55) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 135–143.

260. Соломко Ю.І. Інноваційна модель електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг на місцевому рівні / Ю.І. Соломко // Проблеми розвитку публічного управління в Україні [Текст] : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (15 квітня 2016 р., м. Львів) / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2016. – С. 306–309.

261. Соломко Ю.І. Концептуальні основи формування і реалізації системи державних адміністративних послуг / Ю.І. Соломко // Інноваційний розвиток науки нового тисячоліття [Текст] : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (21-22 квітня 2017 р., м. Ужгород). – у 3-х частинах. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. – ч.1. – С.126–129.

262. Соломко Ю.І. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст]: зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту

державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. – Вип. 1 (54) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С. 151–157.

263. Соломко Ю.І. Нормативно-правове забезпечення розбудови сервісно-орієнтовної держави за допомогою електронного урядування / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. – Вип. 3(52): у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. – С. 168–175.

264. Соломко Ю. І. Перспективи розвитку електронного урядування / Ю.І. Соломко // Теорія і практика сучасної науки. Матеріали ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 29-30 червня 2018 року). – Херсон: Видавництво «Молодий вчений», 2018. – С. 51–54.

265. Соломко Ю.І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг / Ю.І. Соломко // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України. – Вип. 3 (56) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. – С.146–157.

266. Соломко Ю.І. Стан впровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні / Ю.І. Соломко // Теорія та практика державного управління [Текст]: зб. наук. пр. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2018. – Вип. 3 (62). – С.102–109.

267. Соломко Ю.І. Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг / Ю.І. Соломко // Публічне врядування в Україні:

стан, виклики та перспективи розвитку [Текст]: матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч., присвяч. 100-річчю держ. служби України (Київ, 25 травня 2018р.): у 5 т./ за заг. ред. В.С. Куйбіди, М.М. Білинської, О.М. Петроє. – Київ: НАДУ, 2018. – Т.1. – С. 96–98.

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

269. Социальная информациология: словарь / [сост. Л. И. Мухамедова] ; под. ред. В. Д. Попова. – Изд. 2-е. – Москва : Изд-во РАГС, 2007. – 172 с.

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

271. Стратегічний план діяльності міністерства економічного розвитку і торгівлі України на 2017 – 2021 роки. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.me.gov.ua/.../Detail?...StrategichniiPlanDiiialnostiMinist...

272. Сухінін Д.В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг : дис.... канд. наук з держ. упр. : 25.00.04 / Д. В. Сухінін ; Дніпропетров. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Дніпропетровськ, 2008. – 177 арк.

273. Сучасні концепції менеджменту : навч. посіб. / за ред. Л. І. Федулової. – Київ : Центр учбової літ., 2007. – 536 с.

274. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.euroosvita.net/prog/print.php/prog/print.php?id=3808>.

275. Талапина Э. В. Государственное управление в информационном обществе (правовой аспект) : монография / Э.В.

Талапина, – М. : Юриспруденция, 2015. – 192 с.

276. Талапина Э. В. Публичные функции в экономике / Э. В. Талапина, Ю. А. Тихомиров // Право и экономика. – 2002. – № 6. – С. 3–9.

277. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные / Л. К. Терещенко // Журн. рос. права. – 2004. – № 10. – С. 15–23.

278. Терминология административного моделирования [Электронный ресурс] // Бизнес Инжиниринг Групп : [сайт компании]. – Электрон. дан. – Санкт-Петербург, 2008. – Режим доступа: <http://bigc.ru/government/modeling/methodology/glossary/>. – Загл. с экрана.

279. Тертичка В.В. Державна політика: аналіз і впровадження в Україні : дис.... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.01 / Тертичка В. В. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ, 2004. – 459 арк.

280. Технології е-урядування – Режим доступа : <http://moodle.iro.kpi.ua/moodle/mod/resource/view.php?id=3777>.

281. Тимощук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. – Київ : Факт, 2005. – 88 с.

282. Ткаченко А. Теоретичне розуміння та суть поняття «електронного уряду» / А. Ткаченко. [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://conferences.neasmo.org.ua/node/1312>.

283. Глумачний словник сучасної української мови : близько 50000 сл. / [уклад. І. М. Забіяка]. – Київ : Арій, 2007. – 510 с.

284. Требик Л.П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями / Л. П. Требик // Університетські наукові записки. – 2014. – № 4. – С. 217–222. – Режим доступа: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2014_4_30.

285. Троза С. Стратегія якості у трьох країнах: Франції, Великобританії та Австралії / С. Троза // Уряд для громадян. Ініціативи

щодо поліпшення якості послуг / пер. з англ. Р. Федущинської, М. Коваль. – Львів, 2000. – С. 263–292.

286. У рамках Міжнародного наукового конгресу «Інформаційне суспільство в Україні» презентовано Оцінку електронної готовності України, 30.10.2013, Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=844>.

287. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практ. посіб. / за заг. ред. В. Тимощука. – Вид. 2-ге, допов. і доопрац. – Київ : СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.

288. Шаров Ю. П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості : [монографія] / Ю. П. Шаров, Д. В. Сухінін. – Мелітополь : Видавничий будинок ММД, 2008. – 136 с.

289. Шаститко А. Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг / А. Е. Шаститко // Вопр. экономики. – 2004. – № 7. – С. 150–155.

290. Шведун В. О. Державна система забезпечення кібербезпеки: особливості формування та впровадження / В.О. Шведун, О.В. Надьон // Вісник Національного університету цивільного захисту України: зб. наук. пр. – Х. : Вид-во НУЦЗУ, 2019. – Вип. 1 (10). – С. 308–312.

291. Шеверда В. А. Електронне урядування як спосіб підвищення ефективності системи державного управління / В. А. Шеверда // Менеджмент за умов трансформаційних інновацій: виклики, реформи, досягнення : матеріали міжнар. наук. конф., м. Суми, 10-12 травня 2007 р. – Суми : СОІППО, 2007. – Ч-2. – С. 168.

292. Щодо забезпечення вдосконалення порядку надання адміністративних послуг, підвищення їх якості, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав на одержання таких послуг [Електронний ресурс] : доручення Президента

України від 17 серп. 2011 р. // Президент України : офіц. інтернет-представництво. – Електрон. дані. – Київ, 2011. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/13871.html>. – Назва з екрана.

293. Щодо забезпечення додержання прав та законних інтересів фізичних і юридичних осіб у відносинах з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : доручення Президента України від 15 лют. 2011 р. // Президент України : офіц. інтернет-представництво. – Електрон. дані. – Київ, 2011. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/13132.html>. – Назва з екрана.

294. Щодо заходів з активізації розвитку реального сектору економіки, активізації реформ у сферах дерегуляції, розвитку підприємництва та надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : доручення Президента України від 3 трав. 2012 // Президент України : офіц. інтернет-представництво. – Електрон. дані. – Київ, 2012. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/14726.html>. – Назва з екрана.

295. Щодо невідкладних заходів для забезпечення прав громадян під час отримання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : доручення Президента України від 7 груд. 2012 р. // Президент України : офіц. інтернет-представництво. – Електрон. дані. – Київ, 2012. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/15185.html>. – Назва з екрана.

296. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.niss.gov.ua/articles/2591/.

297. Электронное правительство. Госуслуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru/>. – Загл. с экрана.

298. Юлдашев О. Електронне урядування: проблеми та перспективи / О. Юлдашев // Персонал. – К. : МАУП, 2007. – № 10. – С. 42–46.

299. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до влади: монографія / Ю. О. Куц, С. В. Краснопорова, О. К. Чаплигін [та ін.] ; за заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопорової. – Харків : Магістр, 2006. – 192 с.

300. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді [Електронний ресурс]; за заг. ред. І. С. Куспьяк, А. О. Серенок. – Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.

301. Google показав портрет українського користувача інтернету: 71 % заходить зі смартфона, 23.07.14 р., Українська правда [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://life.pravda.com.ua/technology/2014/07/23/175759/>.

302. Dunleavy P., Margetts H., Bastow S., Tinkler J. New Public Management is Dead – Long Live-Digital Era Governance. *Journal of Public Research and Administration Theory*. 2006. Vol. 16, No 3.

303. European eGovernment action plan 2016–2020. European Commission: web-site. Available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.

304. Solomko Y. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях / Ю.І. Соломко // Науковий журнал «East Journal of Security Studies», Vol. 3 (1/2018) / <http://repositsc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/9108/1/solomko.pdf>.

305. Strategija razvoja Elektronike Uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do2012. Godine [Electronic resource]. – Available from : http://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf (viewed on January, 3, 2016). – Title from the screen.

306. STORK: making life easier, public services more secure // Research*Eu Focus Magazine. – 2012. – No. 12. – P. 14–16.

307. The European eGovernment Action Plan 2011–2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government. Brussels: European Commission, 2010. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>.

308. UN E-Government Survey 2016. UN E-Government Knowledge Database: веб-сайт. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.

309. Urintsov A., Dik V., Kameneva N., Makarenkova E. Information society as an environment for creating new knowledge. Scientific bulletin of national Mining University. No.4. Dnipropetrovsk. 2014. pp. 113-120.

310. Wright M. Policy community, policy network and comparative industrial policies. Political Studies. 1988. Vol. 36, No. 2. P. 593–612.

ДОДАТКИ



ВОЛИНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

майдан Київський, 9, м. Луцьк, 43027, тел. (0332) 778 217, факс (0332) 778 153, e-mail: post@voladm.gov.ua,
код ЄДРПОУ 13366926

07.09.2018 № 6233/37/2-18

на № _____ від _____

Про впровадження
результатів дисертаційної роботи
Соломко Юлії Іванівни

Результати дисертаційного дослідження аспіранта кафедри економіки Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України Соломко Юлії Іванівни на тему: «Забезпечення надання адміністративних послуг засобами електронного урядування» на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління, були використані Волинською обласною державною адміністрацією під час розробки регіональних програм, зокрема Стратегії розвитку Волинської області до 2020 року, Програми інформатизації Волинської області на 2017-2019 роки «Електронне урядування Волині».

Запропоновані в дисертаційному дослідженні концептуальні підходи та практичні рекомендації щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг шляхом електронного урядування враховуються при прийнятті управлінських рішень в частині запровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність Волинської обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій Волинської області.

Керівник апарату



Б.ГОНЧАРУК



**ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
“ВОЛИНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ,
ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ”**

проспект Відродження, 24, м. Луцьк, 43024 факс, (0332) 256 317
e-mail: post@cpk.voladm.gov.ua, код ЄДРПОУ 20123360

10.09.2018 № 392

на № _____ від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати наукових напрацювань, пропозиції та рекомендації, розроблені під час проведення дисертаційного дослідження аспірантом кафедри економіки Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президенті України Соломко Юлією Іванівною на тему: «Забезпечення надання адміністративних послуг засобами електронного урядування» на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління, впроваджено в навчальний процес Волинського обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій.

Зокрема, у Волинському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій під час розроблення навчальних програм підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування регіону використані аналітичні матеріали й теоретико-прикладні розробки щодо реалізації конституційних прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг з врахуванням тенденцій розбудови інформаційного та інноваційного суспільства.

Директор



Т.М. Литвиненко

Литвиненко 256 317



УКРАЇНА
ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

вул. Богдана Хмельницького, 19,
 м. Луцьк, 43025

Тел.: (0332) 777900, факс (0332)
 777901, 726055, 777947

E-mail: office@lutskrada.gov.ua

Web: http://www.lutskrada.gov.ua

Код ЄДРПОУ 04051327

09.2018 № 11-17/7242

На № _____ від _____

**Про впровадження
 результатів дисертаційної роботи**

Практичні рекомендації, обґрунтовані в дисертаційній роботі аспіранта кафедри економіки Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України Соломко Юлії Іванівни на тему: «Забезпечення надання адміністративних послуг засобами електронного урядування» на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління, впроваджені виконавчим комітетом Луцької міської ради шляхом їх врахування під час розробки Програми економічного і соціального розвитку міста Луцька на 2018-2019 роки (розділ 4. Розвиток електронного урядування. Адміністративна політика.) та Програми розвитку електронного урядування та інформатизації міста Луцька. Разом з тим, запропоновані в дисертаційному дослідженні концептуальні підходи та пропозиції щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг шляхом електронного урядування враховуються при прийнятті управлінських рішень структурними підрозділами міської ради. Зокрема, на сьогодні з метою оптимізації роботи, скорочення часових та фінансових витрат громадян на отримання адміністративних послуг департаментом державної реєстрації Луцької міської ради здійснюються заходи щодо переведення найбільш затребуваних адміністративних послуг в електронний формат.

Заступник міського голови,
 керуючий справами виконавчого



Юрій Вербич