2. Zhyrko S. O. Problemy rozvytku maloho ta serednoho pidpryiemnytstva v Ukraini. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/ebook/db/200712/doc/ 2/25.pdf [in Ukrainian].

3. Shvets H. Suchasni tendentsii maloho pidpryiemnytstva v Ukraini. URL: http://econf.at.ua/publ/ konferencija_2017_10_20 [in Ukrainian].

4. Tymchenko O. I. (2015). Problemy ta perspektyvy rozvytku maloho pidpryiemnytstva v rehionakh Ukrainy. *Efektyvna ekonomika - Efficient economy, 6* [in Ukrainian].

5. OECD (2020), Monitorynh realizatsiї Stratehiї rozvytku MSP Ukraїny na 2017-2020 roky. OECD Publishing, Paris. URL: www.oecd.org/eurasia/competitiveness-programme/eastern-partners/Monitoring-the-Implementation-of-Ukraines-SME-Development-Strategy-2017-2020-UKR.pdf [in Ukrainian].

Єгорова-Луценко Тетяна Петрівна
кандидат юридичних наук., старший науковий співробітник НДІ правового забезпечення інноваційного розвитку НАПрН України

ЦИФРОВІЗАЦІЯ У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Наукова робота присвячена дослідженню стану правового регулювання, проблем, що виникають у зв'язку з наданням електронних адміністративних послуг. Автор розглянула чинне законодавство, моніторингові дослідження та наукові думки з даного питання.

Ключові слова: цифровізація, адміністративні послуги, Центр надання адміністративних послуг, інформаційний ресурс.

Yehorova-Lutsenko Tetiana
Ph.D, Senior Researcher of the Scientific and Research Institute of Providing Legal Framework for the Innovative Development of NALS of Ukraine

DIGITALIZATION IN THE FIELD OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES

The scientific work is devoted to the study of the state of legal regulation, the problems that arise in connection with the provision of electronic administrative services. The author reviewed the current legislation, monitoring studies and scientific opinions on this issue.

Keywords: digitalization, administrative services, Center for providing administrative services, information resource.

Стрімкий розвиток суспільних відносин зумовлює використання інформаційних технологій у всіх сферах життя, у тому числі у сфері публічного адміністрування. Необхідність запровадження елементів електронного урядування в повсякденне життя ні в кого не викликає сумнівів, оскільки це сприяє поліпшенню життя пересічних громадян, збільшує довіру до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зменшує витрату часу суб'єктам підприємницької діяльності та фізичним особам необхідного для отримання послуги. На жаль, аналізуючи, сучасну систему надання адміністративних послуг в Україні, то вона не є досить ефективною. Це пояснюється тим, що на даний час процедурні аспекти надання адміністративних послуг потребують реформування, оскільки, враховуючи досвід іноземних країн, багато з них можна отримати онлайн, застосувавши певні інформаційні системи. Сучасний стан інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг є незадовільним через відсутність ефективного механізму інформування отримувачів послуг про умови та порядок їх отримання, технічної можливості для отримання послуги через мережу Інтернет. Аналізуючи звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за І півріччя 2019 року, то їх електронізація є незадовільною. Це пояснюється тим, що можливість отримання онлайн-консультування у ЦНАПі сягає 13% зі 100, можливість зробити попередній електронний запис – 11%, а отримання послуги в електронному вигляді – 27%. [1].

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI (далі - Закон від 06.09.2012 № 5203-VI) адміністративна послуга – 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. Відповідно до цього Закону від 06.09.2012 № 5203-VI державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на принципах оперативності та своєчасності, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг, доступності та зручності для суб'єктів звернень, тощо. Цим Законом передбачена можливість на отримання послуги в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг [2]. Зокрема, можна отримати послуги, які надаються Міністерства економічного розвитку і торгівлі та сільського господарства України, Міністерства юстиції України, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших центральних органи виконавчої влади, при цьому найбільшу кількість послуг через портал надає Міністерство економічного розвитку і торгівлі та сільського господарства України [3]. Але попри все це все одно можливість отримання адміністративної послуги без особистої присутності в Центрі надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) є проблематичною.

Зокрема, Законом від 06.09.2012 № 5203-VI передбачено заходи щодо інформування громадян з питань надання послуг у ЦНАПі. Зокрема він має створити інформаційну технологічну картку на кожну послугу, в якій зазначатимуться відомості про суб'єкта надання цієї послуги, перелік документів, які необхідні для її отримання, її платність чи безоплатність, тощо [2]. Але за даними моніторингу проведеним Міністерством економічного розвитку, торгівлі та сільського господарства України деякі ЦНАПи не мають ні власного веб-сайту, ні окремої сторінки на сайті органу місцевого самоврядування і, як наслідок, не можуть інформувати по можливість отримання конкретної послуги, і тим паче надати її в електронному режимі [4]. На нашу думку, корисним для подальшого запровадження є досвід ЦНАПів м. Харкова, які запровадили зручні електронні сервіси, які дозволили громадянам попередньо завантажувати заяви та від сканові документи через мережу Інтернет, уможливили відстеження стану черг у ЦНАПах на веб-сайті [5].

Важливим етапом у напрямку цифровізації системи надання адміністративних послуг стало ухвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні від 16.11.2016 р. № 918-р. (далі – Концепція від 16.11.2016 р. № 918-р). Концепцією від 16.11.2016 р. № 918-р передбачено запровадження електронних форм взаємодії суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг, формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг, скорочення кількості та спрощення етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги. Концепцією від 16.11.2016 р. № 918-р передбачено проведення оптимізації процедур надання адміністративних послуг, а також реалізацію пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі. Перелік 45 таких послуг визначено у Додатку до Концепції [6]. Водночас Стратегією реформування державного управління України на 2016-2020 роки від 24.06.2016 р. № 474, яку було продовжено до 2021 року передбачено цифрову оптимізацію надання 15 адміністративних послуг. З огляду на це необхідне узгодження строків та переліку адміністративних послуг, доступ до яких має бути в першу спрощений з огляду на попит та потреби населення. Державне агенство з питань електронного врядування є відповідальним за реалізацію положень даних нормативно-правових актів у цій сфері [7] .

На початку 2018 р. Урядом схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. та затверджено План заходів щодо реалізації Концепції розвитку цифрової економіки й суспільства України на 2018–2020 рр. [8]. Цією концепцією передбачені заходи спрямовані на приведення системи надання адміністративних послуг в Україні до європейських стандартів. Це відбуватиметься за трьома напрямками:

1) Інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices) – долучення України до Програми ЄС ISA – Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens, проєктів e-CODEX, e-Invoicing, а також ініціативи Single Digital Gateway

2) Відкритість і прозорість даних. Збільшення кількості відкритих державних даних забезпечить більш відкриту та прозору роботу

органів державної влади, зменшить корупційні ризики. Державне агентство з питань електронного врядування є відповідальним за реалізацію цього етапу.

3) Електронна ідентифікація (eID) [9, с.116-117]. У 2014 р. Регламентом № 910 передбачено запровадження єдиних вимог до надання електронних послуг в країнах ЄС, єдині вимоги до розвитку електронної ідентифікації. В Україні виконання цього етапу концепції покладено на Державне агентство з питань електронного врядування України, яке має сприяти впровадженню, популяризації електронного підпису і технологій MobileID та BankID [10].

Постановою КМУ від 5 серпня 2020 р № 695 було затверджено Державну стратегію регіонального розвитку на 2021-2027 роки, де одним з завдань розвитку було визначено забезпечення доступності соціальних сервісів та адміністративних послуг. На виконання цього завдання урядом визначено необхідність проведення реінжинірингу публічних послуг; удосконалення нормативно-правової бази, що регламентує механізм надання публічних послуг, та забезпечення їх впровадження через Єдиний державний веб-портал електронних послуг "Портал Дія", запровадження можливості отримання електронних послуг через смартфон та через мобільний додаток Єдиного державного веб-порталу електронних послуг "Портал Дія", облаштування відкритих Wi-Fi зон у громадських місцях, забезпечення доступності для осіб з інвалідністю з порушенням зору, слуху та мовлення офіційних веб-сайтів, реєстрів, інших ресурсів і електронних послуг, доступ до яких забезпечується через Інтернет [11].

Петрова М. М. зазначає, що інформатизація охоплює всі інститути державної влади. Як частина виконавчої влади, публічне управління також вимагає безперервного вдосконалення технології надання адміністративних послуг та обробки інформації. Науковець виділяє дві взаємопов'язані тенденції, що з'являються при цифровізації адміністративних послуг: а) цифровізація є передумовою для побудови нової моделі управління - електронного урядування; б) нові засоби доступу до інформаційних ресурсів і послуг - це можливість трансформації адміністрації в електронний уряд. З огляду на це М. Петрова пропонує розділити напрямки використання сучасних

інформаційних технологій в державному управлінні наступні групи: для модернізації адміністративної діяльності; для інформаційного забезпечення адміністративного персоналу; для пропозиції нового типу продукту - електронні послуги; для задоволення потреби громадськості в повній інформації [12, с. 41-42]. Впровадження інформаційних технологій є процесом, який вимагає великого адміністративного потенціалу. Це вимагає тренінгів та інформаційних кампаній з метою заохочення і пояснення сутності, принципів і завдань електронного уряду як нового, сучасного підходу до управління. Відсутність національної стратегії і стандартів в області розробки автоматизованих інформаційних систем привели до використання різноманітних та несумнісних один з одною технологій. Практично немає практик сталого інформаційного обміну даними між різними системами, навіть в рамках одного відділу. така практика призводить до нераціонального використання ресурсів, дублювання даних, повторного введення ідентичною інформації і багатьом іншим недоліків [13, с. 23]. Для усунення технічних перешкод М. М. Петрова пропонує запровадити досвід Болгарії, де можливість надання цих послуг в електронному вигляді реалізована через RegiX інтерфейс, який надає можливість користувачам послуг автоматизовано подати та в подальшому отримати цю послугу в електронному варіанті, надсилати запити в електронному вигляді, безперешкодно отримувати інформацію з базових реєстрів, таких як реєстр власності, торговий реєстр, реєстр зобов'язань перед митною адміністрацією, тощо [14, с.129].

На думку Петренко Н. О. та Машковської Л. В. основними проблемами у сфері цифровізації надання адміністративних послуг є відсутність електронної взаємодії державних систем не дозоляє спростити порядок надання послуг і виконати вимоги Закону України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI щодо заборони вимагати від суб'єктів звернення інформацію або дані, що перебувають в інших органах влади, тобто вже були надані громадянами раніше. Крім того, проблемним питанням залишається відсутність надійних засобів захисту для захищеного обміну ідентифікаційними даними фізичних та юридичних осіб, які мають місце

в інформаційних системах органів державної влади. З популяризацією надання адміністративних послуг через мережу Інтернет зростає кількість використання технологічно несумісних механізмів, алгоритмів і протоколів електронної ідентифікації та впізнання в системах реєстрації та в системах доступу до інформаційних систем [9, с. 117].

Тищенкова І. О. вважає, що можливість отримання певних видів адміністративних послуг в Україні в електронному вигляді та у повному обсязі відсутня з огляду на обмеженість цієї процедури тільки початковою стадією. Зокрема вона зазначає на неможливість споживачу послуги надавати документи в електронному вигляді, здійснювати моніторинг процесу отримання послуги і її отримувати в електронному вигляді. Можливість отримання послуги в електронному вигляді у багатьох ЦНАПах обмежується лише опублікуванням інформації про послугу, а також розміщенням електронних форм та заяв, які необхідно подати для її отримання [15, с.125]. Ключевський В. зазначає, що отримання адміністративної послуги в мережі Інтернет означає можливість споживача послуги сервісами, які забезпечують доступ до повної та актуальної інформації про послугу через мережу Інтернет, заповнення та завантаження онлайн форм документів, які необхідні для отримання послуги, онлайн інформування замовника про хід розгляду, отримання послуги в режимі онлайн, онлайн оплата. Цього, на думку автора, в Україні ще не створено [16, с. 50].

Таким чином, незважаючи на ґрунтовну нормативно-правову базу для надання адміністративних послуг через мережу Інтернет, на практиці це не завжди є можливим, зважаючи на технічну оснащеність ЦНАПів, створення ними власного веб-сайту, виду послуги, яка надається. На нашу думку для кращого забезпечення можливості отримати адміністративну послугу через мережу Інтернет необхідно запровадити доступні механізми взаємодії між суб’єктами надання адміністративних послуг в режимі онлайн, необхідно затвердити алгоритм їхньої роботи для отриманням послуги в електронному вигляді, починаючи від інформування про пакет документів і завершуючи отриманням результату послуги, засвідченої в належному форматі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за І півріччя 2019 року. URL: https://my.gov.ua/be/files/16395/embed

2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Дата оновлення: 14.10.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text

3. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: https://my.gov.ua/

4. Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів України: Моніторинг Міністерства економічного розвитку та торгівлі від 27.01.2017 р. URL: http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk

5. Центр надання адміністративних послуг м. Харкова. URL: https://dozvil.kh.ua/

6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. Дата оновлення: 16.11.2016 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text

7. Про деякі питання реформування державного управління: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. Дата оновлення: 25.02.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text

8. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. Дата оновлення: 17.09.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text

9. Петренко Н. О., Машковська Л. В. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Право і суспільство.* 2020. № 2. С. 112-119.

10. Regulation (EU) № 910/2014 of the European parliament and of the council. On electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing. Directive 1999/93/EC of 23 July 2014. *Official Journal of the European Union.* 2014. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L.2014.257.01.0073.01.

11. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. Дата оновлення: 05.08.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text

12. Петрова М. М. Электронный менеджмент в публичном секторе Болгарии: монография. Faber, 2019, 330 с.

13. Петрова М. М. Построение электронного управления путем реформ: опыт Болгарии. *Экономика развития.* 2016. Вип. 78(2). С. 20-25.

14. St Varbanov, M Petrova. E-services as a key element of the e-Government priorities of State administration in Bulgaria. *Proceedings of the International Conference on Information Technology for Practice 2017*. October 9–10, 2017, Ostrava, Czech Republic. 126-134.

15. Тищенкова І. О. Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права.* 2017. № 2. С. 124–129.

16. Ключевський В. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. *Механізми державного управління.* 2018. № 4 (76). С. 47-51.

REFERENCES

1. Zvit pro rozvytok merezhi Tsentriv nadannia administratyvnykh posluh za I pivrichchia 2019 roku. URL: https://my.gov.ua/be/files/16395/embed [in Ukrainian].

2. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 № 5203-VI. Data onovlennia: 14.10.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text

3. Yedynyi derzhavnyi portal administratyvnykh posluh. URL: https://my.gov.ua/ [in Ukrainian].

4. Monitorynh tsentriv nadannia administratyvnykh posluh u rozrizi rehioniv Ukrainy: Monitorynh Ministerstva ekonomichnoho rozvytku ta torhivli vid 27.01.2017 r. URL: http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk [in Ukrainian].

5. Tsentr nadannia administratyvnykh posluh m. Kharkova. URL: https://dozvil.kh.ua/ [in Ukrainian].

6. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16.11.2016 r. № 918-r. Data onovlennia: 16.11.2016 r. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text

7. Pro deiaki pytannia reformuvannia derzhavnoho upravlinnia: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24 chervnia 2016 r. № 474-r. Data onovlennia: 25.02.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text

8. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku tsyfrovoi ekonomiky ta suspilstva Ukrainy na 2018-2020 roky ta zatverdzhennia planu zakhodiv shchodo yii realizatsii: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 17 sichnia 2018 r. № 67-r. Data onovlennia: 17.09.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text [in Ukrainian].

9. Petrenko, N. O., Mashkovska, L. V. (2020). Tsyfrovizatsiia derzhavnykh administratyvnykh posluh v Ukraini: normatyvno-pravovi aspekty. *Pravo i suspilstvo - Law and society, 2, 112-119* [in Ukrainian].

10. Regulation (EU) № 910/2014 of the European parliament and of the council. On electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing. Directive 1999/93/EC of 23 July 2014. Official Journal of the European Union. 2014. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L.2014.257.01.0073.01. [in English].

11. Pro zatverdzhennia Derzhavnoi stratehii rehionalnoho rozvytku na 2021-2027 roky: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 5 serpnia 2020 r. № 695. Data onovlennia: 05.08.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text [in Ukrainian].

12. Petrova, M. M. (2019). Elektronnyy menedzhment v publichnom sektore Bolgarii. Faber [in Russian].

13. Petrova, M. M. (2016). Postroyeniye elektronnogo upravleniya putem reform: opyt Bolgarii. *Ekonomika razvitiya – Development economics, issue 78 (2), 20-25* [in Russian].

14. St Varbanov, M Petrova. E-services as a key element of the e-Government priorities of State administration in Bulgaria. *Proceedings of the International Conference on Information Technology for Practice 2017. October 9–10, 2017*, Ostrava, Czech Republic. *126-134* [in English].

15. Tyshchenkova, I. O. (2017). Administratyvni protsedury nadannia elektronnykh posluh publichnoiu administratsiieiu v Ukraini. *Forum prava – Law Forum, 2, 124–129* [in Ukrainian].

16. Kliuchevskyi, V. (2018). Vykorystannia suchasnykh tsyfrovykh tekhnolohii pry nadanni administratyvnykh posluh na rehionalnomu rivni. *Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnia - Mechanisms of public administration, 4 (76), 47-51* [in Ukrainian].