

ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ПІД ЧАС НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДЯНАМ

PECULIARITIES OF THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNANCE DURING THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES TO CITIZENS

Кошурніков Ю.В., здобувач

Науково-дослідного інституту публічного права

Актуальність статті полягає в тому, що одним із головних напрямів електронного урядування є розвиток сервісної складової роботи органів державної влади та місцевого самоврядування. Він, передусім, передбачає автоматизацію та технологічну актуалізацію процесу надання громадянам адміністративних послуг. Крім того, електронне урядування сприяє підвищенню якості послуг. Автоматизація процесів дозволяє уникнути помилок, які можуть виникати через людський фактор, і забезпечити стандартизовану якість обслуговування. Системи електронного урядування також здатні інтегрувати кілька послуг в одну платформу, що робить отримання адміністративних послуг зручнішим і зрозумілішим для громадян. Водночас впровадження таких систем підвищує доступність державних послуг для різних верств населення, включаючи тих, хто проживає в віддалених або малонаселених регіонах, де доступ до фізичних державних установ може бути обмежений. У статті, на основі аналізу наукових поглядів вчених, сформовано авторське визначення поняття «адміністративні послуги». Наголошено на важливості та необхідності забезпечення ефективного впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам. Сформовано авторський підхід щодо визначення переліку характерних особливостей впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам. Зроблено висновок, що впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам характеризується наступними особливостями: по-перше, диференціюється порядок надання адміністративних послуг на загальний процес, а також електронний, який відбувається за допомогою державних інформаційно-технологічних систем, правовий статус та функціонал яких встановлено спеціальними нормативно-правовими актами; по-друге, надання адміністративних послуг в рамках електронного урядування передбачає спеціальний порядок обробки та захисту інформації регламентований Законом України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»; по-третє, електронне урядування надає можливість комбінувати адміністративні послуги та надавати їх в сукупності з метою реалізації законних інтересів громадян в конкретній сфері, прикладом чого є електронна послуга «e-Підприємець». Остання включає в себе декілька одно-типних адміністративних послуг надання яких у комплексі спрощує початок та легалізацію підприємницької діяльності.

Ключові слова: впровадження, електронне урядування, адміністративні послуги, взаємодія, органи державної влади.

The relevance of the article lies in the fact that one of the main directions of e-government is the development of the service component of the work of state authorities and local self-government. First of all, it provides for the automation and technological updating of the process of providing citizens with administrative services. In addition, e-government contributes to the improvement of the quality of services. Automation of processes allows you to avoid errors that can occur due to the human factor and ensure standardized service quality. E-government systems are also able to integrate several services into one platform, which makes obtaining administrative services more convenient and understandable for citizens. At the same time, the implementation of such systems increases the availability of public services for various segments of the population, including those who live in remote or sparsely populated regions, where access to physical public institutions may be limited. In the article, based on the analysis of scientific views of scientists, the author's definition of the concept of "administrative services" was formed. The importance and necessity of ensuring the effective implementation of electronic governance during the provision of administrative services to citizens was emphasized. The author's approach to defining the list of characteristic features of the implementation of electronic governance during the provision of administrative services to citizens has been formed. It was concluded that the implementation of electronic governance during the provision of administrative services to citizens is characterized by the following features: firstly, the procedure for providing administrative services is differentiated into a general process, as well as an electronic one, which takes place with the help of state information technology systems, the legal status and functionality of which are established special normative legal acts; secondly, the provision of administrative services within the framework of e-government involves a special procedure for processing and protecting information regulated by the Law of Ukraine "On the Protection of Information in Information and Communication Systems"; thirdly, e-governance provides an opportunity to combine administrative services and provide them together in order to realize the legitimate interests of citizens in a specific area, an example of which is the electronic service "e-Entrepreneur". The latter includes several administrative services of the same type, the provision of which in a complex simplifies the start and legalization of entrepreneurial activity.

Key words: implementation, e-government, administrative services, interaction, public authorities.

Постановка проблеми. Одним із головних напрямів електронного урядування є розвиток сервісної складової роботи органів державної влади та місцевого самоврядування. Він, передусім, передбачає автоматизацію та технологічну актуалізацію процесу надання громадянам адміністративних послуг. Крім того, електронне урядування сприяє підвищенню якості послуг. Автоматизація процесів дозволяє уникнути помилок, які можуть виникати через людський фактор, і забезпечити стандартизовану якість обслуговування. Системи електронного урядування також здатні інтегрувати кілька послуг в одну платформу, що робить отримання адміністративних послуг зручнішим і зрозумілішим для громадян. Водночас впровадження таких систем підвищує доступність державних послуг для різних верств населення, включаючи тих, хто проживає в віддалених або малонаселених регіонах, де доступ до фізичних державних установ може бути обмежений.

Стан дослідження. Окремі проблемні питання, пов'язані із впровадженням електронного урядування

в публічне управління, у своїх наукових працях розглядали: В.В. Берч, Ю.М. Бисага, О.В. Вакун, Г.І. Жекало, М.Я. Заяць, В.Я. Малиновський, Г.Ю. Нечипорук, Н.С. Орлова, О.З. Романчук, В.І. Чечерський та багато інших. Втім незважаючи на значну кількість теоретичних здобутків, в науковій літературі недостатньо опрацьованим є питання вивчення особливостей впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам.

Саме тому метою статті є: розкрити особливості впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам.

Виклад основного матеріалу. Починаючи наукове дослідження відзначимо, що адміністративні послуги – це акт реалізації суб'єктами публічної влади (органами держави та місцевого самоврядування) покладених на них публічних функцій, які вони здійснюють за ініціативою фізичних або юридичних осіб, та результатом яких є виникнення, зміна та припинення правовідносин адмі-

ністративно-правового характеру. Варто відзначити, що впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам має низку особливостей.

Так, перша особливість пов'язана із порядком надання адміністративних послуг, який фактом впровадження електронного урядування диференційовано. Засади реалізації суб'єктами публічної влади покладених на них публічних функцій викладено в статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» де вказано: адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг безпосередньо або через центри надання адміністративних послуг. Центри надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення забезпечують складання заяви в електронній формі, її друкування та надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання. Забороняється вимагати від суб'єкта звернення для надання адміністративної послуги документи або інформацію, не передбачені законом. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення подає, зокрема, такі документи (якщо відомості, що містяться в них, не внесені до відповідних інформаційних баз в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги): 1) документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, у тому числі військовослужбовців; 2) документи, що посвідчують: особу іноземця; особу без громадянства; отримання статусу біженця чи притулку в Україні (зокрема посвідчення біженця, посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист); 3) документи військового обліку; 4) свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану; 5) документи, що підтверджують надання особі спеціального права на керування транспортним засобом відповідної категорії; 6) документи, що посвідчують проходження обов'язкового технічного контролю транспортних засобів відповідної категорії; 7) документи на транспортний засіб та його складові частини, у тому числі реєстраційні документи тощо [1].

Орган публічного управління (суб'єкт надання адміністративної послуги) отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення на підставі поданих у заяві відомостей, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Крім того, суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення за наданням адміністративної послуги, у тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг; вільний доступ до своїх приміщень, у яких здійснюється прийом суб'єктів звернення, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями [1]. Наведений порядок є загальноприйнятним та класичним, але він набуває суттєвих відмінностей, коли фізична чи юридична особа бажає отримати адміністративну послугу в електронному форматі. В даному випадку реалізація суб'єктами публічного управління своїх повноважень та функцій здійснюється за допомогою використання спеціальних електронних інформаційних системи.

Відповідно до 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 засобами Єдиного дер-

жавного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні [1].

Правовий статус та функціонал Вебпорталу визначено окремим підзаконним документом, Постановою КМУ «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг», якою затверджено Положення про вказану інформаційну систему. Згідно документу, вебпортал має назву «Портал Дія», користування яким здійснюється на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень, крім випадків проведення модернізації або планових і позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних із усуненням технічних та/або методологічних недоліків чи технічного збою в роботі, тривалість проведення яких визначається технічним адміністратором із повідомленням власнику (держателю). Портал створений з метою реалізації права кожного на доступ до електронних публічних послуг та інших послуг, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, благодійної (волонтерської) діяльності, автоматизації управління закладами освіти, що забезпечують здобуття загальної середньої освіти, створення, обробки, обміну інформацією та документами в електронній формі, зокрема з центральною базою даних програмно-апаратного комплексу «Автоматизований інформаційний комплекс освітнього менеджменту» (у разі підключення), внесення до центральної бази даних електронної системи охорони здоров'я медичної та іншої інформації про користувача або особу, законним представником якої він є, в електронній формі, перегляд такої інформації та обмін нею (у разі підключення в установленому законодавством порядку до зазначеної бази), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг [2].

Відповідно до завдань Портал Дія має такі функціональні можливості: 1) електронна ідентифікація та автентифікація користувачів, зокрема з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, електронних підписів та печаток, що базуються на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису/печатки, та/або інших засобів ідентифікації, які дають змогу однозначно встановити особу; 2) забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб (без їх особистої присутності) за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) з метою безоплатного надання кваліфікованих електронних довірчих послуг, пов'язаних із використанням віддаленого кваліфікованого електронного підпису «Дія.Підпис» («Дія ID»); 3) забезпечення віддаленої ідентифікації представників юридичних осіб (без їх особистої присутності) за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) з метою надання кваліфікованих електронних довірчих послуг, пов'язаних із використанням віддаленого кваліфікованого електронного підпису; тощо [2].

Наступну особливість впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам пов'язано із захистом інформації при реалізації останніх. Абзацом 3 частини 4 статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 №5203-VI констатовано, що захист інформації, що міститься в Єдиному державному вебпорталі електронних послуг, відповідно до вимог законодавства про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах та про захист персональних даних здійснює центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг [3].

Згідно з існуючими правовими реаліями захист інформації при наданні адміністративних послуг в електронному форматі відбувається з огляду на Закон України «Про

захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах». В статті 9 Закону вказано, що відповідальність за забезпечення захисту інформації в системі покладається на власника системи. Власник системи, в якій обробляються державні інформаційні ресурси або інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, утворює службу захисту інформації або призначає осіб, на яких покладається забезпечення захисту інформації та контролю за ним. Про спроби та/або факти несанкціонованих дій у системі щодо державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, власник системи повідомляє відповідно спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації або підпорядкований йому регіональний орган. Державні інформаційні ресурси або інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, повинні оброблятися в системі із застосуванням комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю. Підтвердження відповідності комплексної системи захисту інформації здійснюється за результатами державної експертизи, яка проводиться з урахуванням галузевих вимог та норм інформаційної безпеки у порядку, встановленому законодавством. Крім цього, для створення комплексної системи захисту державних інформаційних ресурсів або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, використовуються засоби криптографічного захисту інформації та засоби технічного захисту інформації, які пройшли державну сертифікацію [4].

Третя особливість пов'язана із можливістю комбінувати адміністративні послуги в процесі їх надання завдяки впровадженню електронного урядування. Ідея полягає в об'єднанні та реалізації однотипних послуг в межах однієї юридичної моделі, що націлено на забезпечення законних інтересів фізичних та юридичних осіб в конкретній сфері. Прикладом є затверджена Постановою КМУ від 07.11.2023 №1156 послуга «е-Підприємець». Її реалізація включає в себе комплекс публічно-правових дій націлених на спрощення початку провадження підприємницької діяльності, а саме: 1) державну реєстрацію фізичної особи підприємця; 2) державну реєстрацію змін до відомостей про фізичну особу - підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань; 3) подання повідомлення про використання або про відмову від використання єдиного рахунка; 4) реєстрацію платником єдиного податку; 5) реєстрацію платником податку на додану вартість; 6) реєстрацію реєстратора розрахункових операцій та програмного реєстратора розрахункових операцій, а також пошук фіскального чека; тощо [5].

Електронні публічні послуги, які входять до складу послуги «е-Підприємець», можуть надаватися з урахуван-

ням технічних можливостей їх надання засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та інформаційно-комунікаційних систем державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що можуть бути задіяні для надання послуги «е-Підприємець». Надання послуги «е-Підприємець» здійснюється на підставі єдиної заяви, сформованої засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, і необхідних для її надання документів та/або відомостей, за умови накладення кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису [5].

Для надання послуги «е-Підприємець» забезпечується електронна інформаційна взаємодія між такими інформаційно-комунікаційними системами та державними електронними інформаційними ресурсами державних органів: Єдиним державним вебпорталом електронних послуг; Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань; Реєстром рахунків для сплати єдиного внеску; електронним кабінетом платника податків, держателем якого є ДПС; Єдиним банком даних про платників податків - юридичних осіб; Державним реєстром фізичних осіб - платників податків; Реєстром платників податку на додану вартість; Державним реєстром реєстраторів розрахункових операцій; Реєстром дозволів на виконання робіт підвищеної небезпеки; Державним електронним реєстром об'єктів підвищеної небезпеки; Реєстром декларацій відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань охорони праці; Єдиною інформаційно-аналітичною системою державної служби зайнятості; Реєстром програмних реєстраторів розрахункових операцій; Державним реєстром потужностей операторів ринку [5].

Висновки. Таким чином, проведений аналіз дає змогу констатувати, що впровадження електронного урядування під час надання адміністративних послуг громадянам характеризується наступними особливостями: по-перше, диференціюється порядок надання адміністративних послуг на загальний процес, а також електронний, який відбувається за допомогою державних інформаційно-технологічних систем, правовий статус та функціонал яких встановлено спеціальними нормативно-правовими актами; по-друге, надання адміністративних послуг в рамках електронного урядування передбачає спеціальний порядок обробки та захисту інформації регламентований Законом України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»; по-третє, електронне урядування надає можливість комбінувати адміністративні послуги та надавати їх в сукупності з метою реалізації законних інтересів громадян в конкретній сфері, прикладом чого є електронна послуга «е-Підприємець». Остання включає в себе декілька однотипних адміністративних послуг надання яких у комплексі спрощує початок та легалізацію підприємницької діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 №5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. №32. Ст.1705.
2. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 №1137. *Офіційний вісник України*. 2020. №3. Ст.150.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 №5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013 №32. Ст.409.
4. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: закон від 05.07.1994 №80/94-ВР. *Відомості Верховної ради України*. 1994. №31. Ст.286
5. Деякі питання надання комплексної електронної публічної послуги «е-Підприємець»: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.11.2023 №1156. *Офіційний вісник України*. 2023. №102. Ст.48.