МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

До захисту допустити:
Завідувач кафедри

Анна ЧЕЧЕЛЬ
«21» травня 2025 р.

«ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: СЬОГОДЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ»

Кваліфікаційна робота
здобувачки вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
Ксенофонтова Сергія Віталійовича
Науковий керівник:
Верительник Світлана Мельсиківна
доктор філософії з публічного управління та адміністрування, доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування
Рецензент:
Сідельникова Лариса Петрівна,
д.е.н., професор, завідувач кафедри фінансів, обліку та оподаткування Херсонського національного технічного університету, заслужений працівник освіти України

Кваліфікаційна робота
захищена з оцінкою 81 (добре)
Секретар ЕК
«12» червня 2025 р.

Київ – 2025

МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
Шифр та назва спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
Освітньо-професійна програма Публічне управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри д.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

Чечель А.О.
«21» травня 2025 р.

ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

КСЕНОФОНТОВ СЕРГІЙ ВІТАЛІЙОВИЧ

(прізвище, ім’я, по батькові)

1. Тема роботи **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: СЬОГОДЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ**
керівник роботи Верительник Світлана Мельсиківна, доктор філософії з публічного управління та адміністрування, доцент, доцент кафедри публічного управління та адміністрування
затверджені наказом вищого навчального закладу від «22» січня 2025 року № 8
2. Строк подання студентом роботи 19.05.2025
3. Вихідні дані до роботи (мета, об’єкт, предмет)
Мета-дослідження: комплексне дослідження теоретичних та правових перешкод, а також організаційних особливостей функціонування електронних адміністративних послуг як невидимого елемента електронного замовлення у сфері державного управління.
Предмет та об'єкт дослідження: процес впровадження та відновлення інформаційно-комунікаційних технологій в існуючих та віддален--- адміністративних службах
4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади цифровизації адміністративних послугах

Розділ 2. Організаційно-правова основа системи цифровування адміністративних послуг

Розділ 3. Проблемні питання в сфері надання й отримання діджиталізов адміністративних послуг а також шляхи їх вирішення

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Верительник С.М., д.ф. ПУАтаА, доцент	15.03.2025	17.04.2025
2	Верительник С.М., д.ф. ПУАтаА, доцент	15.03.2025	26.04.2025
3	Верительник С.М., д.ф. ПУАтаА, доцент	26.04.2025	12.05.2025

6. Дата видачі завдання «07» квітня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітки
1.	Погодження теми кваліфікаційної роботи	17.03.2025	
2.	Складання та погодження плану кваліфікаційної роботи	22.03.2025	
3.	Написання Реферату, Вступу та 1 розділу кваліфікаційної роботи	17.04.2025	
4.	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	26.04.2025	
5.	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	03.05.2025	
6.	Написання Висновків та оформлення списку літератури, додатків	12.05.2025	
7.	Подання завершеної кваліфікаційної роботи на кафедру	19.05.2025	

Здобувач Сергій КСЕНОФОНТОВ
(власне ім’я, ПРІЗВИЩЕ)

Науковий керівник роботи Світлана ВЕРИТЕЛЬНИК
(власне ім’я, ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота на тему: «Діджиталізація надання адміністративних послуг: сьогодення та перспективи» містить 127 сторінок, 5 таблиць, 13 рисунків, 105 література.

Актуальність дослідження: Інтенсивний розвиток цифрових технологій як у світовому масштабі, так і в правовій системі України призводить до активного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери подружнього життя. Стабільне збільшення цифрових інструментів у повсякденному житті населення не змінює зобов'язань, що виникають через їх застій, а навпаки, змінює взаємодію, що, у свою чергу, тягне за собою зміну ефективності суверенної системи управління. Нормативно-правова база, що регулює комунікацію між державними органами як постачальниками послуг та громадами та організаціями як їх представниками, поступово набуває нових рис, що відповідають принципам партнерства та взаємного різноманіття. Такий вектор розвитку свідчить про демократизацію правової бази та відображає підхід держави до вирішення прямих конфліктів.

Мета дослідження: комплексне дослідження теоретичних та правових перешкод, а також організаційних особливостей функціонування електронних адміністративних послуг як невидимого елемента електронного замовлення у сфері державного управління.

Предмет та об'єкт дослідження: процес впровадження та відновлення інформаційно-комунікаційних технологій в існуючих та віддалених адміністративних службах. Тема розглядає правові та теоретичні аспекти управління цим процесом в контексті цифрової трансформації державного управління.

Ключові слова: ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЦНАП, ЦИВІЛЬНЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО.

ЗМІСТ

ВСТУП……... 6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВИЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГАХ…… 11
1.1. Основні концепції цифровізації адміністративних послуг…… 11
1.2. Огляд розвитку та ключових етапів цифровізації адміністративних послуг в Україні……. 28
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ОСНОВА СИСТЕМИ ЦИФРОВУВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ…….. 40
2.1. Нормативно-правове забезпечення впровадження та функціонування системи цифровізації адміністративних послуг…… 40
2.2. Створення системи надання та підтримки цифрових адміністративних послуг для державного управління…….. 63
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ Й ОТРИМАННЯ ДІДЖИТАЛІЗОВАНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ А ТАКОЖ ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ……... 79
3.1. Ключові проблеми в системі цифровізації адміністративних послуг та можливі шляхи їх вирішення……. 79
3.2. Міжнародні докази прогресу цифровізації та надання адміністративних послуг у провідних країнах світу…… 93
ВИСНОВКИ……. 108
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……. 115

ВСТУП

Актуальність дослідження: Швидкий розвиток цифрових технологій у правових системах як світової торгівлі, так і України призводить до масштабного розширення інформаційно-комунікаційних рішень у різних сферах подружнього життя. Активне використання цифрових інструментів у повсякденному житті громадян супроводжується не лише значним поширенням таких рішень, але й суттєвими змінами, що призводять до підвищення ефективності суверенної системи. Правове регулювання між державним сектором (у ролі вищих посадових осіб) та громадянами та юридичними особами (як їх представниками) спрямоване на встановлення партнерської моделі співпраці. Такий формат взаємного обміну вважається важливим критерієм демократичного розвитку держави.

В українських реаліях адміністративно-правове забезпечення цифровізації державного управління базується на сукупності офіційних нормативно-правових актів. Відповідно до національного законодавства, електронне регулювання є ключовим елементом цифрової трансформації державного управління, головною метою якої є забезпечення високої якості адміністративних послуг та спрощення доступу до них для державного сектору. Електронне замовлення стає комплексною системою цифрових технологій, що забезпечує електронний документообіг та можливість дистанційного надання адміністративних послуг.

Впровадження цифрових форматів в уряді значно підвищує їх доступність та корисність як для приватних осіб, так і для представників бізнесу. Електронні послуги в уряді відіграють важливу роль у сприянні обміну інформацією, стимулюванні процесів цифровізації, підвищенні ефективності роботи державних установ, оптимізації процедур та полегшенні доступу до державних службовців. Це означає, що довіра громадськості до державної та місцевої влади є надзвичайно важливою.

Актуальність дослідження: Інтенсивний розвиток процесів цифровізації у правових системах як на міжнародному рівні, так і в Україні призводить до активного розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у різних сферах подружнього життя. Система цифрових рішень у сучасному житті населення характеризується не лише екстремальними зривами, а й фундаментальними трансформаціями, що призводять до ефективнішого функціонування державного управління. Нормативно-правове регулювання взаємодії між державними органами (як постачальниками послуг) та громадами і суб'єктами підприємницької діяльності (як їх представниками) поступово змінюється шляхом безпосереднього формування моделей партнерства співпраці, що є важливою ознакою демократичного розвитку держави.

В українських реаліях адміністративно-правове регулювання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління базується на комплексі формальних правових актів. Виходячи з положень національного законодавства, електронне замовлення визнано одним із ключових методів цифрової трансформації державного управління, головною метою якого є підвищення ефективності, результативності та доступності найчастіше запитуваних адміністративних послуг для населення. Електронне адміністрування функціонує як інтегрована система цифрових послуг, що забезпечує впровадження електронного документообігу та надання адміністративних послуг у віддаленому форматі.

Впровадження електронного надання адміністративних послуг значно покращить їх зручність використання та доступність як для громадян, так і для представників бізнесу. Електронні послуги у сфері державного управління є важливим елементом розвитку інформаційного забезпечення, стимулюють цифрову модернізацію, підвищують ефективність діяльності державних органів, сприяють відкритості та зрозумілості адміністративних процедур. Врешті-решт, яка цінує величезні розміри міста порівняно з правителем та місцевою владою.

Основними проблемами, що супроводжують процес цифрової трансформації державного управління, є втрата єдиної, функціонуючої інформаційно-технологічної інфраструктури та низький рівень координації між інформаційними системами, що підтримуються органами державної влади та місцевим самоврядуванням. У цьому контексті існує особливий науковий інтерес до вивчення впливу цифровізації на процеси надання та виконання адміністративних послуг, а також регулювання щоденних змін у сфері правового регулювання.

Кваліфікація роботи базується на комплексному аналізі теоретичних підходів, офіційного законодавства України та правових актів іноземних країн. Теоретичні та правові зміни у просуванні електронного регулювання та розвитку електронних адміністративних послуг у системі державного управління знайшли відображення у науковій практиці сучасних продовжувачів, серед яких важливими є: В. Авер'янова, К. Афанасьєва, М. Бабіка, А. Баранова, О. Берназюк, Ю. Бітяка, І. Бойко, Н. Грицяк, А. Ішханян, С. Ківалов, П. Клімушина, І. Клименко, М. Коваліва, В. Кохана, А. Краковський, К. Лінова, А. Осадчий, Н. Петренко, К. Репецьку, А. Семенченко, Н. Сидоренко, В. Тимощук, І. Тіщенкова, С. Чукут та інші.

Метою цієї кваліфікованої роботи є демонстрація теоретичних та правових основ, а також організаційних аспектів функціонування електронних адміністративних послуг як важливого сховища електронного адміністрування в системі державного управління.

Для досягнення мети розпуску низьких дослідницьких порядків Зокремі було доручено:

– уточнити основні поняття, охарактеризувати суттєві аспекти електронного замовлення та електронних адміністративних послуг і пояснити їх класифікацію;

– провести детальний аналіз процесу становлення та розвитку електронного замовлення в Україні з посиленням основних етапів надання електронних адміністративних послуг;

– аналізувати, систематизувати та впорядковувати нормативно-правові акти, що регулюють функціонування та впровадження електронних адміністративних послуг у системі державного управління;

– розуміти основні принципи та механізми організації процесу надання та відокремлення електронних державних послуг від джерел ресурсів електронного уряду, закриття веб-порталів та цифрових послуг;

– визначити основні проблеми, що виникають під час впровадження та функціонування механізмів системи електронного замовлення електронних адміністративних послуг;

– формулювати обґрунтовані пропозиції щодо усунення виявлених недоліків і таким чином безпосередньо покращувати надання адміністративних послуг шляхом використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;

– провести правовий аналіз зарубіжних доказів щодо впровадження електронного регулювання та електронних державних послуг в інших країнах з метою виявлення та адаптації найефективніших практик.

Предметом дослідження є процес поширення та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у сфері надання та виконання адміністративних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та правові основи управління процесами надання та виконання адміністративних послуг з урахуванням цифрової трансформації державного управління.

Методологічна основа кваліфікованої роботи формується на основі розуміння формальної науки та спеціальних методів дослідження, які визначаються специфікою об'єкта дослідження та необхідністю його комплексного вивчення.

Для виявлення, класифікації та категоризації ключових висновків у сфері електронних адміністративних послуг було розроблено діалектичний метод, який дозволив зрозуміти етапи розвитку та взаємозалежність сусідніх елементів.

Аналітичний метод слугує основою для створення відповідної правової та нормативно-правової бази функціонування системи електронних адміністративних послуг.

Для дослідження основних принципів організації та функціонування електронних сервісів у державному управлінні було використано формально-логічний метод.

Системний підхід забезпечує всебічне та повне дослідження дослідницьких питань і дає змогу виявити їхні взаємозв'язки та взаємодію.

Структура кваліфікованої дисертації включає вступ, три розділи, кожен з яких поділений на шість підрозділів, розділи та перелік підрозділів.

1. У першому розділі визначено теоретичні проблеми та визначено ключові зміни у розвитку електронного замовлення електронних державних послуг в Україні. У цьому розділі проаналізовано фундаментальні принципи розуміння, розглянуто наукові підходи до його розуміння та визначено значення результатів дослідження для сучасної системи державного управління.

2. Окремий розділ присвячено розвитку організаційно-правових бар'єрів функціонування та впровадження механізмів надання та вилучення електронних державних послуг. Проаналізовано формальне правове регулювання та інституційну модель управління у цій сфері, висвітлено практичні аспекти просування цифрових послуг в органах державної влади та місцевого самоврядування.

3. У третьому розділі розглядаються актуальні проблеми, що підтримують функціонування системи електронних державних послуг, та можливі шляхи їх вирішення. Особлива увага приділяється аналізу міжнародних доказів впровадження електронного замовлення та цифрових державних послуг шляхом адаптації успішних зарубіжних практик до національного контексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВИЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГАХ

1.1. Основні концепції цифровізації адміністративних послуг

Розвиток інформатики є одним із ключових факторів модернізації системи державного управління. Це не зменшить зростання довіри громадськості до органів державної влади та забезпечить більшу чіткість і прозорість у їхніх діях. Процес цифрової трансформації пропонує громадянам нові можливості з метою полегшення доступу до державних послуг [67]. У цьому контексті цифровізація процесів та аутсорсинг адміністративних послуг розглядаються як засоби для уможливлення електронного адміністрування. Тому аналіз концепції електронних адміністративних послуг має проводитися виключно в рамках концепції електронного регулювання [26; 30].

Терміни «електронне регулювання» та «електронні адміністративні послуги» нещодавно увійшли до академічного та нормативного дискурсу у сфері державного управління. З 1990-х років захист себе від державного управління набуває дедалі більшого значення як у теорії, так і на практиці.

Виникнення, функціонування, вплив та перспективи розвитку електронного управління є предметом числових наукових досліджень. Серед науковців, які зробили значний внесок у цю тему, – О. Баранова, Н. Бортник, В. Вакуна, О. Грицяк, М. Демкова, О. Дзюба, О. Ємельяненко, А. Ефанова, Г. Жекала, І. Жиляєва, М. Заїця, П. Клімушина, Є. Клепця, І. Клименко, І. Коліушка, К. Лінова, Ю. Міснікова, В. Пархоменка, Т. Попова, І. Рубан, А. Семенченко, І. Тіщенкова, С. Чукут та інші.

У науковій та юридичній літературі різні підходи до визначення терміна «електронне замовлення» зустрічаються зі скептицизмом. Ця різноманітність пояснюється як відмінностями в методологічних підходах, так і особливостями нормотворення в різних правових системах.

І. Коліушко розглядає електронне регулювання як процес, що безпосередньо підвищує ефективність та економічну результативність управлінської діяльності — як у фінансовому, так і погодинному світі — шляхом інтеграції сучасних інформаційних технологій, зокрема Інтернету, у діяльність державного управління. На його думку, це супроводжується відкритістю влади, зниженням якості життя населення та зростанням довіри до державних інституцій [34].

В оригінальному підручнику «Підготовка до єдиної державної кваліфікації за магістерською програмою 281 «Державне управління та адміністрування» електронне регулювання трактується як специфічна організаційна форма державного управління, що забезпечує підвищення ефективності, прозорості та відкритості у використанні інформаційно-телекомунікаційних технологій. Ця концепція формує нову модель управління, орієнтовану на потреби громади [18, с. [303].

Розглядаючи функціонування державного механізму, електронне регулювання розглядається як система, що підтримує сукупність правових норм та принципів, що регулюють цифрову взаємодію між державними структурами та Королівством [25]. Відповідно до концепції розвитку електронного замовлення в Україні, електронне замовлення є моделлю державного управління, що дозволяє здійснювати активну взаємодію органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами, інституціями партнерства громад та представниками бізнесу на основі передових інформаційно-комунікаційних технологій [6; 73].

Основним стратегічним методом є сприяння електронному регулюванню та посилення ефективної взаємодії між органами влади та громадою, удосконалення механізмів надання адміністративних послуг населенню та державним органам, розширення можливостей участі громад в управлінських процесах [73; 75].

Електронне замовлення – це невидиме в науковій та правовій літературі сховище електронного замовлення, яке визначається як автоматизована

система інформаційної взаємодії між державними органами, місцевим самоврядуванням, а також механізм комунікації з громадами та суб’єктами влади [18, с. 80].

Дослідник О. Баранов трактує електронне замовлення як модель управління, в якій усі внутрішні та зовнішні управлінські зв'язки та процеси підтримуються та реалізуються з джерел сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Науково доведено, що повноцінне функціонування електронного замовлення можливе лише завдяки глибокій комп'ютеризації всіх управлінських процесів у діяльності міністерств та центральних органів, а також імперської влади органів місцевого самоврядування, як на зовнішньому, так і на внутрішньому рівнях [5].

Зазвичай електронну систему можна охарактеризувати як інтегровану систему автоматизованої міжвідомчої взаємодії, що забезпечує ефективну комунікацію як між державними структурами, так і між ними та населенням чи бізнесом. Завдяки розвитку інформаційно-комунікаційних технологій така система інтегрує комплексні процедури надання адміністративних послуг, а також створення нових форматів взаємодії між усіма учасниками управлінського процесу [8].

Ефективне функціонування системи електронних замовлень забезпечить можливість безперебійної та ручної взаємодії муніципалітетів, підприємств та організацій з органами влади, що значно зменшить фінансове навантаження на найм посадовців [3, с. [400].

Слід наголосити, що система електронних замовлень, як і будь-який інший елемент державного механізму, функціонує на основі науково обґрунтованих принципів (див. рис. 1.1):

– розуміння та обізнаність. Забезпечення громадянам вільного доступу до інформації про діяльність державних органів та адміністративні рішення, які вони схвалюють, з метою сприяння довірі у шлюбі.

– орієнтація на потреби населення. Розвиток та вдосконалення електронних послуг йде пліч-о-пліч з модернізацією комп'ютерних послуг, з

акцентом на доступність, зручність використання та врахування різноманітності запитів.

– співчутливий та інтуїтивно зрозумілий інтелект. Створення цифрових послуг із простим та логічним інтерфейсом, що мінімізує адміністративне навантаження для кінцевих користувачів.

– цифрова трансформація управлінських процесів. Інтеграція сучасних ІКТ у структуру державного управління для забезпечення ефективності, адаптивності та реагування на поточні потреби.

– ефективність та безпека управління. Оптимальний розподіл ресурсів командою з чітким розподілом відповідальності між суб'єктами управління на всіх рівнях управлінської ієрархії.

– раціональне співвідношення між вартістю та складністю розгортання. Забезпечення балансу між цінністю цифрових ініціатив та їх функціональною цінністю, обсягом та практичним впровадженням.

– від гнучкості та послідовності до швидких змін, система державного управління має інструменти для швидкої адаптації до нових способів мислення шляхом впровадження інноваційних цифрових рішень.

– масштаб та динаміка розвитку. Розробляти електронні сервіси таким чином, щоб забезпечити їх доцільність в інших сферах та безперебійний запуск на практиці. [93, с. 111] 6–7].

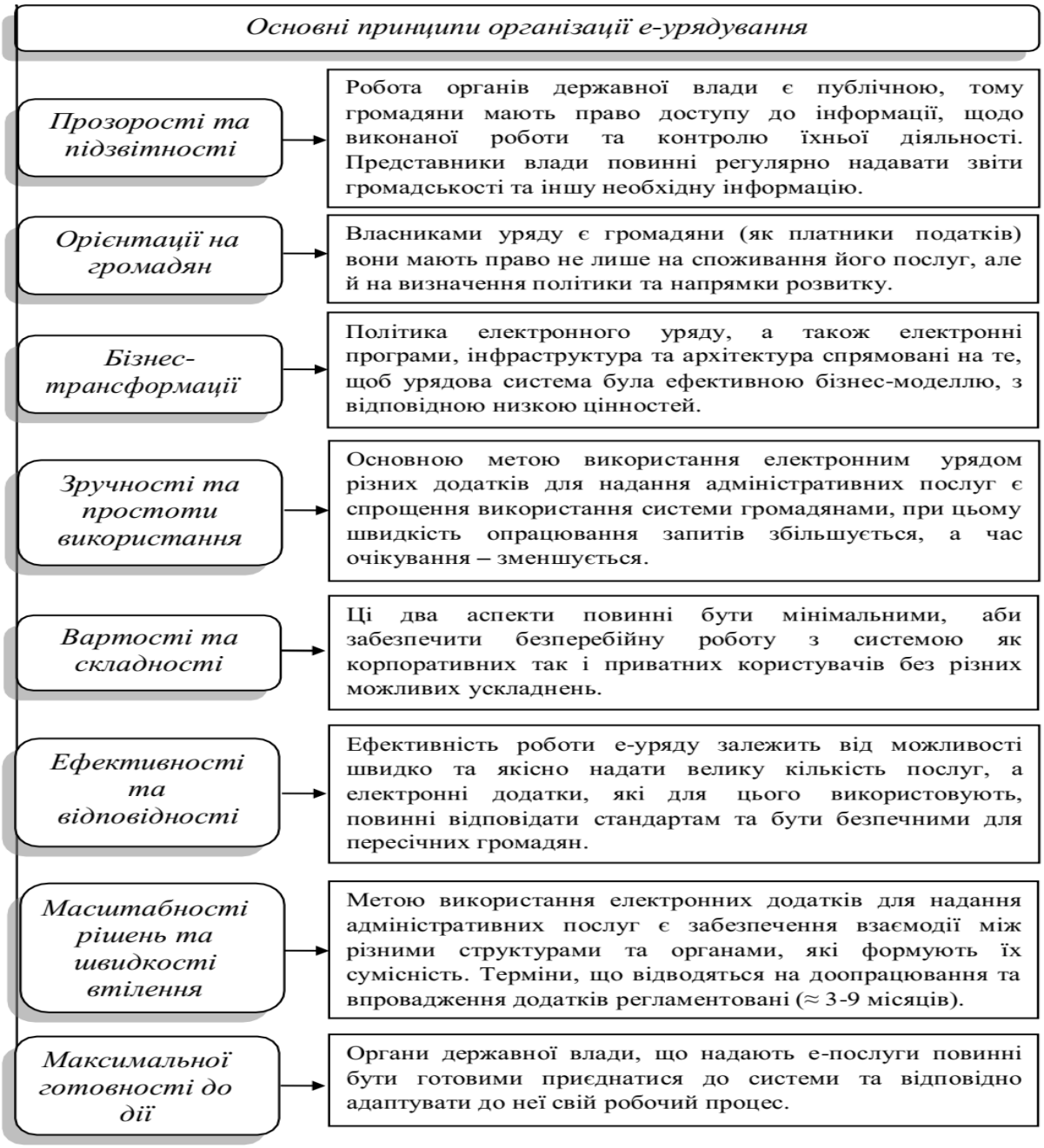

Рисунок 1.1. Основні принципи організації електронних замовлень

Як показує міжнародна та національна практика, електронне регулювання є ефективним інструментом модернізації системи державного управління, але воно також створює низку проблем, пов'язаних з комунікаційною взаємодією між державними органами та громадянами. Забезпечуючи розширений доступ до державних інформаційних ресурсів, електронне регулювання усуває численні бюрократичні перешкоди та спрощує адміністративні процедури. Воно має мало переваг перед

традиційними моделями управління, але зменшує складність наданих послуг та скорочує шляхи до їх реалізації [8].

Проблеми організації, правового регулювання та функціонування електронних державних послуг активно обговорюються провідними українськими науковцями, такими як В. Авер'янов, К. Афанасьєв, І. Бойка, Н. Грицяк, А. Ішханян, С. Ківалов, І. Клименко, І. Коліушка, Т. Кужду, А. Осадчий, Н. Петренко, А. Семенченко, Н. Сидоренко, В. Тимощук, І. Тіщенкова та інші.

Адміністративні процедури необхідні для виконання адміністративно-правових зобов'язань та встановлення державних функцій у сфері цієї послуги. Як зазначав відомий український вчений В. Авер'янов, самі адміністративні процедури є важливим інструментом забезпечення ефективного функціонування органів державної влади та діяльності їх посадових осіб. Їхнє головне значення полягає у забезпеченні послідовного розширення законодавчо закріплених прав і законних інтересів громадян та запобіганні проявам суб'єктивізму з боку посадових осіб [1].

На думку В. Авер'янова, однією з фундаментальних змін у розвитку українського шлюбу є формування сучасної, ефективної системи державного управління, спрямованої на задоволення інтересів подружжя та в якій служіння народу є головним пріоритетом [2].

Термін «електронні послуги» (е-послуги) набув значення в останні роки як в академічних колах, так і в практиці державних органів. Електронні послуги стають одним із центральних інструментів для виконання завдань державного управління.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга визначається як результат виконання суб’єктом адміністративних послуг власних обов’язків для фізичної або юридичної особи, при цьому права та/або обов’язки цієї особи змінюються або передаються на підставі офіційного законодавства [54].

На думку українського політика та правознавця Колюшка, адміністративні посадовці стають важливим елементом у структурі управління, а їх завданням є забезпечення реалізації прав, свобод та законних інтересів населення та державних підданих у рамках діяльності органів королівської влади та місцевого самоврядування [13].

У рамках цифрової трансформації державного управління громадяни отримали право отримувати адміністративні послуги в електронному вигляді, згідно зі статтею 9 Закону, що підкреслює необхідність чіткого правового визначення таких послуг. Електронні послуги загального інтересу можна охарактеризувати як послуги, що надаються з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних технологій через Інтернет [34].

Сьогодні електронні послуги користуються дедалі більшою популярністю як серед окремих осіб, так і серед державних установ, що призводить до підвищеного інтересу до цього явища як серед наукових кіл, так і в Україні та за її межами. Незважаючи на активний розвиток цифрових інструментів у системі державного управління, українське законодавство принципово не дозволяє єдиного та нормативно закріпленого визначення ключових понять, таких як «електронні послуги», «електронні державні послуги», «електронні державні послуги», «електронні адміністративні послуги» тощо.

Найширше тлумачення найважливіших термінів у сфері електронних послуг систематизовано в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Природу основних категорій можна зрозуміти за допомогою дослідження

Джерело, автор	*Визначення Основні поняття*
1	2
Призначення зрозумів "електронний Сервіс"	
Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про похвалу Стратегії розвитку інформаційного партнерства в Україні" [76]	Послуги, що надаються громадам та організаціям в електронному вигляді з використанням додаткових інформаційно-комунікаційних технологій
Уряд портал Україна [97]	Адміністративні або інші державні послуги, доступні громадянину або юридичній особі в електронній формі
Розпорядження Кабінету Міністрів міністр Україна «На похвалу концепції розвитку Системи електронних послуг в Україні" [74]	Адміністративні та інший громадськість Сервіс, що потрібно на тему жорстокості В електронна форма для допомога означає Інформація, телекомунікації, Інформаційні та телекомунікаційні системи
Мистецтво. 1 Право Україна» Про електронну сертифікацію посвідчення особи та електронний довірені послуги » [60]	бути послугою, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. Сфера застосування цього поняття розширилася; навіть електронні засоби можуть бути не лише адміністративними, а й чимось іншим. Очікувані послуги в умовах стагнації ІКТ

IV Клименко [31]	Послуги державного управління, що виникають в результаті діяльності державного управління та іншої діяльності державного управління для застосування фізичної або юридичної особи, а також усі політики щодо набуття, зміни та передачі прав та/або обов'язків цих осіб регулюються законом або задовольняють потреби Запити окремі особи, Чі Безпека розуму здійснення прав та/або обов'язків особи та доступ до них забезпечуються в усіх відношеннях шляхом використання ІКТ
Призначення зрозумів "Інформація Послуги"	
Порядок надання інформації та інших послуг електронною поштою Електронна районна інформаційна система [51]	впровадження органами влади Королівського Королівства законодавчо встановлених форм цифрової діяльності з наданням громадянам інформаційних продуктів в електронному вигляді як методу задоволення інформаційних потреб державних (адміністративних) посадовців.
Призначення зрозумів "електронний Державна служба"	
Закон України «Про специфіку публічної інформації» (електронні державні) послуги" [68]	Послуги, призначені органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, що перебувають під їх управлінням, включаючи адміністративні послуги (включаючи автоматичні режими), як і очікувалося з ІКТ-вікі на підставі запиту (оновленого, поданого), поданого в електронному вигляді (зокрема через веб-портал електронних послуг США) або без подання такого запиту (оновленого, поданого)
Т. Де, Я. Луциков, В. Гевко [39]	сукупність державних послуг (адміністративних, соціальних, муніципальних технічні, суверенні тощо), які можуть бути надані та оброблені в електронному вигляді за допомогою ІКТ

Призначення зрозумів "електронний суверен Сервіс"	
Концепція розвитку електронного замовлення в Україні [6; 73]	суверенна служба, на яку сподіваються електронний доступ державних органів та органів місцевого самоврядування людей та громадян, фізичних та юридичних осіб
Призначення зрозумів "електронний Адміністративні Сервіс"	
АЛЕ. Петренко, Л.О. Машковська [44]	Адміністрація Послуги, Що запитуються у заявників в електронному вигляді для отримання додаткових інтернет-технологій

Спільною рисою всіх висновків у науковій та нормативній літературі є надання послуг за допомогою різних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Це дозволяє нам підтвердити, що всі види державних послуг — урядові, адміністративні, муніципальні, управлінські та соціальні — можна класифікувати як електронні послуги.

Основним функціонуванням електронних державних послуг є забезпечення ефективної взаємодії між суб'єктами цих послуг (державними органами та високопосадовцями) та вибір фізичними та юридичними особами сучасних цифрових технологій.

Цифрова трансформація системи адміністративних послуг в Україні – це завдання комплексу внутрішніх та зовнішніх посадовців.

1. Внутрішні посадові особи:

– Наявність стратегічної спрямованості в законодавчій сфері та політичної волі на майбутнє – свідчить про створення комплексної нормативно-правової бази та сильну підтримку ініціатив щодо цифрової трансформації державного управління.

– Інфраструктуру інформаційних технологій було модернізовано, а чинна програма безпеки та кваліфікований персонал відображають технічну та кадрову підготовку органів влади до запровадження електронних адміністративних послуг.

– Ефективна міжвідомча координація – забезпечує позитивну взаємодію між різними державними органами, відповідальними за впровадження електронних послуг, що також є необхідною передумовою для їх безперебійної та чіткої роботи.

– Функціонування активного механізму правового регулювання діяльності державних службовців свідчить про наявність чіткої нормативної бази, яка регулює надання адміністративних послуг в електронній формі та гарантує їх законність та значущість.

– Фінансова безпека цифровізації – забезпечує наявність стабільних джерел фінансування, необхідних для реалізації проектів цифрової трансформації, модернізації IT-інфраструктури та просування інновацій у сфері адміністративних послуг.

1. Зовнішні менеджери цифрової трансформації:

– Розвиток інноваційних інтерактивних технологій. Активне просування актуальних цифрових рішень, таких як цифрові обчислення, блокчейн-технології, інструменти штучного інтелекту та інші інновації, пов'язані з автоматизацією управлінських процесів та підвищенням ефективності діяльності уряду.

– Адаптація міжнародної звітності. Розробка перевірених моделей електронного регулювання, ефективно впроваджених у країнах з ослабленими демократичними інституціями, дозволяє перенести передовий досвід в український правовий та адміністративний контекст.

– Зростання популярності суспензивних напоїв у прозорих сервісах. Підвищення обізнаності громадськості щодо ефективності, доступності та зрозумілості державних послуг стимулює перехід державних установ до використання цифрових каналів обслуговування.

– Економічні показники держави. Фінансова стабільність та збереження інвестицій – як державного, так і приватного сектору – створюють необхідні зміни для впровадження комплексних цифрових реформ у державному управлінні.

2. Тимчасові посадовці (кліки цифровізації):

– Військова станція. Спалах агресії та пов'язані з нею військові сили активізують процес цифрової трансформації шляхом переорієнтації державних ІТ-ресурсів на потреби національної безпеки та оборони.

– Корупція та відсутність відданості адміністративній культурі. Корупція та неефективне використання ресурсів у державному управлінні знижують довіру до цифрової трансформації та перешкоджають її впровадженню.

– Нерівний доступ до цифрової інфраструктури. Територіальний дисбаланс у регіонах, оснащених Інтернетом та цифровими ресурсами, призводить до обмеженої доступності послуг електронного урядування, особливо у сільській та віддаленій місцевості.

– Низька цифрова довіра серед населення. Це особливо стосується людей літнього віку, які мають труднощі з використанням цифрових інструментів або бояться кіберзагроз, що створюють бар'єри для масового використання електронних послуг.

Усі ці функції перебувають у складному взаємозв'язку одна з одною та можуть підсилювати або скасовувати одна одну залежно від конкретного соціально-політичного та економічного контексту [17].

Електронні адміністративні послуги мають кілька відмінних рис, які підсилюють їх закріпленість у системі державного управління та вказують на специфіку їх впровадження органами державної влади. Туманне самоврядування (див. рис. 1.2) [86, с. 19].

Рисунок 1.2. Основні характеристики електронних державних послуг

Удосконалення електронних адміністративних послуг призводить до більшої швидкості, ефективності та зручності для користувачів, що, у свою чергу, несе за собою створення вторинних переваг:

– Встановлено короткий термін для подання заявок та документів. Автоматизація процедур громади та уряду дозволяє їм надавати послуги дистанційно, усуваючи необхідність спеціального спілкування з органами влади, тим самим заощаджуючи значний час.

– Зміни в ризиках зла з боку мешканців міста. Цифровізація процесів відкриває простір для корупційних практик, що йде пліч-о-пліч зі зростанням рівня прозорості та доброчесності в державному управлінні.

– Відсутність спеціального контакту між заявником та представником державного органу. Мінімізація прямої взаємодії гарантує, що управлінські рішення не будуть похвалені превентивно, та зменшує суб'єктивний вплив.

– Аналітика та ручні механізми оплати послуг. Використання електронних платіжних систем забезпечує контроль над копійковими транзакціями, їх прозорість та знижує ризик неофіційних платежів.

– Швидкий доступ до актуальної інформації про послуги. Через урядові онлайн-платформи клієнти можуть отримувати доступ до достовірної інформації про процедури, аналітичні дані та якість послуг у режимі реального часу.

– Дружні уми для розвитку підприємництва. Зміни в адміністративних правилах та оптимізація допустимих процедур створять сприятливий клімат для розвитку малого та середнього підприємництва та заохочуватимуть іноземні інвестиції в країну. [82]

З огляду на стрімкий розвиток електронних адміністративних послуг, важливо підкреслити їх потенціал у найвідповідальніший для клієнта момент — цілодобово та в будь-якому географічному місці, що значно підвищує ступінь доступності. Ще однією важливою перевагою є високий рівень захисту персональних даних заявників. З подальшою інтеграцією державних інформаційних реєстрів зміниться необхідність повторного подання нової інформації — значна частина інформації буде автоматично отримана з аналогічних баз даних [89].

Електронні адміністративні послуги демонструють високу ефективність як для органів влади, так і для уряду. Їх удосконалення відображається у швидшій обробці інформації, оптимізації процедур, скороченні штату та підвищенні задоволеності громадян взаємодією з органами влади. Ця послуга

особливо актуальна для людей з інвалідністю, мешканців віддалених населених пунктів та громадян, які постійно або постійно перебувають за шлагбаумом [37, с. [70].

Цифрова форма регулювання правових відносин між органами влади та населенням формує партнерську модель взаємної взаємодії, що є одним із ключових елементів демократичного партнерства.

Для всебічного розуміння специфіки функціонування державного управління в контексті цифрової трансформації необхідно розробити класифікацію електронних державних послуг. Важливо, що послуги можна розділити на підкатегорії залежно від їхнього рівня та функціональної важливості (див. рисунок 1.3). [72].

Рисунок 1.3. Класифікація електронних державних послуг

У науково-аналітичній літературі [51; 72, с. 111, 71–72; 87] електронні сервіси класифікуються за низкою ключових критеріїв, що дозволяють систематично охарактеризувати їх варіанти:

– Існує певна повага до форми. Важливо враховувати спосіб передачі інформації електронними каналами, подання онлайн-заявок, заповнення електронних форм тощо.

– Окрім кримінального права, вони охоплюють різноманітні теми, зокрема соціальні, освітлювальні, медичні, податкові, юридичні, муніципальні та інші.

– Це залежить від теми. Поділ базується на рівні надання послуг: центральні органи національного уряду, органи місцевого самоврядування, державні підприємства та інші важливі суб'єкти господарювання.

– За категоріями послуг. Послуги можуть бути адресовані фізичним особам, юридичним особам, підприємцям, іноземцям тощо.

– Персонал забезпечується. Це визначається географічною або організаційною доступністю: іноземні портали, регіональні веб-ресурси, центри надання адміністративних послуг (деякі з віддаленим доступом).

– Для рівноправної інтеграції електронних послуг. Класифікація базується на рівні цифрової взаємодії: від інформаційних послуг до інтерактивних послуг та повного впровадження адміністративних процедур в онлайн-форматі.

– Результат залежить від наданої послуги. Від цього залежить кінцевий результат: видача документа, внесення змін до державних реєстрів, прийняття рішення, надання попередньої інформації тощо (розділ рис. 1.3).

У сучасній науковій літературі [16; 31; 39; 72; 87] представлено простий підхід до класифікації електронних послуг, що ґрунтується на їхніх характеристиках, обсягу та специфіці формату електронної доставки. Найбільш повним критерієм для цієї категорії є сектор послуг, який включає освітлювальні, інформаційні, медичні, фінансові, комунальні та інші послуги.

Незважаючи на важливість надання послуг, електронні державні послуги уникають функціональних ризиків, пов’язаних із традиційними (офлайн) формами надання послуг. Ключове значення полягає у способі надання послуг – використанні цифрових інструментів і технологій у віртуальному середовищі.

Концептуальна та термінологічна система, пов’язана з послугами електронного урядування, є досить складною та поділяється на такі категорії,

як державні, урядові та електронні послуги. Їхньою спільною рисою є використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) як основного засобу взаємодії між урядом та громадянами.

Інтеграція цифрових рішень у державне управління через інституційні механізми електронного регулювання сприяє демократизації комунікації між органами влади, муніципалітетами та бізнесом і забезпечує безперебійний доступ до державних послуг незалежно від просторових та часових обмежень.

Головна перевага електронних послуг над традиційними полягає в їхній здатності задовольняти потреби суспільства. Зростаючий інтерес до електронних державних послуг стимулював розробку класифікаційних підходів, включаючи такі критерії, як форма подання, сфера діяльності, дані суб'єкта, цільова аудиторія, канал доступу, ступінь інтеграції послуг та характер отриманого результату.

1.2. Огляд розвитку та ключових етапів цифровізації адміністративних послуг в Україні

Інтеграція електронних державних послуг у діяльність українських державних органів – це непомітний, довгостроковий процес формування управління інформацією. Протягом останніх трьох років стагнація традиційних моделей державного управління супроводжувалася надмірною бюрократизацією, що призвело до переосмислення проявів корупції та складних адміністративних процедур, і призвело до висновку, що хабар негативно впливає на довіру громадян до державних інституцій. Подальший розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління став способом вирішення цих проблем та забезпечення легкого та швидкого доступу до державних послуг.

Як уже зазначалося в розділі 1.1, електронні державні послуги разом з їх інституційним елементом — електронним замовленням — стануть важливою складовою електронного замовлення. У цьому контексті їх перспективи

необхідно всебічно розуміти в контексті поступального розвитку цифрових технологій в Україні. Електронне регулювання, як сучасна модель державного управління, опосередковує інтеграцію інформаційно-комунікаційних технологій в адміністративну діяльність державних органів на основі відповідного нормативно-правового забезпечення. Його головною метою є створення відкритої, ефективної та технологічно розвиненої системи надання адміністративних послуг.

На початковому етапі становлення електронного регулювання в Україні, акцент безпосереднього розвитку був зосереджений на цифровізації адміністративних процедур, що стало відправною точкою для подальших реформ системи державного управління в дусі цифрової трансформації [83].

Серед ключових посадовців, які сприяли розвитку електронних державних послуг в Україні, є:

– Створення та поступове вдосконалення нормативно-правової бази, що забезпечує ефективне регулювання процесів цифровізації в державному управлінні.

– Розширення інтернет-інфраструктури та покращення доступу громадян до електронних послуг формують основу для широкого поширення цифрових послуг на національному рівні.

– Збільшення кількості цифрових технологій та використання цифрових інфраструктур свідчить про зростаючу готовність до впровадження та активного використання електронних послуг.

– Активне залучення внутрішніх та зовнішніх інвесторів до початку впровадження проектів електронного регулювання, інтеграція подальшого розвитку інноваційних технологій у практику державного управління для всіх сфер.

– Зростання рівня цифрової грамотності населення є важливою передумовою для ефективного просування та масового розвитку електронних адміністративних послуг (див. рисунок 1.4). [34].

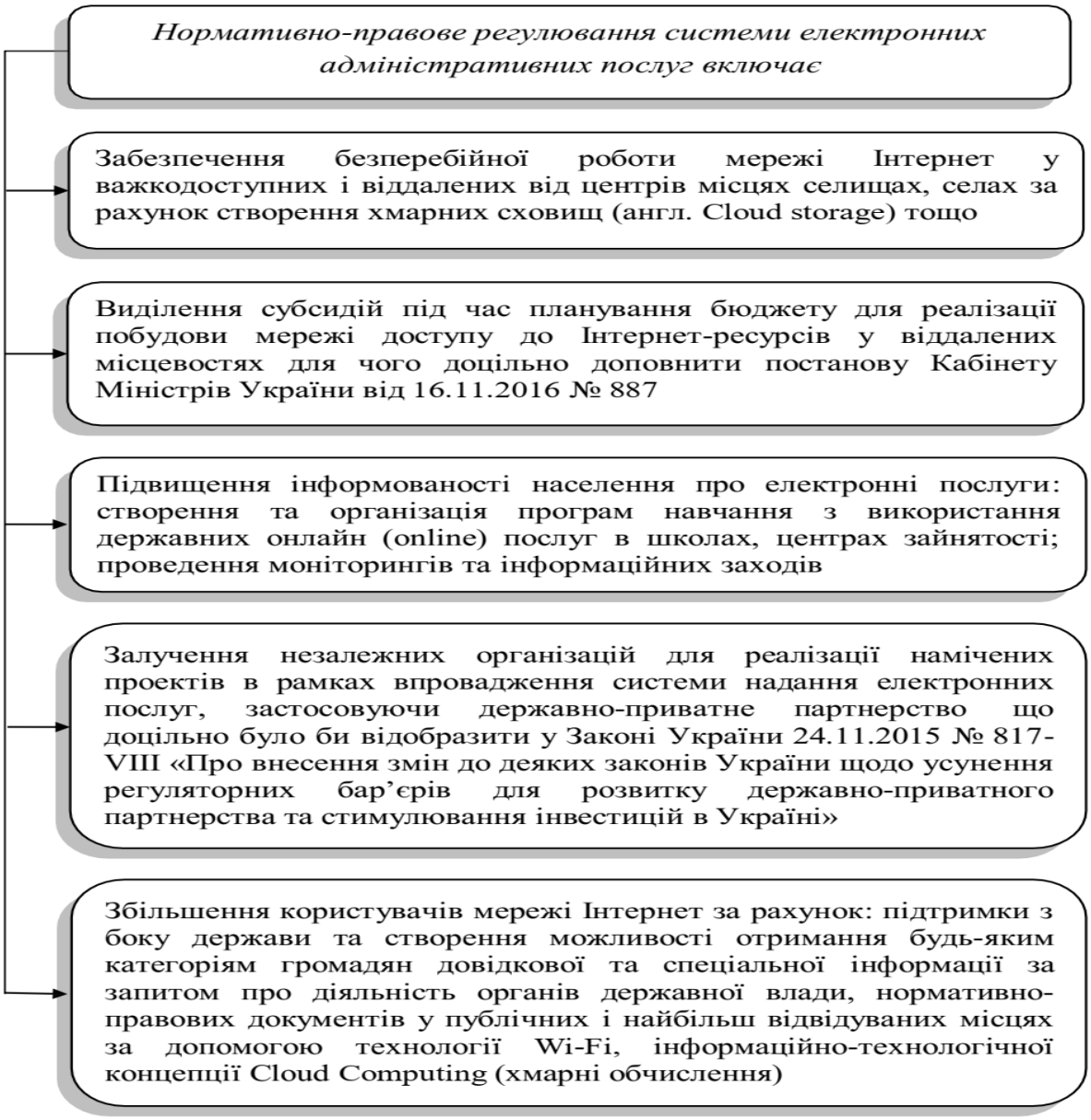

Рисунок 1.4. Нормативно-правове регулювання системи електронних державних послуг

Законодавчі зміни, пов'язані з розвитком електронного регулювання в Україні, формувалися з початку 1990-х до початку 2000-х років. Серед перших важливих принципів можна безпосередньо назвати прийняття Закону України «Про Концепцію Національної програми інформатизації», Закону України «Про Національну програму інформатизації» та Указу Президента України від 31 червня 2000 року № 928 «Про розвиток Національної глобальної

інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» [93].

Розвиток інтернет-інфраструктури значно розширив доступ громадськості до публічної інформації та відкрив нові можливості для всебічної комунікації між громадянами та державними органами й місцевими органами влади. Цифрові технології докорінно змінили взаємовідносини між урядом і суспільством, спростили адміністративні процеси та підвищили видимість державних установ.

Глобальна мережа Інтернет стала інструментом для встановлення ефективного двостороннього зв'язку між державними органами та суспільством, перетворивши її на інтерактивне комунікаційне середовище. Вона також забезпечила відкритий доступ до інформації про діяльність державних органів, результати їхньої роботи та законодавчі ініціативи, надаючи можливість для трансформації, необхідної для ґрунтовних механізмів державного контролю [96].

Через поширення інтернет-технологій виникла об’єктивна потреба в передових системах створення, зберігання та обміну електронними документами. Розвиток електронного документообігу почав вкорінюватися не лише за межами установи, а й у взаємній взаємодії, що призвело до необхідності нормативного регулювання таких процесів. Це, безумовно, стало основою для прийняття Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року [58].

Значним етапом у розвитку електронних послуг стало прийняття 1 весни 2007 року Закону України «Про Основні напрямки розвитку інформаційних послуг в Україні на 2007–2015 роки». Цей документ визначив стратегічні рамки державної інформаційної політики, а також основні цілі, принципи, підходи та етапи реалізації інформаційної політики в рамках формування інформаційного партнерства [67].

Важливу роль у становленні системи електронного регулювання в Україні відіграло затвердження Постанови Кабінету Міністрів України від 13

квітня 2010 року № 2250-р «Про затвердження Концепції розвитку електронного регулювання в Україні». Цей документ визначив ключові напрямки формування електронної системи та просування електронних державних послуг у практиці державного управління в умовах стагнації сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

Виходячи з положень універсально значущої концепції, стратегічний розвиток електронного замовлення визначається оптимізацією взаємодії між державними установами та громадами, підвищенням ефективності послуг для населення та економіки, розширенням участі громади в управлінських процесах, а також комплексними механізмами функціонування системи державного управління [73].

Значною регуляторною віхою в процесі цифрової трансформації стало прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 червня 2012 року № 5203-VI. Цей закон закладає правові основи впровадження ІКТ в органах державної влади та визначає основні принципи, процедури та підходи до надання адміністративних послуг у цифровому форматі [53].

Крім того, безпосередній розвиток електронного замовлення здійснювався в рамках Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 червня 2017 року № 649-р «Про затвердження Концепції розвитку електронного замовлення в Україні». Цей стратегічний документ окреслює ключові вектори цифрової трансформації системи державного управління до 2020 року.

Центральною ідеєю оновленої концепції було переосмислення форм взаємодії між владою та населенням, забезпечення можливості включення ширшої частини населення до регульованих правових повноважень та зменшення витрат на користування адміністративними послугами як для фізичних, так і для юридичних осіб [73].

Виходячи з положень Концепції, одним із пріоритетів розвитку електронних державних послуг в Україні є реформування функціональних функцій органів державної влади та місцевого самоврядування. Це, у свою

чергу, вимагало розробки нових підходів до організації роботи структур державного управління з використанням сучасних цифрових технологій. Інтенсивна цифровізація стала нормою, що призвело до переходу значної частини державних послуг на онлайн-доступ.

Перехід на електронний формат надання адміністративних послуг може досягти результатів з мінімальним впливом, зокрема:

– Підвищення ефективності реалізації управлінських функцій державного управління;

– Зміна бюрократичних перешкод у процесі надання послуг;

– Збільшення довіри громадян до суверенних інституцій.

У процесі ліквідації та просування електронних державних послуг, одними з перших посадовців почали налагоджувати ефективну співпрацю між урядом та приватним сектором. Модель суверенно-приватного партнерства переносить довгострокову, підтримуючу та взаємну співпрацю між органами державної влади та приватним сектором безпосередньо на передове ядро державних послуг у свідомості цифрового середнього класу.

У реалізації державно-приватного партнерства у сфері цифровізації адміністративних послуг існують такі ключові функції:

1) Забезпечуючи ефективний механізм впровадження електронних адміністративних послуг, ми є лідерами у сферах, де можлива автоматизація процесуального виконання. Існують послуги, регулювання яких базується на стандартизованих та повторюваних адміністративно-правових алгоритмах.

2) Оптимізація повторюваних та формалізованих процесів, що забезпечує спрощене виконання, зниження погодинних витрат та підвищення ефективності системи надання послуг.

3) Створення цифрової моделі надання адміністративних послуг, спрямованої на максимальну доступність, надійність та ефективність послуг для муніципалітетів та державних установ.

4) Мінімізація спеціальних контактів з муніципальними посадовцями, тим самим знижуючи ризик корупції в державному управлінні.

Автоматизація процедур зменшує вплив суб'єктивних посадовців на прийняття рішень, сприяючи підвищенню довіри до влади. [32]

Між цифровою трансформацією бюджету, активним просуванням різних форматів електронних послуг, а також прийняттям нормативних актів, що регулюють розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сфері державного управління в Україні, існує потреба посилення ключових етапів формування та розвитку електронного регулювання.

Зазначені етапи розташовані за часовими періодами та перелічені в таблиці 1.2 [20; [93].

Таблиця 1.2

Етапи розвитку інформаційного партнерства в Україні

сцена	*Період*	*В першу чергу прямі лінії Розвиток*
1	2	3
Початков	1998–2006 рр. рр.	Закони України «Про електронний цифровий підпис», «Про електронні документи та електронну обробку документів» та «Про Національну інформаційну програму» отримали схвальні відгуки. Було прийнято нормативно-правові акти, що містять інформацію щодо розвитку телекомунікаційних систем, національних інформаційних ресурсів, стратегічних напрямків економіки, соціальних послуг, оборони та інших сфер розвитку.
В першу чергу	2007–2015 рр. рр.	Було прийнято закони України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» та «Про основні перешкоди розвитку інформаційної безпеки в Україні на період 2007–2015 років». Крім того, було затверджено значну кількість нормативно-правових актів, спрямованих на уточнення прийнятих законодавчих документів.

Між ними	2016–2020 рр.	В електроніку робота встановлено стандартну програму інтернет-безпеки. Раціоналізація, створення локальних інтернет-порталів для державних установ. Робот запустив доповнення та портал під назвою «Дія». Загартований стратегія застій Розвиток Країни «Україна – 2020» з метою сприяння високому рівню життя громадян України.
Між ними	2016–2020 рр. рр.	Оптимізований робочий процес для адміністративних послуг (через Центр Надання адміністративних послуг (TSNAP) використовувалося переважною більшістю населення до розробки інтегрованих електронних послуг.
Сучасний	2021 рік Р. - наразі	В Україні створено єдину інфраструктуру інформаційно-комунікаційних технологій для всіх органів державної влади. Більшість органів державної та місцевої влади, незалежно від їхнього географічного розташування (місто чи село), захищені швейцарським Інтернетом та безпечним обміном інформацією. Бажання працівників використовувати ІКТ для доступу до адміністративних послуг зростає.

Одним із ключових факторів успішного впровадження електронних державних послуг стала їх інтеграція у спеціалізовані веб-портали, що дало громадянам можливість ознайомитися з різноманітністю доступних послуг та отримати до них доступ дистанційно — без необхідності спеціального контакту з органами влади.

У рамках глобального моніторингу розвитку електронного регулювання Організація Об'єднаних Націй зараз оцінює Індекс онлайн-послуг. Цей показник слугує мірою рівня розвитку цифрових послуг, що надаються через електронні системи, і включає такі основні компоненти:

– Забезпечення доступу до інформаційних ресурсів, що дозволяють журналістам отримувати вичерпну, достовірну та своєчасну інформацію про діяльність органів влади;

– Можливість здійснення адміністративних послуг онлайн без необхідності фізичної присутності в закладах, що значно підвищує доступність послуг;

– Адаптація електронних сервісів до мобільних пристроїв, що забезпечує зручність використання незалежно від типу використовуваного технічного засобу. [105]

Нещодавні ініціативи Організації Об'єднаних Націй включають експертів, які виступають за ключові етапи розвитку електронних послуг:

– Інформаційні послуги базового рівня – надання громадянам конфіденційної інформації про діяльність органів державної влади.

– Розширені інформаційні послуги – надання детальної інформації про прання, послідовність та процедуру надання адміністративних послуг.

– Послуги електронних транзакцій – повне онлайн-впровадження адміністративних послуг, включаючи можливість подання заявок, збору необхідних документів та здійснення електронних платежів.

– Інтегровані (підключені) послуги – це створення єдиної цифрової екосистеми, яка забезпечує муніципалітетам та підприємствам персоналізований доступ до низки державних послуг на основі обміну даними між домогосподарствами.

Етапи розвитку офіційних веб-ресурсів та ступінь впровадження електронних державних послуг в Україні представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Етапи розвитку електронних державних послуг в Україні

Етапи	*млин Розвиток Електронні послуги*
1	2
сцена 1. Новий Інформаційні послуги	Вебсайти команда дати ляпаса інформація С громадськість Політик, Менеджмент, закони, стандарти, відповідно документація та бачив суверен Послуги. Громадяни ми повинні ймовірність світло Отримувати інформація до новий В Заходи національна збірна команда та Міністерства, А Також Можливо перейти для за посиланням До Архів Інформація.
2. Розширений стаж роботи	До Уряд Вебсайти Надана Посилено доцільність односторонній або просто двосторонній електронний комунікація між Уряд і громадянин, такий як завантажений форма для сильних світу цього Послуги І Додатки. Сторінки ми повинні аудіо та можливості відеозйомки та багатовимірний Інтерфейс.
сцена 3. Послуги з трансакційних акцій	До Уряд Вебсайти Я Здібності, Двосторонній посилання команда С Громадяни. Необхідно В Тайська або щось інше Форми електронна автентифікація цивільний Ідентичності для успіху завершено Обмін. До Уряд Вебсайти Подарунок ймовірність обробка фінансові операції, А Також електронний Промова, авангард Форми, використання електронні ключі Для онлайн Кермо, Ліцензії І дозволено.
сцена 4. Підключені сервіси	Уряд Вебсайти повний змінився комунікація команда С зі своїм власним Громадяни для допомога Веб 2,0 та інший інтерактивний Інструменти. Інформація, Дані та Знати переносяться з Уряд встановлено через інтегрований програми. Уряді Крайня перехрещений з Уряд центральний Підхід орієнтований До громадянин, До діалог Підхід орієнтований До Громадяни через Життя цикл йти та сегментовані групи, до окремої особи Підхід.

Одним із перших державних веб-порталів, створених відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», є Єдиний державний портал адміністративних послуг (http://poslugy.gov.ua/). Основним функціоналом цього електронного ресурсу є забезпечення відкритого доступу до інформації про адміністративні послуги та оптимізація процедур її передачі та відтворення в цифровому форматі.

Цей інтернет-ресурс призначений для забезпечення структур для передачі поточних адміністративних послуг, доступних як приватним особам, так і представникам бізнесу. Зокрема, службовці споживатимуть такі сфери:

– Безпека та правовий захист;

– соціальне забезпечення та підтримка різних переконань населення;

– Харчування громади, міграція та реєстрація місця проживання;

– Відновлення природних ресурсів та захист деревини;

– Зовнішньоторговельна діяльність та її регулювання;

– Транспортний сектор та інші види діяльності безпосередньо уряду. [53].

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що розвиток інформаційного сектору позитивно вплине на створення інституції електронного регулювання та розвиток комплексної системи електронних державних послуг. У цьому контексті важливо виділити ключові етапи цифрової трансформації уряду:

– Перший етап включатиме вдосконалення новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, запуск пілотних проектів у сфері цифрового адміністрування та підвищення обізнаності серед державних відомств про потенціал ІКТ у державному секторі.

– Фундаментальний етап полягає у створенні нормативно-правової бази для електронного регулювання та впровадженні перших електронних адміністративних послуг на рівні іноземних держав.

– Проміжний етап полягає в активному розширенні спектру онлайн-послуг та збільшенні кількості процедур, що реалізуються в електронному вигляді для громадян та бізнесу.

– Поточний етап – це повноцінна цифрова інтеграція в систему державного управління, яка забезпечить прозорість, ефективність та надійність адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна».

Початкова роль адміністративних служб у розвитку електронного замовлення та подальшому розвитку цифрових форматів полягала у прийнятті нормативно-правових актів з мінімальним впливом на довкілля. До них належали:

– Закони України, що регулюють порядок надання адміністративних послуг та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління;

– Статути, що встановлюють механізми реалізації правових положень;

– стратегічні документи, що зосереджені на розвитку електронного регулювання як на національному, так і на регіональному рівнях;

– Концепції цифрової трансформації, які мають вирішальне значення для модернізації державного управління з урахуванням застою сучасних технологій.

Очевидно, що правова та регуляторна безпека стала основою для розвитку цифрової інфраструктури, тим самим підвищуючи довіру громадськості до електронних послуг уряду та розширюючи сферу володіння ІКТ державною адміністрацією.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ОСНОВА СИСТЕМИ ЦИФРОВУВАННЯ РОБОТИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Нормативно-правове забезпечення впровадження та функціонування системи цифровізації адміністративних послуг

Функціонування електронної системи надання адміністративних послуг базується на надійному нормативно-правовому забезпеченні, захищаючи як від прихованих засідок, так і від специфічних аспектів правового регулювання. Ці закони, з одного боку, встановлюють основні принципи взаємодії в цифровому середовищі; з іншого боку, забезпечують процесуальні механізми надання адміністративних послуг органами державної влади фізичним та юридичним особам [43].

Правове регулювання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сфері адміністративних послуг в Україні є складним. Це реалізується за допомогою нормативних документів низького рівня, зокрема:

- Конституція України;
- Закони України;
- Укази Президента України;
- Постанова та розпорядження Кабінету Міністрів України [18].

Незважаючи на кількість нормативно-правових актів, що регулюють сферу електронних адміністративних послуг, правова база залишається незавершеною. Основною проблемою є надмірна складність, яка перешкоджає ефективному правовому регулюванню цифрових адміністративних процедур. Таку ситуацію описують як об'єктивні, так і суб'єктивні посадові особи:

1. Існує потреба в системному підході до законодавчої діяльності у сфері регулювання наступних етапів надання адміністративних послуг та пов'язаних з ними процедур їх впровадження та виконання. Більшість нормативних актів розробляються без чіткої міжвідомчої координації та стратегічної цілісності.

2. Церемоніальний та декларативний характер правових норм: важливо, що багато документів зосереджені на формулюванні церемоніальних принципів, а не на чіткому визначенні цілей та практичних механізмів їх реалізації.

3. Переважання нормативно-правових актів рекомендаційного характеру, які обмежуються концептуальними та стратегічними документами та не мають обов'язкової юридичної сили, ускладнює їхню реалізацію як на національному, так і на міжнародному рівнях.

4. Систематичне невиконання органами державної влади важливих завдань вимагає розробки та прийняття нормативних актів, які можуть регулювати використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління та поширення електронних даних і адміністративних послуг.

5. Існування єдиної концептуальної моделі регіонального правового регулювання створює перешкоди для ефективної гармонізації нормативно-правових актів на місцевому рівні, що призводить до нерівномірного розвитку електронних державних послуг у різних регіонах країни [4; 23].

Для кращого розуміння структури правового регулювання електронного регулювання та надання електронних державних послуг в Україні необхідно провести аналіз відповідних законодавчих актів з регуляторної точки зору. Важливим є поточний ієрархічний порядок, а також стабільність годинникової галузі.

1. Закон України «Про інформацію» від 2 червня 1992 року № 2657-XII

– Йдеться про правові механізми реалізації та гарантії забезпечення конституційного права громадян на доступ до інформації, що зберігається уповноваженими органами державної влади та іншими органами на підставі обробки або поширення публічної інформації.

– Регулює правову інформацію, пов'язану зі створенням, збиранням, зберіганням, пошуком, покращенням та захистом інформації.

– Воно підтримує прийняття принципів відкритості діяльності органів державної влади та забезпечення доступності інформації, що викликає великий інтерес [63].

2. Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 5 червня 1994 року № 80/94-ВР

– Створити правові стандарти, що регулюють безпеку інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах.

– Це стосується предметної області системи інформаційної безпеки, об'єктів безпеки, правил доступу до даних та механізмів взаємодії між власниками інформації, власниками системи та кінцевими користувачами.

– Встановлює правові межі обробки інформації, забезпечує комплекс організаційних, технічних та правових підходів до захисту, визначає компетенцію підпорядкованих державних органів та встановлює відповідальність за порушення законів у сфері інформаційної безпеки.

– Правові положення міжнародно-правових документів визначають порядок їх імплементації в національне законодавство з метою забезпечення належного рівня інформаційної безпеки. [62].

Основними нормативно-правовими актами, що формують правову базу для розвитку електронного регулювання та регулюють розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сфері державного управління, є:

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV

Закон визначає основні організаційно-правові принципи функціонування електронного документообігу та правовий статус електронного документа:

– Електронний документ – це інформація, записана у вигляді електронних даних, що містить обов'язкові реквізити, що забезпечують її ідентифікацію та надають їй юридичної сили.

– Електронне документообіг – це сукупність взаємопов’язаних процесів, що включають створення, обробку, передачу, видалення, зберігання, пошук та утримання електронних документів.

– Зазначається, що можливо використовувати систему електронного документообігу, щоб гарантувати цілісність документів та їх підтвердження адресатом [58].

2. Закон України «Про Основні напрямки розвитку інформаційних послуг в Україні на 2007–2015 роки» від 9 червня 2007 року № 537-V

– Цей регуляторний закон визначає стратегічні орієнтири формування інформаційного суспільства в Україні та гармонізує основні напрямки цифрового розвитку:

– Підвищення цифрової грамотності населення є необхідною передумовою для активної участі громад у цифровому середовищі.

– Розвиток та впровадження сучасних ІКТ, інтеграція національної цифрової інфраструктури в глобальні інформаційні мережі.

– Створення та розвиток державних інформаційних систем у критичних сферах – охорона здоров'я, освітлення, наука та екологія.

– Зміцнення національної інформаційної безпеки шляхом удосконалення державної інформаційної політики та сприяння технологічному захисту з урахуванням динамічного інформаційного середовища.

З огляду на зростання значення управління інформацією, правові норми встановлюють основні принципи взаємодії між державними органами, підприємствами приватного сектору, місцевими органами влади та органами місцевого самоврядування.

Послідовна модернізація нормативно-правової сфери України у сфері цифрової трансформації супроводжується підвищенням ефективності функціонування системи державного управління, покращенням доступу громадян та підданих до електронних послуг, а також підвищенням інформаційної безпеки держави [67].

1. Закон України «Про захист персональних даних» від 1 січня 2010 року № 2297-VI

Цей законодавчий акт регулює правові питання у сфері обробки та захисту персональних даних і спрямований на забезпечення дотримання основних прав і свобод людини, а також захисту права на особисте життя під час збору, зберігання, отримання та розширення персональних даних. Інформація.

Основні положення закону переносяться:

– Важливе поняття «персональних даних» та особи, відповідальні за їх обробку;

– Встановлення прав суб’єктів даних та обов’язків волонтерів і обробників даних;

– З метою захисту персональних даних вдалося посилити механізми контролю у сфері захисту даних, зокрема завдяки діяльності уповноваженого органу із захисту персональних даних;

– Важливість правової бази, що регулює обробку персональних даних, включаючи статус суб'єкта даних, законні інтереси власника, законодавчі та договірні зобов'язання;

– Встановлення відповідальності за порушення законодавства у сфері захисту персональних даних. Закон охоплює діяльність, пов’язану з обробкою персональних даних, які, як правило, створюються за допомогою автоматизованих процесів, а також за допомогою неавтоматизованих методів та зберігаються в картотеках або інших структурованих наборах даних. [61]

2. Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 червня 2012 року № 5203-VI

Цей нормативно-правовий акт встановлює правову основу для безпечної реалізації прав фізичних та юридичних осіб на користування адміністративними послугами, а також процедури організації та здійснення такої діяльності органами державної влади, органами місцевого самоврядування та іншими сучасними інституціями.

Найважливіші положення закону включають:

– Важливий термін «адміністративна послуга» є результатом розвитку права власності на об’єкт надання послуги для виконання фізичною або юридичною особою;

– встановлення принципів доступності, відкритості, ясності та надійності певних адміністративних послуг;

– регулювання порядку надання адміністративних послуг Центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП);

– Забезпечення єдності може забезпечити інформаційну безпеку та розкриття інформації про передачу, очищення та надання послуг.

– Встановлення адміністративно-правової відповідальності за порушення законодавства під час надання адміністративних послуг.

Належне правове регулювання у сфері захисту персональних даних є ключовим фактором безпечного функціонування електронної адміністративної системи, що забезпечує реалізацію права громадян на конфіденційність під час обробки їхніх персональних даних державними органами.

Нормативно-правова безпека у наданні адміністративних послуг стосується правових механізмів їх електронної реалізації, що, у свою чергу, відповідає процесам цифрової трансформації державного управління та підвищення його ефективності [53].

Подальший розвиток електронного замовлення та цифрова трансформація адміністративних послуг в Україні тісно пов’язані з розвитком систем електронної ідентифікації, розвитком кваліфікованих, довірених електронних послуг та кібербезпекою. Правове регулювання цих процесів базується на таких нормативно-правових актах:

1. Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 5 червня 2017 року № 2155-VIII

Цей закон регулює правову та організаційну основу для електронної ідентифікації фізичних осіб та надання електронних довірчих послуг. Він зазначає:

– Терміни «електронна ідентифікація», «кваліфікований електронний підпис», «довірені послуги» тощо слід розуміти як такі, що означають:

– Створення електронних довірчих сервісів, їхня довіра та процес акредитації;

– Регулювання надання послуг визнання електронних довірчих послуг Transcordon узгоджується з міжнародними дзвінками в Україні.

– Удосконалення механізмів технічного та криптографічного захисту електронної взаємодії між громадянами, урядами та підприємствами. [60].

2. Закон України «Про основні вразливості кібербезпеки в Україні» від 5 жовтня 2017 року № 2163-VIII

Закон встановлює правову та організаційну структуру для формування та функціонування національної системи кібербезпеки України. Основні положення документа охоплюють такі аспекти:

– Захист життєво важливих інтересів особи, Королівства та держави в умовах зростання активності в кіберпросторі;

– Забезпечення реалізації національних інтересів у сфері цифрової безпеки та забезпечення стабільності функціонування критичних інформаційних інфраструктур;

– Важливість фундаментальних принципів, стратегічних напрямків та інституційних механізмів державної політики у сфері кібербезпеки;

– Для організації та розробки підходів до кіберзахисту необхідне нормативне регулювання діяльності державних органів, установ, урядових структур та громад.

Закон також регулює створення та функціонування Національної системи кібербезпеки України, яка захищає такі ключові елементи:

– З табору суб'єктів системи кібербезпеки, що належать до державних органів влади та підприємств, формується організація, яка відповідає за різні суміжні завдання у цій сфері.

– Розробка комплексного підходу до захисту інформаційних ресурсів від різних політичних, організаційних, технічних, розвідувальних, оборонних, криптографічних та правових інструментів;

– Пріоритетність кібербезпеки для об'єктів критичної інформаційної інфраструктури як однієї з ключових сфер національної безпеки.

Впровадження правових положень у сферах електронної ідентифікації, довірчих послуг та кібербезпеки першою посадовою особою:

– Безпека довіри в електронних взаємодіях між урядом, громадянами та бізнесом;

– Захист персональних даних та інформаційних систем від кіберзагроз;

– Підвищення ефективності державного управління в контексті цифрової трансформації. [66].

1. Закон України «Про електронні комунікації» від 16 грудня 2020 року № 1089-IX

Закон встановлює організаційно-правові основи формування та реалізації державної політики у сфері електронних комунікацій та використання радіочастотного спектру та встановлює систему прав, обов'язків та відповідальності суб'єктів, що здійснюють діяльність у рамках призначення Галуси.

Основні положення законодавчого акту такі:

– Регулювання та сприяння розвитку ринку електронних комунікацій шляхом створення культури готовності забезпечувати стабільне функціонування телекомунікаційної інфраструктури та просування інноваційних технологій;

– Раціональне та гармонізоване використання радіочастотного спектру в інтересах науково-технічного прогресу та для підтримки інформаційного, соціального та економічного розвитку держави;

– Забезпечення рівного доступу до безпечних послуг електронного зв'язку для людей у віддалених та сільських районах;

– Створення конкурентного середовища на ринку електронних комунікацій шляхом захисту прав партнерів та надання можливості вільного вибору діяльності як для фізичних осіб, так і для бізнесу;

– Підтримка технічної інтеграції, взаємності систем електронного зв'язку та забезпечення безперешкодного доступу до електронних послуг на національному та міжнародному рівнях. [59].

2. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15 липня 2021 року № 1689-IX

Закон визначає основні організаційно-правові засади надання державним органам, органам місцевого самоврядування, підприємствам та установам державних, адміністративних та інших послуг у разі застою інформаційно-комунікаційних технологій.

Політика уряду щодо електронних державних послуг ґрунтується на низці ключових принципів та сама по собі:

– Верховенство права та справедливість перед законом – забезпечення верховенства права, законності дій осіб, що перебувають при владі, та рівного доступу до державних електронних послуг для всіх мають першочергове значення;

– Відкритість та прозорість – підтримка громадського контролю за діяльністю постачальників послуг та забезпечення їхньої підзвітності перед спадщиною;

– Більшість випадків пошкодження даних пов'язані з громіздким дублюванням процедур повторного використання раніше переданої або зібраної інформації в рамках адміністративних процесів.

– Технологічна нейтральність та портативність даних – це породження розумів для створення різноманітних цифрових рішень, сумісних одне з одним та узгоджених з однаковою функціональністю;

– Зосередженість на потребах споживачів – розробка електронних послуг для забезпечення доступності, зручності використання та інтуїтивного розуміння для мешканців;

– Інклюзивність та універсальний доступ – забезпечення рівного доступу до електронних послуг для всіх груп населення, включаючи осіб з інвалідністю та соціальні групи;

– Безпека та конфіденційність – захист персональних даних, цифрової ідентичності та конфіденційності електронних послуг для клієнтів;

– Адміністративне спрощення – мінімізація бюрократичних перешкод, спрощення процедур надання послуг та підвищення їхньої ефективності;

– Оцінка ефективності та результативності – Сприяти механізмам моніторингу, аналізу та постійного підвищення ефективності функціонування електронних систем державних послуг.

Закон України «Про електронні комунікації» забезпечує технологічну основу для ефективного функціонування електронних державних послуг та створює необхідний інтелект для розвитку сучасної цифрової державної інфраструктури.

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає стандарти надання адміністративних послуг в електронній формі та закріплює основні принципи, механізми їх реалізації та можливу організацію технічного забезпечення.

Разом ці нормативно-правові акти виступають руйнівною силою для цифрової трансформації системи державного управління, забезпечуючи зручність використання, доступність, зрозумілість та безпеку надання електронних послуг громадянам та суб'єктам влади [68].

Важливу роль у цьому процесі відіграє Закон України «Про публічні електронні реєстри» від 18 грудня 2021 року № 1907-IX, який регулює організаційні, правові, технічні та фінансові питання створення, управління та функціонування публічних електронних реєстрів. Закон регулює захист прав та законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо обробки, збереження та зберігання відповідної інформації, що міститься в таких реєстрах.

Головні атакують закон:

– Нормативно-правові аспекти, що виникають у процесі створення, управління, адміністрування, інтеграції, модифікації та впровадження функціонування публічних електронних реєстрів;

– Це означає, що основною функцією реєстрів є збір, обробка та надання інформації з офіційним статусом для використання в державному управлінні та наданні державних послуг.

– Забезпечення технологічно комплексної, економічно ефективної та інституційно захищеної від корупційних ризиків моделі реєстру, яка відповідає вимогам щоденного цифрового банкінгу;

– Це забезпечить інтеграцію публічних електронних реєстрів до системи Державної автомобільної адміністрації та їх використання в таких сферах:

– Надання адміністративних, соціальних та інших державних послуг;

– Здійснення ліцензійної та реєстраційної діяльності;

– Виконання адміністративних завдань державного уряду.

Прийняття Закону України «Про публічні електронні реєстри» забезпечує єдину правову основу для управління державними реєстрами, яка включає:

– Оптимізація процесів державного управління шляхом забезпечення централізованого, однакового доступу до надійних та актуальних даних;

– Цифрова трансформація процедур надання державних послуг у поєднанні із загальним спрощенням адміністративних процедур для громадян та бізнесу;

– Підвищення рівня відкритості, розуміння та підзвітності державних органів щодо цифрової економіки;

– Зміна ризиків корупції також призведе до сприяння автоматизованому обміну інформацією між державними органами.

Таким чином, закон виступає одним з основних нормативно-правових інструментів цифрової трансформації системи державного управління, оскільки забезпечує ефективне представлення, обробку та точність даних під час функціонування електронного замовлення [69].

Закон України «Про адміністративне судочинство» від 17 лютого 2022 року № 2073-IX встановлює єдину правову базу для регулювання адміністративного судочинства та визначає принципи та правила взаємодії між органами королівської влади, місцевого самоврядування, органами влади Автономної Республіки Крим, іншими суб'єктами державного управління, а також фізичними та юридичними особами.

Найважливіші положення цієї постанови включають:

– Важливість узгодженої процедури для врахування різноманітності фізичних та правових аспектів адміністративних процедур;

– закріплення основоположних принципів адміністративної процедури, таких як законність, пропорційність, безпріоритетність, справедливість та правосуддя;

– зобов'язання державної адміністрації надавати належні обґрунтування своїх рішень та кваліфіковані відповіді заявникам;

– Встановлення чіткої інформації щодо способу розгляду документів, процедури та порядку виконання рішень;

– Механізми захисту прав та інтересів учасників адміністративного судочинства, включаючи можливість оскарження рішень у порядку, встановленому законом.

Впровадження Закону України «Про адміністративну процедуру» стосується:

1. Посилення правового значення адміністративних процедур шляхом створення чітко врегульованих регуляторних механізмів прийняття рішень органами державної влади;

2. Підвищення прозорості та підзвітності діяльності державного управління шляхом оптимізації процедур взаємодії з громадянами, що одразу зменшить ризик корупції та бюрократичних зловживань;

3. Зміцнення демократичного функціонування системи державного управління на основі зміцнення принципів законності, рівного врахування всіх учасників адміністративного процесу та позапланової перевірки документів;

4. Гармонізація національної нормативно-правової бази з європейськими стандартами адміністративного управління, забезпечення інтеграції України в правовий простір Європейського Союзу.

Таким чином, закон є важливою віхою в процесі реформування адміністративного права України, оскільки він підвищує ефективність функціонування системи державного управління [54].

Закон України «Про неналежне обслуговування» від 17 лютого 2022 року № 2075-IX регулює правову базу у сфері надання та посередництва у наданні послуг, тобто правові перешкоди для їх надання органами державної влади, органами місцевого самоврядування, військовими формуваннями, державними підприємствами та іншими суб’єктами державного управління.

Основні положення цього регуляторного акту включають:

– Значення термінологічного апарату в галузі темних технологій можна розуміти буквально як «темний сервіс», «надавач гмарних сервісів», «користувач» тощо;

– Встановлення прав та обов'язків сторін у процесі надання та підтримки високоякісних послуг, включаючи варіанти безпеки, доступності та захисту інформації;

– Регулювання деталей укладання, встановлення та виконання договорів про надання державних послуг між суб'єктами публічного права та постачальниками таких послуг;

– Вкрай важливо надавати необхідні послуги для забезпечення функціонування інформаційних систем державних органів, включаючи забезпечення кібербезпеки та захист критичної інфраструктури.

– Створення регуляторних змін для розвитку внутрішніх ринків темних технологій та сприяння державно-приватному партнерству в галузі цифровізації.

Ми приймаємо Закон України «Про неналежне обслуговування»:

– Підвищення ефективності функціонування системи державного управління шляхом інтеграції сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у державному секторі;

– Забезпечення безпечного зберігання, обробки та обміну даними в органах державної влади відповідно до вимог національного законодавства у сфері інформаційної безпеки;

– Оптимізація державних витрат на виснаження IT-інфраструктури шляхом централізації ресурсів та просування цифрових моделей розрахунку податків;

– Посилення кіберзахисту цифрових державних послуг як ключового елемента національної кібербезпеки;

– Гармонізація хімічних норм та законів з міжнародними стандартами у сфері стагнації небезпечних технологій.

Таким чином, цей закон стане важливим етапом у процесі цифрової трансформації системи державного управління, оскільки створить нормативно-правову базу для ефективного впровадження темних технологій у діяльність органів державної влади та інших суб'єктів державного управління [77].

Закон України «Про Національну інформаційну програму» від 1 січня 2022 року № 2807-IX встановлює основні правові та організаційні засади

формування та реалізації Національної інформаційної програми. Програма структурована відповідно до стратегічних пріоритетів соціально-економічного, національно-культурного та науково-технічного розвитку держави.

Основні положення цього нормативно-правового акта відтворені тут:

– Важливість цілей, що визначають основні напрямки державної політики в інформаційній сфері;

– Формування комплексної системи вхідних даних, що безпосередньо сприяють розвитку інформаційного забезпечення та розвитку національного цифрового простору;

– Сприяння інформаційно-комунікаційним ініціативам, що виникають зі стратегії розвитку Уряду, включаючи просування інноваційних технологій у сферах державного управління, освіти, науки, культури та охорони здоров'я;

– Ключові механізми фінансування програм для забезпечення державних, місцевих та приватних інвестицій;

– Для забезпечення чіткості та ефективності впровадження програми було розроблено процес моніторингу, оцінки та контролю за її реалізацією.

Цей закон прийнято:

– Координація державної цифрової інфраструктури як основа розвитку щоденного інформаційного забезпечення в Україні;

– Оптимізація системи державного управління для інтеграції передових інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність державних органів;

– Розширення міжнародних досліджень у сфері інформаційних технологій та інноваційних розробок відповідно до світових цифрових тенденцій;

– Розробка комплексної національної стратегії цифрової трансформації з метою модернізації всіх ключових сфер повсякденного життя.

Крім того, Національна інформаційна програма є фундаментальним стратегічним документом, який пріоритезує цифровий розвиток України та підтримує її поступову інтеграцію у світовий інформаційний простір [65].

Окрім законодавчих актів, ключову роль у регуляторному функціонуванні системи надання адміністративних послуг відіграють укази Президента України. Ці заходи можуть мати індивідуальний та організаційний характер і слугувати інструментом визначення стратегічного напрямку державної політики у сфері державного управління.

До найважливіших указів Президента, які зробили значний внесок у розвиток системи електронного адміністрування та адміністративних послуг, належать такі:

1. Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення надання важливих державних послуг»:

– У ньому висвітлено стратегічні пріоритети підвищення якості адміністративних послуг та забезпечення їх максимальної доступності для громадян і суб'єктів владної діяльності.

– Впровадження стандартів, що спрощують процедури надання електронних послуг та сприяють інтеграції сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у систему державного управління;

– Зосереджений на спрощенні механізмів інституційної взаємодії між населенням та органами влади шляхом підвищення надійності та ефективності комунікації.

2. Указ Президента України «Про Національну стратегію гармонізації сталого розвитку громад в Україні на 2021–2026 роки»:

– Орієнтири на активізацію участі інституцій партнерства з громадами у процесах формування та реалізації державної політики шляхом розширення їхніх можливостей для внеску в управлінські рішення;

– Сприяти формуванню співчуття до розвитку масштабних ініціатив та їх прогресивних інституцій у механізмах державного управління;

– Це означає стратегічну, пряму цифровізацію державних послуг для задоволення потреб та потенціалу організації громади як повноцінних учасників цифрової трансформації.

Перелічені акти:

– Сприяння більш ефективному функціонуванню системи державного управління шляхом заохочення використання сучасних цифрових технологій у діяльності органів державної влади;

– Забезпечення впровадження системного підходу до організації процесу надання адміністративних послуг з метою задоволення актуальних потреб та досягнення рівня цифрової грамотності громадян;

– Забезпечити демократичне управління та забезпечити більшу участь громадськості в ефективному та видимому контролі над можливостями та доступністю державних послуг.

Таким чином, укази Президента України є важливим інструментом державного регулювання, що означає стратегічну пряму цифрову трансформацію системи державної служби, а також сприяє активному залученню громадян до процесів державного управління.

Указ Президента України «Про заходи щодо забезпечення надання важливих державних послуг» від 4 червня 2019 року № 647/2019 закріплює концепцію «сервісної держави», яка ґрунтується на принципах орієнтації на потреби громад та суб’єктів держави та передає:

– Переорієнтація діяльності державних органів на принципи ефективності, розуміння та клієнтоорієнтованості у цих послугах;

– Розробка цифрових інструментів для взаємодії між громадами, бізнесом та органами державної влади з метою забезпечення доступності, швидкості та надійності послуг;

– Сприяти впровадженню стандартів якості державних послуг та механізмів їх моніторингу, оцінки та покращення для забезпечення кінцевих результатів;

– Навчання організаційних та правових компетенцій для функціонування адміністративних послуг на основі принципу «підходу життєвих подій», що відповідає реальним потребам державних службовців. [56].

Указ Президента України «Про Національну стратегію консолідації сталого розвитку громад в Україні на 2021–2026 роки» від 27 червня 2021 року № 487/2021 відроджує ключові напрямки прямої державної політики щодо підтримки та розвитку партнерства з громадами. Документ сприяє створенню сприятливого інституційного та регуляторного середовища для забезпечення активної участі громади у процесах формування, реалізації та моніторингу державної політики.

– Сприяння розвитку громадських ініціатив та механізмів самоорганізації населення як платформи для активної участі у суспільному житті;

– Підтримка поточної діяльності установ державної служби та забезпечення їхньої ефективної взаємодії з державними та місцевими органами влади;

– Встановлення партнерських відносин між громадою та органами державного управління на всіх рівнях влади;

– Забезпечення участі громадськості в процесі прийняття рішень та реалізації політичних ініціатив;

– Забезпечення розширення прав і свобод людини за допомогою інструментів громадського контролю та сприяння системам громадського моніторингу;

– Розвиток електронної демократії та розширення цифрових інструментів для комунікації між громадянами та владою [70].

Не менш важливим у сфері правового регулювання електронних державних послуг є той факт, що на підставі указів Президента України Кабінету Міністрів України можуть видаватись рішення. Ці нормативно-правові акти слугують ключовими інструментами для практичної реалізації

державної політики у сфері цифровізації, розвитку електронної обробки даних та покращення надання державних послуг.

Найважливіші нормативні акти, необхідні для функціонування системи електронних адміністративних послуг, включають посилення таких пунктів:

1. Постанова Кабінету Міністрів України «Положення про Міністерство цифрової трансформації України» від 18 червня 2019 року № 856.

– Цей правовий акт надає Міністерству цифрової трансформації України (Міндігіті) статус центрального органу Царської імперії, відповідального за формування та реалізацію державної політики у стратегічно важливих сферах цифрового розвитку.

– Цифровізація та цифровий розвиток – впровадження сучасних цифрових технологій у всі сфери повсякденного життя з метою підвищення їхньої ефективності та адаптації до можливих цифрових досягнень;

– Цифрова економіка, інновації та технології – сприяння розвитку цифрового підприємництва, підтримка технологічних інновацій, заснованих на індивідуальному інтелекті;

– Робототехніка та автоматизація – інтеграція високотехнологічних рішень в управлінські, соціальні та економічні процеси;

– Електронне замовлення та електронна демократія – розробка інструментів для цифрової взаємодії між громадянами, бізнесом та органами влади;

– Інформатизація та розвиток інформаційної науки – цифрова трансформація освітньої, наукової, економічної та державно-управлінської систем;

– Освіта з цифрової грамотності та захист цифрових прав громадян – забезпечення доступу до цифрової обізнаності та реалізація прав людини в інформаційному середовищі;

– Розсекречування даних та публічних електронних реєстрів – підвищення прозорості державного контролю шляхом розвитку доступу до розсекреченої інформації;

– Електронні комунікації та радіочастотний спектр – розвиток інфраструктури для широкого доступу до Інтернету на національному рівні;

– Електронна комерція та цифровий бізнес – сприяння трансформації бізнес-діяльності в напрямку розвитку цифрових рішень;

– Електронна ідентифікація та довірені послуги – забезпечення безпечної цифрової автентифікації та безпеки електронних транзакцій;

– Розвиток ІТ-індустрії підтримує інноваційний потенціал національного сектору інформаційних технологій.

– Функціонування спеціальної правової системи «Дія міста» полягає у створенні сприятливого інституційного середовища для розвитку високотехнологічних підприємств в Україні.

– Темні технології – розробка безпечних інструментів для зберігання, обробки та віддаленого доступу до цифрових даних. [46].

У контексті розвитку та модернізації системи адміністративних послуг особливо важливою є наявність стратегічних документів, що окреслюють ключові пріоритети та прямі реформи. В Україні було високо оцінено мандат Кабінету Міністрів щодо цифрової трансформації сектору адміністративних послуг. Серед них необхідно повністю консолідувати такі документи:

– «Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки»

– «Стратегія розвитку інноваційної сфери до 2030 року»

1. Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21 червня 2021 року № 831-р). Цей документ пропонує комплексну трансформацію системи державного управління шляхом підвищення ефективності, прозорості та підзвітності.

Ключові моменти стратегії:

– Створити професійну, орієнтовану на результат та ефективну систему центральних органів Королівського уряду, призначену для оперативного реагування на вимоги щоденних порушень;

– Оптимізація адміністративних процедур шляхом спрощення механізмів взаємодії муніципалітетів та державних структур з органами влади;

– Зменшення регуляторного навантаження на бізнес для створення більш адаптивного середовища для підприємницької діяльності;

– Розширення адміністративних послуг для просування цифрових технологій та автоматизації управлінських процесів;

– Забезпечення законності, стабільності та передбачуваності адміністративних рішень як основи створення сучасного правового середовища;

– Покращення міжнародного іміджу України шляхом покращення її позицій у світових рейтингах ефективності державного управління;

– Високий рівень довіри громадян та бізнесу до державних установ шляхом забезпечення прозорості, відстежуваності та підзвітності діяльності уряду. [85]

2. Стратегія розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року (Розпорядження Кабінету Міністрів України від 10 червня 2019 р. № 526-р). Стратегія зосереджена на комплексному просуванні інноваційної діяльності, що підтримує всі відповідні сектори національної економіки та забезпечує ефективну взаємодію між учасниками інноваційних екосистем.

Основні положення:

– Виховання дружніх інституційних та економічних умів для розвитку інноваційної інфраструктури та комерціалізації результатів наукових досліджень;

– Збільшення рентабельності інвестицій інноваційних проектів шляхом сприяння державно-приватному партнерству та залучення приватного капіталу;

– Активізація участі в міжнародних дослідчих ініціативах та науково-технічних програмах у контексті міждержавного шпигунства;

– Розробка сучасних механізмів фінансування інноваційної діяльності, включаючи розвиток венчурних інвестицій та систем грантової підтримки;

– Підтримка формування інноваційної культури, розробка освітніх програм та професійної підготовки для задоволення потреб інноваційно-орієнтованої економіки. [76].

Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку електронної електроенергетики в Україні» від 20 червня 2017 року № 649-р є одним із основоположних програмних документів, що започатковує процес стратегічного планування у сфері цифрової трансформації системи державного управління.

Концепція визначає пріоритетні напрямки, механізми впровадження та контрольні періоди для послідовно ефективної моделі електронного збору плати, яка може забезпечити чітке задоволення потреб з точки зору фізичних та правових характеристик, а також підвищити ефективність і прозорість державного управління.

Найважливіші положення концепції включають:

– Розвиток електронного банкінгу як інструменту модернізації взаємодії між громадянами, бізнесом та органами державної влади шляхом підвищення ефективності державних послуг;

– Оптимізація системи державного управління шляхом впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) на всіх рівнях державного управління;

– Стимулювання соціально-економічного розвитку та зміцнення конкурентоспроможності держави шляхом розвитку цифрових рішень;

– Забезпечити належну координацію між органами королівського уряду та місцевими органами влади для досягнення синергії у впровадженні електронного виробництва;

– Підтримка реформ державного управління та децентралізації з огляду на повсюдну стагнацію цифрових технологій по всій Україні;

– Впровадження ключових пріоритетів цифрової трансформації, зокрема:

– Розробка системи електронних адміністративних послуг;

– Забезпечення прозорості, відкритості та прозорості урядових процесів;

– Інтеграція національних цифрових ресурсів та платформ;

– Покращення кібербезпеки та посилення захисту персональних даних громадян. [73].

Аналіз чинної нормативно-правової бази підтверджує наявність достатнього рівня складності та узгодженості у правовому регулюванні процесів надання електронних адміністративних послуг. Система регулювання базується на положеннях Конституції України, офіційних законах, указах Президента, постановах та розпорядженнях Кабінету Міністрів України, а також пов'язаних стратегіях та концептуальних документах, які разом утворюють правову основу. Функціонування електронного банкінгу забезпечить цифрову трансформацію адміністративних процедур.

Система електронних державних послуг в Україні динамічно розвивається та функціонує в межах офіційної законодавчої сфери. Вона забезпечує:

– Підвищення рівня розуміння та підзвітності в уряді;

– Спрощення адміністративних процедур та зміна рівня бюрократизації управлінських процесів;

– Забезпечення легкого, рівного та безперебійного доступу до державних послуг для громадян та підданих;

– ефективна інтеграція сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у функціонування органів влади.

Одним із найважливіших правових актів, що відіграв фундаментальну роль у модернізації системи надання адміністративних послуг, є Закон України «Про адміністративні послуги», який:

1. Закон встановив правові обмеження щодо надання адміністративних послуг у паперовій та електронній формі та закріпив принцип рівності між цими способами реалізації права на відкликання послуг.

2. Шляхом впровадження нормативних змін для сприяння та ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів державної влади;

3. Створення правової бази для створення та функціонування єдиного державного веб-порталу електронних послуг як ключового інструменту цифрової трансформації системи державного управління.

Таким чином, до офіційної нормативно-правової бази України вносяться відповідні зміни для подальшого розвитку електронного регулювання, що узгоджується з підвищенням ефективності державного управління, розширенням доступу до адміністративних послуг та забезпеченням їх безпечного функціонування в цифровому середовищі.

2.2. Створення системи надання та підтримки цифрових адміністративних послуг для державного управління

Однією з перших змін у появі сервісно-орієнтованої моделі суверенного управління є гарантування високого рівня послуг у сфері правосуддя для громадян та суб'єктів державної діяльності . У цьому контексті принцип справедливості набуває особливого значення. Він стверджує, що доступність та оперативність державних послуг не залежать від соціального статусу особи чи її територіального поширення. Такий підхід зменшує кількість звернень до певної служби та значно підвищує її доступність.

З усвідомленням інтенсивної інформатизації суспільство може трансформуватися в сервісно-орієнтовану державу, що підкреслює необхідність ефективної взаємодії населення з цифровими технологіями. Основна ідея цифровізації адміністративних послуг полягає у створенні змін у

їх наданні в електронній формі, що відповідає сучасним тенденціям цифрової трансформації [73].

У своїй науковій роботі Д. Спасібов наголошує на важливості інтеграції інформаційних систем органів державної влади в єдину платформу для електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів. Дослідник також наголошує на важливості створення ефективного механізму обміну інформацією між державними органами та місцевим самоврядуванням, що, у свою чергу, сприятиме прискореному розвитку електронних державних послуг в Україні [84].

Впровадження інноваційних технологій у процес надання адміністративних послуг вважається невидимим сховищем електронних замовлень. Практика показує, що використання електронних форматів значно спрощує взаємодію між громадянами та постачальниками послуг, знижує ризик корупції з боку громадян та сприяє ефективності роботи державних органів у підпіллі.

Після прийняття ключових концептуальних документів у сфері надання адміністративних послуг, органи державної влади виконали кілька важливих інституційних завдань. Одним із найпомітніших досягнень стало створення мережі Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), що значно підвищило доступність та доступність адміністративних послуг для муніципалітетів та бізнесу. На базі ЦНАП надається до 400 видів адміністративних послуг, а динамічне зростання кількості центрів свідчить про постійний розвиток цієї форми інституціоналізації сервісного підходу в державному управлінні.

За даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, на початок 2022 року на території Державної служби (ЦНАП) функціонувало близько 3000 адміністративних центрів. З них 1027 – стаціонарні офіси, 1712 – віддалені робочі місця, 124 – місцеві підрозділи та 28 – мобільні центри [90].

Враховуючи прогресивний організаційний та функціональний формат діяльності ЦНАП, можна виділити такі основні особливості його функціонування:

– Спрощення процедур отримання адміністративних послуг. У випадках, коли документи або записи вже доступні в державних інформаційно-телекомунікаційних системах, згідно з відповідним законодавством, заявник зобов'язаний їх надати. Достатньо надати додаткову інформацію у заяві про реєстрацію послуги.

– Автоматизоване вилучення необхідних даних. Інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, може бути автоматично отримана з відповідних державних інформаційних систем на основі інформації заявника;

– Подання документів, що зберігаються у органах влади, було спрощено. Оскільки документи або інформація вже знаходяться у володінні компетентного органу або об'єкта послуг, заявникам не потрібно подавати їх повторно. Заявка має містити лише інформацію або додавати засвідчені копії підтверджуючих документів.

– Автоматизована обробка запитів на підтвердження. Постачальник адміністративних послуг або пов’язана з ним програма безпеки може автоматично надіслати запит до пристрою встановлення для підтвердження автентичності документа через систему електронного обміну державними інформаційними ресурсами.

– Електронне візуалізування паперових документів. У випадках, коли подання документів у паперовій формі вимагається законодавством, дозволяється їх електронне подання з використанням інших відповідних ІКТ-рішень через єдиний державний веб-портал електронних послуг. [85; [90].

У попередньому розділі (підрозділ 1.1) було проаналізовано підходи до класифікації електронних послуг на основі різних критеріїв. Однією з ключових особливостей цієї класифікації є категорія послуг залежно від цільової аудиторії – категорії співробітників компаній. Очевидно, що

електронні послуги можуть бути спрямовані на муніципалітети, державні установи або органи державної влади.

У контексті функціонування електронної регуляторної системи необхідно посилити шість основних видів цифрової взаємодії між державними адміністраціями:

– B2B (бізнес для бізнесу);

– B2C (Бізнес для громадян);

– G2B (Уряд-бізнес / Енергетичні компанії);

– G2C (уряд-громадянин);

– G2G (уряд-уряд / влада-влада);

– C2C (Громадяни-громадянам / Громадянин - Халк) [86].

У наш час, у новітній науковій традиції, важливо розглядати електронне замовлення як систему, що включає три основні структурні компоненти:

–G2G – уряд до уряду (договір до договору);

G2B – уряд для бізнесу;

G2C – «Уряд громадянам» – сприяє прямій цифровій взаємодії між електронними мережами та включає елементи числових застосувань [25].

Давайте детальніше розглянемо основні категорії електронних державних послуг:

1. G2G (Уряд уряду – «Замовлення для державних структур»)

Ця категорія підтримує електронні сервіси, що забезпечують цифрову взаємодію між державними установами, міністерствами, центральними органами влади та іншими державними структурами. Такі сервіси надаються через спеціалізовані цифрові платформи та веб-портали, що експлуатуються афілійованими відомствами. Головна мета — пришвидшити обмін інформацією, посилити міжвідомчу координацію та полегшити прийняття управлінських рішень в єдиному інформаційному просторі.

2. G2B (Уряд для бізнесу)

Цей сегмент електронних закупівель базується на цифрових сервісах, спрямованих на сприяння взаємодії між державними установами та

представниками бізнес-спільноти. Завдання включають подання заяв на анулювання ліцензій та дозволів, реєстрацію компаній, подання електронних декларацій, сплату податків та штрафів, а також обмін інформацією щодо офіційних документів. В Україні закупівлі послуг здійснюються централізовано через єдиний державний веб-портал «ДІЯ» (diia.gov.ua), який слугує центральною цифровою платформою для бізнес-клієнтів.

3. G2C (Уряд для громадян)

Ця категорія використовує електронні сервіси, призначені для фізичних осіб – громадян України. Цифрова взаємодія між урядом та населенням є найважливішим елементом візіонерської, доступної та клієнтоорієнтованої моделі державного управління. Доступ до таких послуг забезпечується через додаткові інтернет-ресурси, мобільні додатки, електронну пошту та інші цифрові канали. Такий підхід не лише відповідає операційним обов'язкам адміністрації, але й сприяє загальній ефективності державного управління, мінімізуючи часові та процедурні витрати як державних службовців, так і органів державної влади [25; 41].

Це відповідає частині першій статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги», забезпечуючи громадянам та органам державної влади ручний та рівний доступ до адміністративних послуг в електронній формі. В Україні створено єдиний державний портал адміністративних послуг – http://poslugy.gov.ua.

Головною функцією цього порталу є організоване та централізоване надання нової та актуальної інформації про послуги державного управління та безпечний доступ до цієї інформації через віддалений доступ в онлайн-режимі [53].

Впровадження єдиного суверенного порталу адміністративних послуг надає працівникам з низьким рівнем доходу можливість конкурувати з традиційними паперовими методами отримання послуг (див. Рисунок 2.1) [22].

Рисунок 2.1. Безпека єдиного суверенного порталу адміністративних послуг

Станом на сьогодні функцію єдиного державного порталу адміністративних послуг закріплено та його нове значення та функціональне значення передано порталу електронних послуг Міністерства економіки України – https://my.gov.ua.

Новий веб-портал характеризується високою зручністю використання, інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом користувача та широкою доступністю для кінцевих користувачів.

Вибір електронних послуг через портал заявок базується на чітко визначеному алгоритмі, який послідовно пересилає дані заявника до всіх необхідних відділів (див. рис. 2.2).

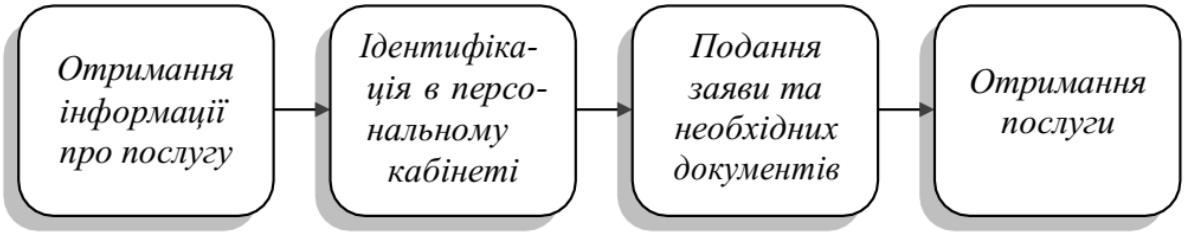

Рисунок 2.2. Послідовність дій для роботи з порталом

Портал електронних послуг Міністерства економіки України пропонує можливість структурувати як передачу адміністративних послуг, так і самі послуги та зробити їх доступними для клієнтів онлайн.

До передачі адміністративних послуг до них включено такі повноваження:

– Міністерство економіки України;
– Державна авіаційна служба України;
– Державна служба України з продовольства;
– Державна служба експортного контролю України;
– Державна служба зайнятості України;
– Державне агентство ядерного регулювання України;
– Державне космічне агентство України;
– Міністерство внутрішніх справ України;
– Національна комісія відповідає за регулювання енергетичного сектору та сектору державних послуг.

Портал надає доступ до широкого спектру онлайн-сервісів, що охоплюють такі сфери:

– зовнішньоекономічна діяльність;
– соціальний захисник;
– потворність, міграція та переселення;
– Безпека, охорона правопорядку;
– природні ресурси та екологія;
– Транспорт;

– інші прямі державні дії [22; 49].

Основні можливості порталу електронних послуг Міністерства економіки України включають:

– Створення особистого електронного облікового запису користувача;

– Ідентифікація особи за допомогою додаткового кваліфікованого електронного підпису;

– Подання документів та заяв в електронному вигляді;

– зниження результатів надання адміністративних послуг;

– Організуйте зворотний дзвінок електронною поштою.

Ще одним важливим цифровим інструментом у сфері надання електронних державних послуг є єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія» – https://diia.gov.ua.

Правову базу функціонування порталу було встановлено Постановою Кабінету Міністрів України від 4 квітня 2019 року № 1137 «Заповнення єдиного державного веб-порталу електронних послуг та реєстру адміністративних послуг».

Офіційний запуск платформи «Дія» відбувся у другому кварталі 2020 року. На момент її запуску громадськості було доступно 27 суверенних онлайн-сервісів. Внаслідок масштабної військової агресії Російської Федерації проти України функціональність порталу була значно розширена: було встановлено понад 70 нових цифрових сервісів. Сьогодні портал та мобільна платформа «Дія» надає доступ до понад 130 електронних сервісів, з яких понад 30 планується впровадити у 2023 році [19].

Платформу просуває, підтримує та розвиває Міністерство цифрової трансформації України, яке відповідає за реалізацію державної політики у сфері цифровізації. Стратегічною перспективою є розширення функціональності порталу «Дія» до рівня комплексного інструменту, що підтримує новий спектр адміністративних послуг в електронному вигляді.

Перелік послуг постійно оновлюється та адаптується до актуальних запитів та потреб клієнтів.

Портал «Дія» матиме інтуїтивно зрозумілий та легкодоступний інтерфейс користувача, який значно спрощує навігацію та пошук послуг як для громадян, так і для представників бізнесу. Крім того, платформа розроблена відповідно до принципів цифрової інклюзії, забезпечуючи можливість участі представників різних культурних, соціальних та професійних груп – незалежно від їхнього рівня цифрової грамотності та інших індивідуальних характеристик.

Послуги для громад на порталі «Дія» поділені на десять основних напрямків:

– Охорона здоров’я – забезпечення електронного доступу до медичних послуг, електронні рецепти, функції для онлайн-запису на прийом до лікаря тощо;

– Харчування сім'ї - електронна реєстрація активів громадянського суспільства (населення), оформлення сертифікатів та соціальних виплат для сімей з дітьми;

– Ліцензування та допустимість діяльності – подання заяви про анулювання різних видів ліцензій, дозволів тощо в електронному вигляді;

– Пенсійне забезпечення, соціальні виплати та соціальна допомога – оформлення пенсій, субсидій, соціальних виплат та інших форм державної підтримки;

– Безпека та правопорядок – можливість електронного перегляду штрафів, подання звітів та звітності до правоохоронних органів через онлайн-сервіси;

– Нерухомість та комунальні послуги - реєстрація прав власності, оформлення допустимих документів у сфері нерухомості та комунальних послуг;

– Екологія та природні ресурси – подання заяв та анулювання дозволів у сфері охорони природи, реєстрація об’єктів охорони навколишнього середовища;

– Транспортні послуги – реєстрація транспортних послуг, видача водних квитків, оплата адміністративних штрафів онлайн;

– Підприємницька діяльність – державна реєстрація бізнесу, подання податкових декларацій, доступ до державних програм фінансової допомоги;

– Докази, підтвердження та інші документи - Витяг офіційних документів з офіційних реєстрів, докази, підтверджуючі документи та декларації в електронному вигляді.

Сервіси для представників бізнесу на порталі «Дія» є повнофункціональними та систематизованими за дев’ятьма основними категоріями.

Основні групи електронних послуг, доступних на веб-порталі Diya, включають:

– Ліцензування та дозволена діяльність – подання заяви на реєстрацію, розширення сфери діяльності або анулювання дозволених документів здійснюється відповідно до чинного законодавства;

– Отримання документів та записів – доступ до офіційних витягів з державних реєстрів, квитанцій та допоміжної інформації;

– Реєстрація бізнесу – поточна державна реєстрація підприємницької діяльності та внесення змін до підготовки юридичних документів;

– Action.City — це спеціальна правова система, розроблена для підтримки розвитку індустрії інформаційних технологій та цифрового бізнесу.

– Земля, земля та землепостачання - реєстрація прав мовлення на землю, реєстрація дозвільної документації у сфері землеустрою та землебудівництва;

– Діяльність у сфері охорони здоров'я та фармацевтики – ліцензування медичних закладів, реєстрація медичних послуг та супутніх медичних послуг;

– Підприємницька діяльність – подання обов’язкової інформації, участь у державних програмах підтримки бізнесу, доступ до фінансових інструментів;

– Транспорт Галуз - реєстрація транспортних послуг, оформлення ліцензій на пасажирські та транспортні послуги;

– Резервування медичного персоналу – подання запиту на резервування персоналу від компаній, розташованих поблизу критичної інфраструктури або таких, що мають стратегічне значення для економіки. [19].

Крім того, персоналізований електронний кабінет клієнта на порталі «Дія» оснащено інтегрованим доступом до п’яти найчастіше використовуваних державних реєстрів:

– Державний реєстр прав на висловлювання нерухомасити Головним чином - для розміщення офіційних даних про реєстрацію прав владних повноважень та інших прав на висловлювання нерухомасити об'єктів;

– Державний реєстр розширення Рухоми Майни – містить інформацію про обмін правами в Рухомі Майни, закриття застав, арешти та інші звинувачення;

– Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та великих підприємств – центральна база даних, що зберігає інформацію про реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб, індивідуальних підприємців та громадських організацій;

– Державний земельний реєстр – містить актуальну інформацію про земельні ділянки, їх межі, цільове призначення, форму управління та правовий статус;

– Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та зовнішніх власників (ЄДРЗ) – це офіційна база даних, що містить інформацію

про транспортні засоби, зареєстровані в Україні, та інформацію про їхніх власників [88].

Окрім цих значних переваг, веб-портал Diya пропонує розширені функції, зокрема:

– Забезпечення можливості дистанційної ідентифікації фізичних осіб з використанням різних засобів електронної ідентифікації;

– Сприяти механізмам електронної ідентифікації та автентифікації клієнтів для забезпечення безпечного доступу до електронних державних послуг;

– Забезпечення функціональності сервісу з ПК та мобільними пристроями (смартфонами, планшетами) за допомогою додаткових програмних додатків;

– Розробка інтерфейсних рішень, адаптованих до потреб людей з інвалідністю, підтримка людей з порушеннями зору, слуху або опорно-рухового апарату;

– надання додаткових функціональних інструментів, спрямованих на автоматизацію процесів взаємодії та навчання найздібніших умів для кінцевих операторів [92].

Через веб-портал Action працівники можуть оцінити доступність адміністративних послуг, визначити свій статус у Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) та перевірити справжність електронних документів. Вони також можуть обрати онлайн-консультації з питань харчування, пов’язані з придбанням державних електронних послуг.

Мобільна шафка «Дія» також пропонує такі функції:

– запровадження електронної оплати зобов'язань на кордонах за різними правилами дорожнього руху, а також штрафів за порушення Закону про дорожній рух;

– шведська та вручну виконувати або надавати копії електронних документів у цифровому форматі;

– Перевіряйте цілісність цифрових документів інших людей за допомогою вбудованого сканера QR-кодів або штрих-кодів;

– Доступ до актуальних звітів, що автоматично відображаються з відповідних електронних реєстрів органів влади.

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України, електронні паспорти, що відображаються в мобільному додатку «Дія», мають таку ж юридичну силу, як і інші паперові документи.

Окрім веб-порталу, 6 червня 2020 року було офіційно запущено мобільний пристрій «Дія». Він реалізує концепцію «Сила на смартфоні», зосереджуючись на безпечній доступності, безперебійності та цифровій мобільності для громадян. Головною перевагою цього сервісу є можливість відтворювати ключові специфічні документи повністю в цифровому форматі, що усуває необхідність надання паперових документів. Це значно спрощує щоденну взаємодію з органами влади та державними установами, а також повсякденні процеси.

Мобільний вебсайт «Дія» надає громадянам цифрові версії офіційних документів, що засвідчують особу та підтверджують правовий статус громад (див. рисунок 2.3) [19].

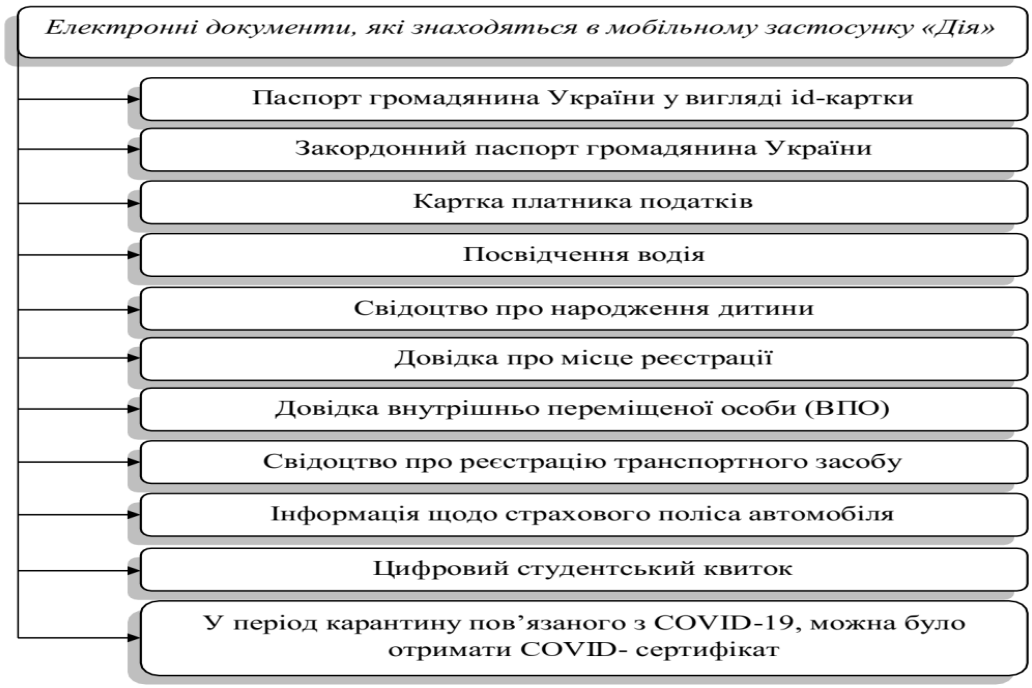

Рисунок 2.3. Цифрові документи у мобільному сховищі «Дія»

Окрім єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Дія», в Україні функціонує низка інших офіційних державних веб-ресурсів для забезпечення надання електронних послуг різним категоріям державних службовців. Це відповідає типології цифрової взаємодії: G2B (уряд до бізнесу), G2C (уряд до громадян) та G2E (уряд до працівників).

До переходу до ефективно функціонуючих національних онлайн-сервісів, сьогодні ми можемо коротко представити такі платформи:

– Електронний кабінет платника податків – це функціональна онлайн-платформа, яка надає можливість подавати податкову інформацію, здійснювати електронні платежі та спілкуватися з органами Державної податкової служби України.

– Єдина національна електронна система у сфері повсякденного життя – спеціалізований веб-ресурс для реєстрації допустимих документів, підтримки технічної прозорості та моніторингу повсякденних процесів;

– Електронний рахунок за воду – це цифрова послуга, яка надає клієнтам доступ до інформації про облік води, реєстрацію транспортних засобів, а також інформацію про адміністративні правопорушення та штрафи.

– Портал електронних послуг Пенсійного фонду України – це інформаційна система, яка забезпечує доступ до персоналізованих даних про пенсійне страхування, страховий стаж, сплату внесків та інші види соціального забезпечення.

Зведений огляд електронних платформ уряду та їхніх відповідних функціональних особливостей представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Популярні електронні рахунки та онлайн-сервіси в Україні

Веб-ресурс	*Стан розвитку е-послуг*
1	2
Електронний кабінет платника податків [21] (https://cabinet.tax.gov.ua/)	Через цей кабінет фізичні та юридичні особи можуть надавати податкову звітність, листуватися з податковими органами, отримувати актуальну інформацію про стан розрахунків з бюджетом тощо.
Портал електронних послуг Пенсійного фонду України [48] (https://portal.pfu.gov.ua/)	На цьому порталі є можливість ознайомитися з електронною пенсійною справою, отримати дані з Реєстру застрахованих осіб, звернутися до органів Пенсійного фонду України тощо.
Портал електронних сервісів Мін'юсту [50] (https://kap.minjust.gov.ua)	Замовникам пропонуються окремі електронні послуги з реєстрації бізнесу та громадських організацій, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України; повторна видача документів тощо.
Веб-ресурс «Електронний кабінет водія» [11] (https://e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/)	Цей сервіс дозволяє здійснювати перевірку та оплату адміністративних правопорушень; отримувати інформацію про авто та посвідчення водія; перевіряти авто по VIN-коду; записатися в електронну чергу тощо.
Інші ресурси органів виконавчої влади, спеціалізовані веб-портали, такі як медична інформа-ційна система Medics [40] (https://medics.ua/)	За допомогою даної системи пацієнти можуть записати на прийом до лікаря онлайн та отримати електронні послуги, які надаються на веб-ресурсах місцевих органів державної влади у різних регіонах України.

Крім того, комплексний аналіз системи електронних державних послуг в Україні є важливим кроком до досягнення ефективності решти ресурсів безпосередньо під час їх впровадження та розвитку. Нашою офіційною метою, після прийняття цифрової трансформації державних послуг, було створення сучасних онлайн-ресурсів та державних цифрових платформ — перенесення єдиного державного порталу державних послуг (функціонал усіх підключених) та веб-порталу «Дія», який сьогодні слугує центральним інструментом доступу до електронних послуг.

Система електронних замовлень в Україні продовжує динамічно розвиватися та стає дедалі складнішою:

– зростання кількості веб-сервісів, безпосередньо спрямованих на надання адміністративних послуг у цифровому форматі;

– Розширення спектру електронних послуг для сприяння новим формам взаємодії між органами державної влади, громадянами та представниками бізнесу;

– Інтенсивний розвиток мережі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), що відповідає підвищенню ефективності функціонування установи державного управління.

Таким чином, цифрова трансформація системи державного управління в Україні являє собою значну позитивну динаміку розвитку, що відповідає підвищенню рівня доступності, зрозумілості та доступності адміністративних послуг для громад та суб'єктів державної влади.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ В СФЕРІ НАДАННЯ Й ОТРИМАННЯ ДІДЖИТАЛІЗОВАНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ А ТАКОЖ ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

3.1. Ключові проблеми в системі цифровізації адміністративних послуг та можливі шляхи їх вирішення

Цифровізація державного управління постає в сучасній свідомості як об’єктивна необхідність, очевидна потреба підвищення ефективності державного управління та адаптації його до вимог цифрової епохи. Важливість впровадження електронних адміністративних послуг є незаперечною, навіть якщо це пов’язано з оптимізацією адміністративних процесів. Коротко кажучи:

– Зміни погодинних ставок, пов'язаних зі збором, обробкою та передачею інформації;

– Уникнення дублювання функціонально подібних або повторюваних адміністративних процесів;

– Спрощення та прискорення процесуального виконання адміністративних рішень;

– Підвищення задоволеності працівників призводить до покращення доступу до послуг та зменшення кількості запитів, які вони отримують.

Наразі впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у державне управління є складним та ресурсомістким процесом, що вимагає значних фінансових, людських, матеріальних та технічних ресурсів, а також глибоких інноваційних перетворень. Крім того, існує об'єктивна потреба в подоланні системою незначних організаційних, правових та технологічних викликів [6, с. 3].

Аналіз наукової літератури показує, що з'явилися різні підходи до вирішення проблем у сфері електронного регулювання та цифровізації адміністративних послуг. Серед українських науковців, які активно досліджують цю сферу, можна назвати М. Бабіка, О. Берназюка, О. Буханевич,

І. Клименку, М. Ковтуну, К. Лінову, В. Маркосяна, Є. Моїсеєва, А. Осадчого, Є. Хлобістову, А. Чечеля, С. Чукуту та інших.

С. Чукут приділяє особливу увагу проблемам розвитку електронного регулювання та переходу моделі надання адміністративних послуг від традиційної до цифрової. На її думку, ефективне впровадження електронного регулювання в Україні обмежується проблемами, які можна змістовно згрупувати в ці основні блоки (див. рис. 3.1). [96].

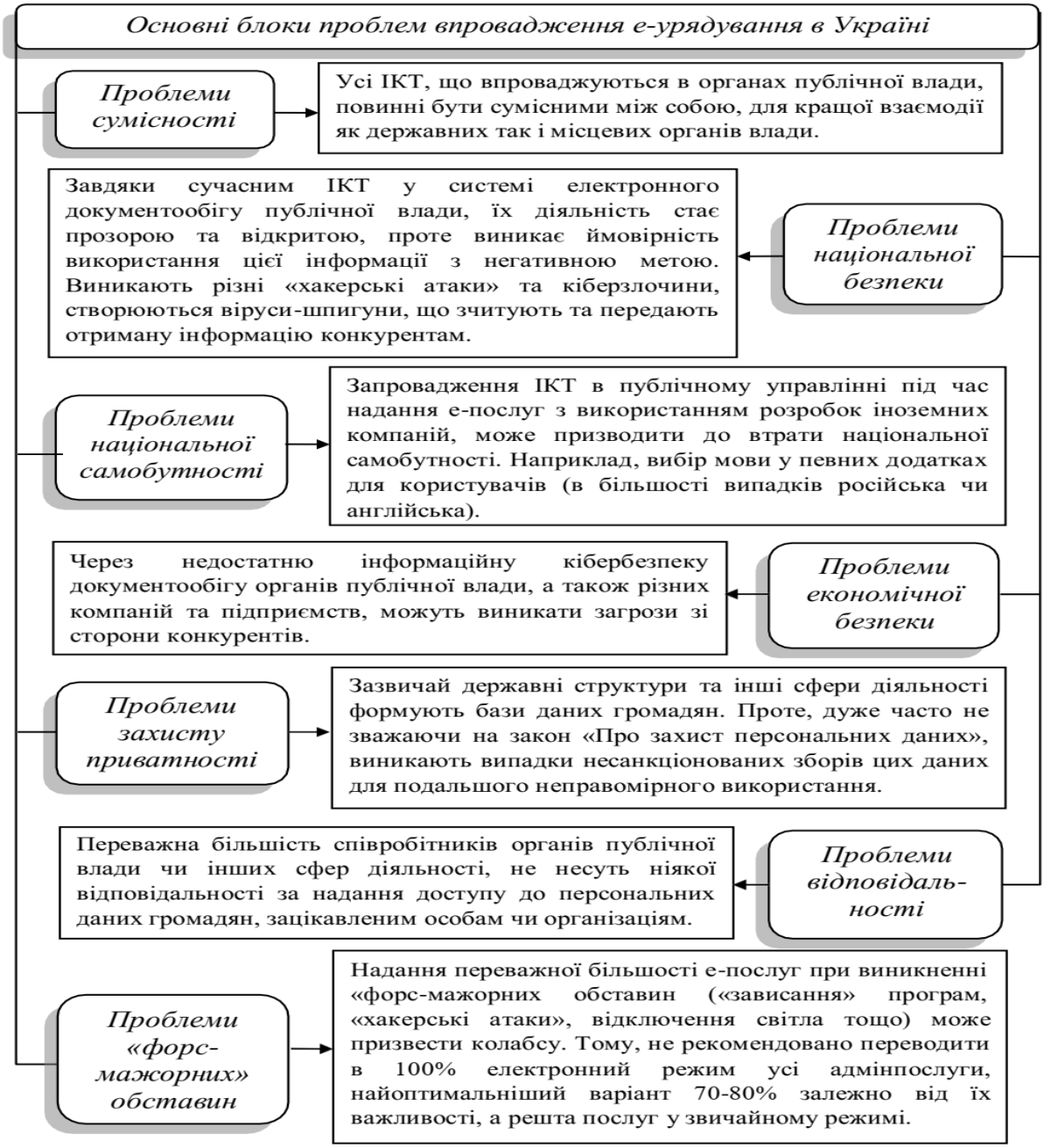

Рисунок 3.1. Основні проблеми впровадження електронного регулювання в Україні

Подальше нове дослідження С. Чукута, проведене разом з І. Клименком та К. Ліньовим, описує менш важливі проблеми, які, на їхню думку, прискорюють розвиток електронного замовлення та системи електронних адміністративних послуг як серед населення, так і в рамках державного управління в Україні. Серед основних проблемних блоків, на яких зосереджуються дослідники, є:

– Фінансові бар'єри – висока доступність інтернет-послуг, які є економічно недоступними для значної частини населення, а також недостатність бюджетних ресурсів для витрат, пов'язаних з цифровою трансформацією;

– Ментальні бар'єри – низька психологічна готовність як громадян, так і державних службовців до активного використання інформаційно-комунікаційних технологій, а також поширена недовіра до електронних послуг;

– Технологічні виклики – видимість застарілої матеріально-технічної бази, технічна невідповідність між новими та традиційними програмними рішеннями, спільне використання ресурсів для економії великих електронних зобов'язань;

– Муніципальна адміністрація має низький рівень цифрової грамотності населення, що ускладнює необмежений доступ до електронних адміністративних послуг;

– Культурні аспекти – недостатній рівень інформаційної культури та цифрової грамотності, що негативно впливає на готовність подружжя використовувати інноваційні інструменти;

– Професійні проблеми – відсутність належної мотивації та відданості державних службовців у сфері цифровізації та відсутність управлінської підтримки процесів розвитку ІКТ на різних адміністративних рівнях;

– Оскільки політики формують основу місцевих груп у просуванні цифрових реформ, важливо сприяти навчанню з інструментів управління та обміну цими знаннями з практики державного управління [93, с. 111] [79].

Відповідно до висновків дослідження О. Буханевича, ефективне функціонування системи електронних послуг в Україні продовжує залежати від посадових осіб низького рівня системи, які можуть мати негативний характер. Серед основних проблем автор пояснює:

– Недостатній розвиток нормативно-правової бази, що регулює процедури надання та відкликання електронних адміністративних послуг;

– Відсутність ґрунтовності офіційного законодавства у сфері електронного документообігу вимагає використання кваліфікованого електронного підпису як засобу автентифікації та юридичного підтвердження;

– Відсутність регулювання правових механізмів захисту персональних даних клієнтів під час взаємодії з електронними державними сервісами;

– Існування інтегрованої національної системи електронної ідентифікації, яка забезпечує безпечний та ручний доступ до цифрових публічних ресурсів;

– Об'єднання єдиної державної стратегії цифровізації у сфері надання електронних послуг органами державної влади, що тягне за собою фрагментацію та несистематичний розвиток цифрових рішень. [10].

Це узгоджується з позицією А. Чечеля та Е. Клобістової щодо основних недоліків процесу цифровізації державного управління та розуміння роботи таких посадовців:

– Правова база, що регулює діяльність органів державної влади щодо надання електронних адміністративних послуг, не є чітко визначеною;

– Фрагментарний, несистемний та емпіричний характер розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах місцевого самоврядування, що унеможливлює створення комплексної цифрової інфраструктури;

– Нестабільність організаційних моделей управління інформаційними системами, що негативно впливає на їх ефективність, надійність та довгострокову функціональність;

– Кількість одноманітних теоретичних та методологічних підходів до проектування та впровадження інформаційних систем для потреб державного управління суттєво ускладнює їх процесну інтеграцію, масштабування та стандартизацію [91].

На його думку, О. Берназюк стверджує, що в процесі цифровізації державно-орієнтованих адміністративних послуг уникається невеликої кількості нагальних проблем, зокрема, таких:

1. Невідповідність електронного цифрового підпису (ЕЦП), що спрощує процедури автентифікації для клієнтів та створює перешкоди для ефективної взаємодії з електронними адміністративними послугами;

2. Існування спільних міжнародних технічних стандартів, необхідних для гармонізації функціонування цифрових платформ та забезпечення їхньої взаємної сумісності;

3. Визначити цифрову нерівність та обмеження в доступі до інтернет-ресурсів, що є специфічними для певних соціальних груп та мешканців сільської чи віддалених районів;

4. Відсутність ґрунтовності правового регулювання у сфері надання електронних послуг, що не забезпечує всебічного правового забезпечення їх функціонування;

5. Низький рівень кібербезпеки, що тягне за собою високий ризик несанкціонованого доступу, витоку персональних даних та знищення конфіденційності інформації через порушення роботи онлайн-сервісів;

6. Наявність політичної волі та стратегічної підтримки цифрової трансформації в структурі державного управління, що суттєво стимулює розвиток інституції електронного урядування. [7].

У своїй науковій праці [22] О. Єрмоленко аналізує актуальну проблему, пов’язану з технологічними аспектами розвитку, модернізації та

впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у сфері державного управління. Автор, Зокрема, наголошує на важливості підготовки компетентних технічних спеціалістів для забезпечення ефективного збору, обробки, передачі та зберігання інформації з різних сучасних цифрових систем державними органами.

Племінування цифрової нерівності у свідомості держави щодо цифрової трансформації стало предметом дослідження таких науковців, як А. Осадчий, М. Ковтун, Є. Моїсеєва та В. Маркосян [33; 43]. У своїх публікаціях вони наголошують, що обмежений доступ до сучасних ІКТ негативно впливає на соціальний статус певних груп населення — людей похилого віку, людей з інвалідністю та малозабезпечених громадян.

Проблема цифрової нерівності стала особливо гострою під час карантинних обмежень, запроваджених 12 січня 2020 року у зв'язку з пандемією COVID-19, та після початку масштабного військового вторгнення Російської Федерації в Україну 24 лютого 2022 року.

Ця криза значно прискорила розвиток цифрових послуг та розширення електронних адміністративних послуг, доступ до яких здійснюється переважно через мобільні пристрої. До цих послуг належать:

– Надання цифрових сертифікатів COVID та інших електронних документів, що підтверджують факт вакцинації або результати тесту на COVID-19;

– Надання цільової фінансової допомоги через ініціативу eHelp, метою якої є підтримка громад під час пандемії та усвідомлення потреб військових таборів;

– Реєстрація статусу внутрішньо переміщеної особи (ВПО) та скасування обов’язкових соціальних виплат у дистанційному (електронному) форматі;

– Реалізація державної програми «Оновлення», яка передбачає компенсацію за пошкодження або знищення людського життя внаслідок військових дій.

Наприклад, потрясіння, спричинені пандемією COVID-19 та повномасштабною війною, по суті призвели до прискорення процесів цифровізації державних послуг та їх адаптації до потреб різних соціальних груп [43].

У своєму дослідженні А. Краковська та М. Бабік проаналізували цифрову трансформацію сектору адміністративних послуг в Україні, виявивши невелику кількість прогалин у правовому регулюванні, а також в організаційно-процедурних аспектах їх реалізації. Дослідники наголошують, що розширення сфери електронних адміністративних послуг вимагає ґрунтовного перегляду чинної правової бази та комплексного аналізу основних проблем на практиці.

Виходячи з наукової позиції авторів, надання адміністративних послуг за допомогою місцевих інформаційно-комунікаційних технологій може забезпечити громадянам доступ до безпечних, ефективних та доступних цифрових послуг, таких як:

– Забезпечення своєчасного доступу клерків до актуальної інформації про існуючі адміністративні послуги та до форм і документів, необхідних для їх зняття з реєстрації;

– запровадити спрощені процедури інформування заявників про статус їхніх заяв та запитів;

– пропонують можливість електронної оплати адміністративних послуг через Інтернет з різних інтегрованих платіжних систем.

Сьогодні наступники виявлять, що передбачені механізми ще не досягли необхідного рівня ефективності та технічної зрілості у фазі виробництва, що ускладнює забезпечення повного доступу громадян до електронних адміністративних послуг [36].

Аналіз підходів різних дослідників до проблем електронного замовлення дозволяє виявити низку суттєвих недоліків, що перешкоджають ефективному впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ)

у сфері електронних адміністративних послуг, що надаються органами державного управління:

– Недосконаліть системи електронного документообігу та механізмів створення електронного цифрового підпису (ЕЦП), що ускладнює надійну цифрову взаємодію між суб'єктами державного управління;

– Кількість уніфікованих програмних та технічних рішень для державних установ, що спричиняє технічну неузгодженість інформаційних систем та складність їх інтеграції в єдиний цифровий простір;

– Низький рівень кібербезпеки, що створює потенційні ризики для потоку конфіденційної інформації та сприяє поширенню цифрової інфраструктури, аж до її знищення;

– Підвищення цифрової грамотності державних службовців, зниження ефективності електронних адміністративних послуг та перехід на використання сучасних технологій;

– Актуальність проблеми цифрової нерівності, яка проявляється в нерівному доступі до інформаційно-комунікаційних технологій серед різних соціально-демографічних та територіальних груп населення.

У світі ворожок А. Чечель та Е. Хлобіст вказують на технологічну недосконаліть інфраструктури системи надання електронних адміністративних послуг, яка, на їхню думку, потребує складної та всебічної модернізації, з акцентом на таких аспектах:

– Оновлення та модернізація існуючих інформаційних систем для відповідності чинним технологічним стандартам та нормативним технічним вимогам;

– Створення сучасної технічної інфраструктури, яка забезпечує безперебійний, безпечний та комплексний збір, обробку, зберігання та передачу інформації між органами влади.

Крім того, дослідники наголошують на конкретних напрямках модернізації інформаційно-аналітичних сервісів, що забезпечують функціонування системи електронних державних послуг (див. рис. 3.2). [91].

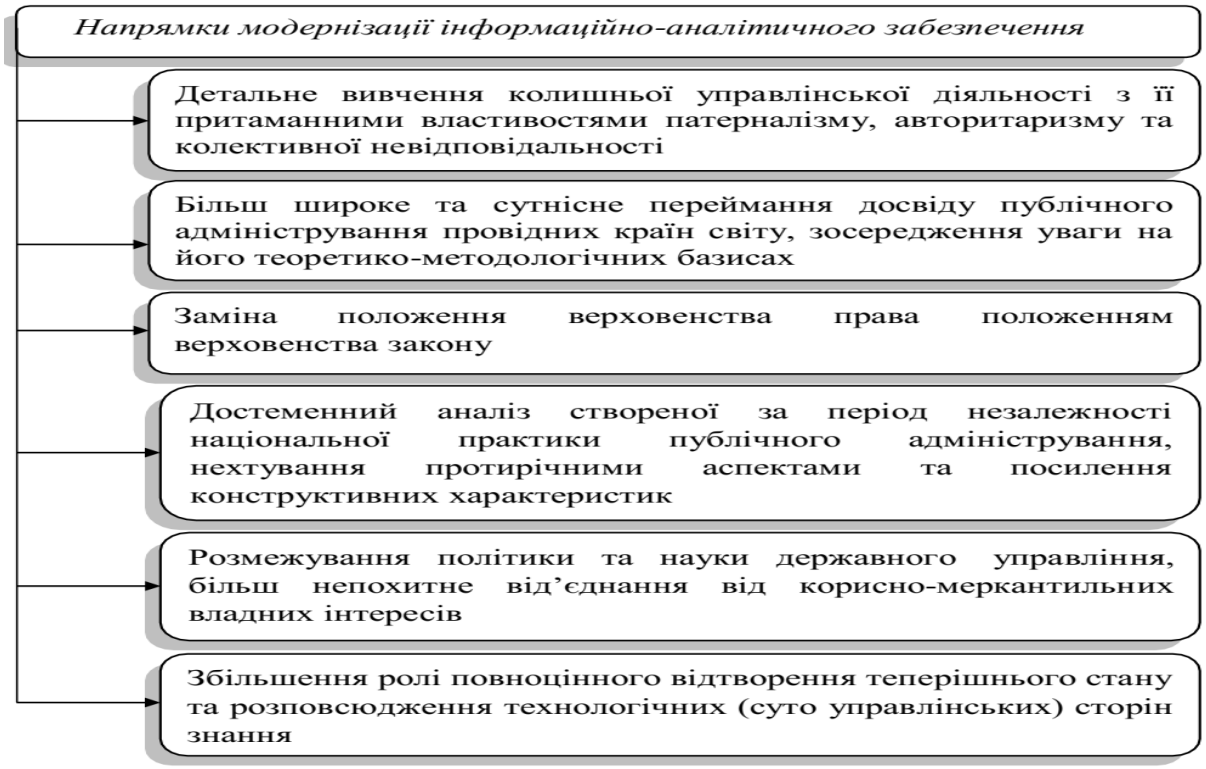

Рисунок 3.2. Інструкції щодо модернізації інформаційно-аналітичної безпеки

Окрім технічної модернізації інформаційно-аналітичної безпеки, важливим покращенням функціонування системи електронних адміністративних послуг є оновлення інформаційно-правової бази.

Виходячи з позиції Г. Гончарука та О. Чальцевої, цей процес може включати такі ключові аспекти:

– Прийняття комплексних нормативно-правових актів та стратегічних документів, що становлять правові перешкоди та вектори для подальшого розвитку системи електронних державних послуг;

– Детальне підтвердження національного плану дій, спрямованого на поступове та ефективне впровадження концепції електронних замовлень;

– Забезпечення системи моніторингу для регулярної оцінки ефективності функціонування електронних адміністративних послуг;

– Оновлення та адаптація стратегічних програмних документів у відповідь на сучасні цифрові тренди, тенденції та глобальні трансформації.

Широкий потік вхідних даних для модернізації правової та організаційної безпеки електронних державних послуг показано на рисунку 3.3 [15].

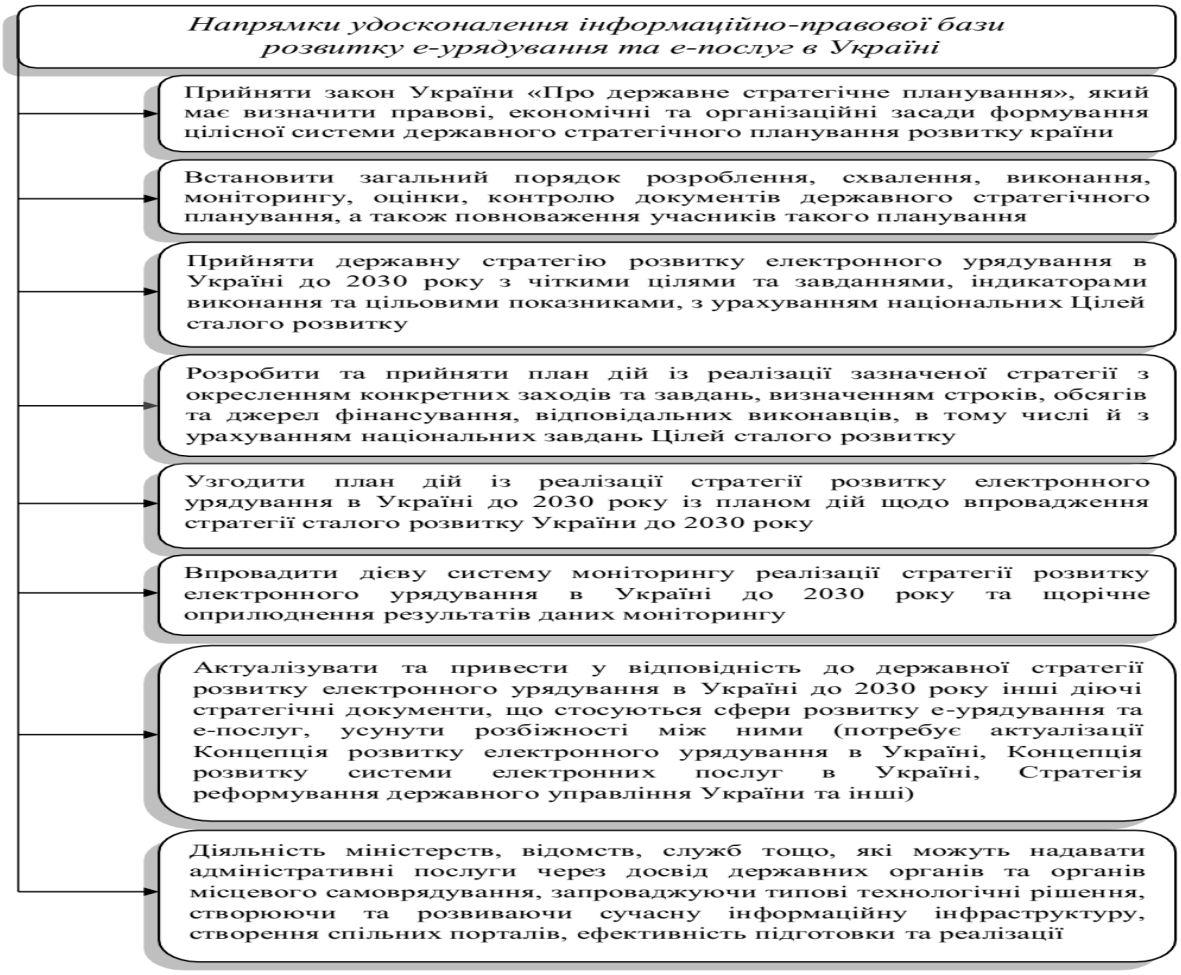

Рисунок 3.3. Пряма раціоналізація електронного замовлення та електронних послуг в Україні

Щоб визначити найактуальніші питання, що потребують громадського обговорення, більшість демократичних країн розробили аналітичний інструмент під назвою «Зелена книга». Цей документ має на меті надати огляд попередніх досліджень та консультаційних матеріалів, слугуючи аналітичним фокусом та пропозицією для поглибленої розробки державної політики у ранніх сферах розвитку напруженості.

Основні висновки Зеленої книги зосереджені на таких ключових аспектах:

– Удосконалення електронної взаємодії між державними органами для забезпечення ефективного обміну інформацією та легкого прийняття управлінських рішень;

– Прийняття розвитку електронної демократії як інструменту залучення громади до розробки та реалізації державної політики;

– Інституціоналізація електронних адміністративних послуг шляхом їх системного впровадження в практику державного управління.

У документі окремо розглядається проблема рекрутингу адміністративних служб та наголошується на необхідності комплексного реформування цієї сфери, яке вимагає передачі таких ключових завдань:

– Систематизація та організація механізмів надання адміністративних послуг з метою забезпечення більшої ефективності, прозорості та доступності послуг для клієнтів терміналів;

– Оптимізація процедур надання електронних послуг, усунення адміністративних перешкод та зменшення взаємодії між громадянами та органами влади;

– Можливість надання адміністративних послуг у цифровому форматі для забезпечення своєчасного та ручного доступу до послуг в електронному середовищі;

– Підвищення професійної компетентності персоналу шляхом розвитку цифрової компетентності фахівців у сфері державного управління.

«Зелена книга», яка стосується аналізу державної політики у сфері електронного регулювання та функціонування системи електронних державних послуг в Україні, має невелику кількість ключових кліків, що потребують пріоритетності.

– Недостатня відкритість та прозорість у діяльності органів державної влади, що ускладнює роботу громадського контролю та підзвітності;

– Викриття поширених корупційних практик у секторі державного управління, які суттєво підривають ефективність функціонування державних інституцій;

– Зниження довіри до суверенітету влади та місцевого самоврядування, що негативно впливає на легітимність державних рішень та фундаментальну стабільність державного управління. [26].

Усі вищезазначені вимоги, що підтримують функціонування системи електронного урядування, потребують швидкого реагування та системних удосконалень на інституційному та регуляторно-організаційному рівнях.

У цьому контексті наступники М. Сливки та А. Гінди у своїй науковій роботі наголошують на найважливіших проблемах, безпосередньо пов'язаних з цим, зокрема:

– Систематичне впорядкування та гармонізація правової бази, що регулює процедуру надання та відкликання електронних адміністративних послуг;

– Покращення ефективної комунікації між органами державної влади, місцевим самоврядуванням та громадами шляхом забезпечення прозорості, відстежуваності та підзвітності урядових рішень;

– Розробка єдиної державної стратегії розвитку електронних послуг як ключового компонента цифрової трансформації системи державного управління;

– Широка громадська освіта щодо можливостей, функціональності та переваг використання цифрових адміністративних послуг для бідних верств населення;

– Удосконалення стандартизації електронних нормативних актів та адміністративних інструкцій з метою стандартизації та спрощення процедур надання послуг;

– Організація систематичного професійного навчання та підвищення кваліфікації державних служб, відповідальних за забезпечення функціонування електронних послуг;

– Розробка та впровадження комплексної національної програми розвитку електронного регулювання, що відповідає щоденним вимогам, світовим цифровим трендам та потребам української громади. [82].

Природно, що система електронного урядування, переживаючи період динамічного розвитку, стикається з реакцією, яка не має стратегічного значення та потребує негайного та комплексного реагування. Одним із пріоритетних завдань у цьому контексті є створення принципово нового рівня державного управління, спрямованого на підвищення взаємної довіри шляхом удосконалення механізмів комунікації між органами влади та громадами.

Реалізація державної політики у сфері розвитку електронного регулювання та системи надання та вилучення електронних адміністративних послуг значною мірою залежить від фінансово-економічного потенціалу держави, рівня цифрової грамотності населення та рівня довіри до органів державної влади.

Аналіз сучасного наукового дискурсу дає уявлення про фундаментальні системні проблеми для сприяння ефективному розвитку у сфері електронних державних послуг, зокрема:

– Недостатня функціональність систем електронного документообігу та механізмів отримання електронних цифрових підписів (ЕЦП), що ускладнює обмін юридично значущими електронними документами;

– Наявність уніфікованого програмного забезпечення для органів державної влади, що забезпечує ефективну міжвідомчу взаємодію та інтеграцію інформаційних систем;

– Низький рівень інформаційної безпеки та недостатня кібербезпека, що призводить до ризиків у потоці даних, порушення конфіденційності та втрати довіри корпоративних громадян;

– Недостатній рівень професійного розвитку державних службовців у сфері цифрових навичок та відсутність сучасних ІКТ у секторі послуг;

– Цифрова нерівність, що обмежує можливості повного доступу до електронних адміністративних послуг для певних соціальних, світських та територіальних груп населення.

Готуючи посилені бар'єри, науковці наголошують на основних стратегічних напрямках, реалізація яких може забезпечити безперервний розвиток системи електронних адміністративних послуг:

– Удосконалення правового регулювання у сфері електронного регулювання та надання цифрових адміністративних послуг для забезпечення юридичної актуальності та узгодженості;

– Гармонізація технічних та процедурних стандартів для органів державної влади та створення інтегрованої цифрової платформи для забезпечення узгодженості та цілісності інформаційного середовища;

– Скорочення термінів передачі обов’язкових документів, необхідних для доступу до адміністративних послуг, з акцентом на використанні прозорих електронних реєстрів;

– Оптимізація адміністративних процедур та зменшення бюрократичного тиску на муніципалітети та державні установи;

– Модернізація матеріально-технічної бази суб'єктів цієї послуги, включаючи оновлення обладнання, програмного забезпечення та каналів зв'язку;

– Створити ефективний, комплексний та доступний механізм взаємодії між громадами та державними органами в електронному середовищі;

– Систематичне інформування населення про функціональність цифрових сервісів через офіційні державні онлайн-ресурси, засоби масової інформації та соціальні платформи.

Крім того, ми просуваємо комплексний підхід до модернізації електронних закупівель для підвищення ефективності процесів цифрової трансформації у сфері адміністративних послуг, забезпечення громадян ширшого доступу до послуг та зміцнення довіри до органів державної влади.

3.2. Міжнародний досвід прогресу цифровізації та надання адміністративних послуг у провідних країнах світу

Аналізуючи процес цифровізації державного управління в Україні, необхідно представити вичерпні дані з провідних країн світу, які демонструють, хто може стати хорошим державним службовцем у фрагментованій та ефективній моделі. Просувати інноваційні рішення для національної системи цифрової трансформації.

Ретельний аналіз підходів до впровадження сучасних цифрових технологій у сфері електронних замовлень у різних країнах показує існування універсального механізму функціонування цієї системи. Модель була обрана на основі всієї сукупності внутрішніх посадових осіб, включаючи:

– Соціальні, культурні, психологічні та економічні причини еволюції шлюбу, що формують підпільну зміну свідомості та розвиток цифрових інновацій;

– Ступінь демократизації державного управління та формування політичної культури, що означає відкритість державних інституцій до цифрових трансформацій;

– Ефективність механізмів взаємодії між органами державної влади та інституціями партнерства з громадою, що забезпечують легітимність та суспільну підтримку процесів цифровізації.

Однією з найважливіших змін в інтеграції електронних державних послуг у глобальні практики управління стали зусилля щодо забезпечення відкритості, доступності та прозорості державних послуг. Це є пріоритетом для більшості урядових відомств, оскільки успішна цифровізація призводить до більшої довіри до державних установ, підвищення ефективності адміністративних процесів та легшої комунікації між урядом та громадськістю.

Трансформація моделі державного управління з прямим переходом від відкритої до цифрової системи стане актуальним питанням як для України, так і для інших країн світу. Наразі країна розробляє надійну стратегічну модель та підхід до впровадження електронних державних послуг, адаптуючи їх до національного контексту, правового середовища та рівня технологічного розвитку.

Сучасні світові тенденції розвитку електронних закупівель можна побачити в різноманітності підходів до цифрової трансформації в державному секторі. Проурядова політика більшості країн, перш за все, безпосередньо спрямована на це:

– Удосконалення надання адміністративних послуг відповідно до чинних стандартів державного управління;

– Забезпечення потреб населення у швидкому, ручному та безпечному доступі до цифрових державних послуг;

– Оптимізація процесів взаємодії між муніципалітетами та органами влади шляхом впровадження інноваційних цифрових технологій.

Отже, впровадження передових міжнародних практик у національну електронну регуляторну систему має потенціал для значного пришвидшення процесу цифрової трансформації державного управління в Україні, відповідно до підвищення ефективності, доступності та прозорості надання суверенних послуг [86].

Пандемія COVID-19 змусила прискорити розвиток цифрових замовлень та активне впровадження електронних державних послуг. Вон спонукав багаті країни переосмислити роль держави у забезпеченні безперебійного доступу до державних послуг, що, у свою чергу, стало критично важливим елементом підтримки соціальної стабільності.

Організація, розробка та практична реалізація концепції цифрового замовлення, а також механізми надання та вилучення електронних послуг з різних країн світу є предметом інтенсивного наукового аналізу. Серед українських науковців, які активно займаються цими питаннями, є Є. Гетьман,

К. Гетьман, А. Каменський, Т. Камінська, Ю. Ковбасюк, М. Пасічник, В. Політанський, І. Похіла, С. Чукут та інші.

Однією з найважливіших міжнародних установ, що здійснює моніторинг та оцінку стану цифрової трансформації в державному управлінні, є Організація Об'єднаних Націй (ООН). Зокрема: Для покращення прогресу інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в урядових системах регіону експерти ООН використовуватимуть Індекс розвитку електронного урядування (EGDI – Індекс розвитку електронного урядування).

Структурні елементи пов'язаного індексу показано на рис. 3.4 [100].

Рисунок 3.4. Характеристики Індексу розвитку електронної сфери (EGDI)

Індекс розвитку електронного впровадження (EGDI) – це національний аналітичний інструмент, розроблений Організацією Об’єднаних Націй для оцінки рівня цифровізації систем державного управління в різних частинах світу. Цей показник слугує непрямим показником ефективності впровадження електронного урядування, оскільки відображає розвиток цифрової інфраструктури державного сектору.

Згідно з результатами опитування ООН 2022 року, до зміни регіональних лідерів найбільш постраждалими країнами були Данія, Фінляндія, Республіка Корея, Нова Зеландія, Швеція, Ісландія, Австралія, Естонія, Нідерланди, Сполучені Штати Америки, Велика Британія, Сінгапур, Об'єднані Арабські Емірати, Японія, Мальта та інші. Географічний розподіл регіонів за значеннями індексу EGDI показано на карті світу (розділ Add. G) [100, с. 3].

У багатих країнах процес цифрової трансформації систем державного управління все ще триває, а усталені технології апробовуються на практиці та інтегруються в різні сфери державної діяльності.

Виходячи з результатів дослідження І. На жаль, найактивнішими учасниками електронних адміністративних послуг є мешканці економічно розвинених країн, зокрема Данії, Фінляндії, Сполучених Штатів Америки, Канади, Австралії тощо. У багатовіковій структурі користувачів перевага надається людям віком 25-34 роки, тоді як частка людей віком 35-54 роки така ж або навіть нижча [52].

Данія, одна з найстабільніших в економічному плані країн Скандинавії, втратить своє безперечне лідерство в електронному регулюванні протягом наступного десятиліття. Ця демонстрація цифрової трансформації системи управління державою базується на складному механізмі підтримки, який поступово розробляється відповідно до послідовної та стратегічно орієнтованої політики країни.

Розробка національної системи електронних замовлень у Данії датується початком 2000-х років. Першим етапом цього процесу було засідання Центрального комітету у 2001 році, де на офіційному рівні вперше обговорювалося питання інтеграції цифрових технологій у практику державного управління.

Найважливіші фази виникнення та розвитку цифрового порядку в Данії систематизовано в таблиці 3.1 [99, 103].

Таблиця 3.1.

Хронологія модернізації Данії

Період	*В першу чергу прямі лінії Розвиток електронний управління*
1	2
2001–2007 рр. рр.	Затверджено Програму впровадження електронної системи на 2002–2007 роки. Створено та введено в експлуатацію. Данський веб-портал для послуг електронного урядування. Електронна інфраструктура налагоджена.
2008–2010 рр. рр.	На порталі електронної системи запроваджено транзакційні послуги, що сприяють онлайн-платежам: сплаті податків та державних мит, податків, штрафів за порушення правил дорожнього руху тощо. З'явилася можливість оплачувати послуги житлово-комунальної сфери . На порталі запроваджено низку електронних послуг: реєстрація підприємців та юридичних осіб; соціальні державні послуги (прив’язані до Міністерства внутрішня інформація Міністерства охорони здоров'я та Міністерства освітлення). Для надання найпростіших послуг (таких як: сплата податків, цільова доставка, створення дитячого садка для дітей) спеціально мобільне доповнення. Щоб замінити електронний цифровий підпис та підвищити безпеку своїх заощаджень, ви можете записати електронний цифровий підпис на чіпи нової тварини. Буде проведено тестовий запуск електронних послуг, таких як: видача паспортів, водійських посвідчень, посвідчення особи, реєстрація населення за місцем проживання тощо. В ці додаткові послуги для юридичних осіб Осіб Та для Тема країна Ставлення

2011–2015 рр. рр.	Стратегію розвитку було затверджено до впровадження адміністративних Послуги В онлайн режим під Я подзвоню «Було розроблено грандіозну цифрову стратегію: цифровий шлях до майбутнього процвітання з 2011 по 2015 рік».
2011–2015 рр. рр.	Для роботодавців та компаній було запроваджено електронне спілкування, завдяки чому вся комунікація здійснюється електронним способом, а інформація, пов’язана з роботою, залишається прихованою. Електронне спілкування органів влади та прикордонних громад (всі винні в електронній пошті) Знімок екрана), щоб видалити аркуші у власника та зберегти ваші записи Незалежно від часу доби, незалежно від роботи.
2016–2020 рр. рр.	Прийнято цифрову стратегію «Комплексна стратегія енергетичного сектору щодо цифрового добробуту на 2016–2020 роки». Реалізація цієї стратегії спрямована на розширення використання інформаційно-комунікаційних технологій у наданні державних адміністративних послуг у сферах освіти, охорони здоров’я та соціальних послуг. Я буду стежити за літніми людьми.
2021–2023 рр. рр.	Затверджено Стратегію розвитку цифрової дипломатії на 2021–2023 роки. Ключовою метою цієї концепції є сприяння різноманітності між різними країнами, організаціями та бізнесом, підтримка розвитку інклюзивного та стабільного управління на основі філософії «орієнтації на людину». Відповідно до Плану дій, влада Данії зараз проводить регулярні візити для покращення знань представників шлюбних справ і таким чином подолати дефіцит у розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Вони також мають на меті підвищити обізнаність громадськості щодо зростаючих проблем, пов'язаних зі стагнацією нових технологій.

До інтеграції електронних послуг громадяни Данії мали доступ до широкого спектру громадських послуг у своєму повсякденному житті, включаючи такі зручності, як:

– Професійний комітет з міжгалузевої взаємодії;

– Органи міського самоврядування;

– Координаційні структури, відповідальні за прийняття рішень, стратегічне економічне планування та управління регіональним розвитком;

– Міністерства та відомства Галузева;

– Адміністративні структури регіональних та місцевих органів влади Данії.

Структура основних інституцій відіграє важливу роль у забезпеченні координації дій між реалізацією національної стратегії цифрової трансформації та належною інтеграцією інформаційно-комунікаційних технологій у всьому секторі державного управління [98].

Важлива модель складу для електронного замовлення включає національні цифрові платформи, офіційні веб-портали та IT-сервіси, що надають адміністративні послуги в цифровому форматі. Найбільш повні цифрові ресурси включають:

– IT-formidler.dk – це платформа, яка забезпечує професійне спілкування в галузі інформаційно-комунікаційних технологій;

– Borger.dk – це головний урядовий портал для надання цифрових послуг муніципалітетам.

– Digitalisér.dk — це платформа для обміну цифровими рішеннями між державним та приватним секторами.

– Boligejer.dk – це джерело інформації про харчування та глухоту.

– Virk.dk — це єдиний портал для надання урядових онлайн-послуг підприємствам.

– NemLog-In, NemHandel, OIOUBL, NemKonto – цифрові інструменти, що забезпечують автентифікацію продавців, електронну комерцію, електронний обмін документами та банківські операції.

Використання населенням цифрових ресурсів, наданих для цієї мети, відбувається жваво, що підтверджується результатами масштабних

статистичних досліджень та високим рівнем довіри населення до онлайн-сервісів уряду [47].

Комплексна практика цифрової трансформації управління в Данії демонструє позитивну динаміку та набирає обертів на всіх рівнях державної влади – від центральних урядових установ до найменших адміністративно-територіальних одиниць, включаючи дошкільні заклади, школи з темрявою, державні школи та встановлення системи охорони здоров'я [94].

У сфері відповідальності Європейського Союзу розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління відбувається в рамках державної політики з метою:

– Просування адміністративних послуг;

– Забезпечення ефективної взаємодії між органами влади та громадськістю у наданні державних послуг;

– Задоволення потреб населення шляхом просування доступних, інклюзивних та зручних для користувача цифрових рішень.

З метою підвищення ефективності адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу проводиться систематичний моніторинг електронних послуг, який дозволяє нам:

– виявити проблемні аспекти його впровадження та безпосередньо й детально їх вирішити;

– Проведення аналізів запитів та досліджень у громадах для їх координації в рамках стратегічного планування процесів цифровізації.

Таким чином, європейська модель електронного замовлення базується на принципах поступової модернізації цифрової інфраструктури та орієнтації на клієнта, що забезпечує можливість адаптації будівлі до змін. Вона чіпляється за стару гілку [32].

За результатами моніторингу кількості запитів було виявлено, що в країні надається широкий спектр електронних державних послуг як громадянам, так і представникам бізнесу. Європейський Союз, що є надзвичайно важливим. Сучасні цифрові сервіси охоплюють майже всі

ключові сфери функціонування уряду та забезпечують легкий, швидкий та безпечний доступ до державних послуг у цифровому онлайн-форматі (див. рисунки 3.5, 3.6) [95, с. [35-37].

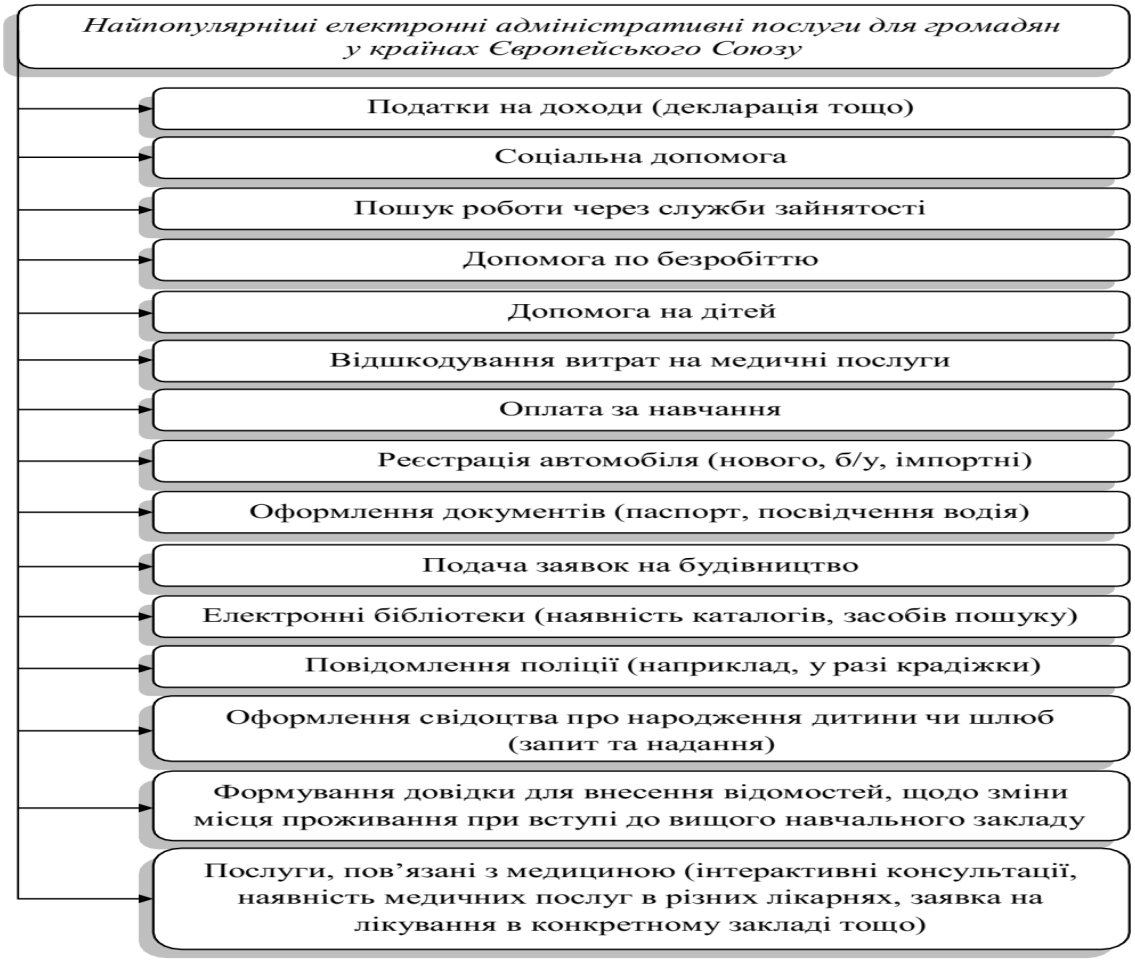

Рисунок 3.5. Найбільш повний спектр електронних державних послуг, яких бажають громадяни ЄС

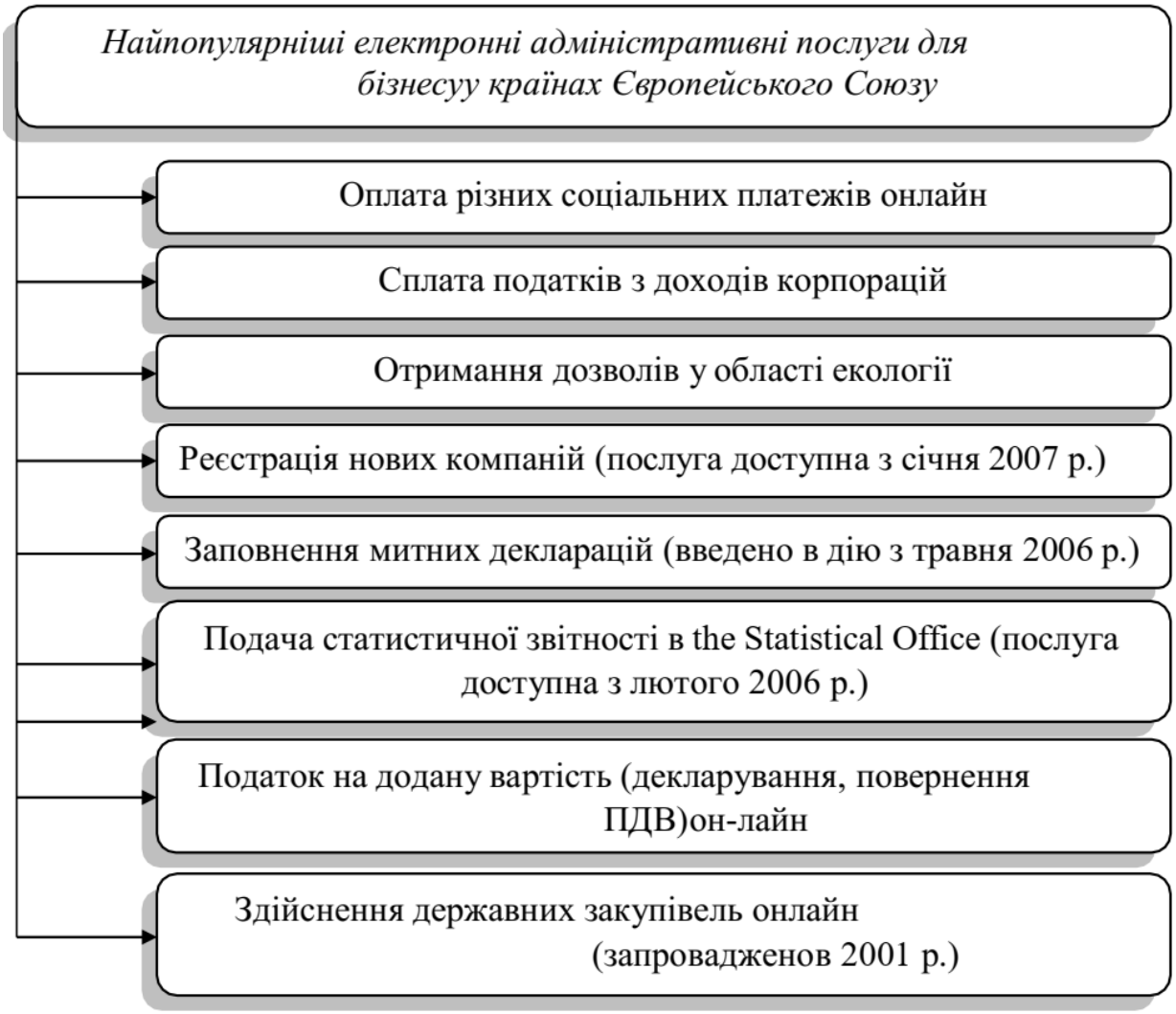

Рисунок 3.6. Найповніші електронні адміністративні послуги, що надаються ЄС бізнес-структурам

Для стимулювання інноваційних процесів у державному управлінні Європейський Союз запровадив широкий спектр інструментів, зокрема:

– міжурядовий обмін доказами та передовим досвідом;

– інститут взаємодопомоги між організаціями, що сприяють впровадженню концепції електронного замовлення;

– використання спеціалізованих цифрових платформ, таких як eGOV4EU, FUTURIUM, Joinup та інших.

Повноцінна функціональність механізмів забезпечується роботою широкого спектру сервісів, що надають послуги електронного урядування, що, у свою чергу, суттєво сприяє ефективному функціонуванню системи

електронного урядування. Інтеграція інформаційно-комунікаційних технологій у державному секторі сприяє:

– Оптимізація систем електронного документообігу;

– спрощені процедури підготовки фінансової інформації та короткострокових аналітичних звітів;

– Підвищення ефективності управління людськими ресурсами в державних органах. [94].

На міжнародному рівні підтримуються дві основні моделі організації веб-порталів для електронних адміністративних послуг:

– централізовані системи, що функціонують за ієрархічним принципом «зверху вниз»;

– Метасистеми, розвиток яких, здається, відбувається за логікою «знизу вгору». [14]

Типовим прикладом впровадження централізованої моделі електронного регулювання є національний веб-портал Великої Британії – Gov.uk, який був створений на основі інтеграції всіх онлайн-сервісів в єдиний інформаційний простір.

Велика Британія досягла найсучаснішого рівня в цифровізації адміністративних послуг. Пізнавши силу контролю завдяки світовому розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у другій половині 1990-х років, британський порядок 2000-х років переживає переломний момент:

– Похвала ключовим нормативним актам, що створюють комплексну систему електронних замовлень;

– Значне розширення фінансових зобов'язань щодо фрагментації та модернізації цифрової інфраструктури.

Об’єднавши різні урядові онлайн-ресурси, було створено єдиний національний портал Government Gateway (Gov.uk) – централізовану цифрову платформу для надання державних послуг як громадянам, так і урядовим установам. [101]

– Gov.uk – це офіційний веб-портал Урядової цифрової служби, що забезпечує єдиний доступ до всіх урядових онлайн-послуг.

– Бета-версію порталу було запущено 1 січня 2012 року;

– 17 числа того ж року Gov.uk об'єднав два ключові цифрові сервіси – Directgov та Business Link.

Консолідація ключових платформ була зумовлена необхідністю забезпечення єдиного та ручного доступу до електронних послуг управління для систем клієнтів.

Основною функцією порталу Gov.uk було впорядкування цифрової взаємодії між громадянами та представниками бізнесу з державними органами шляхом заміни великої кількості інших відомчих та відомчих веб-ресурсів уряду єдиним функціональним інтерфейсом. В результаті 24 державні департаменти та 28 державних установ інтегрували свої онлайн-послуги на спеціалізованій платформі.

Нещодавно портал Gov.uk став важливою інформаційно-навігаційною функцією, слугуючи радше структурованим каталогом новин про офіційні урядові ресурси, ніж платформою для безпосереднього надання адміністративних послуг [99].

На відміну від централізованої моделі Великої Британії, Сполучені Штати Америки дотримуються принципово іншого підходу до проектування цифрової інфраструктури державних послуг.

Розробка порталу федерального уряду США www.usa.gov розпочалася практично за одну ніч з британської ініціативи, але американська модель базується на принципі «знизу вгору», що дозволило сформувати невелику метасистему електронного регулювання.

Основною метою USA.gov було створення централізованої бази даних усіх державних та місцевих державних послуг. Важливо зазначити, що на момент запуску національного порталу більшість місцевих та регіональних державних установ вже мали мало цифрових послуг. Тому USA.gov слугував

інтеграційною платформою, об'єднуючи окремі інформаційні ресурси та надаючи доступ до них через єдиний веб-інтерфейс.

Вся інформація, пов’язана з наданням електронних послуг на порталі USA.gov, організована за такими основними категоріями:

– Для громадян – послуги, пов’язані з оформленням спеціальних документів, доступом до систем соціального забезпечення, медичними послугами та іншими життєво важливими адміністративними процедурами;

– Для представників бізнесу – послуги, зацікавлені в реєстрації підприємницької діяльності, оподаткуванні, ліцензуванні, а також участю в державних програмах фінансової допомоги;

– Для державних послуг – внутрішні адміністративні інструменти, послуги з управління ресурсами та доступ до професійної інформаційної інфраструктури для державних установ;

– Для іноземних громадян та мандрівників у часі – Інформаційні послуги для туристів, іммігрантів, іноземних студентів та мандрівників у часі. [32].

Портал USA.gov функціонуватиме як єдиний інформаційно-сервісний центр, що забезпечуватиме швидкий доступ до інформації для оптимізації державних та інших державних послуг як для фізичних, так і для юридичних осіб.

В рамках реалізації концепції електронного регулювання державні установи Сполучених Штатів Америки пропонують широкий спектр цифрових послуг, зокрема:

– Можливість сплати податкових декларацій онлайн;

– Реєстрація офіційних документів через державні веб-ресурси;

– Доступ до конфіденційних статистичних даних про діяльність органів державної влади. [104].

Завдяки високорозвиненій цифровій інфраструктурі, електронні державні послуги у Сполучених Штатах надаються через різноманітні канали зв'язку, зокрема:

– Інтернет-платформи, включаючи офіційні урядові веб-портали;
– мобільні пристрої (смартфони, мобільні телефони);
– Контакт-центри, включаючи телефонні гарячі лінії;
– цифрове телебачення, яке підтримує як інформаційні трансляції, так і інтерактивні послуги.

З високим ступенем цифровізації традиційні форми адміністративних послуг втрачають значення, надаючи громадянам можливість вільно обирати формат взаємодії з державними структурами – як онлайн, так і офлайн.

Для підвищення ефективності та надійності державних послуг Сполучені Штати активно просувають систему персоналізованих цифрових облікових записів для фізичних осіб та державних установ. Такий підхід забезпечує доступ до послуг у персоналізованому цифровому середовищі, адаптованому до індивідуальних потреб клієнтів.

На сучасному етапі розвитку інформаційно-комунікаційних технологій Сполучені Штати завершили етап формування та трансформації цифрового простору на національному рівні, що дозволило досягти високих стандартів ефективності, прозорості та доступності електронних замовлень [38].

Міжнародна практика підтверджує, що найбільшим попитом на веб-портали органів державної влади та адміністрацій є те, що вони характеризуються прозорим інформаційним наповненням, зручною навігацією та функціональною простотою у наданні електронних адміністративних послуг.

Ці цифрові платформи особливо важливі для людей з інвалідністю, оскільки вони усувають фізичні бар'єри та вимагають впровадження принципів інклюзії в доступі до державних послуг.

Згідно з глибокими аналітичними звітами Управління ООН з економічних і соціальних питань (UNDESA), веб-портали країн Тихоокеанського регіону, які є лідерами в галузі електронних комунікацій, користуються дедалі більшою популярністю. Zokreta:

– середній мінімальний збір користолюбів перевищує 200 особин;

– Максимальна сума витрат перевищує 270 000 [105].

Аналіз міжнародних даних підтверджує, що надання адміністративних послуг через офіційні електронні платформи є одним із найефективніших інструментів оптимізації системи державних послуг

Надання електронних послуг включає:

– Спрощення процедур взаємодії між громадянами та органами влади;

– нижчий рівень адміністративної влади та бюрократичні перешкоди;

– підвищення ефективності та прозорості процесів надання державних послуг;

– зростання задоволеності населення державними послугами;

– Забезпечення відкритого доступу до публічної інформації;

– зниження комунікації між державними інституціями та співпраця громади в рамках концепції «порядок – громада»;

– Згода з принципами прозорості, підзвітності та звітності в діяльності органів влади.

Аналіз зарубіжного досвіду впровадження електронних державних послуг забезпечує основу для адаптації найефективніших інструментів та методологічних підходів до національного законодавства України. Процедура:

– Спрощення процедур доступу муніципалітетів до державних послуг;

– Зміни у фінансових та погодинних витратах, пов'язаних з їхніми витратами;

– Зміцнення механізмів цифрової взаємодії між органами влади та інституціями партнерства з громадами.

Таким чином, адаптація дротового міжнародного інтелекту в сфері електронних замовлень має потенціал для значного покращення ефективності, доступності та інклюзивності цифрових державних послуг в Україні.

ВИСНОВКИ

Результати досліджень, проведених у рамках кваліфікованої роботи, доступні автору наступних робіт:

1. Україна прийняла європейську модель державного управління та визначила стратегічний напрямок розвитку «сервісної сили», що базується на просуванні електронних регуляторних інституцій та ефективної системи електронних державних послуг. Перехід від традиційної паперової моделі до цифрових форматів даних у передачі державних послуг:

- – Розвиток сучасної інформаційно-комунікаційної та технічної інфраструктури;
- – Створення функціональних урядових веб-порталів, онлайн-платформ та мобільних платформ, спрямованих на спрощення та вдосконалення процедур надання адміністративних послуг.

Інституціоналізація електронного надання державних послуг позитивно впливає на репутацію держави як серед громадян, так і в міжнародній спільноті.

2. На основі термінологічного аналізу було визначено, що послуги електронного урядування є цифровим еквівалентом традиційних адміністративних процедур, що реалізуються з використанням статичних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Основними характеристиками таких послуг є:

- Ваші дані є результатом впровадження сучасними державними установами державних інновацій за допомогою різних цифрових інструментів;
- Вони ініціюються фізичними або юридичними особами шляхом подання електронної заяви через:
  - офіційні веб-портали королівської влади;
  - Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія»;
  - мобільні додатки та інші інтегровані цифрові платформи;

- Онлайн-сервіси єдиного державного порталу адміністративних послуг;
- Інші офіційні інтернет-ресурси суб’єктів, що надають адміністративні послуги.

Основною метою електронних адміністративних послуг є надання юридичної документації та/або креативних ідей для забезпечення прав фізичних та юридичних осіб у правових операціях з органами державної влади та місцевого самоврядування. Самохідні.

На основі результатів дослідження, проведеного в рамках кваліфікаційної роботи, були сформульовані наступні висновки:

Україна здійснила стратегічний крок до європейської моделі державного управління та послідовно просуває концепцію «сервісної влади», ключовим елементом якої є розвиток електронного інституційного управління та цифрових адміністративних послуг. Перехід від традиційної паперової моделі до електронного формату надання адміністративних послуг вимагає створення надійної інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що включає:

– Фрагментація та розширення урядових веб-порталів та онлайн-сервісів;
– Розробка спеціалізованого програмного забезпечення та мобільних систем для оптимізації процесів взаємодії між державою та населенням.

Впровадження електронних адміністративних послуг сприяє позитивному іміджу держави на національному та міжнародному рівнях.

У ході уточнення ключових термінів та розуміння предмета дослідження було виявлено, що електронні адміністративні послуги, хоча й є функціональним еквівалентом традиційних адміністративних процедур, часто або частково впроваджуються через стагнацію інформаційно-комунікаційних технологій.

Характерними особливостями електронних адміністративних послуг є:

– Впровадження державних інновацій великими державними відомствами з використанням різних цифрових інструментів;

– можливість подання документів в електронному вигляді через інтегровані цифрові системи (веб-портали, мобільні додатки, платформа Diya тощо);

– Сприяти оптимізації адміністративних процедур та покращенню доступності, прозорості та ефективності надання державних послуг.

Електронні адміністративні послуги надаються на підставі заяви фізичної або юридичної особи, оформленої в електронній формі через онлайн-сервіси єдиного урядового порталу адміністративних послуг або інші офіційні веб-ресурси суб'єктів на основі їх даних.

Ключовим методом надання таких послуг є юридичне оформлення та/або створення компетентних керівників для захисту прав та законних інтересів фізичних та юридичних осіб у правовідносинах з органами державної влади.

Надання інформації та доступ до інформації про щоденні послуги для громадян здійснюється через Єдиний державний портал адміністративних послуг, що є наступною функцією Департаменту офіційної інформації. Організація, мислення та механізми надання адміністративних послуг в Україні.

Ефективне структурування надання та вилучення адміністративних послуг з цифрового простору можливе лише за умови надійного правового регулювання. Ключові зміни щодо правової визначеності очікуються:

1) Забезпечення доступності та доцільності цифрових послуг для підприємців – як фізичних, так і юридичних осіб – та підвищення цифрової грамотності серед широких верств населення;

2) Оснащення органів державної влади (як державних, так і місцевих) сучасним технічним обладнанням, програмним забезпеченням та інформаційно- комунікаційними технологіями, що відповідають

встановленим гігієнічним стандартам та забезпечують високий рівень функціональної надійності;

3) Забезпечення безпеки персональних даних, що обробляються та зберігаються в інформаційно-телекомунікаційних системах служб доставки, а також забезпечення достовірності інформації в державних реєстрах та базах даних;

4) Покращення ефективної міжвідомчої взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами адміністративних послуг, включаючи інтеграцію та взаємодію їхніх інформаційних систем для забезпечення безперебійної електронної взаємодії;

5) наявність чітких правових норм, що встановлюють принципи, організаційні та процедурні механізми функціонування системи електронних замовлень та надання адміністративних послуг у цифровому форматі.

У дослідженні проаналізовано основні організаційні форми та механізми системи надання та реалізації адміністративних послуг в електронному вигляді через Інтернет у державному секторі. Основним інструментом реалізації цих процесів є урядові веб-портали – спеціалізовані онлайн-платформи, що забезпечують громадянам доступ до адміністративних та супутніх державних послуг.

Використовуючи такі платформи, дослідники могли б працювати над створенням організованої, стандартизованої інформації, яка об’єднує дані різних офіційних державних установ. Найбільш універсальним та широко використовуваним електронним ресурсом в Україні є єдиний державний веб-портал електронних послуг «Дія», який пропонує:

– Доступ до адміністративних та інших цифрових послуг;

– можливість подання електронних документів до органів влади;

– Інтеграція з державними електронними реєстрами та інформаційно-комунікаційними системами для забезпечення взаємодії в цифровому середовищі.

Портал «Дія» – це багатофункціональний цифровий комплекс, що включає мобільну шафку, реєстр адміністративних послуг, персоналізований електронний кабінет клерка, систему електронної перевірки документів та інше. Інтегровані послуги. Правову основу функціонування платформи заклала постанова Кабінету Міністрів України № 1137 від 4 квітня 2019 року, яка регулює порядок організації та функціонування порталу та реєстру адміністративних послуг.

Окрім «Дії», в Україні є ще кілька онлайн-сервісів Galuzian Power, таких як:

– Електронний облік платника податків;
– Єдина національна електронна система у сфері повсякденного життя;
– Електронний рахунок за воду;
– Портал електронних послуг Пенсійного фонду України;
– Офіційні веб-ресурси Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) для забезпечення доступу до послуг на місцевому рівні.

Система електронного урядування та надання електронних державних послуг в Україні переживає фазу активної трансформації та динамічного розвитку. Водночас подальше функціонування пов'язане з низьким попитом, що вимагає швидкого реагування з боку державної політики, наприклад:

– подальше вдосконалення цифрової інфраструктури;
– Посилення комплексних підходів до кібербезпеки;
– Модернізація технічного оснащення органів державної влади;
– Стандартизація та координація діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в рамках реалізації єдиної державної цифрової стратегії.

Однією з основних проблем інтенсифікації процесу цифрової трансформації державного управління в Україні є явище цифрової нерівності, яке є відповідною перешкодою для широкого впровадження інформаційно-комунікаційних технологій серед широких верств населення. Використання

електронних сервісів вимагає демонстрації цифрових компетенцій у фахівців, недостатність яких, а також фізіологічні та когнітивні порушення (поширеність кволості, інвалідності та інших індивідуальних особливостей), значно ускладнюють або навіть унеможливлюють подання електронних документів та надання адміністративних послуг дистанційно.

Для підвищення ефективності системи електронних державних послуг та усунення очевидних перешкод необхідно впровадити такі підходи:

– систематизувати правову та нормативно-правову базу у сфері електронного регулювання відповідно до законодавства України;

– Забезпечення стандартизації технічних систем та процедур надання адміністративних послуг шляхом впровадження єдиної системи програмного забезпечення та дотримання міжнародних технічних стандартів;

– Оптимізуйте управління документами за допомогою цифрової інтеграції інформаційних ресурсів, що дозволить вам змінювати кількість документів, необхідних у процесі надання послуг.

– Модернізація матеріально-технічної та ресурсної бази органів, відповідальних за надання державних послуг;

– Створення інклюзивних, доступних та ефективних рішень для надання адміністративних послуг певним групам громадян, зокрема тим, хто має особливі потреби;

– Активізувати інформаційно-освітню діяльність через цифрові канали комунікації та впровадити масштабні програми для розвитку цифрової грамотності населення.

Аналіз результатів регіональних лідерів цифрових технологій, включаючи Данію, країни Європейського Союзу, Велику Британію та Сполучені Штати, показує, що цифрова трансформація державного сектору є успішною. Вона є результатом масштабної, поступової діяльності, що передбачає значні фінансові, людські та інтелектуальні інвестиції з боку держави.

Дослідження міжнародних досліджень щодо цифровізації державного управління підтвердило, що подальший розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у функціонуванні державних органів призводить до фактичного збільшення надання адміністративних послуг, зниження рівня бюрократизації та скорочення державних витрат через стагнацію поточних управлінських підходів та цифрових інструментів.

Успішне впровадження цифрової трансформації в інших країнах забезпечило наступне:

– Гармонізація єдиних стандартів надання електронних послуг та створення систем їх оцінки та моніторингу;

– Децентралізація процедур надання адміністративних послуг, що дозволило швидше реагувати на потреби населення;

– Підвищення прозорості та підзвітності в діяльності органів державної влади;

– Оптимізація процесів інформування громади, що сприяло довірі до цифрових послуг.

Крім того, цифровізація дозволила мінімізувати прямий контакт між чиновниками та заявниками, що значно знизило ризик корупції та зорієнтувало адміністративні процедури на економію часу, що вигідно для органів влади.

ПЕРЕЛІК ВИКОРСТАННИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». Право України. 2002. № 6. С. 125–127

2. Авер'янов В.Б. Значення адміністративних процедур у реформуванні адміністративного права. Часопис Київського університету права. 2009. № 3. С. 8–14.

3. Аністратенко Ю.І., Бодунова О.М., Грицюк І.В. Адміністративно-право і засади регулювання електронного урядування: світовий досвід. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. №8. С. 400–404.

4. Бакаєва В.В. Реалізація адміністративних послуг в державному управлінні в умовах діджиталізації: кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»: 281 «Публічне управління та адміністрування». ЧНУ імені Петра Могили. Миколаїв, 2023. 113 с.

5. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли?. ZN.UA. URL: https://dt.ua/SOCIETY/elektronniy_uryad_v_ukrayini_bude_koli.html

6. Баранов О.А., Демкова М.С., Дзюба С.В. та ін. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Київ. 2009. 16 с.

7. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2019. №5. С. 196–199.

8. Бортник Н.П. Адміністративно-правове регулювання електронного врядування в Україні. Академічні візії, 2023. (20). URL: https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/635

9. Буличева Н.А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади. Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ. 2011. № 2 (2). С. 28–37.

10. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. Науковий вісник Херсонського

державного університету. Серія Юридичні науки. 2015. Випуск 3. Т. 2. С. 57–60.

11. Веб ресурс «Електронний кабінет водія»: Головний сервісний центр МВС. URL: https://edriver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/

12. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг. Вісник Харківського національного університету. 2009. № 1 (5). С. 89–91.

13. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Монографія / І. Б. Коліушко. Київ: Факт, 2002. 71 с.

14. Гетьман Є.А., Політанський В.С, Гетьман К.О. Світовий досвід впровадження електронних адміністративних послуг. Вісник Національної академії правових наук України. 2021. С. 79–87.

15. Гончарук Г.П., Чальцева О.М. Специфіка впровадження електронного урядування в сфері надання адміністративних послуг в Україні. Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень. Грудень 2022. С. 313–316.

16. Горбулін В.П., Грицяк Н.В. та ін. Електронне урядування: підручник. Київ: НАДУ, 2014. 352 с.

17. Грачов Є. О. До проблеми визначення чинників, що впливають на стан діджиталізації сфери надання адміністративних послуг в сучасних умовах. Теоретичні питання юриспруденції і проблеми правозастосування: виклики XXI століття: тези доп. учасників VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (Харків, 24 листопада 2023 року), С. 29–30. URL: https://library.pp-ss.pro/index.php/ndippsn_20231124/article/view/hrachov

18. Гусарєва С. Д. Підготовка до єдиного державного кваліфікаційного іспиту здобувачів магістратури 281 «Публічне управління та адміністрування»: навч. посіб. Київ : Нац. акад. внутр. справ, 2021. 393 с.

19. Державні послуги онлайн. Портал «Дія». URL: https://diia.gov.ua/

20. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І. / За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012.

21. Електронний кабінет платника податків. URL: https://cabinet.tax.gov.ua/.

22. Єрмоленко О.О. Шляхи оптимізації структури та функцій управління інформаційними технологіями в органах публічної влади. Вісник Хмельницького національного університету. 2021. Т. 2. № 5. С. 121–125.

23. Єсімов С.С. Нормативно-правове забезпечення інформаційних адміністративних послуг, що надаються Міністерством Внутрішніх Справ України. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. № 2. 2017. С. 163–174.

24. Єсімов С.С. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг: нормативно-правовий аспект. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: юридичні науки. № 861. 2017. С. 263–271.

25. Жекало Г.І. , Заяць М.Я., Вакун О.В. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 8. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2020_8_7

26. Зелена книга з електронного урядування: Проект закону від 17.11.2014 р. URL: https://ips.ligazakon.net/document/NT1111

27. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 3. С. 131–136

28. Ішханян А.Р Поняття та сутність процедури надання електронних послуг в Україні. Право і суспільство. 2019. № 5. С. 118-123. URL: https://doi.org/10.32842/2078-3736-2019-5-1-19.

29. Ківалов С., Біла-Тіунова Л., Латковська Т. та ін. Адміністративістика в умовах цифровізації: теорія, правове регулювання, практика : монографія. Одеса : Вид. дім «Гельветика», 2022. 800 с.

30. Ківалов С., Біла-Тіунова Л. Загальне адміністративне право України: підручник. Нац. ун-т «Одеська юрид. академія». Одеса: Фенікс, 2023. 792 с.

31. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. К.: НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с

32. Ковбасюк Ю.В. Державне управління. Том 2. Навчальний посібник. Київ: Дніпропетровськ: НАДУ, 2013. 324 с.

33. Ковтун М.С., Моісеєва Є.О., Маркосян В.Г. Проблеми надання електронних послуг в Україні. Аналітично-порівняльне правознавство. Ужгород, 2022. № 2. С. 163–167.

34. Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління. К.: Бібліотека інформ. суспільства, 2004. С. 138–143.

35. Конституція України : від 28.06.1996 р.: станом на 28 січ. 2022 р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text

36. Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2022. Вип. 70. С. 329–334.

37. Кримчак Л., Віхтюк Л., Рудніченко Є. Цифровізація адміністративних послуг: законодавчі та теоретичні аспекти їх реалізації. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022. № 6, т. 2. С. 55–59. URL: https://elar.khmnu.edu.ua/handle/123456789/13308.

38. Кришталевий Б.В., Травкин Ю.В. Електронний уряд. Досвід США. К.: Еко-Трендз, 2015. 228 с.

39. Кужда Т., Луциків І., Гевко В. Теоретичні та правові засади організації надання публічних електронних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2021. Вип. 2 (25). С. 374–384.

40. Медична інформаційна система Medics. URL: https://medics.ua.

41. Опар Н.В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 6. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106

42. Осадчий А.Ю. Цифровізація адміністративних процедур. Європейські орієнтири розвитку України в умовах війни та глобальних викликів XXI століття: синергія наукових, освітніх та технологічних рішень: у 2 т.: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 19 травня 2023 року) / за заг. ред. С. В. Ківалова. Одеса: Видавництво «Юридика», 2023. Т. 2. С. 26−30.

43. Осадчий А.Ю. Цифровізація адміністративних процедур. Проблеми законності: зб. наук. пр. М-во освіти і науки України, Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. Харків: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2023. Вип. 163. С. 229−247. URL: 10.21564/2414-990X.163.291971

44. Петренко Н.О., Машковська Л.О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики. 2020. № 2. С. 112−119.

45. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text

46. Питання Міністерства цифрової трансформації України: постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text

47. Полярна В.Л. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії. Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ,10 груд. 2015 р.) / Укладачі: А.А. Мельниченко, І.В. Виселко. К: ТОВ НВП «Інтерсервіс», 2015. С.111–112

48. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: https://portal.pfu.gov.ua/.

49. Портал електронних сервісів Мінекономіки. URL: https://my.gov.ua/

50. Портал електронних сервісів Мін'юсту. URL: https://kap.minjust.gov.ua/

51. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16.08.2003 р. № 149. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:http://zakon2. rada.gov.ua/laws/show/z1066-03.

52. Похило І.Д. Світовий досвід впровадження е-урядування. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сутність та перспективи впровадження електронної демократії в Україні», м. Вінниця, 15 листопада 2016 р. Вінниця: ВНТУ, 2017. С. 129–130.

53. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text .

54. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text

55. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо присвоєння та використання офіційної електронної адреси: Проект Закону від 16.07.2020 № 3861. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69499

56. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4.09.2019 № 647/2019. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text

57. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 01.12.2019 № 2939-VI. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17

58. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text

59. Про електронні комунікації: Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text

60. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text

61. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/2297-17

62. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80

63. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 року № 2657-XII. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text

64. Про концепцію національної програми інформатизації: Закон України від 04.07.2013 №75/98-ВР. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80

65. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4.02.1998 № 74/98-ВР. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80

66. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text

67. Про основні засади розбудови інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16#Text.

68. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text.

69. Про публічні електронні реєстри: Закон України від 18.11.2021 № 1907-IX. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text

70. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні (Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки): Указ Президента України від 26.02.2016 № 68/2016. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/68/2016

71. Про Стратегію сталого розвитку Україна-2020: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015

72. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text.

73. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text

74. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.

75. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2015 № 386-р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#

76. Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 526-р. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2019-%D1%80#Text

77. Про хмарні послуги: Закон України від 17.02.2022 № 2075-IX. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text

78. Програма підтримки реформ децентралізації в Україні/U-LEAD з Європою. URL : https://donors.decentralization.gov.ua/project/u-lead

79. Реформа розвитку електронних послуг 2019. Кабінет Міністрів України. Урядовий портал: Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України. URL: https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug.

80. Роль ЦНАП (Центрів ДІЯ) у використанні Е-послуг: Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія). 2021. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf

81. Сидоренко Н.О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. Вип. 4. С. 11–15.

82. Сливка М., Гінда А. Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: «Юридичні науки». 2021. № (31). С. 195–202.

83. Смазна Т.М. Мобільні ресурси адміністративних послуг в Україні. Наше право. 2020. № 3. С. 61–64.

84. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг. Право та державне управління. 2017. № 1 (26). С. 197–202.

85. Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 рр.: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 21.07.2021 № 831-р. Урядовий портал: Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reforms/pars-2022-2025-ukr.pdf

86. Тищенкова І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

87. Тищенкова І.О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2015. Випуск 32. Том 2. С. 70-73.

88. Укрінформ. Мультимедійна платформа іномовлення України. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/2882976-diu-zavantazili-vze-ponad-16-miljona-koristuvaciv.html.

89. Урядовий портал: Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: https://www.kmu.gov.ua/

90. Центри Надання Адміністративних Послуг (ЦНАП). Децентралізація. URL: https://decentralization.gov.ua/cnap

91. Чечель А.О., Хлобистов Є.В. Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: колективна монографія. Бельско-Бяла (Польща): Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. 493 с.

92. Чуба Н.В. Електронне врядування та адаптація державної служби України до стандартів ЄС. Публічне урядування. 2022. Вип. 2 (30). С.101–109.

93. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О Електронний уряд: науково-практичний довідник. К: 2016. 14 с.

94. Чукут С. А., Полярна С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 24. С. 140–145.

95. Чукут С., Каменський А., Камінська Т. та ін. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. Київ: 2008. 200 с.

96. Чукут С.А. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні: Матеріали VII міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи» (Київ, 2013 р.) К.: НТУУ «КПІ», 2013. 176 с.

97. Що таке електронна послуга? Урядовий портал: Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: https://www.kmu.gov.ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga

98. Denmark Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery. URL: http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficientgovernmentforsmarterpublicser-vicedelivery.htm

99. E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare: Digitaliserings-styrelsen. URL: http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy

100. E-Government Survey. The Future of Digital Government. UNITED NATIONS New York, 2022. URL: https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022.

101. GOV.UK. Електронний сайт уряду Великобританії. URL: https://www.gov.uk/government/organisations/home-office

102. Press Release COVID is Accelerating Digital Transformation – Better Governance Required to Avoid Global Disconnect 2020 Edition of Network Readiness Index Report Reveals Most Future-Ready Societies. URL: https://networkreadinessindex.org/wp-content/uploads/2020/10/NRI-2020-Final-PR-and- Key-Messages-Eng.pdf.

103. Strategy for Denmark's Tech diplomacy 2021-2023. URL: https://techstrategi.um.dk/strategy-english05.09.2021.

104. The U.S.A. Government's Official Web Portal. URL: http://www.usa.gov.

105. United Nations: Peace, dignity and equality on a healthy planet. URL: https://www.un.org/en/desa