

УДК 342.922

DOI: 10.31733/2078-3566-2023-1-135-139



Євген ЛЕГЕЗА<sup>©</sup>

доктор юридичних наук, професор  
(Університет митної справи та фінансів,  
м. Дніпро, Україна)

### ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ

Наукова стаття присвячена особливостям реалізації прав осіб з інвалідністю: опрацьовано зарубіжний досвід та окреслено напрями удосконалення. Проаналізовано поняття реалізації прав осіб з інвалідністю в сучасному законодавстві. Розкрито досвід Об'єднаних Арабських Еміратів та Австралії щодо надання електронних державних послуг вразливим верствам населення.

Обґрунтовано, що при впровадженні електронного урядування в Україні необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик. Визначено, що пріоритетом для країн, що були нами досліджені, є запровадження та надання послуг саме вразливим верствам населення.

**Ключові слова:** зарубіжний досвід, електронні послуги, міграція, громадянство, права осіб з інвалідністю, реалізація.

**Постановка проблеми.** Основною метою е-урядування є забезпечення державою необхідних передумов для можливості участі громадян в процесі вироблення і прийняття державних рішень за допомогою сучасних ІКТ. Це сприяє доступності державних послуг, їхньому швидкому, якісному та ефективному наданню. Цей процес надзвичайно складний та вимагає належної організації апаратного і програмного забезпечення, створення мереж, а по суті, реорганізації всіх процесів з метою сприяння більш ефективному запровадженню е-послуг [1].

Як зазначається в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, електронні послуги – (або е-послуги) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі [1]. Тобто це послуги, що надаються електронним способом. Електронні державні послуги – державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [1].

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування [2].

**Аналіз публікацій, в яких започатковано вирішення цієї проблеми.** Задля запровадження якісних та ефективних е-послуг необхідно оптимізувати порядок надання адміністративних послуг, а саме: скоротити кількість документів, що вимагаються від споживача, за рахунок запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкрити доступ до державних інформаційних ресурсів або до визнання окремих документів надлишковими [3].

Більшість адміністративних послуг в Україні надаються локально і/або регіонально. Крім того, значну частину послуг для громадян та бізнесу забезпечує місцева адміністрація за місцем проживання. Особливого значення має перетворення адміністративних послуг на е-послуги, що зробить їх доступними для всіх громадян у будь-який час і де завгодно. Водночас із розвитком місцевих та регіональних державних е-послуг виникають питання, пов'язані із забезпеченням сумісності, стандартизації,

© С. Легеца, 2023

ORCID iD : <https://orcid.org/0000-0001-9134-8499>

[yevhenleheza@gmail.com](mailto:yevhenleheza@gmail.com)

взаємодії та синергії серед усіх послуг і на всіх рівнях їх реалізації.

Окремо слід визначити категорії населення, які є соціально вразливими. На підставі проведеного нами аналізу встановлено, що до соціально вразливих груп населення, переважно відповідно до об'єкта, на який спрямовані соціальні послуги, відносять такі групи: громадян, що не здатні до самообслуговування через різні обставини (у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю); громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації, а їх середньомісячний сукупний дохід є нижчим за встановлений прожитковий мінімум (безробітні, що шукають роботу; біженці; постраждали від стихійних лих тощо); дітей та молодь, котрі знаходяться у складній життєвій ситуації (інваліди, сироти, безпритульні, малозабезпечені тощо) [4]. Як зазначає А. Реут, «поряд із матеріальними ознаками, суттєву роль відіграють умови проживання, родинні стосунки, стан здоров'я тощо, тому серед даної групи можна виокремити наступні підгрупи користувачів соціальних послуг: «діти вулиці», діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; інваліди та особи з тяжкими хворобами (ВІЛ / СНІД, наркозалежні тощо); неповнолітні матері та жінки з дітьми, що опинилися у складних життєвих обставинах» [5]. У більшості країн, досвід яких нами досліджувався (зокрема, в Австралії), до вразливих верств населення відносять малозабезпечених громадян, мешканців віддалених районів, дітей, батьків-одинаків, людей літнього віку (пенсіонерів), інвалідів, молодь, неповнолітніх правопорушників. А у деяких країнах – ветеранів (учасників воєнних дій) та опікунів недієздатних людей. Зважаючи на міжнародний досвід, дієвими механізмами щодо посилення забезпечення адресності програм соціальної підтримки бідних є: застосування новітніх технологій (електронних соціальних карток, електронного реєстру реципієнтів соціальних програм та надавачів соціальних послуг); інформування населення про зміни в законодавстві, що стосуються сфери соціальної підтримки [3].

**Мета** статті полягає в розкритті особливостей реалізації прав осіб з інвалідністю, зарубіжного досвіду та визначенні напрямів удосконалення.

**Виклад основного матеріалу.** За даними дослідження E-Government Development Index, за показником цифровізації державних послуг Австралія посідає друге місце після Данії: 0,9053 (вдруге поспіль з 2016 р.). Високий рівень розвитку е-урядування зумовлений, насамперед, відповідною державною політикою уряду Австралії. У 2016 році австралійський уряд розпочав реалізацію програми цифрової трансформації, розробленої урядовим агентством CSIRO, що передбачає оцифрування «всього минулого, сьогодення і майбутнього». У «Digital Transformation Roadmap», затвердженій у листопаді 2016 р., було визначено цілі згаданої програми, а інформація про зміни регулярно оновлюється [6].

Уряд Австралії створив Агентство цифрової трансформації, що відіграє роль «центрального сховища» для відкритих даних уряду та головне завдання якого – підвищити якість надання послуг. Платформа підвищує рівень довіри з боку суспільства, посередників та користувачів у цілому. Проте необхідно завжди дотримуватися заходів безпеки при створенні і впровадженні новітніх технологій зберігання даних у мережах. Тому Австралія прийняла закон про конфіденційність. У ньому зазначено, що «всі підконтрольні організації повинні вжити низку заходів для захисту особистої інформації, котру вони містять, від неправильного використання, перешкоджання або ж її витоку, а також від несанкціонованого доступу, модифікації або розголошення інформації» [7]. Державний портал електронних послуг Австралії (<http://australia.gov.au>) активно розвивається та постійно оновлюється новими державними послугами, корисними посиланнями та різноманітними допоміжними сервісами.

У контексті аналізу можливостей отримання електронних послуг вразливими верствами населення Австралії особливо слід відзначити веб-сторінку Сервісного центру Департаменту соціальних служб [8], що пропонує послуги Centrelink, Medicare, та Служби підтримки дітей. Головною метою діяльності Департаменту соціальних служб визначено підтримку осіб, сімей та громад, для досягнення більшої самодостатності; через надання консультацій із питань соціальної політики і доступного високої якості здоров'я, підтримки дітей та інші платежі; підтримку у наданні якісних, зручних і безпечних послуг. До вразливих категорій населення та тих, хто безпосередньо їм допомагає, віднесено: опікунів; сім'ї; корінних австралійців; тих, хто шукає роботу; мігрантів, біженців та відвідувачів; літніх австралійців; населення, яке

проживає в селах та віддалених районах; студентів та слухачів; інвалідів; батьків-одиноків; людей, які мають проблеми зі здоров'ям.

Департамент соціальної служби активно залучений до розробки та реалізації програми цифрових трансформацій уряду Австралії. Основні зусилля було зосереджено на таких чотирьох напрямках: 1) трансформація інфраструктури соціальних платежів; 2) підхід, орієнтований на клієнтів; 3) реформа щодо підтримки ветеранів; 4) Модернізація здоров'я [7]. Протягом 2017–2018 рр. було здійснено \$ 173,4 млрд платежів; задоволено понад 3,3 млн соціальних вимог; отримано понад 62 тис. заяв на догляд за віком; надано понад 419 млн медичних послуг. Головні пріоритети: залучення клієнтів; дизайн, орієнтований на клієнта; навчання клієнтів і перетворення послуг на потреби. Зокрема, за фінансовий 2017–2018 рік відсоток заявлених медичних послуг збільшився до 97,9%, а значна кількість практик передала 100% своїх вимог у цифровому форматі. Водночас було вдосконалено системи безпеки картки Medicare і підвищено обізнаність щодо важливості захисту особистої інформації. Було розроблено Стратегія досвіду громадян, в якій продуктивність та якість послуг вимірюється у реальному часі, а також виявляються та вирішуються проблемні питання.

Департамент співпрацює з Департаментом з питань ветеранів у реалізації Ветеранської центральної реформи – комплексної програми трансформації, котра ставить ветеранів та їхніх сімей у центр всього, що робить Департамент з питань ветеранів. Департамент співпрацює з DVA для формування пілотних проєктів із надання послуг, які оцінюють підходи до покращення доступу до послуг ветеранів. У 2017–2018 рр. відділ допоміг розробити цифровий продукт MyService, що дає змогу DVA швидше обробляти заяви.

У 2017–2018 рр. відділ здійснив низку заходів із відновлення здоров'я та догляду за старшими через Програму модернізації охорони здоров'я та послуг з догляду за старшими, котру очолює Департамент охорони здоров'я. Заходи з реабілітації охоплювали необхідну модернізацію системи для забезпечення відповідності, оперативної стабільності та доступності платіжних систем охорони здоров'я та догляду за старшими. Щоб підтримати попит громади на цілодобовий доступ у режимі онлайн, департамент підтримує наявність інфраструктури ІКТ та має достатній потенціал для задоволення потреб клієнтів. Це важливо під час пікових періодів попиту, таких як кінець фінансового року, кінець календарного року та періоди обробки відпусток. Комплексне моделювання даних свідчить про профілі попиту на послуги, завдяки чому відділ може збільшити потужність інфраструктури в очікуванні піків попиту.

Відділ консолідував свої телекомунікаційні послуги завдяки укладенню контракту з Telstra, який об'єднав понад 20 індивідуальних договірних угод у сфері телекомунікацій в єдину угоду з керованих послуг. Послуги охоплюють: збір даних від систем обробки транзакцій; форматування, зв'язок і зберігання цих даних у сховищі даних; розробку аналітичних та звітних продуктів, котру використовують програми обміну інформацією та даними; можливість у режимі онлайн відшкодування внесків у систему вищої освіти; бізнес-послуги, що підтримують схему оплати батьківських відпусток; компоненти ІКТ та технічну оперативну підтримку, включаючи: компоненти системи «Мій запис здоров'я»; Національну службу аутентифікації для охорони здоров'я, що забезпечує безпечні електронні комунікації в секторі охорони здоров'я; аутентифікацію та цифрові послуги для користувачів myGov. Таким чином, Австралія пропонує широкі можливості для своїх громадян, працівників, громадських організацій, бізнес-сегменту, урядових та галузевих зацікавлених сторін щодо обміну думками, та залучає їх до обговорення, вироблення нових пропозицій, участі у проєктах та здійснення політики в цілому задля допомоги державі.

Розкриємо досвід адаптації електронних послуг до потреб вразливих верств населення в ОАЕ. Цікавим для України може стати досвід цієї держави, а саме міста Дубаї, щодо запровадження електронних послуг для вразливих верств населення. Зокрема, мешканцям надаються такі електронні послуги: запит додатків; соціальні пільги; послуги літнім людям; програма «Embrace»; сімейні консультації; обслуговування та бронювання місць; скарги на права людини; картка Санада; дозвіл на соціальне забезпечення; ліцензування професійної соціальної допомоги; громадська асоціація неприбуткових організацій / ліцензування громадянського фонду; дозвіл на проведення заходів; здійснення платежів. Майже половина з цих послуг розраховані на вразливі верстви населення. Надання послуг цій категорії розпочалося з вирішення

проблем зайнятості людей з інвалідністю. В законі про інвалідність (Федеральний закон № 29/2006) зазначається, що громадяни з обмеженими можливостями та особливими потребами мають право працювати і займати державні посади. Щоб реалізувати ці права, співтовариством розвитку Community Development Authority була розроблена і запроваджена програма El Kauf (у перекладі з арабської «рятувальна шлюпка»). Вона призначена для працевлаштування людей з обмеженими можливостями шляхом розширення можливостей та інтеграції їх робочих місць у провідних інституціях у державному і приватному секторах [9]. Ця програма спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю знайти гарну роботу та мати доступ до робочих місць, надаючи можливості для працевлаштування в приватних та державних установах без дискримінації та ігнорування їхніх потреб [10].

Значна увага приділяється неповнолітнім правопорушникам. Так, орган розвитку громад надає різні послуги, спрямовані на вирішення соціальних та психологічних проблем ув'язнених у каральних та виправних установах. Він також пропонує програму самопомогі для неповнолітніх ув'язнених у виправних закладах і службах для видужування від наркоманії та тих, хто непрямо постраждав від неї, через Центр «Владак».

Встановлено, що наразі спостерігається розвиток е-послуг, орієнтованих саме на малозабезпечені та вразливі групи населення. Згідно з дослідженням ООН, кількість веб-сайтів країн, що містять інформацію про конкретні програми та ініціативи для вразливих груп і громад, з 2012 року неухильно зростає. Згідно з анкетами держав-членів ООН у 2018 році 80 країн зі 193 вживають конкретних заходів, щоб надати найбільш вразливим верствам населення доступ до інструментів та технологій електронного урядування. Для порівняння: у 2012 році їх було менше на 30 % [3].

**Висновки.** Таким чином, аналіз досвіду ОАЕ щодо забезпечення е-послугами вразливих верств населення дозволяє констатувати таке. У межах ініціативи «Моє співтовариство – місто для всіх», відповідно до Закону № 2 2014 року про захист прав інвалідів, в еміраті Дубаї було видано смарт-картку «Sanad» для людей з інвалідністю для забезпечення їх доступу до пільг та послуг, які надаються різними залученими до цього організаціями. Карта «Задай» є основним інструментом для створення бази даних для людей з обмеженими можливостями в еміраті Дубаї, що сприятиме розробці програм і послуг, котрі відповідають потребам таких людей. Усі громадяни ОАЕ з обмеженими можливостями мають право на отримання картки Санада. Люди з інвалідністю, які не є громадянами ОАЕ та проживають в іншому еміраті, мають подати сертифікати, котрі підтверджують, що він чи вона регулярно навчається в Дубаї. Окрім того, розроблено мобільний додаток CDA Dubai App, за допомогою якого можна отримати доступ до всіх служб спільноти, включаючи соціальні пільги, скарги з прав людини, соціальні дослідження, послуги для літніх громадян. Отже, хоча ОАЕ не вражають кількістю послуг, які можна отримати електронним способом, однак пріоритетом при запровадженні е-послуг є задоволення потреб вразливих верств населення.

Отже, при впровадженні електронного урядування в Україні необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик. Пріоритетом для країн, що нами були досліджені, є запровадження та надання послуг саме вразливим верствам населення.

#### Список використаних джерел

1. Концепція електронного урядування в Україні : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>.
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
3. United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL : [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf).
4. Реут А. Г. Система державної соціальної допомоги в Україні: сучасні виклики та вплив на бідність. URL : <https://dse.org.ua/archive/23/4.pdf>.
5. Реут А. Г. Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації. *Демографія та соціальна економіка*. 2008. № 1. С. 190–200.
6. Australian Government Digital Transformation Agency (2018). Digital Service Standard. Make it accessible. URL : <https://www.dta.gov.au/standard/9-make-it-accessible/>.

7. Australian Department of Human Services [AU]. URL : <https://www.servicesaustralia.gov.au>.
8. EGovernment in Denmark, January 2015, Edition 17.0. URL : [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_denmark\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_17\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf).
9. ElKayt Program. URL : <https://www.cda.gov.ae/en/socialcare/PeopleWithDisabilities/Pages/PWDEmploymentElKayt.aspx>.
10. Лережа С. О. Адміністративні процедури у сфері нерухомого майна: державна реєстрація речових прав та особливості реалізації через електронні торги : монографія. Дніпро : Видавничий дім «Гельветика», 2022.

#### References

1. Kontsepsiia elektronnoho uriaduvannia v Ukraini [The concept of electronic governance in Ukraine] : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> [in Ukr.].
2. Pro administratyvni posluhy [About administrative services] : Zakon Ukrainy vid 06.09.2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
3. United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf).
4. Reut, A. H. Systema derzhavnoi sotsialnoi dopomohy v Ukraini: suchasni vyklyky ta vplyv na bidnist [The system of state social assistance in Ukraine: modern challenges and impact on poverty]. URL: <https://dse.org.ua/archiv/23/4.pdf>. [in Ukr.].
5. Reut, A. H. (2008) Systema sotsialnykh posluh dlia vrazlyvykh verstv naselennia: novitni tendentsii ta innovatsii [The system of social services for vulnerable population groups: the latest trends and innovations]. *Demohrafiia ta sotsialna ekonomika*. № 1. P. 190–200. [in Ukr.].
6. Australian Government Digital Transformation Agency (2018). Digital Service Standard. Make it accessible. URL: <https://www.dta.gov.au/standard/9-make-it-accessible/>.
7. Australian Department of Human Services [AU] URL : <https://www.servicesaustralia.gov.au>.
8. EGovernment in Denmark, January 2015, Edition 17.0. URL: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_denmark\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_17\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf).
9. ElKayt Program. URL: <https://www.cda.gov.ae/en/socialcare/PeopleWithDisabilities/Pages/PWDEmploymentElKayt.aspx>.
10. Leheza, Ye. O. (2022) Administratyvni protsedury u sferi nerukhomoho maina: derzhavna reiestratsiia rechovykh prav ta osoblyvosti realizatsii cherez elektronni torhy [Administrative procedures in the field of real estate: state registration of property rights and features of implementation through electronic auctions] : monohrafiia. Dnipro : Vydavnychiy dim «Helvetyka». [in Ukr.].

*Надійшла до редакції 15.02.2023*

#### ABSTRACT

**Yevhen Leheza. Features of the implementation of the rights of persons with disabilities: foreign experience and directions for improvement.** The scientific article is devoted to the peculiarities of the realization of the rights of persons with disabilities: foreign experience and areas of improvement. The concept of realization of the rights of persons with disabilities in modern legislation is highlighted. The experience of the United Arab Emirates and Australia with regard to the needs of vulnerable sections of the population regarding the provision of electronic government services to vulnerable sections of the population is disclosed.

It was emphasized that Australia offers ample opportunities for its citizens, workers, public organizations, business segment, government and industry stakeholders to exchange ideas, and involve them in discussion and new proposals for projects and policies in general to help the state.

It has been concluded that in the case of non-UAE nationals with disabilities residing in another emirate, certificates must be submitted to prove that he or she is regularly studying in Dubai. In addition, the CDA Dubai App mobile application has been developed – through which you can access all community services, including social benefits, human rights complaints, social studies and research, media center, services for senior citizens. Although the UAE does not impress with the number of services that can be obtained electronically, it is undeniable that the priority in the introduction of e-services is to meet the needs of vulnerable segments of the population.

It is substantiated that when implementing electronic governance in Ukraine, we need to take into account the experience of foreign countries in order to avoid typical mistakes and acquire the most successful practices for ourselves. The priority for the countries we studied is the introduction and provision of services to vulnerable sections of the population.

**Keywords:** *foreign experience, electronic services, migration, citizenship, rights of persons with disabilities, implementation.*