

*Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).*

*Спеціальність – 281.*

*Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 3.*

**DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.3.23>**

**УДК 351:342.57**

*A. O. Nadezhenko,*

*к. держ. упр., доцент кафедри публічного управління та адміністрування,*

*Маріупольський державний університет*

*ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1774-5952>*

## **НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ**

*A. Nadezhdenko,*

*PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of Public  
Management and Administration, Mariupol State University*

## **PROVISION OF E-SERVICES BY MEANS OF E-GOVERNMENT: ORGANIZATIONAL AND LEGAL ASPECT**

*У статті розглядається концептуалізація та розвиток електронних послуг в Україні, які стали невід'ємною частиною сучасного суспільства та державного управління за допомогою інформаційних технологій. Подано огляд понять, таких як «адміністративна послуга», «електронне урядування», «електронний уряд» та «електронна послуга», визначено їх сутність та взаємозв'язок. Проаналізовано законодавчі акти, що регулюють надання*

електронних послуг, включаючи закони, розпорядження та положення, що визначають основні принципи та процеси отримання електронних послуг українськими громадянами та підприємствами. Зосереджено увагу на ролі Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Порталу Дія) у спрощенні та покращенні доступності та якості надання електронних послуг, а також на його функціональних можливостях та завданнях. Висвітлено переваги та популярність електронних документів, які стали невід'ємною частиною щоденного життя громадян та підприємств. Детально розглянуто мобільний застосунок «Дія», який забезпечує доступ до різних електронних документів та сервісів для громадян та бізнесу, а також важливість його створення для розвитку е-демократії в Україні. Зазначено значущі досягнення в електронному урядуванні, такі як переведення значної кількості адміністративних послуг в онлайн-режим та створення системи послуг на порталі державних послуг, а також роль Міністерства цифрової трансформації України у формуванні інноваційного публічного управління. Підкреслено, що основними напрямками модернізації системи надання електронних послуг є розширення доступу до них, ідентифікація та автентифікація, інтеграція інформаційних систем, забезпечення кібербезпеки, впровадження електронних платежів та вдосконалення процесів та управління.

*The article delves into the conceptualization and evolution of electronic services within Ukraine, now integral components of contemporary society and governmental operations facilitated by information technologies. It offers a comprehensive examination of fundamental terms like «administrative service», «e-government», «electronic government», and «electronic service», elucidating their core concepts and interconnectedness. Legislative frameworks governing the delivery of electronic services undergo scrutiny, encompassing laws, decrees, and provisions outlining the foundational principles and procedures for accessing electronic services by Ukrainian citizens and enterprises. Emphasis is placed on the pivotal role of the Unified State*

*Web Portal of electronic services (Diia Portal) in streamlining and enhancing the accessibility and caliber of electronic service provisioning, alongside its functional capacities and objectives. The article accentuates the benefits and ubiquity of electronic documentation, now inseparable from the daily routines of citizens and businesses alike. Furthermore, a detailed analysis of the mobile application «Diia» is presented, illustrating its significance in fostering e-democracy within Ukraine by facilitating access to diverse electronic documents and services for both citizens and businesses. Notable achievements in e-government are underscored, including the substantial migration of administrative services to online platforms and the establishment of a comprehensive service framework on the State Services Portal. Additionally, the pivotal role of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine in spearheading innovative public governance initiatives is acknowledged. The article underscores the principal directions for modernizing the electronic service provisioning system, encompassing initiatives to broaden access, enhance identification and authentication mechanisms, integrate information systems, fortify cybersecurity measures, implement electronic payment systems, and refine processes and management practices.*

**Ключові слова:** адміністративні послуги, електронна послуга, електронне урядування, публічне управління, інформаційно-комунікаційних технології, Єдиний державний вебпортал, мобільний застосунок «Дія», Міністерство цифрової трансформації

**Keywords:** administrative services, e-service, e-government, public administration, administrative services, information and communication technologies, Unified State Web Portal, mobile application «Diia», Ministry of Digital Transformation

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.** У сучасних умовах розвитку

інформаційного суспільства та інтеграції України до Європейського Союзу відбуваються зміни у взаємовідносинах між державою та суспільством, спрямовані на задоволення потреб кожного громадянина. Одним з важливих компонентів розвитку інформаційного суспільства є впровадження електронного урядування, що базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій. Метою електронного урядування є поліпшення ефективності, прозорості та відкритості діяльності органів публічної влади.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання надання електронних послуг засобами електронного урядування розглядалися вченими різних наукових галузей, включаючи політичну науку, інформаційні технології, публічне управління та інші. Теоретичним підґрунтям дослідження стали праці Г. Лук'янової, яка досліджувала особливості впровадження електронного урядування в органах виконавчої влади в Україні; М. Ковтуна, який зосереджував увагу на проблемах ефективного надання електронних послуг; О. Буханевича, який вивчав аспекти цифрового управління в контексті надання адміністративних послуг; О. Берназюка, який досліджував правову природу надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси та основні переваги електронних послуг; І. Венедіктової, яка розглядала питання електронної ідентифікації та цифрових сервісів урядування та інших вчених.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета статті полягає в дослідженні організаційно-правових аспектів процесу надання електронних послуг за допомогою засобів електронного урядування.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сьогодні ми вже вважаємо такі поняття, як «адміністративна послуга», «електронне урядування», «електронний уряд» та «електронна послуга», звичними, оскільки вони стали невід'ємною частиною сучасного суспільства та впровадження інформаційних технологій у діяльність держави. Адміністративна послуга визначається як послуга, надана державними органами для задоволення потреб громадян та підприємств. Електронне урядування - це специфічна форма організації

державного управління, яка використовує інформаційно-комунікаційні технології для поліпшення ефективності та доступності адміністративних послуг. Електронний уряд описує концепцію модернізації державного управління за допомогою електронних інструментів та засобів комунікації. Електронна послуга вказує на надання адміністративних послуг через електронні канали зручного доступу, що спрощує взаємодію громадян з органами влади. Отже, електронне урядування, електронний уряд та електронна послуга є складовими частинами процесу надання електронних послуг, в якому використовуються інформаційні технології для покращення доступності, ефективності та зручності для громадян та підприємств.

Концептуалізація електронних послуг відбулася у контексті формування підвалин сервіс орієнтованої держави та розбудови інформаційного суспільства. У Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р [1], вперше було запропоновано визначення категорії «електронна послуга» як адміністративної та іншої публічної послуги, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Сьогодні основні засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг визначені у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15 липня 2021 року № 1689-IX [2] та Законі України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI [3].

Відповідно до п. 2 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» родове поняття «електронна публічна послуга» визначено як послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна

послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [2].

Законодавством України встановлено принцип максимальної мінімізації документів та інформації, необхідних для отримання електронних послуг у режимі «без паперів». Якщо для отримання послуги потрібні документи або інформація, які вже містяться в інформаційно-телекомунікаційних системах, їх не потрібно подавати окремо. Замість цього в заяві про отримання послуги зазначаються лише необхідні відомості. Такі документи чи інформація надходять до суб'єкта надання послуг без участі особи, що звертається, через інформаційну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів. Механізм цієї взаємодії визначено відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» від 10 травня 2018 року № 357 [4].

Відповідно до абз. 2 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» прямо передбачено, що «адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування» [3]. Наголосимо, що Єдиний державний вебпортал електронних послуг є «офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні».

Відповідно до п. 5 Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, Портал Дія виконує наступні завдання: надає електронні публічні послуги, включаючи комплексні послуги, автоматично здійснюючи доступ до необхідної інформації з національних електронних ресурсів та інших систем; веде інформаційні системи, реєстри та бази даних; забезпечує доступ

користувачам до фінансових послуг; автоматизує та цифрує процеси адміністративних обов'язків та обміну інформацією між посадовими особами та працівниками державних органів; надає інформацію про публічні послуги, які надаються автоматично через Портал Дія; організує офіційне електронне листування та розгляд звернень та адміністративних справ; забезпечує можливість сплати адміністративних зборів та інших платежів; повідомляє користувачів про статус їхніх заявок та результати надання послуг; надає доступ до результатів послуг та розгляду звернень; дозволяє подавати скарги та отримувати інформацію про їх розгляд; транслює теле- та радіопрограми, розміщує контент; розвиває мобільний додаток Порталу Дія (Дія), освітній мобільний додаток «Мрія»; забезпечує проведення моніторингу та оцінки якості публічних (електронних публічних) послуг, які надаються з використанням Порталу Дія, у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо; здійснює захист даних (зокрема персональних) Порталу Дія від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації; дозволяє подавати звернення електронно через Портал Дія та виконує інші завдання, визначені законодавством.

Електронні документи в «Дії» відзначаються як справжня цифрова революція та значний крок у напрямку до безпаперового способу життя. Україна вийшла на передові позиції, прирівнявши електронний паспорт до традиційного паперового або пластикового аналога, ставши першою у світі у цьому плані. Крім того, країна стала четвертою в Європі, що впровадила цифрові водійські посвідчення. Зараз електронні документи є надзвичайно популярними серед користувачів «Дії», оскільки вони не лише зручні, а й практичні у використанні. Їх неможливо залишити вдома чи загубити, оскільки завжди знаходяться під рукою у вигляді мобільного додатка на смартфоні.

Після початку повномасштабної війни, електронні документи у «Дії» набули ще більшого значення, враховуючи, що багато українців втратили свої паперові аналоги. Часто це ставалося через низку обставин: хтось забув

документи вдома під час евакуації, інші залишили їх у тимчасово окупованих містах, а деякі документи були просто знищені під час ворожих ракетних обстрілів.

Зараз у «Дії» доступні 16 електронних документів, що забезпечують широкий спектр необхідних документів для українців: ID-картка, Закордонний паспорт, єДокумент, Податковий номер (РНОКПП), Посвідчення водія та техпаспорт, Свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, Страховий поліс транспортного засобу, Студентський квиток, Свідоцтво про народження, Довідка переселенця (ВПО), Пенсійне посвідчення, Посвідка на постійне та тимчасове проживання, а також Зелений та Жовтий COVID-сертифікати. Крім цього, використовуючи «Дію», ви можете ділитися копіями своїх документів через сервіс Шерингу, а також перевіряти дійсність цифрових документів інших осіб за лічені секунди завдяки функції валідації, яка доступна через сканер QR-кодів у вашому додатку «Дія» на смартфоні.

Також додаток містить 18 сервісів (Послуги для ВПО, Допомога армії, Незламність, Податки, Допомога по безробіттю, Судові послуги, військові облігації, єВідновлення, єОселя, Виконавчі провадження, Водієві, Місце проживання, Довідки та витяги, Розваги, опитування, Повернення вкладів, Обмін лампочок, COVID-сертифікати) з близько 50 державними послугами, які громадяни та бізнес можуть отримати в цифровому форматі, зокрема, отримання довідок, витягів, декларації, дозволи, перевірка автоперевізника, довідка про відсутність судимості, реєстрація місця проживання дитини, єМалятко та інші.

Серед послуг, які надаються бізнесу є різноманітні ліцензії, дозволи та сертифікати, витяги, можливість відкриття, закриття ФОП, підписання документів, реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту, можливість отримання повідомлень для прослідкування розвитку власного бізнесу тощо.

У 2022 році Мінцифри впровадило в Україні єдину національну платформу для взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та громадськими організаціями під назвою Взаємодія. Зазначена платформа вже визнана лідером



у сфері е-демократії в країні і стала важливим кроком для уряду у впровадженні цифрових інструментів у взаємодії з громадянами. Розроблена за міжнародними стандартами, ВзаємоДія втілює ключові принципи партнерства: доступ до публічної інформації, залучення громадськості та відкритість у владних процесах. Створення цієї платформи сьогодні є одним із головних пріоритетів уряду в сфері е-демократії.

Значним досягнення в електронному урядуванні є переведення вагомої частки адміністративних послуг в онлайн-режим, урядом створено систему послуг, які надаються он-лайн і знаходиться вона на Порталі державних послуг (<https://igov.org.ua/>). Там доступно понад 421 онлайн-послуга, які охоплюють різноманітні аспекти, такі як персональні дані осіб, сімей, внутрішньо переміщених осіб, транспорт, місце проживання, соціальний захист, нерухомість і багато іншого.

Крім того в Україні діє Урядовий портал (Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL:kmu.gov.ua ) в розділі «Послуги», завдяки якому користувачі мають змогу у зручний спосіб дізнатися про наявність електронних послуг у різних сферах та скористатися ними. Наразі на Урядовому порталі розміщені близько 200 електронних послуг.

Сьогодні держава монополіст з надання послуг, кожне Міністерство має власні сайти на яких надано переліг державних послуг що надаються, але пересічному громадянину важко зорієнтуватися в архітектурі процесу надання послуг.

Але, основним драйвером формування інноваційного публічного управління в Україні є Міністерство цифрової трансформації України. Міністерство активно сприяє впровадженню та розвитку електронних послуг через розробку та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у державні структури та процеси. Його роль полягає у спрощенні та поліпшенні доступності адміністративних послуг для громадян та підприємств, а також у забезпеченні високої якості та ефективності цих послуг. Міністерство

цифрової трансформації виконує координаційну роль у впровадженні цифрових ініціатив на рівні уряду та співпрацює з іншими міністерствами та органами влади для забезпечення успішної реалізації Концепції електронного урядування в Україні.

**Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** У висновку можна зазначити, що розвиток електронного урядування та електронних послуг є невід'ємною частиною сучасного суспільства і сприяє покращенню якості життя громадян та ефективності діяльності державних установ. Міністерство цифрової трансформації України відіграє важливу роль у цьому процесі, координуючи та сприяючи впровадженню інформаційних технологій у державному секторі. Тому, основними напрямками модернізації системи надання електронних послуг засобами електронного урядування є:

- розширення доступу до електронних послуг. Поступове розширення кількості адміністративних послуг, які можна отримати в електронному форматі, що включає розробку та впровадження нових електронних сервісів, які спрощують взаємодію громадян із державними органами, а також покращують їх доступність та зручність;

- ідентифікація та автентифікація. Розвиток системи електронної ідентифікації громадян, що дозволяє їм доступатися до електронних послуг та підтверджувати свою особу в цифровому середовищі, а саме використання електронних підписів, одноразових паролів, біометричних технологій та інших методів автентифікації;

- інтеграція інформаційних систем. Побудова єдиного інформаційного простору, який забезпечує взаємодію різних державних органів та систем для автоматизації обробки даних та обміну інформацією. Що в свою чергу дозволяє забезпечити швидке та ефективне отримання необхідних даних під час надання адміністративних послуг;

- забезпечення кібербезпеки. Розробка та впровадження заходів для захисту інформації, яка обробляється в системах електронного урядування:

захист від несанкціонованого доступу, використання шифрування, механізми перевірки безпеки та аудиту систем;

– впровадження електронних платежів. Розширення можливостей оплати адміністративних послуг через електронні канали. Це дозволяє громадянам здійснювати платежі в зручний для них спосіб, зменшується кількість готівки та сприяє ефективному використанню ресурсів;

– вдосконалення процесів та управління. Оптимізація процесів надання адміністративних послуг з використанням електронних технологій та інструментів, а саме: автоматизацію рутинних завдань, впровадження електронних реєстрів, удосконалення системи контролю та моніторингу надання послуг.

## Література

1. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 07.03.2024).

2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 року № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 10.03.2024)

3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 10.03.2024).

4. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 року № 357 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 12.03.2024).

5. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. №

649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 13.03.2024).

### References

1. Cabinet of Ministers of Ukraine (2016), Resolution “On the approval of the Concept of the development of the system of electronic services in Ukraine”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (Accessed 07 March 2024).

2. The Verkhovna Rada of Ukraine (2021), The Law of Ukraine “On peculiarities of providing public (electronic public) services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (Accessed 10 March 2024).

3. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine “On administrative services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Accessed 10 March 2024).

4. Cabinet of Ministers of Ukraine (2018), Resolution “Some issues of the organization of electronic interaction of state electronic information resources”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text> (Accessed 12 March 2024).

5. Cabinet of Ministers of Ukraine (2017), Resolution “On approval of the Concept of e-government development in Ukraine»”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text> (Accessed 13 March 2024).

*Стаття надійшла до редакції 13.03.2024 р.*