

Міністерство внутрішніх справ України
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

І.О. Тищенко

**ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ У ДІЯЛЬНОСТІ
ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ УКРАЇНИ**

Монографія

Дніпро
«Ліра ЛТД»
2017

УДК 342.95 : 35.078

Т 39

*Рекомендовано до друку вченою радою
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ
(протокол № 6 від 16.02.2017)*

РЕЦЕНЗЕНТИ:

доктор юридичних наук, професор **Д.В. Приймаченко**
(*Університет митної справи та фінансів*);

кандидат юридичних наук, доцент **Т.М.Алфьорова**
(*Дніпропетровський гуманітарний університет*).

Тищенко І.О.

Т 39 Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації
України: монограф. / Тищенко І.О. – Дніпро : Дніпроп.
держ. ун-т внутр. справ, 2017. – 156 с.

ISBN 978-966-383-967-7

Досліджено правову природу електронних послуг, їх сутність та особливості в діяльності публічної адміністрації України. Визначено поняття, ознаки та критерії класифікації електронних послуг та механізм їхнього забезпечення. Розкрито зміст адміністративних процедур надання електронних послуг публічною адміністрацією. Вивчено зарубіжний досвід надання електронних послуг публічною адміністрацією та можливості його адаптації для України.

Для науковців, ад'юнктів та аспірантів, викладачів, курсантів, слухачів та студентів юридичних ВНЗ, державних службовців, працівників правоохоронних органів та працівників суду.

ISBN 978-966-383-967-7

УДК 342.95 : 35.078

© Тищенко І.О., 2017

© ДДУВС, 2017

© Ліра ЛТД, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	
1.1. Поняття та сутність електронних послуг в Україні	6
1.2. Публічна адміністрація, як суб'єкт надання електронних послуг	25
Розділ 2. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	
2.1. Правова регламентація діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг	46
2.2. Характеристика адміністративних процедур надання електронних послуг публічною адміністрацією України	61
Розділ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	
3.1. Впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості	74
3.2. Напрямки розвитку електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України	86
ВИСНОВКИ	100
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	104
ДОДАТКИ	121

ВСТУП

Як зазначено в Основних засадах розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки та Концепції розвитку електронного урядування в Україні, одним із головних пріоритетів нашої держави є побудова орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися й обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному й особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Електронні послуги в діяльності публічної адміністрації є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства в Україні, розбудова та впровадження яких сприятиме створенню відкритого і прозорого державного управління, покращенню якості діяльності публічної адміністрації, доступності та прозорості процедури отримання послуг і в цілому підвищить довіру громадян до влади.

Водночас, незважаючи на всі переваги надання електронних послуг населенню, основними чинниками, які гальмують впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України, є: відсутність єдиної системної державної політики у цій сфері, недосконалість нормативно-правова база, недостатність фінансування розбудови електронних послуг в Україні, відсутність єдиних адміністративних та технічних стандартів надання електронних послуг публічною адміністрацією, відсутність єдиної інфраструктури міжвідомчої електронної взаємодії та належної системи інформаційної безпеки, несумісність одних інформаційних систем з іншими, складність доступу до них тощо.

Окреслені вище проблеми значно ускладнюють подальшу розбудову електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України. Вирішення цих завдань вимагає вжиття скоординованих наукових, правових, організаційно-технологічних заходів та погоджених дій у рамках єдиної державної політики розбудови електронних послуг в Україні.

Необхідність наукової розробки питань розвитку електронних послуг в Україні, їхня актуальність обумовлюються й суто зовнішніми факторами, адже у контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів надання електронних послуг населенню публічною адміністрацією. Це тим більше важливо, оскільки в багатьох країнах відбувається процес

створення транснаціональної системи електронних послуг та перехід усіх публічних послуг на електронну форму надання. Крім того, за результатами міжнародної оцінки розвитку електронного врядування «United Nations E-Government Survey-2014. E-Government For The Future We Want» (проводиться кожні два роки), Україна у 2014 році посіла 87 місце серед 193 країн-членів Організації Об'єднаних Націй.

За таких умов актуальним стає дослідження сутності електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України і розробка пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення правового регулювання їх статусу, умов та процедур надання, прав та обов'язків суб'єктів правовідносин у цій сфері тощо.

У процесі дослідження широко використовувалися досвід і відповідні знання вчених інших галузей правової науки, які прямо чи опосередковано займалися питаннями надання послуг органами публічної адміністрації, зокрема Т. О. Буренко, І. В. Дроздової, В. С. Долечека, Є. О. Легези, М. Б. Острах, Д. В. Сухініна, В. П. Пархоменка, Г. М. Писаренко, А. О. Серенок, О. О. Сосновика, В. І. Сіверіна та ін.

Науково-теоретичним підґрунтям дисертації є роботи В. Б. Авер'янова, О. Ф. Андрійко, Ю. П. Битяка, О. М. Бандурки, В. М. Гаращука, Н. А. Галабурди, Є. В. Додіна, Ю. В. Дубка, С. В. Ківалова, В. К. Колпакова, А. Т. Комзюка, Т. О. Коломоєць, О. Г. Комісарова, І. Б. Коліушка, Є. В. Курінного, М. В. Лошицького, Р. В. Миронюка, Т. П. Мінки, Д. В. Приймаченка, Є. А. Петрова, В. П. Тимощука та ін.

Проте комплексного наукового дослідження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації не здійснювалося.

Зазначені обставини обумовлюють актуальність теми монографії, її важливе теоретичне і практичне значення для подальшого розвитку електронних послуг в Україні та вдосконалення діяльності публічної адміністрації щодо їх надання.

Розділ 1

ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Поняття та сутність електронних послуг в Україні

Європейський вибір України означає, зокрема, активніше впровадження електронних послуг у діяльність публічної адміністрації, без якої не можуть нормально розвиватися підприємницька, наукова і громадська діяльність, інші форми суспільної активності громадян, міжнародні зв'язки тощо [80].

Людина, її права та свободи в Україні визнані головною соціальною цінністю, а головним завданням органів виконавчої влади визначено саме надання якісних послуг громадянам [80]. Надання адміністративних (управлінських) послуг населенню органами виконавчої влади, зокрема, і органами внутрішніх справ є пріоритетним напрямком їх діяльності, що як слід вимагає переосмислення ролі та призначення держави в суспільстві та радикальної зміни відносин між владою та громадянами, а саме від суто розпорядницької до обслуговуючої, в якій, як вірно, на нашу думку, зазначають В.П. Тимощук та А.В. Кірмач, «громадяни є не прохачами, а споживачами адміністративних послуг» [195, с. 37]. Таким чином, одним із напрямків демократизації діяльності органів внутрішніх справ є більш широке надання ними так званих адміністративних (управлінських) послуг фізичним та юридичним особам [184].

Відповідно, громадяни у відносинах із владою є не прохачами, а є споживачами послуг [175]. При цьому органи публічної адміністрації мають завданням «служіння» людині, що виражається в їх високоякісній публічно-сервісній діяльності, способом реалізації якої є оперативність, вчасність надання послуг населенню.

Проблеми, пов'язані з наданням послуг публічною адміністрацією, були предметом багатьох наукових досліджень, об'єктом вивчення та критики з боку громадськості, однак, все ж якість та вчасність їх надання залишається актуальною й у сучасних умовах державотворення в Україні. Тому не випадково, що нами було обрано такий напрям наукового пошуку, як розкриття змісту поняття та дослідження сутності електронних послуг в Україні. Реалізація цього завдання підрозділу роботи

неможлива без здійснення наукового аналізу загальнотеоретичних питань стосовно правової природи послуг та їх різновидів (адміністративних, державних тощо), адже це сприятиме саме з'ясуванню місця електронних послуг у системі послуг, їх особливостей.

В Україні при використанні категорії «послуги» головний акцент робиться на юридичних аспектах і, зокрема, на адміністративній процедурі їх надання [179]. Пояснити це можна тим, що головними ідеологами запровадження теорії послуг в Україні є насамперед представники науки адміністративного права (В.Б. Авер'янов, І.П. Голосніченко, С.В. Ківалов, І.Б. Коліушко, В.П. Тимошук та інші). Зважаючи на те що головними опонентами цієї теорії є також представники юридичної науки, які ставлять під сумнів саму можливість вживання категорії «послуги» стосовно діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування [29, с. 109-114], це зумовило особливо жваві дискусії із цього питання в юриспруденції [63].

Однак, крім ідеологічного значення категорії «послуги», є й інші причини, які зобов'язують вивчати проблематику адміністративних, у тому числі й електронних послуг для потреб практики [80].

По-перше, термін «послуги» в законодавстві України міститься в багатьох правових актах, а саме, в Концепції адміністративної реформи [68; 80]. У нормативно-правових актах цей термін почав згадуватися понад десяти років тому: «державні послуги» (п.п. 7.11.13 ст. 7 Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств») [158] та «платні послуги» [110; 136; 161], що надаються органами влади [80]. У подальших змінах у законодавстві законодавець вже почав надавати тлумачення поняття «послуги», наприклад поняття «адміністративні послуги» [124].

По-друге, розуміння юридичного змісту такого явища, як адміністративні послуги надає змогу уніфіковано регулювати відповідні відносини та впроваджувати нові організаційні форми їх надання шляхом реалізації принципу «єдиного офісу», «єдиного вікна» та «універсамів послуг», що набуло поширення у багатьох західних країнах [8, с. 36; 61, с. 29; 80]. Крім того, виокремлення відносин щодо надання адміністративних послуг може використовуватися для розмежування діяльності публічної адміністрації у сфері надання послуг.

В англійській мові для позначення категорії публічних послуг вживається термін «public services» [184]. Однак через особливості категорійного апарату, так само як термін «публічна адміністрація» помилково перекладається як «державне управління», замість терміна «публічні послуги» в Україні прижився спочатку термін «державні послуги».

[7, с. 117].

Під «послугою» розуміється вид корисної діяльності, яка не створює матеріальних цінностей або самостійного виду продукту. Згідно з ГОСТ30335-95/ ГОСТ 506-46-94 «Услуги населению. Термины и определения» та міжнародним стандартом ІСО 9004-2 під «послугою» розуміється результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача (замовника), а також власної діяльності виконавця для задоволення потреб замовника [89; 116; 178].

Взагалі, будь-які послуги – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за її зверненням (або від діяльності, який задовольняє певну людську потребу) [80; 176, с. 13].

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічною адміністрацією і за рахунок публічних коштів (державних та місцевих).

У зв'язку з тим, що послуги за змістом є різними, їх надають різні органи публічної адміністрації, тому не випадково, що дослідження їх (послуг) науковцями призвело до систематизації публічних послуг за певними критеріями. Так, за ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють такі види послуг [80; 3, с. 21; 127; 130; 166; 147; 152; 157; 160; 163; 167]:

1) державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами та організаціями. До державних послуг також належать послуги, які надаються недержавними організаціями в порядку виконання делегованих повноважень [153]. У цьому випадку на перше місце для визначення природи послуги ставиться не безпосередній суб'єкт її надання, а суб'єкт, який несе відповідальність за надання цієї послуги, та джерело фінансування надання даного виду послуг, тобто вид бюджету [67, с. 52; 80].

Термін «публічні послуги» набагато ширший від «державних послуг», їх можуть надавати державні і недержавні структури [42]. Подекуди ці терміни вважають синонімічними. Проте, на нашу думку, хибно змішувати ці поняття, оскільки вони мають різний зміст і з різних сторін характеризують послуги, що надаються [82].

Державна послуга перш за все характеризує суб'єкт, що її надає: це завжди органи державної влади [116]. На жаль, органи державної влади не завжди будують свою правотворчу діяльність з урахуванням економічних потреб [108]. Органи місцевого самоврядування можуть надавати послуги, аналогічні державним, але, відповідно до конституційного статусу органів місцевого самоврядування, такі послуги не можуть розглядатися як державні [2]. Таким чином, термін «державні» є досить поширеним, але він не визначає специфіку всіх послуг, що нада-

ється публічною адміністрацією [112, с. 81; 166];

2) муніципальні послуги – це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та організаціями. Термін «муніципальні» також не надає повного визначення, оскільки залишає поза увагою одного з основних суб'єктів надання відповідних послуг [62, с. 179].

Також, залежно від суб'єкта, який надає публічні послуги, в науковій літературі виділяють й інші види (типи) публічних послуг:

- управлінські послуги – зміст функціональної діяльності державного органу стосовно вироблення й реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя;

- адміністративні послуги – дія органу чи його апарату із забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими в законодавчо визначеному порядку;

- соціальні послуги – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [2];

- неадміністративні послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад, освітні та медичні послуги тощо) [193, с. 9].

Серед науковців відсутні однакові погляди щодо змісту понять адміністративні, соціальні, управлінські, муніципальні послуги тощо.

Деякі автори не ототожнюють публічні послуги із соціальними [205]. Так, на думку І. В. Венедіктової, соціальні послуги надаються громадянам і лише громадянам, а не юридичним особам [24]. Л. К. Терещенко, з думкою якого ми можемо погодитись, співвідносить соціальні послуги з державними і публічними [189]. Цей вчений вважає, що дані послуги виокремлюють за тією сферою, в якій вони надаються.

Законодавець у ст.1 Закону України «Про соціальні послуги» визначає їх як комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем [166].

У ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги» законодавець виокремлює такі види цих послуг:

соціально-побутові послуги - забезпечення продуктами харчуван-

ня, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, соціально-побутової адаптації, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

психологічні послуги - надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

соціально-педагогічні послуги - виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

соціально-медичні послуги - консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

соціально-економічні послуги - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

юридичні послуги - надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, захист прав та інтересів особи, інша правова допомога тощо);

послуги з працевлаштування - пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

інформаційні послуги - надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги);

розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

інші соціальні послуги [166].

Таким чином, виходячи з аналізу положень Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги є результатом публічно-сервісної (обслуговуючої) діяльності публічної адміністрації, які здійснюються з метою забезпечення реалізації прав та обов'язків особи у різних сферах.

Соціальні послуги від адміністративних відрізняються тим, що результатом їх надання є нематеріальне благо та відсутнє оформлення адміністративного акта.

Концепцією адміністративної реформи в Україні запропоновано нову функцію виконавчої влади, як надання «управлінських послуг», а «управлінські послуги» визначено як «послуги з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян, зокрема, реєстрація, ліцензування, сертифікація та ін.» [68]. І.П. Голосніченко визначає управлінську послугу як створення організаційних умов для реалізації свого права громадянином або іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин [12, с. 8].

Ми підтримуємо інших науковців, які управлінські послуги розглядають як результат функціональної діяльності державного органу щодо вироблення й реалізації державної політики з регулювання певного сектора економіки чи соціального життя [183, с. 14]. У цьому випадку суб'єктом отримання послуги можуть виступати інші органи державної влади чи місцевого самоврядування, вищестояще керівництво, як, наприклад, розроблення документів з аналізу політики державним органом для прийняття відповідних рішень центральними органами влади [202].

Стосовно визначення поняття «адміністративні послуги» аналіз законодавства та праць науковців також дозволяє констатувати, що їх визначення нетотожні та суперечливі.

У Законі України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI законодавець надає таке визначення поняття «адміністративні послуги»: 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» [124].

В.К. Колпаков, О.В. Кузьменко, Ю.В. Іщенко, В.П. Чабан адміністративні послуги розглядають таким чином: «адміністративна послуга – це: 1) юридичне оформлення суб'єктом публічної адміністрації результатів розгляду справи, яка виникла за зверненням фізичної, юридичної або іншої колективної особи щодо реалізації своїх прав, свобод, законних інтересів; 2) результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що, відповідно до закону, забезпечує юридичне офо-

рмлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо)» [14, с. 6; 80].

В. Тимошук вважає, що адміністративну послугу можна розглядати в двох аспектах:

а) як публічно-владну діяльність адміністративного органу, спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи [184];

б) як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи [193, с. 9].

Узагальнюючи викладене, можна зазначити, що існує штучне розмежування понять «публічні послуги», «адміністративні послуги», «державні послуги» тощо. На нашу думку, всі послуги, які надаються публічною адміністрацією, є публічними, але, залежно від їх змісту, суб'єктів надання, сфери реалізації, вони поділяються на державні та місцеві, адміністративні, соціальні та управлінські.

На нашу думку, публічні послуги – це результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків.

Таким чином, ми вважаємо, що особливостями публічних послуг є те, що:

- до публічних послуг слід відносити весь спектр державних, муніципальних, адміністративних, соціальних, управлінських послуг, які надаються фізичним та юридичним особам публічною адміністрацією у межах повноважень, визначених у законодавстві України;

- при розмежуванні публічних послуг, слід враховувати наявність необхідності оформлення адміністративного акта як кінцевого результату надання публічних послуг. При наданні соціальних та управлінських послуг адміністративний акт не оформлюється.

- державні, муніципальні, управлінські, соціальні та адміністративні послуги мають різних суб'єктів надання, об'єкт, зміст і підставу.

- публічні послуги можуть надаватися у різній формі: усній, письмовій та електронній. Тобто електронні послуги – це послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та системи Інтернет.

Отже, електронні послуги є формою надання публічних послуг. Основною ознакою електронних публічних послуг є використання при їх наданні інформаційно-комунікаційних засобів. Отже, до електронних послуг можна віднести ті публічні послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Термін «інформаційна технологія» як технологія збирання, обробки, зберігання та розповсюдження інформації за допомогою комп'ютерних та телекомунікаційних засобів вперше був застосований у 1958 р. у статті Х. Лівітта та Т. Уіслера «Менеджмент у 80-х», яка була опублікована в журналі *Harvard Business Review*. Згодом, поруч зі словом «інформаційні» з'явилося слово «комунікаційні». Уточнення терміну знадобилося для того, щоб підкреслити важливість поширення у суспільстві глобальних та локальних комп'ютерних мереж, які надають можливості для пошуку, передачі, обміну інформації, а разом з потужними пристроями збереження інформації сприяють створенню у суспільстві глобального інформаційного розподіленого ресурсу, доступного будь-якій людині [196].

Таким чином, інформаційно-комунікаційні технології можуть бути визначені як сукупність методів виробничих процесів; програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збору, обробки, збереження, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах її користувачів [53, с. 90]. Інформаційно-комунікаційні технології дуже часто використовуються у контексті поняття «засоби інформаційних і комунікаційних технологій»: це програмні, програмно-апаратні, технічні засоби і пристрої, що функціонують на базі мікропроцесорної, обчислювальної техніки, а також сучасних засобів і систем трансляції інформації, інформаційного обміну, які забезпечують операції щодо збору, продукування, накопичення, зберігання, обробки, передачі інформації та можливість доступу до інформаційних ресурсів локальних і глобальних комп'ютерних мереж [53, с. 62].

Можна зазначити, що електронні послуги в діяльності публічної адміністрації надаються обов'язково з використанням інформаційно-комунікаційних технологій за допомогою відповідних засобів: ЕОМ, ПЕОМ; комплекти термінального устаткування для ЕОМ усіх класів; локальні обчислювальні мережі; пристрої введення-виводу інформації; засоби введення і маніпулювання текстовою і графічною інформацією; засоби архівного зберігання великих обсягів інформації та інше периферійне устаткування сучасних ЕОМ; пристрої для перетворення даних із графічної або звукової форм представлення даних у цифрову і навпаки; системи штучного інтелекту; системи машинної графіки; програмні

комплекси (мови програмування, транслятори, компілятори, операційні системи, пакети прикладних програм та ін.); сучасні засоби зв'язку, що забезпечують інформаційну взаємодію користувачів як на локальному рівні (наприклад, у рамках однієї організації або кількох організацій), так і на глобальному (в рамках всесвітньої інформаційної мережі Інтернет) [34].

Завдяки інформаційно-телекомунікаційним технологіям сьогодні в нашій державі створені і функціонують програма «Електронний Уряд», центри надання адміністративних послуг, веб-сайти публічної адміністрації, дозвільні центри тощо. Ці технології дозволяють надавати публічні послуги за принципом «єдиного вікна».

Правову основу для розвитку електронних послуг в Україні з використанням інформаційно-комунікаційних технологій вже створено.

Так, з метою реалізації громадянами конституційних прав на вільний доступ до інформації про діяльність органів державної влади, а також забезпечення гласності та відкритості їх діяльності прийнято Порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3, а згодом і Законом України “Про доступ до публічної інформації” від 13 січня 2011 р. № 2939-VI. Цими нормативними актами передбачено впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості органами державної влади. Відповідно до ч. 12 пп. 1 п. 8 вищевказаного Порядку, відомості про перелік і порядок надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та бюджетними установами, що перебувають у їх управлінні та яким делеговано повноваження з надання таких послуг, мають розміщуватися на веб-сайтах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади [132]. Абзац 3 ч. 1 ст. 15 Закону України “Про доступ до публічної інформації” закріплює обов'язок суб'єктів владних повноважень оприлюднювати перелік й умови отримання послуг, що надають ці органи, форми і зразки документів, правила їх заповнення [21; 132].

У наведених вище прикладах йдеться про створення в Україні та реалізацію публічною адміністрацією електронних управлінських та електронних соціальних послуг.

Нині значного досвіду запровадження електронних технологій під час надання адміністративних послуг набула Державна митна служба України. Так, з метою прискорення та спрощення митних процедур декларування товарів видано низку відомчих нормативних актів, зокрема наказ Державної митної служби України “Про митний

контроль та митне оформлення товарів, які декларуються з подаванням вантажної митної декларації та документів контролю за переміщенням товарів в електронному вигляді” від 26 вересня 2007 р. № 800 [154], спільний наказ Державної митної служби України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства аграрної політики України, Міністерства охорони навколишнього природного середовища України “Про встановлення єдиної форми обліку укомплектованості місць розташування підрозділів митних органів спеціалістами, які здійснюють санітарно-епідеміологічний, ветеринарний, фітосанітарний, радіологічний та екологічний контроль за принципом “єдиного офісу” від 24 лютого 2010 р. № 149/162/82/97 [126; 21]. В цьому прикладі йдеться про надання електронних адміністративних послуг.

Потреби суспільства у якісному та оперативному наданні послуг державою, розвиток наукової думки та законодавства обумовлює потребу підвищення ефективності їх надання.

Проведене нами дослідження свідчить, що 56 % опитаних громадян переважно незадоволені обслуговуванням у відповідному органі влади та якістю надання послуг, 34 % переважно задоволені і лише 9 % населення цілком задоволені наданням послуг. Одними з причин стосовно якості надання адміністративних послуг були названі: 1) складність процедур надання послуг; 2) непрозорість процедури надання послуг; 3) територіальна розпорошеність та нераціональність розташування адміністративних органів; 4) тривалість термінів надання послуг; 5) наявність великих черг надання адміністративних послуг; 6) незручний та обмежений режим роботи відповідного адміністративного органу. На нашу думку, подоланню цих проблем сприятиме надання населенню електронних послуг [197], а також дослідження змісту поняття «електронні послуги» та його закріплення в законодавстві України.

Тлумачення поняття «електронна послуга» законодавець надає у розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про Схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15.05.2013 № 386-р. Так, у цьому розпорядженні під електронною послугою розуміється послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (далі – «е-послуга») [170].

Визначення електронних державних послуг також надається й у Модельному законі про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (постанова №34-7 від 07.04.2010) [88]. В цьому законі під електронними державними послугами розуміється

державна послуга, яка надається інформаційно-комунікаційною мережею з використанням інформаційних технологій.

Наприклад, тлумачення поняття «електронні послуги» надається в законі Республіки Казахстан «Про інформатизацію» від 11.01.2007 як надання фізичним та юридичним особам інформаційних, інтерактивних та транзакційних послуг із застосуванням інформаційних технологій. Отже, законодавець Республіки Казахстан досить широко тлумачить зміст поняття «електронні послуги», які, як випливає з цього поняття, можуть надаватися як державою, так і приватним сектором. Далі в цьому Законі розкривається зміст понять «інформаційні», «інтерактивні» та «транзакційні послуги» [148].

Серед науковців учений О. Ємельяненко під поняттям «Електронні послуги розуміє надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою й громадянами» [16; 48]. На нашу думку, це не досить коректне визначення електронних послуг, адже тут ідеться лише про надання публічною адміністрацією певної інформації, що не відображає весь спектр діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг.

Інші науковці також, на нашу думку, не зовсім правильно розкривають зміст поняття «електронні послуги», обмежуючи його лише діяльністю з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Наприклад, як вважає С.С. Вишнякова, «Електронними послугами є різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (далі - ІКТ), включаючи Інтернет» [26, с. 17]. Інші під електронними послугами розуміють державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються інформаційно-комунікаційні технології [49, с. 45].

На думку вченого І.С. Куспляка, доречніше використовувати термін «електронні послуги», тобто в цифровому вигляді, пов'язані з використанням документообігу [76].

Електронні послуги – це послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між

собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій» [145; 190]. На нашу думку, таке визначення електронної послуги є неточним, адже не можна обмежувати діяльність публічної адміністрації лише наданням інформаційних послуг.

Отже, електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Тому, на нашу думку, під електронними послугами в діяльності публічної адміністрації слід розуміти правовідносин, що виникають завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям з приводу реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи переважно за їх заявою у процесі публічно-владної діяльності публічної адміністрації. Основними завданнями надання електронних послуг публічною адміністрацією є:

- усунення адміністративних і бюрократичних перешкод;
- підвищення якості та доступності діяльності публічної адміністрації;
- спрощення процедури та скорочення термінів надання публічних послуг;
- запровадження однакових стандартів обслуговування населення.

Електронним послугам як різновиду публічних послуг притаманні певні ознаки, які визначають їхні особливості. Але задля того, щоб їх визначити, ми не можемо не звернутися до досліджень загальних ознак публічних послуг та їхніх різновидів.

У юридичній літературі наводять такі ознаки публічних послуг:

- публічні послуги забезпечують діяльність загальнозначущої спрямованості (спрямовані на реалізацію суспільних інтересів);
- публічні послуги мають необмежене коло суб'єктів, що користуються ними;
- публічні послуги здійснюються органами державного управління, органами муніципального самоврядування або іншим суб'єктом господарської діяльності;
- публічні послуги ґрунтуються як на публічній, так і на приватній власності [2; 4, с. 9-10; 60, с. 105-106].

Крім суб'єктних та правових ознак публічності, Ю. П. Шаров та Д. В. Сухінін, зокрема, виділяють ще й ознаки територіальності та субсидіарності. За територіальною ознакою муніципальні послуги є чітко окресленими в просторі муніципального утворення, а вигоди від їх споживання обмежуються його територією. Ознака субсидіарності стосу-

ється лише певних видів муніципальних послуг і пов'язана із солідарною відповідальністю влади та громади як суб'єкт-об'єкта місцевого самоврядування і первинного власника комунального майна [2; 186, с. 7].

Інші вчені до ознак публічних послуг відносять такі: 1) комплексне правове регулювання; 2) загальнообов'язкове визнання та забезпечення; 3) пряма участь органів публічної влади та публічних установ у наданні цих послуг; 4) безперервність послуги та рівний для всіх доступ до неї [24].

З точки зору І. М. Шопіної, належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями: повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначено законом; послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень; послуги надаються за зверненнями фізичних та юридичних осіб; результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо); надання послуг пов'язано із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав, свобод і законних інтересів [109]. При цьому контрольна діяльність адміністративного органу (перевірки, ревізії, інспектування тощо) не є адміністративною послугою. Спеціально утворені для проведення контролю органи не можуть надавати платних послуг, пов'язаних з виконанням ними контрольних функцій [206, с. 891]. Такої ж позиції щодо ознак адміністративних послуг дотримується й В. Тимошук [193].

Наприклад, О.Ю. Шапран зазначає, що соціальні послуги є одним із підвидів державних послуг, що відрізняються від управлінських й адміністративних послуг тим, що:

спрямовані на обмежену цільову аудиторію, а саме на сім'ї, дітей, молодь, окремі соціальні групи чи індивіди, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги;

не передбачають оформлення адміністративного акта як результату надання державної послуги;

можуть надаватися як в індивідуальній, так і в груповій формі;

підзаконні акти розширюють можливості отримання соціальних послуг, передбачаючи можливість їх отримання без письмової заяви та навіть анонімно (наприклад, пп. 3.7, 3.9 [122]);

у практиці державного управління регулюються спеціальним законом [202].

К.В. Ніколаєнко у роботі «Сутність та ознаки адміністративних послуг» [5, с. 272] зазначає, що особливими ознаками адміністратив-

них послуг є : 1) мета – реалізація права/виконання обов’язку; 2) сфера застосування послуги (наприклад, соціальна, підприємницька); 3) форма звернення – заява/повідомлення; 4) суб’єкт надання адміністративної послуги (діяч) – орган виконавчої влади/орган місцевого самоврядування; 5) суб’єкт одержання адміністративної послуги (адресат) – фізична особа/юридична особа; 6) вартість надання адміністративної послуги – платні послуги/безоплатні послуги; 7) джерело фінансування – державний бюджет/місцевий бюджет; 8) зміст послуги – реєстрація /дозвіл/ ліцензія/ патент/паспорт/ посвідчення тощо.

Узагальнення особливих і загальних ознак публічних та інших видів послуг дозволяє зробити висновок, що електронним послугам як особливому різновиду публічних послуг будуть притаманні всі ознаки, зазначені вище і які характерні для всіх видів публічних послуг. І це не випадково, адже електронні послуги використовуються в різних сферах і надаються всіма суб’єктами публічної адміністрації.

Однак електронні послуги характеризуються й власними, особливими ознаками, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг:

1) надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;

2) неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб’єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій;

3) мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов’язку;

4) наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги;

5) реалізація послуги не потребує особистого звернення заявника до органу публічної адміністрації з метою отримання послуги;

6) відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом усієї процедури.

Якщо для адміністративних послуг існують різні класифікації [80, с. 26-28; 98, с. 27], то для електронних послуг вона відсутня. Тому зупинимось саме на з’ясуванні класифікації електронних послуг.

Пропонуємо таку класифікацію електронних послуг: за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб’єктом видання, за споживачами, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

1. За змістом електронного надання послуги. Згідно з Порядком

надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» розрізняються чотири види електронного надання інформаційної послуги [119]:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

З технологічної точки зору, надання послуг першого і другого виду в наш час повністю вирішені, а проблеми надання послуг третього та четвертого виду (які потребують ідентифікації сторін електронної взаємодії і пов'язані з використанням електронного цифрового підпису) потребують свого розв'язання.

2. За сферою діяльності електронні послуги поділяються на такі:

- послуги інформаційного характеру;
- послуги консультативного характеру;
- послуги з підготовки політичних рішень або законів;
- послуги щодо взаємодії між установами та організаціями;
- послуги з надання допомоги та сприяння;
- послуги обслуговування державного замовлення;
- послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.

При цьому реалізація адміністративних послуг в електронному вигляді має ряд переваг, які відображені в такій таблиці:

Переваги і економія від реалізації електронних послуг [54, с. 67]

Державна послуга за сферами діяльно-	Потенційні переваги й економія
Збір, обробка і надання загальної та спеціалізованої інформації	Економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок - скорочення витрат.
Консультування	Зменшення кількості робіт, що виконуються повторно, і часу на консультування.
Підготовка політичних рішень або нормативно-правових актів	Економія витрат на логістику, скорочення циклу ухвалення рішень. Поліпшення та прискорення процесів управління інформацією.
Взаємодія між відомствами	Економія витрат на відрядження, логістику, комунікації (факси, телефонні розмови). Зменшення витрат на діяльність з координації (наради тощо). Прискорення адміністративних процедур, як наслідок - зменшення навантаження на службовців.
Загальні процедури обробки заяв, що надходять до державних відомств	Економія часу на обробку інформації. Прискорення процесів за рахунок усунення невідповідностей та недоречностей.
Процедури надання сприяння та допомоги	Прискорення процесів. Унеможливлення випадків повторного надання допомоги (шахрайства).
Реалізація процедур закупівель	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін. Значне зменшення вартості реалізації процесів закупівель.
Реалізація функцій нагляду та контролю з боку державних відомств	Унеможливлення дублювання робіт. Прискорення процесів.

3. За суб'єктом надання послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами делегова-

них повноважень.

4. За споживачами електронні послуги поділяються на: послуги для публічних органів влади (користування інформаційними реєстрами, надання статусу електронному підпису тощо), для фізичних осіб, для юридичних осіб.

5. За місцем отримання поділяються на: державний орган; «єдине вікно»; портал органу влади.

Переведення адміністративної послуги в електронний вигляд дозволяє розглядати послуги з різних позицій для клієнта. Найбільш важливим, з точки зору клієнта, є місце отримання послуги. Оптимальним варіантом тут є отримання послуги на порталі органу влади, але для впровадження порталного підходу доцільно пройти деякі стадії. Перша – це надання адміністративної послуги в державному органі. Хоча послуга і переводиться в електронний вигляд, однак місце її надання не змінюється, громадянин або представник юридичної особи присутній у місці надання послуги. Навіть при такому способі організації надання послуги відбувається економія часу на обробку інформації та отримання відповіді, зазнають трансформації певні процеси, забезпечується прозорість процедур.

Наступною стадією надання послуг є створення установ, які працюють за принципом «єдиного вікна», але без використання Інтернет. Всі необхідні служби та відомства знаходяться в одному приміщенні, погодження проходять без повторного звернення громадянина, але при першому зверненні необхідна його присутність. В нашій державі зроблено певні кроки до організації роботи влади за принципом «єдиного вікна». Наприклад, в оформленні митних вантажів, реєстрації бізнесу, незважаючи на те що спостерігаються скорочення строків надання послуг фізичним і юридичним особам, все-таки оптимізується документообіг, відбувається зменшення фінансових витрат, хоча даний принцип потребує доопрацювання.

Третьою стадією є публікація інформації та інтерактивних форм для отримання послуги на порталі органу державної влади, можливість завантаження цих форм та їх відправка. Кардинально змінюється місце зустрічі громадянина та чиновника, стає можливим здійснення будь-яких видів платежів, з'являються регіональні портали, які об'єднують державні послуги та послуги недержавного сектора, стає можливим оформлення фінансових документів, подання звітності, реєстрація підприємств і т.д. Враховуючи те, що перші дві стадії вже мають місце і більш-менш успішно впроваджуються в нашій державі, використання двосторонньої інтерактивності для надання адміністративних послуг в

електронному вигляді ще недостатньо використовується, а поодинокі випадки потребують теоретичного аналізу та узагальнення.

6. За формою отримання: повністю автоматизовані та автоматизовані частково.

-повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

-автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну.

7. За результатом отримання – можуть як передбачати оформлення адміністративного акта, так і не передбачати його оформлення.

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [3, с. 18].

Такими критеріями, згідно з Концепцією, є:

- результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;
- своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;
- доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;
- зручність – урахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;
- відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їхніх веб-сайтах і друкується в офіційних виданнях та буклетах [80];
- професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін.

Для електронних послуг такими критеріями мають бути оперативність, відкритість, зручність та доступність, своєчасність.

З наведеного можемо зробити такі висновки:

1) публічні послуги – це результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків.

Особливості публічних послуг такі:

- до публічних послуг слід відносити весь спектр державних, муніципальних, адміністративних, соціальних, управлінських послуг, які надаються фізичним та юридичним особам публічною адміністрацією у межах повноважень, визначених у законодавстві України;
- при розмежуванні публічних послуг слід враховувати наявність необхідності оформлення адміністративного акта як кінцевого результату надання публічних послуг. При наданні соціальних та управлінських послуг адміністративний акт не оформлюється;
- державні, муніципальні, управлінські, соціальні та адміністративні послуги мають різних суб'єктів надання, об'єкт, зміст і підставу;
- публічні послуги можуть надаватися у різній формі, усній, письмовій та електронній. Тобто електронні послуги – це послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та системи Інтернет.

Електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, тобто з сукупністю методів виробничих процесів, програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збору, обробки, збереження, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах її користувачів.

Під електронними послугами, що надаються публічною адміністрацією, слід розуміти результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на задоволення потреб та запитів особи, чи забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків і досягнення якого забезпечується завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій.

Встановлено, що електронні послуги мають особливі ознаки, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, а саме: надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій; мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку; наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги; відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих ста-

діях отримання послуги, або протягом всієї процедури.

Електронні послуги можна класифікувати за такими критеріями:

1) за змістом електронного надання послуги (інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія, проведення трансакцій); 2) за сферою діяльності електронні послуги поділяються на: послуги інформаційного характеру; послуги консультаційного характеру; послуги щодо взаємодії між суб'єктами публічної адміністрації; послуги з надання допомоги та сприяння; 3) за суб'єктом надання послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами делегованих повноважень; 4) за місцем отримання: «єдине вікно»; офіційний веб-портал органу влади; 5) за формою отримання: повністю автоматизовані та автоматизовані частково; 6) за результатом – можуть як передбачати оформлення адміністративного акта, так і не передбачати його оформлення.

Для електронних послуг такими критеріями мають бути оперативність, відкритість, зручність та доступність, своєчасність.

1.2. Публічна адміністрація як суб'єкт надання електронних послуг

Основним суб'єктом надання електронних послуг є публічна адміністрація.

Поняття «публічна адміністрація» є новим як у вітчизняному праві, так і почало з'являтися у працях науковців останні п'ять-десять років. До недавнього часу цей термін почав використовувати і законодавець. До поширення використання терміна «публічна адміністрація» у законодавстві України, так і у працях науковців використовувалися поняття «органи державної влади», «органи місцевого самоврядування», «органи виконавчої влади».

У зв'язку з новизною терміна «публічна адміністрація», відсутністю чіткого законодавчого його тлумачення існують проблеми формулювання єдиного підходу щодо змісту цього поняття, з'ясування його основних властивостей, визначення системи органів публічної адміністрації.

Тому ми вважаємо за доцільне здійснити науковий аналіз поняття «публічна адміністрація», з'ясувати систему її суб'єктів, що дозволить, у свою чергу, дослідити публічну адміністрацію як суб'єкта надання адміністративних послуг.

Термін «публічна адміністрація» вперше було використано у праві Європейського Союзу [179]. Аналіз окремих нормативно-правових актів ЄС дозволяє зробити висновок, що у європейському праві існує два значення поняття «публічна адміністрація» – у вузькому та у широкому значеннях. У вузькому значенні під «публічною адміністрацією» розуміються «регіональні органи, місцеві та інші органи публічної влади», «центральні уряди» та «публічна служба» [19]. Під органами публічної влади при цьому розуміються: «інституції регіонального, місцевого або іншого характеру, інші органи, діяльність яких регулюється нормами публічного права або діями держав-членів; органи, наділені достатніми суверенними повноваженнями країни, які з формальної точки зору не є частиною адміністративного апарату держави-члена, але структура та завдання якого визначені в законі (причому ці завдання належать до сфери функціонування держави)» [115, с. 11].

У широкому сенсі в європейському праві до «публічної адміністрації», крім органів публічної влади, відносять ті органи, які не входять до неї організаційно, але виконують делеговані нею функції [19]. Водночас, як зазначається у Резолюції щодо публічної (державної) відповідальності, під «публічною владою» (або органами публічної влади) слід розуміти: будь-яку установу публічного права (включаючи державу, регіональні та місцеві органи державної влади, незалежні публічні підприємства) та будь-яких фізичних осіб під час виконання ними повноважень офіційних органів [20, с. 11].

На відміну від права Європейського Союзу, для якого поняття «публічна адміністрація» є поширеним та часто вживаним в офіційних документах, у вітчизняній правовій науці цей термін є відносно новим і вперше в науковий обіг його було введено у 2001 р. [19, с. 202], на офіційному рівні про нього вперше згадують у Концепції реформування публічної адміністрації в Україні. Ця конструкція є вихідним терміном Концепції. Сенс цієї нової конструкції полягає у тому, що до цього часу вітчизняне адміністративне право та теорія управління оперували двома такими поняттями, як «державне управління» та «місьцеве самоврядування» [35]. Але світова практика включає ці два поняття в одну систему, визначаючи її як «public administration» («публічна адміністрація»), тому, впроваджуючи реформу адміністративного права, необхідним є врахування світового досвіду загалом і європейського, зокрема, враховуючи при цьому особливості національної правової системи [87].

У вітчизняному праві тлумачення змісту поняття «публічна адміністрація» надавали у своїх працях багато науковців. Зокрема, В.Б. Авер'янов під публічною адміністрацією розумів сукупність органів виконавчої вла-

ди та органів виконавчого самоврядування, підпорядкованих політичній владі, які забезпечують виконання закону та здійснюють інші публічно-управлінські функції [5, с. 117].

Аналогічним за змістом є визначення публічної адміністрації, запропоноване авторами підручника «Адміністративне право України», а саме: публічна адміністрація – організація і діяльність органів та установ, підпорядкованих політичній владі, які забезпечують виконання закону та здійснюють інші адміністративні функції в публічних інтересах [11, с. 42].

Інші вчені публічну адміністрацію визначають як організацію та діяльність органів (установ, структурних організацій), що наділені прерогативами публічної влади і основою діяльності яких є забезпечення виконання чинного законодавства в публічних інтересах [10, с. 89; 35].

Наприклад, В.К. Колпаков у своїй статті «Поняття публічної адміністрації» пише, що «публічна адміністрація, як правова категорія, має два виміри – функціональний та організаційно-структурний. При функціональному підході – це діяльність відповідних структурних утворень з виконання функцій, спрямованих на реалізацію публічного інтересу [70]. При організаційно-структурному підході публічна адміністрація – це сукупність органів, які утворюються для здійснення (реалізації) публічної влади, під якою професор В.К. Колпаков розуміє владу народу, а також законодавчу, виконавчу, судову та місцеве самоврядування [23, с. 135].

Далі цей вчений робить висновок, що публічна адміністрація – це система організаційно-структурних утворень, які на законних підставах набули владних повноважень для їх реалізації в публічних інтересах [23, с. 136]. Такі підходи до визначення поняття «публічної адміністрації» підтримує у своїй статті й Т.О. Мацелик [83].

Наприклад, М. Міхровська вважає, що «публічна адміністрація» виступає симбіозом змісту термінів «державне управління» та «міське самоврядування», та є сукупністю органів виконавчої влади й місцевого самоврядування, що підпорядковані публічній владі, діяльність яких спрямована на виконання закону та реалізацію інших публічно-управлінських функцій, які можуть делегуватися підприємствам, установам та організаціям, та будь-які інші суб'єкти, що здійснюють функції публічного управління, які своєю діяльністю забезпечують права і свободи людини й громадянина [87].

Навпаки, Т.М. Кравцова та А.В. Солонар в орбіту публічної адміністрації вводять такого суб'єкта, як недержавні інституції. Так, ці автори під публічною адміністрацією розуміють систему органів державної

виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації та інших суб'єктів, наділених адміністративно-управлінськими функціями, які діють з метою забезпечення як інтересів держави, так і інтересів суспільства в цілому, а також сукупності цих адміністративно-управлінських дій та заходів, встановлених законом [71; 107].

Не можна погодитися з визначенням системи органів публічної адміністрації, яке запропонували І.В. Ковбас та Т.І. Друцол. Вони вважають, що система органів публічної адміністрації являє собою сукупність органів публічної влади, які, залежно від виконання покладених на них завдань та функцій, а також надання адміністративних послуг, поділяються на служби, агентства чи інспекції та становлять собою цілісну систему, об'єднану єдиною метою. Кожен орган публічної влади створено для реалізації заданих цілей і програм, які забезпечують захист прав, свобод і законних інтересів громадян, безпеку держави і суспільства, вирішення питань соціально-економічного та культурного значення [58]. Ці автори значно звужують публічну адміністрацію лише окремими суб'єктами системи центральних органів виконавчої влади, що є, на нашу думку, помилковим.

Отже, узагальнюючи наведені вище визначення поняття «публічна адміністрація», можна зазначити, що науковці під публічною адміністрацією розуміють певну сукупність уповноважених інституцій, які реалізують у публічних інтересах владні публічно-управлінські функції. Головна відмінність цих понять полягає у визначенні системи органів публічної адміністрації. Так, одні науковці до цих органів відносять органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, інші систему суб'єктів публічної адміністрації розглядають досить широко.

Наприклад, при організаційно-структурному підході публічна адміністрація (В.К. Колпаков та ін.) — це сукупність органів, які утворюються для здійснення (реалізації) публічної влади [55]. В українському праві публічною владою визнається: а) влада народу як безпосереднє народовладдя; б) державна влада — законодавча, виконавча, судова; в) місцеве самоврядування. З наведеного випливає, що публічну владу в Україні здійснюють такі органи: по-перше, Верховна Рада України (парламент), Президент України (як владний інститут), місцеві ради. Вони реалізують владу народу, що знаходить вираз у виборчих процесах; по-друге, усі органи і установи, що реалізують державну владу (наприклад, органи виконавчої влади, суди та інші); по-третє, усі органи й установи, що реалізують місцеве самоврядування (наприклад, виконавчі комітети місцевих рад, громадські об'єднання, органи самоорганізації населення

тощо) [23, с. 135; 11, с. 16].

Цікавими є погляди, авторів навчального посібника «Загальне адміністративне право» Р.С. Мельника та В.М. Бевзенка, які взагалі вважають, що «публічна адміністрація» є фіктивною особою як ціле. Публічна адміністрація представлена чисельними суб'єктами, без яких не здійснюється публічна влада в державі, ані не реалізуються суб'єктивні публічні права приватних осіб [84, с. 125].

Далі ці вчені на сторінках навчального посібника формулюють коло суб'єктів публічної адміністрації, виходячи з поняття «суб'єкта владних повноважень», яке міститься у п. 7 ч. 1 ст. 3, ч. 2 ст. 71 КАСУ, і вважають, що «суб'єкти публічної адміністрації уповноважені здійснювати не лише управлінські функції, а й інші види адміністративної діяльності: втручальну, сприяючу, забезпечувальну [84, с. 126].

До суб'єктів публічної адміністрації Р.С. Мельник та В.М. Бевзенко відносять: органи державної влади; органи влади Автономної Республіки Крим; органи місцевого самоврядування; їхніх посадових і службових осіб; суб'єктів публічних повноважень із особливим статусом (наприклад, національний Банк України), інших суб'єктів при здійсненні ними владних управлінських функцій на основі законодавства, зокрема делегованих повноважень [84, с. 127]. До останніх вони включають громадські об'єднання, представників самоврядних професій (арбітражні керуючі, адвокати, третейські судді тощо).

Далі Р.С. Мельник та В.М. Бевзенко зазначають, що до суб'єктів публічної адміністрації належать й інші суб'єкти, наділені різними за обсягом адміністративними повноваженнями, а саме Верховна Рада України, Рахункова Палата України, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини; Президент України [84, с.127].

Таким чином, у науці адміністративного права та державного управління склалося два підходи щодо системи суб'єктів публічної адміністрації: прихильники першого підходу вважають, що до системи органів публічної адміністрації належать лише органи виконавчої влади та місцевого самоврядування. Прихильники другого підходу, навпаки, вважають, що систему публічної адміністрації складають усі органи державної влади, а також інші суб'єкти публічного права, які наділені публічно-владними функціями.

Таким чином, публічною адміністрацією є система певних суб'єктів, які мають притаманні ознаки діяльності, а саме виконання публічно-владних функцій з метою реалізації публічного інтересу. На нашу думку, з'ясування системи суб'єктів публічної адміністрації слід розпочати зі з'ясування того, саме суб'єкти права виконують публічно-владні функції.

У науковій літературі з'ясування цих функцій здійснюється шляхом дослідження публічно владних відносин, ознак публічної адміністрації. Наприклад, на думку одних учених, ознаками публічно-правових відносин є:

- обов'язкова участь у цих відносинах суб'єкта владних повноважень, який наділений публічно-владними повноваженнями (влада, яку реалізують державні органи, органи місцевого самоврядування, їхні посадові та службові особи, уповноважені ними суб'єкти, яка виходить від держави або територіальної громади і спрямована на здійснення завдань і функцій цих соціальних утворень, а отже, така влада є публічною);

- підпорядкованість одного учасника публічно-правових відносин іншому суб'єкту владних повноважень (проявляється у можливості суб'єкта владних повноважень, здійснюючи свої повноваження, вирішувати питання про права та обов'язки особи, яка бере участь у правовідносинах);

- імперативність публічно-правових відносин (імперативність означає можливість виникнення та реалізації прав, обов'язків осіб, виконання владних повноважень лише у спосіб та у випадках, передбачених законом (ст. 19 КУ);

- домінування публічно-правового інтересу у цих відносинах. Публічний інтерес – це інтерес соціальної спільності, що визнаний, задоволений державою [211]. Визнання публічності інтересу здійснюється шляхом його правового (юридичного) забезпечення (фіксації в нормах і встановленні механізму реалізації) [13, с. 31].

Т. М. Кравцова, А. В. Солонар, досліджуючи властивості публічної адміністрації, виділяють такі їхні ознаки:

1) це певним чином узгоджена й організована система органів;
2) суб'єктом виступає держава в особі органів державної виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування ;

3) складовими елементами системи виступають також державні заклади, організації, установи;

4) публічна адміністрація спирається на владні повноваження, виконує адміністративно управлінські функції;

5) діяльність публічної адміністрації поширюється на все суспільство;

6) метою діяльності виступає забезпечення інтересів як держави, так і суспільства в цілому, а не окремих громадян і соціальних груп;

7) щодо методів впливу, то, окрім комплексу правових, політичних, економічних методів і засобів (регулювання, узгодження, переконання, стимулювання тощо), застосовується також примус за допомогою правоо-

хоронних органів [35; 71].

Аналіз підходів вищенаведених науковців щодо властивостей публічної адміністрації дозволяє зазначити, що вони є цілком слушними та обґрунтованими стосовно таких суб'єктів публічної адміністрації, як органи виконавчої влади та місцевого самоврядування. Однак виконання публічно-владних функцій не обмежується лише такими суб'єктами, як органи виконавчої влади та місцевого самоврядування. Існують й інші суб'єкти, які наділені публічно-управлінськими функціями і які не належать до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, але все ж їх можна вважати публічною адміністрацією.

У випадках, визначених законом, органи державної влади або органи місцевого самоврядування можуть делегувати частину публічно-владних функцій іншим суб'єктам – юридичним особам приватного (наприклад, згідно із Законом України «Про участь громадян в охороні громадського порядку і державного кордону» - громадським об'єднанням) або публічного права (наприклад, Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації тощо). Такі суб'єкти не є ані органами виконавчої влади, ані органами місцевого самоврядування, але виконують владно-управлінські функції у певній галузі народного господарства.

Таким чином, публічною адміністрацією є сукупність органів державної влади, місцевого самоврядування, інших суб'єктів виконання делегованих повноважень, які здійснюють публічну владу в державі та сприяють реалізації публічного інтересу та суб'єктивних публічних прав приватних осіб.

На нашу думку, систему публічної адміністрації як суб'єкта надання електронних послуг складають: органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування; суб'єкти виконання делегованих повноважень (Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку України, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації) та їхні посадові особи.

Крім того, не можна не звернути увагу на те, що згідно зі ст. 3 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. [124] суб'єктами надання адміністративних послуг є орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

Цей перелік визначає суб'єктів надання адміністративних послуг в Україні, і власне тут перелічені основні суб'єкти публічної адміністрації.

Звідси і назва даного виду публічних послуг – «адміністративні». У цьому ж контексті може йтися про таку ознаку адміністративних послуг, як їх монопольність, адже на відміну від послуг приватного сектору чи навіть інших публічних послуг (наприклад, послуг з освіти чи охорони здоров'я) отримати конкретну адміністративну послугу конкретній особі, як правило, можна тільки у одного суб'єкта – в одному органі [90, с. 19].

Звідси можна зробити висновок: в зв'язку з тим, що електронні послуги є різновидом публічних послуг, їх особливою формою надання, то суб'єктами їх надання можуть бути, як це випливає зі ст. 3 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. [124] такі органи публічної адміністрації, як орган виконавчої влади, інший державний орган (до яких ми відносимо суб'єктів з делегованими повноваженнями), орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи.

Різноманітність суб'єктів публічної адміністрації обумовлює існування різних за змістом завдань та функцій, однією з яких є здійснення публічно-сервісної діяльності та одним із напрямків якої є надання електронних послуг.

Тепер слід з'ясувати, які саме суб'єкти публічної адміністрації виконують функції надання електронних послуг та в чому полягає зміст їх компетенції.

Надання електронних послуг починається з представлення діяльності органів публічної адміністрації на офіційних веб-сайтах та на веб-порталах у мережі Інтернет. З використанням веб-сайтів та веб-порталів публічної адміністрації сьогодні в Україні можна отримати різні види як матеріальних, так і нематеріальних електронних послуг. Такі послуги надаються з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій та за допомогою Інтернет.

Головним суб'єктом у системі органів публічної адміністрації, діяльність якого можна пов'язувати з наданням електронних послуг, є Кабінет Міністрів України. До основних завдань Кабінету Міністрів України у цій сфері можна віднести: вжиття заходів щодо забезпечення прав і свобод людини та громадянина, створення сприятливих умов для вільного і всебічного розвитку особистості; забезпечення розвитку і державної підтримки науково-технічного та інноваційного потенціалу держави; спрямування та координація роботи міністерств, інших органів виконавчої влади, здійснення контролю за їх діяльністю. Крім того, Кабінет Міністрів України забезпечує проведення державної політики у сферах охорони здоров'я, санітарно-епідемічного благополуччя, охорони материнства та дитинства, освіти, фізичної культури і доступність

для громадян послуг медичних, освітніх та фізкультурно-оздоровчих закладів; проводить державну політику у сфері інформатизації, сприяє становленню єдиного інформаційного простору на території України тощо [150]. Тобто можна зробити висновок, що Кабінет Міністрів України у системі органів публічної адміністрації, що здійснюють надання електронних послуг, виконує регулюючу та координаційну функції, спрямовує діяльність інших центральних органів виконавчої влади на реалізацію державної публічно-сервісної функції.

Одним із основних суб'єктів у системі публічної адміністрації, діяльність якого пов'язана із забезпеченням належної реалізації електронних послуг, є Державне агентство з питань електронного урядування України, яке є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Віце-прем'єр-міністра України – Міністра регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства і який реалізує державну політику у сфері інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства [114].

Основними завданнями Агентства є:

- 1) реалізація державної політики у сфері інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства;
- 2) внесення на розгляд Віце-прем'єр-міністра України – Міністра регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства пропозицій щодо забезпечення формування державної політики у зазначеній сфері.

На виконання вищенаведених завдань Агентство виконує функції генерального державного замовника Національної програми інформатизації, зокрема:

- здійснює моніторинг у сфері інформатизації;
- погоджує галузеві, регіональні програми та проекти інформатизації, програми та проекти інформатизації органів місцевого самоврядування, здійснює їх координацію і вносить подання Кабінетові Міністрів України щодо зупинення виконання таких програм та проектів;
- забезпечує методологічну, нормативно-правову, інформаційну та організаційну підтримку процесів формування і виконання Національної програми інформатизації;
- забезпечує в межах повноважень, передбачених законом, належне функціонування Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України з можливістю інтеграції інформаційних ресурсів центральних та місцевих

органів виконавчої влади, що розміщені в Інтернеті;

координує діяльність органів виконавчої влади, пов'язану із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний веб-портал органів виконавчої влади й наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему “Електронний Уряд”;

координує та контролює роботи, пов'язані зі створенням, веденням і забезпеченням функціонування Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів, визначає правила користування ним;

розробляє вимоги до форматів даних електронного документообігу в державних органах тощо [114].

Аналіз наведеного положення дозволяє зробити висновок, що Державне агентство з питань електронного урядування в Україні виконує функції регулювання інформаційних відносин у системі органів державної влади, контролю за створенням і функціонуванням електронних ресурсів органів державної влади та надання методологічної допомоги. Тобто завдяки діяльності даного Агентства створюються необхідні передумови для забезпечення діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг, а саме отримання послуги на порталі органу влади.

Наступним суб'єктом, діяльність якого пов'язана з електронними послугами, є Міжгалузєва рада з питань розвитку електронного урядування, яка є тимчасовим консультативно-дорадчим органом при Кабінеті Міністрів України. Міжгалузєва рада відповідно до покладеного на неї завдання:

1) розробляє та подає Кабінетові Міністрів України пропозиції щодо:

створення організаційно-правових, науково-технічних та фінансово-економічних умов для розвитку електронного урядування;

розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури; забезпечення вільного доступу населення до телекомунікаційних послуг та інформаційних ресурсів;

розширення переліку послуг, що надаються юридичним та фізичним особам із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних технологій;

залучення громадськості до здійснення заходів із забезпечення розвитку електронного урядування [171];

З наведеного вище ми можемо зробити висновок, що в системі органів публічної адміністрації є суб'єкти, які безпосередньо не надають електронні послуги, але виконують координаційну та регулюючу функції у за-

значеній сфері.

Якщо звернутися на офіційний веб-сайт Єдиного державного порталу адміністративних послуг, то серед суб'єктів їх надання є центральні органи виконавчої влади, державні колегіальні органи, інші центральні органи виконавчої влади (агентства та інспекції), органи виконавчої влади АР Крим, а також місцеві органи виконавчої влади [47]. Тобто ці суб'єкти безпосередньо, у межах повноважень, у тих чи інших обсягах надають електронні послуги в Україні.

Серед центральних органів виконавчої влади головним суб'єктом у цій сфері є Міністерство юстиції України, яке: сприяє розвитку надання юридичних послуг з метою реалізації прав, свобод і законних інтересів громадян та юридичних осіб; веде Реєстр суб'єктів, які надають послуги, пов'язані з електронним цифровим підписом; забезпечує надання методологічної, методичної та іншої допомоги суб'єктам первинного фінансового моніторингу - нотаріусам, адвокатам та іншим особам, які надають юридичні послуги; забезпечує цілодобово доступ засвідчувальних центрів та центрів сертифікації ключів до посиленних сертифікатів ключів і відповідних електронних реєстрів через загальнодоступні телекомунікаційні канали; надає засвідчувальним центрам та центрам сертифікації ключів консультації з питань, пов'язаних з використанням електронного цифрового підпису; розглядає заяви і скарги щодо неналежного функціонування центрів та подає відповідні пропозиції контролюючому органу; забезпечує розроблення норм, стандартів і технічних регламентів у сфері електронного цифрового підпису, веде різні види державних реєстрів тощо [139].

Крім того, одним із основних завдань Міністерства юстиції України є виконання функцій центрального засвідчувального органу шляхом забезпечення створення умов для функціонування засвідчувальних центрів органів виконавчої влади або інших державних органів та центрів сертифікації ключів відповідно до Положення про Міністерство юстиції України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 року № 228 [172].

Міністерство юстиції України забезпечує надання електронних послуг населенню з використанням бази «Кабінет електронних сервісів» за допомогою можливостей якого можливо: отримати інформаційну довідку про зареєстровані речові права на нерухоме майно за вказаною адресою, реєстраційним номером об'єкта нерухомості, кадастровим номером земельної ділянки; перевірити документи, видані Державним реєстром речових прав на нерухоме майно; подати заявку про державну реєстрацію прав та їх обтяжень; здійснювати пошук та

перегляд інформації про стан розгляду заяви або запиту, що були подані державному реєстратору у паперовому вигляді; отримати відомості про суб'єкти підприємницької діяльності, відносно яких триває або завершено процедуру банкрутства; отримати відомості з автоматизованої системи збирання, накопичення, захисту, обліку та надання інформації про юридичних та фізичних осіб тощо [52].

Крім того, Державним підприємством «Інформаційний центр» Міністерства юстиції України надаються послуги електронного цифрового підпису, який здійснює функції Центрального засвідчувального органу [40].

З наведеного випливає, що Міністерство юстиції України є важливим суб'єктом, який координує надання електронних послуг усіма суб'єктами, які входять до його структури та за напрямками діяльності, що належать до компетенції міністерства: банкрутство, фінансовий моніторинг юридичних послуг, ведення єдиних державних реєстрів та реєстрів органів юстиції, проведення експертиз тощо.

Серед центральних органів виконавчої влади важливим суб'єктом надання електронних послуг є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Відповідно до Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 №57 формування та ведення Реєстру забезпечується Мінекономрозвитку шляхом: збирання та оброблення інформації про адміністративні послуги; внесення відомостей до Реєстру та змін до них, а також виключення відомостей [118].

Одним із суб'єктів надання електронних послуг є Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, яку утворено указом Президента України від 23.11.2011 №1063/2011 «Про національну комісію з цінних паперів та фондового ринку» [156] з метою комплексного правового регулювання відносин, що виникають на ринку цінних паперів, забезпечення захисту інтересів громадян України та держави, запобігання зловживанням та порушенням у цій сфері. Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР) є державним колегіальним органом, підпорядкованим Президенту України, підзвітним Верховній Раді України.

Отже, не можна не звернути увагу на те, що ця Комісія не належить ані до гілки виконавчої влади, ані до органів місцевого самоврядування. Вона Комісія має статус органу публічної адміністрації з делегованими повноваженнями.

Одним із напрямків діяльності цієї комісії, який визначений у вищезгаданому Указі Президента, є надання ліцензій, а саме Комісія веде

Ліцензійний реєстр професійних учасників фондового ринку; встановлює ліцензійні умови провадження професійної діяльності на фондовому ринку; у встановленому нею порядку видає, переоформлює, зупиняє дію або анулює ліцензії на провадження професійної діяльності на ринку цінних паперів та видає дублікати і копії таких ліцензій; визначає за погодженням із Національним банком України особливості одержання комерційними банками ліцензії на депозитарну та розрахунково-клірингову діяльність; встановлює порядок видачі ліцензії на управління іпотечним покриттям; веде державний реєстр фінансових установ, що здійснюють діяльність на ринку цінних паперів [156].

Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку є суб'єктом надання адміністративних послуг на фондовому ринку України згідно із Законом України «Про адміністративні послуги». Якщо звернутися на офіційний веб-сайт цієї комісії, то її територіальні органи мають повноваження щодо надання таких адміністративних послуг: скасування реєстрації випуску цінних паперів; заміна свідоцтва про реєстрацію випуску емісійних цінних паперів; надання дублікату свідоцтва про реєстрацію випуску цінних паперів (крім цінних паперів інвестування); відновлення обігу цінних паперів (крім цінних паперів інвестування) та інші [15].

Наступним суб'єктом публічної адміністрації з делегованими повноваженнями, який надає електронні послуги, є Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації. На офіційному веб-сайті цієї комісії є перелік адміністративних послуг, що нею надаються (з видачі ліцензії на користування радіочастотним ресурсом України (за винятком видачі ліцензії за результатами конкурсу, з переоформлення ліцензії на користування радіочастотним ресурсом України, з отримання ліцензії на користування радіочастотним ресурсом України на додаткову смугу радіочастот (за винятком видачі ліцензії за результатами конкурсу), з визначення можливості застосування конкретного типу радіоелектронного засобу або випромінювального пристрою на території України та інші) [102].

Можна зазначити, що повноцінних електронних послуг цією комісією не надається, однак суб'єкт звернення має можливість отримати в електронному вигляді інформацію про порядок отримання послуги, прослідкувати, користуючись інформаційними ресурсами, процедуру її надання (за допомогою технологічної картки адміністративної послуги, що надається Національною комісією, яка здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації).

Отже, аналіз адміністративних послуг та змісту їх надання Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку та Національною

комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації дозволяє зробити висновок про те, що в електронному вигляді адміністративні послуги Комісіями не надаються. Однак суб'єкт звернення може безоплатно отримати інформацію в електронному вигляді про адміністративні послуги та порядок їх надання. Крім того, суб'єкт звернення може в електронному вигляді порушити питання про надання відповідної послуги, скористувавшись необхідними ресурсами офіційного веб-сайту цієї комісії. Отже, громадянин може отримати інформацію про адміністративну послугу в електронному вигляді та порушити питання, використовуючи інформаційно-телекомунікаційні ресурси органу публічної адміністрації.

Таким чином, можна зробити висновок, що в Україні перші кроки до запровадження електронних послуг створені та функціонують. Адже на сьогодні у більшості суб'єктів публічної адміністрації створено всі умови для надання суб'єкту звернення за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) інформації про порядок надання адміністративних послуг та можливості надати громадянину заяву про порушення питання про надання електронної послуги.

Серед суб'єктів надання адміністративних послуг є державні агентства (Державне агентство екологічних інвестицій України, Державне агентство автомобільних доріг України та інші). Наприклад, Державне агентство земельних ресурсів України надає такі види адміністративних послуг: 1) послуги з внесення інформації до бази даних Державного земельного кадастру (державна реєстрація земельних ділянок, обмежень у використанні земель); 2) видача з бази даних витягів та довідок (витяг з Державного земельного кадастру про земельні ділянки, обмеження у використанні земель, довідка, що містить узагальнену інформацію про землі, вкопювання з кадастрової карти); 3) інші послуги (проведення державної експертизи, видача ліцензій та ін.) [101]. Однак, на жаль, отримати електронні послуги у даному агентстві неможливо

Наступним суб'єктом надання електронних послуг є державні інспекції (Державна архітектурно-будівельна інспекція України, Державна інспекція сільського господарства України, Державна екологічна інспекція України та інші).

Наприклад, Державна архітектурно-будівельна інспекція України надає електронні послуги за допомогою офіційного веб-сайту та на підставі Інструкції з отримання електронних послуг [46; 50]. Для отримання послуги в електронному вигляді особа має підписати декларацію (повідомлення), що подається до Центру надання адміністративних послуг,

власним електронним цифровим підписом та отримати власний електронний ключ і чинний посилений сертифікат, які в процесі подання будуть використовуватися для накладання електронного цифрового підпису на форму із декларацією (повідомленням). Процес надання електронної послуги відбувається з використанням інформаційно-телекомунікаційних ресурсів Державної архітектурно-будівельної інспекції.

Наступним суб'єктом надання електронних послуг населенню є органи місцевої влади та місцевого самоврядування. Не можна не звернути увагу на те, що органи місцевої влади є особливим суб'єктом надання електронних послуг. Вони можуть надавати такі різновиди електронних послуг, як державні електронні послуги, так і муніципальні електронні послуги. Державні електронні послуги надаються органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих повноважень за рахунок коштів державного бюджету. Муніципальні електронні послуги надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок місцевих бюджетів [169].

Відповідно до ст. ст. 27-39 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» органи місцевого самоврядування як суб'єкти надання адміністративних послуг здійснюють такі функції: організаційне забезпечення надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг; встановлення в порядку і межах, визначених законодавством, тарифів на побутові, комунальні (крім тарифів на теплову енергію, централізоване водопостачання та водовідведення, перероблення та захоронення побутових відходів, послуги з централізованого опалення, послуги з централізованого постачання холодної води, послуги з централізованого постачання гарячої води, послуги з водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем), які встановлюються національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг), транспортні та інші послуги; управління об'єктами житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, транспорту і зв'язку, що перебувають у комунальній власності відповідних територіальних громад, забезпечення їх належного утримання та ефективної експлуатації, необхідного рівня та якості послуг населенню; затвердження норм надання послуг з вивезення побутових відходів; надають житлово-комунальні послуги Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України та установам Збройних Сил України; вирішення питань про на-

дання за рахунок коштів місцевих бюджетів ритуальних послуг у зв'язку з похованням самотніх громадян, ветеранів війни та праці, а також інших категорій малозабезпечених громадян; подання допомоги на поховання громадян в інших випадках, передбачених законодавством; організація надання соціальних послуг бездомним особам [155].

Виходячи з природи та сутності місцевого самоврядування, громади мають право і реальну здатність самостійно вирішувати всі питання місцевого життя. У тому числі йдеться про забезпечення членів громади більшістю публічних послуг, що гарантовані законодавством (освіта, охорона здоров'я, культура, житлово-комунальні та адміністративні послуги тощо). Органи місцевого самоврядування найбільш наближені до територіальної громади, тому їхня діяльність, особливо щодо надання послуг населенню, відчувається щодня. Практика свідчить, що понад 90 % усіх публічних послуг надаються саме органами місцевого самоврядування [180, с. 42].

Отже, електронні послуги органами місцевого самоврядування надаються здебільшого центрами надання адміністративних послуг, які перебувають у їх віданні. Відповідно до Примірного Положення про центр надання адміністративних послуг від утворюється з метою забезпечення надання адміністративних послуг при Київській та Севастопольській міській, районній, районній у містах Києві та Севастополі держадміністрації, міській раді (її виконавчому органі) міста обласного та/або республіканського (Автономної Республіки Крим) значення, а також міській та селищній раді (їх виконавчих органах) населених пунктів, які є адміністративними центрами областей, районів та Автономної Республіки Крим [143].

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення (Додаток 1), та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України (Додаток № 2) [182].

Наприклад, органами місцевого самоврядування м. Черкаси видаються такі види послуг: видача довідки про користування земельною ділянкою, видача витягів з рішень засідання виконкому та сесії міської ради, оформлення права власності на будинок, видача рішення про вилучення земельної ділянки з користування за згодою власника, надання дозволу на зміну цільового призначення земельної ділянки, затвердження технічної документації щодо відведення земельної ділянки для передачі в оренду, надання дозволу на розроблення проекту відведення зе-

мельної ділянки у власність для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд, затвердження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (на місцевості), затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та надання (передачу) її у власність (користування), надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки, видача довідок-характеристик на громадян, прийняття рішення про передачу (надання) земельних ділянок для розміщення об'єкта містобудування, видача дозволу на розміщення реклами [121, с. 10-11].

Наприклад, в Центрі надання адміністративних послуг Шевченківського районної державної адміністрації міста Києва надаються 33 адміністративні послуги відповідно до розпорядження від 29.08.2014 № 442 «Про затвердження тимчасового переліку адміністративних послуг, які надаються у відділі (Центрі) надання адміністративних послуг апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, та їх інформаційних карток» з питань приватизації державного житлового фонду, у справах дітей, присвоєння поштових адрес, повідомної реєстрації колективних договорів, обліку та розподілу житлової площі, присвоєння спортивних розрядів тощо [103].

З жовтня 2014 року в Центрі надання адміністративних послуг розпочато надання 7 адміністративних послуг Державної міграційної служби України відповідно до Переліку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», а саме: оформлення і видача паспорта громадянина України; оформлення і видача паспорта громадянина України замість втраченого, викраденого чи пошкодженого; вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні 25- і 45-річного віку; реєстрація місця проживання/перебування; зняття з реєстрації місця проживання; реєстрація місця перебування особи; видача довідки про реєстрацію місця проживання/перебування особи. На сьогодні здійснюються організаційні заходи з надання в Центрі надання адміністративних послуг з 01.01.2015 послуг з оформлення закордонних паспортів (3 послуги), послуг Державного земельного агентства України (5 послуг), послуг з державної реєстрації майнових прав на нерухоме майно (3 послуги). За період з 01.01.2014 по 19.12.2014 в Центрі надання адміністративних послуг надано 17479 послуг [103].

Наступним суб'єктом, який здійснює безпосереднє надання електронних послуг є дозвільний центр - постійно діючий робочий орган або

структурний підрозділ виконавчого органу міської ради міста обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення, обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної у місті Києві державної адміністрації, уповноваженого Радою міністрів Автономної Республіки Крим міністерства або республіканського комітету (далі - уповноважений орган виконавчої влади Автономної Республіки Крим), через який за принципом організаційної єдності здійснюються видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, прийняття декларацій шляхом взаємодії державного адміністратора з дозвільними органами, зазначеними в абзаці одинадцятому Закону України [131]. Таким суб'єктом є центральний орган виконавчої влади, призначений Президентом України.

Тобто, органи місцевого самоврядування через свої структурні підрозділи, а також через Центри надання адміністративних послуг, дозвільні центри здійснюють організацію та безпосереднє надання електронних послуг.

Дозвільні центри діють за принципом «єдиного вікна», тобто способу взаємодії між уповноваженим органом та суб'єктом звернення з метою підготовки та видачі пакету документів, який надає можливість реалізувати право на отримання документів дозвільного характеру.

З наведеного вище можемо зробити деякі узагальнення. Отже, в цілому в нашій країні створені та функціонують органи публічної адміністрації, діяльність яких як прямо (наприклад, Центри надання адміністративних послуг), так і опосередковано (Державне агентство з питань електронного урядування в Україні) пов'язана з наданням електронних послуг. Ієрархічну вертикаль органів публічної адміністрації, які надають електронні послуги, можна поділити на такі організаційно-правові рівні: 1) рівень вищого органу в системі публічної адміністрації – Кабінет Міністрів України; 2) рівень центральних органів виконавчої влади (міністерства, агентства, служби, інспекції); 3) рівень суб'єктів з делегованими повноваженнями; 4) рівень органів місцевого самоврядування; 5) рівень місцевих органів виконавчої влади.

У сфері надання електронних послуг взаємозв'язки між даними суб'єктами здійснюються на засадах субординації таким чином: Кабінету Міністрів України підпорядковуються міністерства, місцеві державні адміністрації. Система субординації існує й усередині інших органів публічної адміністрації, які мають вищий рівень відносно інших суб'єктів (наприклад, між Міністерством внутрішніх справ України та Державною міграційною службою України, адже діяльність останньої спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через

Міністра внутрішніх справ і який реалізує державну політику у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших визначених законодавством категорій мігрантів [138]).

Однак все ж основу відносин між органами публічної адміністрації у сфері надання адміністративних послуг становить принцип координації. Це проявляється в узгодженні дій, взаємних консультаціях, обміну інформації стосовно того чи іншого виду електронних послуг, спільному користуванні Державними реєстрами, наданні методичної, правової, технічної допомоги, прийнятті спільних правових актів тощо.

Функціональну вертикаль органів публічної адміністрації можна поділити таким чином: 1) органи публічної адміністрації, основні повноваження яких пов'язані з наданням електронних послуг (Центри надання електронних послуг; Державне підприємство «Інформаційний центр» Міністерства юстиції України); 2) органи публічної адміністрації, які мають окремі повноваження у сфері надання електронних послуг (Міністерство юстиції України, Державна міграційна служба України, Державна будівельно-архітектурна інспекція тощо); 3) органи публічної адміністрації, які мають опосередковані повноваження у сфері надання електронних послуг (Кабінет Міністрів України, Державне агентство з питань електронного урядування в Україні).

Отже, в системі органів публічної адміністрації створені та функціонують відповідні суб'єкти, діяльність яких безпосередньо пов'язана з наданням електронних послуг.

Інші органи публічної адміністрації, які мають окремі повноваження у сфері надання електронних послуг (Міністерства, агентства, служби, інспекції), реалізуючи державну політику в одній чи кількох сферах, виконують окремі функції, пов'язані з наданням електронних послуг, наприклад, як зазначалося вище, Міністерство юстиції України та інші. Крім того, не можна не звернути увагу на те, що у разі, коли більшість функцій центрального органу виконавчої влади пов'язана з наданням послуг населенню, він створюється як служба [173].

Органи публічної адміністрації, які мають опосередковані повноваження у сфері надання електронних послуг (Кабінет Міністрів України, Державне агентство з питань електронного урядування в Україні) безпосередньо не надають електронних послуг, але здійснюють функції загального керівництва та регулювання діяльності інших суб'єктів публічної адміністрації, які безпосередньо надають електронні послуги населенню.

Органи публічної адміністрації, основні повноваження яких

пов'язані з наданням електронних послуг, безпосередньо здійснюють діяльність, пов'язану з наданням електронних послуг населенню.

Наступні особливості публічної адміністрації як суб'єкта надання електронних послуг полягають у покладенні обов'язку забезпечувати постійне та безперервне отримання громадянами інформаційних електронних послуг відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації" від 13 січня 2011 р. № 2939-VI, Порядку оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3.

Нині громадяни мають доступ у мережі Інтернет до офіційного урядового веб-порталу, а також веб-сайтів галузевих міністерств та інших центральних органів виконавчої влади. Здебільшого на сайтах розміщують загальну інформацію про орган, його структуру, повноваження, нормативно-правову базу. Також подають електронні адреси для зворотного зв'язку, гостьові книги, електронні форми для звернень до посадових осіб з конкретними питаннями, інколи працюють "громадські (Інтернет) приймальні", "гарячі лінії", де дають відповіді на актуальні питання, що стосуються діяльності цього органу. Інформацію на веб-сайтах постійно оновлюють. Вимоги щодо інформаційного наповнення й технічного забезпечення функціонування веб-сайтів державних органів затверджено спільним наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України "Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади" від 25 листопада 2002 р. № 327/225 [21; 142].

Аналіз веб-сайтів зазначених вище, а також інших органів публічної адміністрації дозволяє зробити деякі висновки стосовно діяльності публічної адміністрації як суб'єкта надання адміністративних послуг. По-перше, під час вивчення інформації, яка розміщується на веб-сайтах органів публічної адміністрації, встановлено, що електронні послуги надаються в такі способи:

- 1) на веб-сайті розміщується інформація про послугу органу публічної адміністрації;
- 2) розміщується інформація про пакет документів, який необхідний для отримання послуги;
- 3) здійснюється приймання окремих документів з використанням інформаційно-комунікаційних засобів (електронна пошта та інші засоби Інтернету);
- 4) здійснюється запис на особистий прийом до суб'єкта надання послуги на зручний для

громадянина час через «електронний кабінет».

По-друге, дослідження інформації, що розміщується на веб-сайтах публічної адміністрації стосовно можливості отримати електронну послугу, свідчить про те, що жоден суб'єкт публічної адміністрації на сьогодні неспроможній надати електронну послугу, результатом якої є оформлення адміністративного акта.

Жоден веб-сайт не відповідає вимогам реальної інтерактивності, тобто досі не забезпечено можливостей обміну даними з метою здійснення операцій в режимі on-line. Наприклад, замовлення паспортів, продовження дії ліцензій і патентів тощо. Така організація сайтів полягає вже не так в інформуванні, як у безпосередньому обслуговуванні [21].

Однак сьогодні не налагоджено механізм обміну інформацією між громадянином та органом влади в режимі on-line. Більшість сайтів органів виконавчої влади в розділі “каталог послуг” лише надають загальну інформацію про послуги, розміщують бланки заяв на її одержання та не передбачають можливостей для відповіді на заяву, надання електронного адміністративного акта. Крім того, немає єдиної інформаційної інфраструктури для встановлення взаємодії та обміну інформацією між відомствами державної влади, що унеможлиблює надання більшості адміністративних послуг у режимі “єдиного вікна”. Фактично не впроваджено механізм захисту електронних документів шляхом застосування цифрового підпису, обов'язкового реквізиту електронного документа, що є підставою для його обліку та набрання юридичної сили [21].

Отже, електронні послуги в діяльності публічної адміністрації надаються в такі способи: інформування про послугу (безпосереднє надання інформації на веб-сайті про послуги); одностороння взаємодія (забезпечується можливість особі отримати електронну форму документа). Такі форми надання електронних послуг, як двостороння взаємодія (забезпечення можливості оброблення електронного документа, включаючи ідентифікацію); проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень) майже не здійснюються.

Розділ 2

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1. Правова регламентація діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг

Упродовж багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження в діяльність органів публічної влади технологій електронного урядування відбувалися несистемно, майже стихійно. Так, можливості використання технологій електронного урядування мали факультативний характер, зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур [64].

Правові акти, що регулюють суспільні відносини у сфері надання електронних послуг органами публічної адміністрації, можна класифікувати за:

а) юридичною силою (закони, підзаконні нормативні акти);

б) об'єктом регулювання (ті, що регулюють права й обов'язки споживачів послуг (заявників); ті, які визначають правовий статус органів публічної адміністрації як суб'єкта надання електронних послуг; ті які визначають статус інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних систем (реєстрів, баз даних тощо));

в) предметом регулювання (діяльність, пов'язана з виробництвом, торгівлею лікарськими засобами, піротехнічними засобами тощо, консультаційна допомога, довідкова та інформаційна робота, оформлення матеріалів з питань дозвільної та ліцензійної діяльності) [80].

Для чіткої ієрархії нормативно-правових актів та логічної структури, на наш погляд, необхідно в межах дисертаційного дослідження розглянути саме першу класифікацію, визначивши всі законні та підзаконні нормативно-правові акти, що регулюють надання електронних послуг, в результаті чого виявити прогалини та запропонувати шляхи їх усунення [80].

Відповідно до ст. 3 Конституції України «людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відпові-

дає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» [66]. Також Конституцією гарантується, що «громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами» (ст. 38) та «усі мають право направляти індивідуальні чи колективні звернення ... до органів державної влади». Отже, діяльність держави спрямована на задоволення потреб та інтересів фізичних і юридичних осіб. Держава в цьому випадку є партнером, що надає послуги, а фізичні та юридичні особи – одержувачами послуг.

Також, відповідно до ст. 34 Конституції України, «кожен громадянин має право вільно збирати, зберігати, використовувати та поширювати інформацію в усній формі, письмово або іншим способом» [66]. У ст. 9 Закону України «Про інформацію» також зазначено, що «всі громадяни мають право отримувати інформацію, а також закріплено можливість вільного отримання, використання, поширення та зберігання відомостей, необхідних для реалізації своїх прав і задоволення законних інтересів» [148].

Можливість висвітлення діяльності органів влади в мережі Інтернет (на власних веб-сайтах) – це лише невелика частка від загальної кількості варіантів інформування органами влади про свою діяльність, але, враховуючи стрімкий розвиток ІКТ, дуже важливим в контексті задоволення потреб громадян в інформації є отримання сервісних послуг.

В Україні сформовано нормативно-правову базу, що регулює питання поширення в мережі Інтернет інформації про соціально-економічну діяльність у державі та регіонах, нормативно-правову діяльність органів влади, процедуру надання адміністративних послуг.

До законодавчих актів можна віднести такі правові норми:

– ст. ст. 33, 38, 122-1 та 181 Кодексу адміністративного судочинства України, які передбачають можливість здійснення комунікацій (повідомлення електронною поштою) та участь в судовому засіданні в режимі відео-конференції [59];

– Закон України «Про концепцію Національної програми інформатизації» [151, с. 182], спрямований на забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією на основі широкого використання інформаційних технологій;

– згідно зі ст. 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» оприлюднення інформації про проект регуляторного акта може бути здійснене на офіційній сторінці органу публічної адміністрації в мережі Інтернет [133] (але виключно за відсутності у цього органу влади власного друкова-

ного засобу масової інформації);

– ст. ст. 5 та 19 Закону України “Про доступ до публічної інформації” дозволяють використовувати офіційні веб-сайти органів влади для оприлюднення публічної інформації та інших офіційних документів, а також використовувати електронну пошту для подання запиту на публічну інформацію [132] тощо.

У свою чергу, процес запровадження в діяльність органів влади механізму надання електронних послуг пройшов складну та тривалу еволюцію. Упродовж кількох років приймалися підзаконні нормативно-правові акти, які слугували передумовою для запровадження електронних послуг у діяльності публічної адміністрації, а саме:

– 15 лютого 2006 р. – розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади” № 90-р [169];

– 12 липня 2007 р. – наказ Міністерства економіки України “Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг” № 219 [135];

– 27 травня 2009 р. – постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг” № 532 [140];

– 17 липня 2009 р. – постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо впорядкування адміністративних послуг” № 737 [146];

– 27 січня 2010 р. – постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг” № 66 [134];

– 5 січня 2011 р. – постанова Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання платних адміністративних послуг” від № 33 (передбачала надання платних послуг виключно у випадку, якщо це передбачено законом) [41];

– 26 жовтня 2011р. – розпорядження Кабінету Міністрів України “Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг” № 1076-р [137];

– 5 грудня 2011 р. – постанова Кабінету Міністрів України “Про Реєстр адміністративних послуг” № 1274 [165].

Розкриємо більш детально деякі вищевказані нормативно-правові акти та інші законопроекти в період з 2006 по 2011 роки.

Так, у розпорядженні Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади” № 90-р було визначено основні критерії належності послуг до адміністративних, основні принципи розвитку сукупності та-

ких послуг, коло проблем, які необхідно розв'язати. Також цим документом виділено критерії оцінки якості надання адміністративних послуг та приділено увагу основним положенням платності окремих видів таких послуг. Окремо було наголошено на необхідності прийняття низки законів («Про Кабінет Міністрів України», «Про міністерства та інші центральні органи виконавчої влади», «Адміністративно-процедурний кодекс») для визначення основних засад діяльності ОВВ у цій сфері. Разом з тим, хоча в документі йдеться про систему надання адміністративних послуг, дана концепція не визначає переліку елементів таких послуг та їхньої суті, що на практиці призводить до неоднозначного трактування поняття «адміністративна послуга».

Протягом 2009 р. у Верховній Раді України було зареєстровано 2 законопроекти, що надійшли від КМУ: проект Закону «Про послуги, що надаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування та бюджетними установами» [164] та проект Закону «Про адміністративні послуги» [123].

Перший законопроект [164] складався з п'яти статей і був спрямований, як і нормативні документи КМУ 2009 р., на обов'язковість надання адміністративних послуг тільки бюджетними установами. Делегування повноважень суб'єктам господарювання, які не мають статусу бюджетних установ, не допускається. До того ж відповідні органи державної влади та органи місцевого самоврядування мають прийняти рішення про відкликання повноважень, які були делеговані суб'єктам господарювання з надання таких послуг, а також вжити заходів навіть до припинення діяльності суб'єктів господарювання, які були спеціально утворені для надання таких послуг.

Цим законопроектом не вносилися конструктивні уточнення до жодної категорії послуг та не йшлося про впорядкування самих послуг та їх оплату. Суть законопроекту фактично зводилася до поповнення Державного бюджету України за рахунок небюджетних організацій. Ймовірно, що в результаті таких перетворень відбудеться фактична ліквідація певних суб'єктів господарювання та збільшення навантаження на державних службовців органів державної влади та органів місцевого самоврядування і, як наслідок, зниження якості надання адміністративних послуг. Оскільки в законопроекті не йдеться про перегляд цін, то можна дійти висновку, що після прийняття цього закону високі ціни на деякі адміністративні послуги не зміняться. До того ж залишається проблема єдиної сукупності узгоджених методик розрахунку ціни і вартості адміністративних послуг за їхніми видами.

Другий законопроект [123] визначає загальні засади надання адміністративних послуг (поширюється на правовідносини, пов'язані з наданням адміністративних послуг фізичним та юридичним особам). Разом з тим він також окреслює межі системи адміністративних послуг – визначає види адміністративних послуг. Власне визначенням чотирьох видів цих послуг й окреслюється сфера адміністративних послуг. До них віднесено: видачу документів дозвільного характеру (в тому числі ліцензування); реєстраційні дії, а також нострифікацію та верифікацію; акредитацію, атестацію і сертифікацію; підтвердження певного юридичного статусу.

Законопроект визначаються основні категорії (за суб'єктом надання: державні та муніципальні послуги), однак визначення власне адміністративних послуг відсутнє. Так само як і попереднім [164], цим законопроект визначається, що делегування повноважень з надання адміністративних послуг можливе тільки бюджетним організаціям, однак існує п. 4 ст. 4, яким адміністративний орган може залучати підприємства для надання адміністративних послуг у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України. Отже, цей пункт залишає можливість КМУ визначати шляхи делегування повноважень небюджетним організаціям окремо для кожного адміністративного органу.

Також цим законопроект передбачається, що кошти, які отримуються адміністративними органами як плата за надання послуг, переказуються на рахунки адміністративного органу і спрямовуються на забезпечення процедур надання таких послуг. Однак таке положення діє, якщо в спеціальному законодавстві щодо окремого виду послуг прямо не передбачено переказ коштів до відповідного бюджету.

Зазначений законопроект (ст. 14) вводиться в дію одночасно з Адміністративно-процедурним кодексом України і, таким чином, має уточнювати процедурні питання, які виникають саме у процесі надання адміністративних послуг, а також в нормувати відносини між адміністративними органами та фізичними і юридичними особами. Отже, і ці законопроекти не сприяють, на нашу думку, внесенню виваженої раціональності у процеси й результати діяльності держави щодо адміністративних послуг як інструменту втілення в життя зрозумілої, вигідної і досяжної політики для всіх, хто діє в межах закону.

Розглянуті законопроекти є різними за суттю та мають скоріше відомчі ознаки, розроблені різними міністерствами. Перший був розроблений Мінекономіки, а другий – Мін'юстом України [123; 164]. В обох проектах законів проглядається увага до захисту відомчих інтересів самими міністерствами – спрямування коштів від наданих послуг виклю-

чно до Держбюджету України та процедурні питання відносин органів державної влади з фізичними та юридичними особами.

Протягом 2010 р. Мін'юстом розроблено новий проект Закону України «Про адміністративні послуги», яким визначається поняття та стандарт адміністративних послуг, а також передбачається встановлення розміру плати за послугу залежно від її мети.

Зазначимо, що науковці мають різні погляди щодо прийняття окремого закону про адміністративні послуги. Деякі представники юридичних наук [6, с. 150; 8; 75] стверджують, що для унормування відносин між державними органами та громадянами достатньо існування Адміністративно-процедурного кодексу, де такі відносини (адміністративне провадження за заявою) регулюватимуться в частині їх надання. Інші вказують на необхідність існування двох законів [183, с. 28-33]. На важливості виокремлення адміністративних послуг із загальної кількості всіх державних послуг та впорядкуванні процесів їх надання наголошують С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк [43].

Слід наголосити, що Адміністративно-процедурний кодекс регулює відносини з прийняття управлінських рішень, де одержувачі управлінських послуг можуть брати активну участь. А надання адміністративної послуги не передбачає втручання одержувачів під час її вироблення, тому що всі процедури максимально регламентовані. Отримувач тільки звертається за послугою та отримує результат (позитивний чи негативний). При цьому про неможливість отримання таких послуг отримувач може бути повідомлений вже на стадії звернення до органу за послугою. Тому ми поділяємо думку науковців та практиків [183], які наголошують на необхідності прийняття та існування окремого закону про адміністративні послуги.

Підтвердженням того, що для унормування діяльності з вироблення і надання адміністративних послуг (як муніципальних, так і державних) вкрай необхідно мати окремий закон, є документи органів державної влади щодо бачення майбутніх реформ у регуляторній сфері держави. Комітетом з економічних реформ при Президентові України [104] було розглянуто проблеми державного регулювання підприємництва, де адміністративні послуги розглядались у контексті платних послуг бюджетних установ, а не як нова ідеологія сервісної держави з надання фізичним і юридичним особам державних, у тому числі й адміністративних, послуг. А дозвільна система, ліцензування, сертифікація тощо взагалі не сприймаються як рівнозначні заходи держави у регулюванні підприємницької діяльності, не говорячи про те, що вони є складовими системи вироблення і надання адміністративних послуг.

Відсутність цілісного сприйняття системи вироблення і надання адміністративних послуг призводить до фрагментарного впорядкування окремих видів адміністративних послуг і безсистемного нагромадження нормативних документів, що призводить до суперечностей у законодавстві та лягає тягарем на підприємництво. Крім того, на найближчому до отримувачів цих послуг рівні існують ще й адміністративні послуги органів місцевого самоврядування. Тому вкрай необхідним є чіткий розподіл повноважень з вироблення політики стосовно адміністративних послуг та їх надання на рівні міст і районних центрів.

Необхідність виокремлення адміністративних послуг та їх впорядкування підтримується і Президентом України. Так, у серпні 2011 р. було підписано доручення Президента [209], в якому наголошується на вдосконаленні порядку надання адміністративних послуг.

У зв'язку з цим нами проаналізовано всю сукупність проектів законів України, поданих на розгляд Верховної Ради. Привертає увагу той факт, що найчастіше народними депутатами опрацьовуються законопроекти, які стосуються реєстраційних дій органів державної влади. При цьому один і той самий законопроект може розглядатися кілька разів. Дещо менше уваги приділяється законопроектам, що стосуються державних закупівель, ліцензування та дозвільних процедур.

Однак слід наголосити, що проблемам адміністративної реформи та публічної адміністрації увага зовсім не приділяється, жодного законопроекту з такою назвою у Верховній Раді України не зареєстровано.

Так, 6 вересня 2012 р. було прийнято Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI [124], який докорінно змінив ситуацію не тільки щодо надання адміністративних послуг, але й щодо застосування в діяльності органів влади технологій електронного урядування для надання електронних послуг. Відтепер ці технології стали обов'язковими в роботі органів публічного управління.

Після прийняття цього Закону в нормативно-правовій базі України стали з'являтися документи, які визначають конкретні моменти використання технологій електронного урядування в діяльності органів влади щодо надання електронних послуг:

– постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг” від 30 січня 2013 р. № 57 [141];

– розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року” від 24 липня 2013 р. № 614-р [168];

– постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” від 1 серпня 2013 р. № 588 [144].

Постановою Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення інформаційної системи «Електронний Уряд» визначено, що «одним із пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг» [145] і, відповідно до «Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [119], виділено чотири види надання інформаційної послуги: інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія і проведення трансакцій. За цим Порядком перелік має чотири основні розділи: послуги для громадян, послуги для державних службовців, послуги для юридичних осіб та послуги для представників міжнародної спільноти. Проте, як вважають деякі дослідники, така класифікація потребує доопрацювання, оскільки, наприклад, не передбачено послуг, пов’язаних з правами власності на землю, та не визначено зміст конкретних послуг [17, с. 56].

Основні цілі щодо надання послуг в електронному вигляді визначено в Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки [159, с. 102]. Зокрема, вказано на необхідність збільшення різноманітності та кількості послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, та впровадження механізмів надання органами державної влади й органами місцевого самоврядування юридичним та фізичним особам інформаційних послуг з використанням мережі Інтернет.

Незважаючи на існування нормативно-правових документів, які регулюють сферу впровадження послуг в електронному вигляді, існують певні недоліки щодо визначення та класифікації послуг; деякі програми та документи мають декларативний характер та «їм бракує чіткого логічного ланцюга: мета – завдання – результати – короткотермінові наслідки – довготермінові наслідки» [17, с. 195]. Тому нагальною є потреба в розробці стратегії розвитку електронного урядування в Україні.

На необхідності даної стратегії неодноразово наголошується на науково-практичних конференціях, «Днях електронного урядування» та в наукових дослідженнях. Зокрема, в дослідженні «Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації» наголошується, що «розробка та прийняття стратегії сприятиме досягненню європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг для

бізнесу та громадян» [17, с. 215].

Проблема інформаційної відкритості органів державної влади та органів місцевого самоврядування теж має важливе значення. Закритість процедур процесу надання послуг та низький рівень інформованості населення про принципи діяльності публічного органу є суттєвим гальмом при впровадженні адміністративних послуг в електронному вигляді. Інформаційна відкритість є одним із факторів легітимності влади, її ефективної політики та важливим засобом громадського контролю і протидії корупції. Лише необхідний рівень відкритості та прозорості публічних органів влади сприятиме вирішенню цієї проблеми.

Перелік необхідної інформації, її інформативне наповнення, періодичність оновлення і контроль за її достовірністю та захистом визначено в Постанові КМУ «Про Порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [162]. Оприлюднення такої інформації здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом запровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення їх впливу на процеси, що відбуваються в державі [210]. Перші веб-сайти органів влади, або Інтернет-представництва органів влади, були створені понад 10 років тому. Однак, аналізуючи результати моніторингів веб-сайтів на прозорість та відкритість сайтів, уніфікованості рубрик, системність розміщення інформації в контексті задоволення потреб громадян в інформації, інтерактивних можливостей, можна зробити висновок, що ефективність цього процесу різниться між органами влади. Вимоги ж до інформації та стандартів веб-сайтів органів місцевого самоврядування на даний час відсутні, але рівень інформаційної відкритості веб-сайтів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування є предметом уваги різних громадських організацій та дослідників.

У 2007 р. Українським центром політичних досліджень (УЦПД) було проведено моніторинг інформаційної відкритості сайтів центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) та обласних державних адміністрацій (ОДА) [79]. У тому ж році за підтримкою Фонду «Відродження» були проведені та оприлюднені результати аналізу веб-сайтів органів виконавчої влади та місцевого самоврядування [17], а у 2009 р. коаліцією громадських організацій досліджено інформаційну відкритість сайтів міст обласного значення України та складено їхній рейтинг [51].

Одним із принципів нововведень, що передбачають використання технологій електронного урядування в діяльності органів влади, є Єдиний державний портал адміністративних послуг. Так, ч. 1 ст. 9

Закону України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон) визначає, що одним із трьох способів надання адміністративних послуг є саме Єдиний портал: «Адміністративні послуги надаються суб'єктами надання адміністративних послуг ... через Єдиний державний портал адміністративних послуг» [124]. Самому Порталу присвячено ст. 17 Закону, де міститься визначення: «Єдиний державний портал адміністративних послуг – це офіційне джерело інформації про надання адміністративних послуг в Україні, через яке забезпечуються надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Internet» [124]. Держателем Єдиного державного порталу адміністративних послуг є центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику економічного розвитку, яким сьогодні є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України [111].

Згідно із Законом функціями Єдиного державного порталу адміністративних послуг є:

«1) доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

2) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку;

4) можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

5) можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг;

6) можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі» [77].

Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57 [141]. Електронний веб-сайт цього порталу – <http://poslugu.gov.ua/>. Аналіз відомостей, які містяться на цьому порталі, свідчить про те, що отримати повноцінну адміністративну послугу в електронному вигляді з використанням ресурсів цього порталу неможливо. Здебільшого особа може отримати загальну інформацію про адміністративну послугу, а саме: про підстави та порядок надання послуги; строки її надання; перелік необхідних документів для надання послуги. Також не можна не звернути увагу на те, що для отримання переважної

більшості адміністративних послуг особа повинна особисто звернутися до суб'єкта публічної адміністрації.

Слід констатувати, що на сьогодні електронну послугу через веб-сайт Єдиного порталу надання адміністративних послуг отримати неможливо.

Окремим напрямком передбачених законодавством про надання адміністративних послуг новацій, які передбачають використання технологій електронного урядування, є інформування органом публічної адміністрації споживачів адміністративних послуг. І ці новації передбачають обов'язковість розміщення інформації про послуги, які надаються публічною адміністрацією, на офіційному веб-сайті.

Згідно з п. 2 ч. 2 ст. 6 Закону суб'єкт надання адміністративної послуги (а таким є кожний орган влади) зобов'язаний забезпечити «створення та функціонування веб-сайтів з інформацією про порядок надання адміністративних послуг». А ч. 2 ст. 8 Закону визначає, що «Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті». Крім цього, п. 4 ч. 2 ст. 6 Закону зобов'язує орган влади (в т.ч. – кожну міську, сільську чи селищну раду) надавати інформацію про порядок надання адміністративних послуг через засоби телекомунікації (в т.ч. – електронну пошту) [124]. Таким чином, офіційний веб-сайт органу влади та використання електронної пошти для комунікації перестали бути факультативним явищем у місцевому самоврядуванні, а стали обов'язковими елементами в діяльності окремих органів місцевого самоврядування.

Більше того, ч. 2 ст. 12 Закону зобов'язує всі міські ради міст обласного (в АР Крим – республіканського) значення для надання адміністративних послуг утворити постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської ради – центр надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП). Згідно з ч. 10 цієї ж статті Закону примірне положення про ЦНАП та його регламент затверджує Кабінет Міністрів України. Відповідно до п. 1 Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 113, ЦНАП повинен бути створений не тільки в містах обласного значення, але й усіх містах та навіть селищах, які є адміністративними центрами районів [143]. А відповідно до п. 20 Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588, «орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті» [144]. Таким чином, наявність

власного офіційного веб-сайту стала обов'язковою не тільки для переважної більшості міських рад України, але й для деяких селищних рад.

Згідно з п. 2 ч. 2 ст. 6 Закону суб'єкт надання адміністративної послуги (яким є кожен орган влади) зобов'язаний розмістити на веб-сайті інформацію про: «порядок надання відповідних адміністративних послуг; режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень; наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування» [124].

Також на офіційному веб-сайті органу влади повинні бути розміщені бланки заяв на отримання адміністративних послуг та інші документи, необхідні для отримання послуги. Частина 10 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» вимагає: «Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг» [124]. Таким чином, на офіційному веб-сайті органу влади повинні бути інформація про порядок надання адміністративних послуг, інформаційні картки та бланки заяв на отримання адміністративних послуг.

Не менш важливим нововведенням, що передбачає використання технологій електронного урядування при інформуванні органом влади споживачів адміністративних послуг, є Реєстр адміністративних послуг. Згідно з ч. 1 ст. 6 Закону «суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі» [124].

Визначення терміна «Реєстр адміністративних послуг» міститься в Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57: «єдина інформаційна комп'ютерна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до закону суб'єктами надання адміністративних послуг, ...формується з метою: ведення обліку адміністративних послуг; забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги» [141].

Формування та ведення Реєстру забезпечу Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Станом на четвертий квартал 2014 р. реєстр адміністративних послуг всупереч вимогам закону знаходиться

не на Урядовому порталі, а на Єдиному державному порталі адміністративних послуг: <http://poslугy.gov.ua/AdminService/List>.

Ще одним способом інформування органом влади споживачів адміністративних послуг із використанням технологій електронного урядування є надання консультацій споживачам. Згідно зі ст. 6 ч. 2 п. 4 Закону «суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити ... надання суб'єкту звернення, який звернувся засобами телекомунікації (... електронної пошти ...), інформації про порядок надання адміністративних послуг» [124].

Окремим аспектом використання технологій електронного урядування при наданні електронних адміністративних послуг є організація діяльності адміністратора. Визначені законодавством України процедури надання адміністративних послуг передбачають створення та функціонування системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів. Згідно з ч. 1 ст. 14 Закону «організація забезпечення надання адміністративних послуг здійснюється шляхом ... забезпечення безоплатного авторизованого віддаленого доступу адміністраторів у режимі вільного часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг». А ч. 8 ст. 9 Закону визначає, що «суб'єкт надання адміністративної послуги отримує відповідні документи або інформацію без участі суб'єкта звернення, у тому числі шляхом прямого доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління» [124]. Ця норма зобов'язує орган влади з'єднатися мережею телекомунікаційного зв'язку з іншими органами влади, в розпорядженні яких перебувають документи, необхідні для надання адміністративної послуги. Це визначено п. 2 ч. 9 ст. 9 Закону, який передбачає формування «системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення безоплатного та відкритого доступу до ... інформаційних систем та баз даних» [124]. При цьому такий доступ повинен бути забезпечений відповідним ступенем захисту від несанкціонованого витоку інформації.

Виконання цієї вимоги закону передбачене Концепцією Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р., затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня № 614-р. Серед шляхів та способів розв'язання проблеми недостатності інформаційного забезпечення надання електронних адміністративних послуг

Концепцією визначено такі напрямки:

– «створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в автоматичному режимі;

– забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування;

– підключення до інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, державної установи «Урядовий контактний центр» та забезпечення фінансування подальшого функціонування й модернізації зазначеної системи» [168].

Концепція передбачає орієнтовний обсяг фінансування, необхідний для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, 150 млн грн [168].

Дії зі створення та підтримки власного офіційного веб-сайту та створення міжвідомчої системи електронної взаємодії потребують значних ресурсних витрат. Але це є дуже великою проблемою як для органів місцевого самоврядування, так і взагалі для установ публічного управління на регіональному та місцевому рівнях. Цілком обґрунтованим є побоювання, що тільки бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення виконання вимог законодавства у відведені законом строки. У той же час ч. 1 ст. 18 Закону визначає, що «фінансове та інше забезпечення діяльності системи державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг здійснюється виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих бюджетів» [124].

Таким чином, сучасна нормативно-правова база України передбачає існування широкого спектру процедур інформування публічної адміністрації споживачів адміністративних послуг із використанням інфо-

рмаційно-комунікаційних технологій про порядок надання послуг. Можна констатувати, що сьогодні «сформовано основні правові засади побудови інформаційного суспільства шляхом прийняття низки нормативно-правових актів, які, зокрема, регулюють суспільні відносини у сфері сприяння розвитку громадянського суспільства, створення інформаційних електронних ресурсів, захисту прав інтелектуальної власності на такі ресурси, гарантій та механізму доступу до публічної інформації, розвитку електронного урядування та відкритого уряду, електронного документообігу, інформаційної безпеки тощо» [170].

Тобто в цілому можна стверджувати, що загальні передумови нормативно-правового регулювання надання електронних послуг створені, але для повноцінного впровадження електронних послуг цього недостатньо. Адже сьогодні нормативно-правова база, яка регулює підстави та порядок надання саме електронних послуг в Україні, відсутня, як і відсутні нормативно-правові акти, що визначають технічні стандарти та регулюють адміністративні процедури їх надання.

Початковим кроком до вдосконалення правового регулювання надання електронних послуг має стати прийняття Закону України «Про електронні послуги», який повинен враховувати міжнародний та вітчизняний досвід надання електронних послуг. Прийняття такого закону дозволить визначити відповідні стандарти та процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією. Прийняття цього закону дозволить, з одного боку, встановити процедури, які визначатимуть повноваження публічної адміністрації з надання електронної послуги, підстави та порядок її отримання, з іншого боку, буде здійснюватися захист прав особи щодо отримання електронної послуги.

На нашу думку, проект Закону України «Про електронні послуги» повинен складатися з таких розділів:

- 1) загальні положення;
- 2) права та обов'язки учасників електронної послуги;
- 3) загальні вимоги та стандарти до надання електронних послуг;
- 4) адміністративні процедури надання електронних послуг;
- 5) заключні положення.

Розділ 1 пропонованого закону має містити загальні положення, які повинні врегульовувати сферу дії закону, основні терміни та поняття, необхідні для правильного тлумачення і які надаються законодавцем, основні принципи надання електронних послуг та про учасників електронних послуг.

Розділ 2 повинен включати статті, які мають визначати: права заявника при отриманні електронної послуги; права та обов'язки органу

публічної адміністрації, який надає електронну послугу; права та обов'язки посередника в наданні електронної послуги (сервісні центри, технічне обслуговування).

У Розділах 3 та 4 повинно бути визначено вимоги до стандартів надання електронних послуг, технічні стандарти їх надання, про організацію доступу та надання електронної послуги. Законом має визначатися перелік форм електронних документів, які необхідно надати для отримання послуги, та порядок їх надання, реєстрації та оброблення відповідним органом (посадовою особою) публічної адміністрації, місце надання послуги, строки надання послуги, порядок оскарження рішень тощо.

Глава 5 повинна містити інформацію про порядок набрання чинності цим законом.

2.2. Характеристика адміністративних процедур надання електронних послуг адміністрацією України

Перш ніж здійснити науковий аналіз адміністративних процедур надання електронних послуг публічною адміністрацією, ми не можемо обійти увагою загальнотеоретичні наукові дискусії, що склалися з приводу співвідношення понять «адміністративний процес» та «адміністративна процедура», з'ясування сутності поняття «адміністративна процедура» та її особливостей і структури.

Численні дискусії науковців розгортаються щодо розуміння адміністративного процесу. Більшість вітчизняних фахівців дотримуються так званої управлінської концепції, відповідно до якої адміністративний процес розглядається як врегульований адміністративно-процесуальними нормами порядок здійснення суб'єктами адміністративного права виконавчої влади та вирішення індивідуальних адміністративних справ відповідними органами, їх посадовими особами, а також спорів, що виникають між органами виконавчої влади та іншими суб'єктами адміністративно-правових відносин [185, с. 99; 192]. До плеяди таких учених слід віднести Ю.П. Битяка, О.В. Кузьменко, Р.В. Миронюка, Т.П. Мінку, О.І. Миколенка, М.М. Тищенко та ін.

Представники юрисдикційної концепції розглядають адміністративний процес як юрисдикційну діяльність органів державного управління, що має своїм завданням лише вирішення спорів та застосування у разі необхідності заходів адміністративного примусу, тобто адміністративний процес трактується аналогічно судовому процесу [30; 81, с. 153].

До таких учених належать Р.С. Мельник, М.В. Бевзенко, А.Т. Комзюк, В.П. Тимошук та ін.

У зв'язку з цим на сьогодні в юридичній науці вироблено дві концепції розуміння адміністративно-процесуального права (адміністративного процесу) – судова та управлінська (або її сучасний варіант – публічно-обслуговуюча) [86].

Не вдаючись до дискусій з цього питання, слід підтримати авторів навчального посібника «Адміністративно-процесуальне право» за редакцією Т.П. Мінки, які вважають, що доки не сформовано адміністративно-процедурне законодавство, не напрацьовано його термінологію, не можна виводити адміністративно-процедурні відносини за межі правового регулювання адміністративно-процесуального права, хоча в майбутньому це цілком можливий та необхідний варіант формування інститутів адміністративного права [86]. З-поміж цього аргументами щодо такої авторської позиції є відсутність чіткого розмежування поняття «процедура» від загальноживаного в теорії адміністративного процесу поняття «провадження» [9, с. 15].

Так, відома дослідниця адміністративно-процесуальних відносин О.В. Кузьменко зазначає, що процес слід розглядати як діяльність суб'єктів права із здійснення правової регламентації суспільних відносин та реалізації права, а процедуру — як формалізований бік такої діяльності [86]. Процедура детермінує порядок здійснення суб'єктами правовідносин юридично значущих дій, які у своїй сукупності складають юридичний процес [74; 28]. У свою чергу, Е.Ф. Демський визначає процедуру в адміністративному процесі як встановлені законодавством правила, порядок і умови (зразок) вчинення процесуальних дій щодо розгляду, розв'язання і вирішення конкретної адміністративної справи в публічній сфері [36; 86].

Підтримуючи управлінський підхід до тлумачення змісту адміністративного процесу, можемо зазначити, що адміністративно-процесуальну діяльність здійснюють не лише публічна адміністрація, а й адміністративні суди. Тому, на нашу думку, буде раціональним для позначення діяльності публічної адміністрації, що регулюється адміністративно-процесуальними нормами, використовувати термін «адміністративна процедура».

Поняття адміністративна процедура має охоплювати порядок здійснення усієї «зовнішньо спрямованої» діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, тобто реалізацію наявних повноважень щодо суб'єктів, які не входять у структуру адміністративного органу . До такої діяльності належить прийняття нормативно-

правових та індивідуальних адміністративних актів [81, с. 154].

Таку ж позицію займає і О.С. Лагода й інші науковці, які адміністративну процедуру розглядають як встановлений адміністративно-процесуальними нормами порядок розгляду та вирішення індивідуальних справ органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, який завершується прийняттям адміністративного акта або укладанням адміністративного договору [36; 73; 78].

Однак, на нашу думку, процедурна діяльність публічної адміністрації не тільки складається з дій з прийняття нормативно-правових та індивідуальних актів, вона також має у своєму змісті надання послуг, які не пов'язані з прийняттям індивідуального акта (освітні, деякі соціальні послуги тощо). Зокрема, як ми вже зазначали вище, деякі електронні послуги в діяльності публічної адміністрації не пов'язані з прийняттям індивідуального акта.

Наступним дискусійним моментом у науці адміністративного права є відсутність єдності поглядів на співвідношення понять «адміністративна процедура» та «адміністративне провадження». Одні вчені ці поняття ототожнюють, тоді як інші вважають, що вони співвідносяться між собою як загальне і часткове.

Важко погодитися з цим твердженням, оскільки, як ми вже з'ясували, процедура – це порядок учинення дій, а провадження – конкретні дії. Отже, ці категорії, не маючи спільних родових ознак, належать до непорівнюваних, а відношення «загальне – спеціальне» можна встановити лише між порівнюваними поняттями. Також існує думка, що адміністративне провадження й адміністративна процедура мають надто багато спільних ознак і не можуть бути змістовно відокремлені одне від одного [27]. Проте така думка є також хибною, оскільки поняття мають різне змістове навантаження [81, с. 155].

Досліджуючи проблеми співвідношення понять «адміністративна процедура» та «адміністративне провадження», В.П. Тимошук зазначає, що поняття «процедура» і «провадження» можуть співвідноситися як статика і динаміка. Тобто процедура – це встановлений порядок розгляду та вирішення справи (модель провадження), а провадження – це вже власне розгляд та вирішення конкретної справи [194, с. 66].

Цієї ж думки дотримується й М.Б. Острах, яка так визначає провадження з надання адміністративних послуг: урегульований адміністративно-правовими нормами адміністративний регламент, порядок якого визначає діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта (дозволу, ліцензії, реєстра-

ції, сертифіката тощо), спрямованого на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків; «адміністративний регламент з надання адміністративної послуги» – встановлений порядок організації діяльності органів публічної адміністрації, їх структурних підрозділів та посадових осіб, пов'язаної з виконанням покладених завдань та реалізацією повноважень з надання адміністративних послуг [98, с. 166].

Аналогічною є позиція розробників проекту Адміністративно-процедурного кодексу, в якому адміністративна процедура визначається як порядок адміністративного провадження [174].

На думку Р.О. Куйбіди та В.І. Шишкіна, поняття адміністративна процедура» та «адміністративне провадження» співвідносяться як «загальне та особливе» (що, правда, лише стосовно широкого розуміння адміністративного процесу), як «статика і динаміка», де процедура – це встановлений порядок розгляду і вирішення справи (модель провадження), а провадження – це власне розгляд і вирішення конкретної справи.

Враховуючи викладене, адміністративну процедуру з надання електронної послуги можна визначити як сукупність встановлених законодавством послідовно здійснюваних, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, дій відповідного органу публічної адміністрації (посадової особи), пов'язаних з виконанням покладених завдань та реалізації повноважень з надання електронних послуг.

Адміністративні процедури надання електронних послуг мають на меті покращити якість діяльності публічної адміністрації із забезпечення реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

З цієї назви впливає перша ознака адміністративної процедури з надання електронних послуг – нормативність, тобто діяльність публічної адміністрації з їх надання має бути врегульована законодавством. Це стосується всіх стадій та процедурних дій.

Наступна ознака, на яку спрямована діяльність публічної адміністрації з надання електронних послуг, є її зовнішнє спрямування. Так, стосовно особливостей адміністративних послуг В.П. Тимошук зазначає, що вся діяльність органів виконавчої влади поділяється на «внутрішньоапаратну» і «зовнішньо спрямовану». Зовнішні відносини виникають між суб'єктом, що не входить у структуру органу, це може бути також інший адміністративний орган. В останньому випадку також стосовно «внутрішньоапаратних» відносин правове регулювання є важливим настільки, щоб забезпечити законність у діяльності органів влади. Але коли адміністративний орган впливає на приватну особу, постає про-

блема гарантування прав і законних інтересів особи. З огляду на це, ознакою адміністративної процедури можна назвати її зовнішній характер, адже вона стосується прав, свобод та законних інтересів приватних осіб [7, с. 20].

Погоджуючись з цим, можна зазначити, що стосовно електронних послуг, які надаються одним органом публічної адміністрації іншому, в кінцевому результаті від якості, своєчасності та повноти їх надання залежить і якість надання електронних послуг особі. Наприклад, від того, як повно буде здійснюватися надання Державним підприємством «Інформаційний Центр Міністерства юстиції України» доступу до державних реєстрів інших органів публічної адміністрації, в цілому залежить і якість електронної послуги, яку отримує особа. Це стосується й діяльності Центрального засвідчувального органу, який надає електронні послуги іншим органам публічної адміністрації, а саме Обслуговування посилених сертифікатів відкритих ключів (далі – сертифікатів ключів) засвідчувальних центрів органів виконавчої влади або інших державних органів та центрів сертифікації ключів (далі – Центрів) здійснюється відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис» та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері використання електронно-цифрового підпису [172].

З цієї ознаки адміністративних процедур надання електронних послуг випливає й наступна ознака – їх публічний характер та особливий суб'єктний склад. Це виражається у тому, що адміністративні процедури надання електронних послуг здійснюються в публічній сфері і надаються виключно публічною адміністрацією.

Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією не мають виключно індивідуального характеру на відміну від адміністративних процедур надання адміністративних послуг. Так, наприклад, адміністративні процедури надання адміністративних послуг, соціальних послуг мають індивідуальний характер, адже «прийняте рішення у справі стосується конкретних фізичних або юридичних осіб, що перебувають у відносинах з органами публічної адміністрації [201]. Однак адміністративні процедури надання інформаційних послуг в електронній формі не мають індивідуального змісту, адже електронні інформаційні послуги є особливим видом електронних послуг, які надаються публічною адміністрацією і які спрямовані на задоволення інформаційних потреб широких верств населення шляхом отримання електронної довідкової інформації або відповідних електронних документів.

Відсутність безумовного індивідуального змісту адміністративних

процедур надання електронних послуг тягне за собою виокремлення ще однієї ознаки, а саме: відсутність обов'язкового оформлення адміністративного акта. Так, деякі адміністративні процедури надання в електронному вигляді інформаційних і соціальних послуг не передбачають оформлення адміністративного акта, а отримання електронної довідкової інформації чи відповідного електронного документа.

Наведене вище дозволяє дійти висновку, що однією з ознак адміністративних процедур є їхня інтерактивність (від англ. *interaction* — «взаємодія»), тобто принцип організації системи, за якого мета досягається інформаційним обміном елементів цієї системи. При наданні електронних послуг використовуються інтерактивні сайти.

Під інтерактивним слід розуміти сайт, контент якого формується «на льоту», на основі даних, отриманих від відвідувача сайту та оброблених сервером. Тому поняття «інтерактивний» можна віднести до всіх сайтів, що мають форми відправки повідомлень, онлайн-анкети та опитування, реєстраційні форми, лічильники відвідувань, форми для онлайн-замовлень та інші подібні елементи. Для реалізації інтерактивних «властивостей» сайтів застосовуються спеціальні програмні коди – серверні скрипти. Саме серверні скрипти роблять обробку отриманих від відвідувачів сайту даних і формують відповідну html-сторінку. Інтерактивний сайт дозволяє підтримувати зв'язок між адміністрацією та відвідувачами в режимі реального часу без будь-яких допоміжних засобів – для цього є системи онлайн-консультацій, онлайн-чатів (системи миттєвого обміну повідомленнями прямо на сайті) та інші подібні інструменти [207].

З ознаки інтерактивності впливає й інша ознака, а саме те, що взаємодія між споживачем послуги та суб'єктом її надання здійснюється з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (мережі Інтернет, інформаційних систем та ресурсів тощо).

Адміністративні процедури надання електронних послуг передбачають реалізацію послідовно здійснюваних дій, тобто стадійність. Тобто будь-яка адміністративна процедура має свою внутрішню структуру, яку становить певна сукупність окремих елементів. Основними складовими адміністративних процедур є стадії, етапи й окремі дії, здійснення яких визначається логікою адміністративно-процедурної діяльності. Саме ці елементи й визначають структуру та послідовність учинення дій при розгляді й вирішенні конкретних адміністративних справ. Викладене вище стосується й адміністративних процедур надання електронних послуг [31, с. 28].

Враховуючи викладене, можна виділити такі ознаки адміністрати-

вних процедур з надання електронних послуг:

- 1) нормативність;
- 2) зовнішнє спрямування та публічність;
- 3) взаємодія між споживачем послуги та суб'єктом її надання здійснюється з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- 4) інтерактивність;
- 5) стадійність
- 6) висока швидкість реалізації.

Отже, кожна адміністративна процедура, незалежно від її конкретного різновиду, має низку відповідних стадій. Стадії відрізняються одна від одної за своїми цілями, завданнями, колом учасників, спектром процесуальних дій, правовими наслідками проходження стадії тощо.

Аналіз характерних особливостей адміністративних процедур надає змогу визначати в їх структурі кілька основних стадій. Так, на думку Д.М. Бахраха, доцільне й законне використання владних повноважень передбачає таку схему їх реалізації, за якою загальними для будь-якої адміністративної процедури є стадії вивчення та аналізу фактичної ситуації, прийняття обґрунтованого акта й виконання рішення [18, с. 610]. Перша стадія – це стадія збирання необхідної інформації, її фіксування та аналізу. Саме в межах цієї стадії з'ясовується фактичний стан справ, виявляються проблеми й обираються можливі шляхи їх вирішення. Друга стадія – прийняття обґрунтованого акта – закінчується оформленням рішення, що передбачає його остаточне редагування, підписання, присвоєння акта порядкового номера та ін. Доведення рішення до відома виконавців, заінтересованих осіб є початком його виконання, що становить зміст третьої стадії адміністративної процедури [18, с. 608-609].

На стадії аналізу ситуації, необхідного для підготовки обґрунтованого рішення, найчастіше виокремлюють такі етапи, як етап правової ініціативи, етап аналізу ситуації та визначення варіантів правового впливу на неї, етап підготовки проекту рішення тощо [18, с. 610; 177].

Виходячи з того, що кількість стадій адміністративної процедури безпосередньо залежить від конкретних обставин, вважаємо за доцільне ділити всі стадії адміністративної процедури на обов'язкові й необов'язкові (факультативні) [31, с. 29].

Так, І. Зайцев, зазначаючи, що конкретні адміністративні процедури можуть бути як повними, так і скороченими (наприклад, якщо результати справи не підлягають перевірці; крім того, далеко не кожне прийняте рішення потребує спеціального провадження щодо його виконання тощо), до основних (обов'язкових) стадій пропонує зараховувати

порушення справи, підготовчі дії, розгляд і вирішення справи шляхом здійснення правових приписів [31, с.29; 188, с. 402].

Отже, основними складовими адміністративних процедур є їхні стадії – самостійні частини адміністративно-процедурної діяльності, що визначають структуру та відбивають послідовність учинення дій при вирішенні конкретних адміністративних справ. Наявні підходи до класифікації стадій адміністративних процедур надають змогу визначити загальні стадії, які властиві всім адміністративним процедурам. До цих стадій слід віднести такі: стадію відкриття адміністративної справи; стадію розгляду адміністративної справи; стадію перегляду адміністративної справи; стадію виконання рішення у справі [31, с. 31].

Зазначене стосовно стадійності стосується й адміністративних процедур надання електронних послуг. Отже, стадії адміністративних процедур надання електронних послуг є самостійними частинами адміністративно-процедурної діяльності, які визначають послідовність вчинення дій при вирішенні конкретних адміністративних справ або здійсненні соціального обслуговування.

Особливістю адміністративних процедур надання електронних послуг є те, що звернення особи з заявою до відповідного органу публічної адміністрації відбувається через мережу Інтернет, а результат розгляду заяви особи оформлюється або в електронному, або паперовому вигляді.

В загальному вигляді більшість адміністративних процедур надання електронних послуг мають такі стадії: початок процедури надання електронної послуги; безпосереднє надання електронної послуги; стадію оскарження рішення та/або дій (бездіяльності) посадової особи, який надав електронну послугу; стадію завершення надання електронної послуги.

Початок процедури надання електронної послуги характеризується тим, що інформація про послугу розміщується на офіційному веб-сайті органу публічної адміністрації [37; 39; 99] або на Єдиному державному порталі адміністративних послуг [47]. зміст інформації про послугу, як правило, включає загальні відомості, яким чином отримати ту чи іншу послугу (порядок отримання), яким правовим актом вона регулюється, які документи необхідно надати для отримання послуги.

Крім того, на сайті можуть міститися інформаційні картки отримання послуги, в яких в узагальненому вигляді містяться такі відомості: інформація про суб'єкта надання послуги; місце надання послуги; підстава для одержання послуги; перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них; порядок та

спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; платність/ безоплатність надання адміністративної послуги; строк надання адміністративної послуги; перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги; результат надання адміністративної послуги; способи отримання результату.

Також, на офіційних сайтах відповідного органу публічної адміністрації розміщуються [38] або можуть розміщуватися [37] в електронному вигляді форми заяв та інших документів, які необхідні для отримання послуги, інформаційні та технологічні картки. Але саме наданням такої інформації й обмежується надання електронних послуг в Україні.

Однак не можна не звернути увагу на особливості адміністративної процедури отримання електронної послуги, пов'язаної, наприклад, з реєстрацією в черзі у дошкільний навчальний заклад дитини. Переважно сьогодні це є майже не єдина електронна послуга від органів місцевого самоврядування, яка повністю надається в електронному вигляді (додатки №№ 3-4 [44; 85; 105]. Адміністративна процедура надання цієї послуги складається з таких складових: звернення на офіційний сайт; отримання загальної інформації про послугу в електронному вигляді; заповнення електронної заявки про зарахування до черги у відповідний навчальний заклад; реєстрація заявки з використанням системи Інтернет; отримання інформації про зарахування до черги; підтвердження заявки про зарахування.

Наприклад, протягом 2014 року мешканцями м. Вознесенськ Миколаївської обл., відповідно до реєстру уніфікованої системи «Електронна реєстрація в ДНЗ», отримано 563 направлення. З їх числа 81 заявка дітей одnorічного віку, 279 заявок дітей дворічного віку, 86 заявок видані дітям трирічного віку, 55 – чотирирічного віку, 50 – п'ятирічного та 12 – шестирічного віку. Станом на 10 січня 2015 року до реєстру вже прийнято 249 заявок дітей, що бажають піти до дитячих садків у 2015 році, а на 2016 рік вже прийнято 22 заявки дітей. Зважаючи на обмежену кількість місць у дошкільних навчальних закладах міста, з метою грамотного та своєчасного сформування груп і щоб кожна дитина в місті була забезпечена дошкільною освітою, батьків просять, починаючи з моменту отримання свідоцтва про народження, створити заявку на порталі «Електронна реєстрація до ДНЗ». Нагадується, що всі дошкільні навчальні заклади м. Вознесенськ приймають дітей на навчання тільки за наявності направлення, роздрукованого з порталу електронної реєстрації працівниками Управління освіти Вознесенської міської ради. Для тих, хто ще не зареєструвався до електронної черги, повідомляється, що для того, щоб отримати місце в електронній черзі, необхідно зробити

таке:

- зареєструватися на сайті <https://reg.isuo.org/>;
- ознайомитись з інструкцією з електронної реєстрації для батьків;
- заповнити форму у розділі «Мої заявки»;
- підтвердити заявку – прикріпити електронну скан-копію чи фотозображення оригіналів документів у вказані поля заявки (свідоцтво про народження дитини; документ, що підтверджує наявність пільг); підтвердити протягом 10 робочих днів з дня подання заявки, звернувшись до управління освіти (якщо інформація, зазначена в заяві, підтверджена документами, то дитина отримує постійну реєстрацію в електронній черзі за первинною датою подання заяви в електронному вигляді) [208].

Аналіз переважної більшості веб-порталів органів публічної адміністрації (офіційних сайтів міністерств, служб та агентств; офіційних сайтів Центрів надання адміністративних послуг міст Києва, Дніпропетровська, Одеси, Кіровограда, Чернігова, Херсона, Вінниці, Єдиного державного порталу адміністративних послуг) свідчить про те, що надання електронних послуг саме й обмежується лише розміщенням інформації про послугу, а також електронними формами заяв та інших документів, які необхідні для отримання послуги, інформаційні та технологічні картки.

Однак не можна не звернути увагу на те, що адміністративні процедури надання електронних послуг в Україні в діяльності публічної адміністрації обмежуються тільки початковими стадіями. Сьогодні відсутні можливості заявнику надавати в електронному вигляді документи для отримання послуги, відсутні можливості заявнику здійснювати моніторинг процесу отримання послуги та отримувати результати послуги в електронному вигляді. На нашу думку, запровадження в діяльність публічної адміністрації саме цих етапів дозволить говорити про те, що в Україні у повному обсязі надаються електронні послуги.

Проведене нами дослідження стану реалізації адміністративних процедур надання електронних послуг свідчить про відсутність єдиних стандартів та процедур їх надання.

На нашу думку, процес надання електронних послуг має відбуватися таким чином:

- 1) відбувається підготовка та розміщення інформації про публічну послугу відповідним органом публічної адміністрації на офіційному веб-сайті та/або в Єдиному державному порталі адміністративних послуг;

- 2) здійснюється інформування фізичних та юридичних осіб про порядок надання публічних послуг;

3) забезпечується приймання та реєстрація електронної заяви від особи про отримання публічної послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій:

3.1. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій відбувається ідентифікація особи;

3.2. дистанційно здійснюється електронна оплата за надання послуги;

4) відбувається передача прийнятої електронної заяви особи до відомчих інформаційних ресурсів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій:

4.1. здійснюється електронна фіксація факту передачі електронної заяви;

4.2. відбувається контроль за розглядом заяви про надання електронної послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Такий контроль має здійснювати як сам адміністратор, так і особа-заявник;

4.3. забезпечується можливість надати електронні документи, необхідні для отримання послуги;

5) завершується надання електронної послуги шляхом отримання особою електронного документа або його отримання у паперовому вигляді у встановлений в електронній черзі час.

Крім того, процес надання електронних послуг має включати й стадію оскарження дій чи бездіяльності органу публічної адміністрації під час реалізації адміністративної процедури надання послуги. Реалізація оскарження особою дій або бездіяльності органу публічної адміністрації, наприклад в адміністративному порядку, також має відбуватися в електронному вигляді з можливістю звернення з електронною скаргою та моніторингом результатів розгляду такої скарги.

Реалізація першої стадії адміністративних процедур надання електронних послуг повинна включати в себе можливість особі заповнення в електронному вигляді відповідної заяви з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, а також надання в електронному вигляді інших необхідних документів.

Друга стадія передбачає можливість доступу особи до відкритих відомостей, які містяться у відомчих електронних базах даних з метою отримання різних довідок та здійснення запитів.

Третя стадія передбачає можливість особі звернутися з електронною заявою для отримання послуги з використанням мережі Інтернет. На цій стадії також слід передбачити можливість особі сплатити в електронному вигляді кошти, необхідні для отримання послуги, та наявність зво-

ротного зв'язку із суб'єктом надання послуги про сплату коштів за неї.

На четвертій стадії забезпечується можливість надання особою електронних документів (сканованих паспортів, свідоцтв, довідок, інших документів в електронному вигляді), необхідних для отримання послуги з використанням мережі Інтернет, перевірки відповідним суб'єктом публічної адміністрації наданих електронних документів, а також у встановлених випадках запису до електронної черги на очний прийом для отримання документа у паперовому вигляді.

На п'ятій стадії особа отримує електронну послугу в такий спосіб: 1) отриманням електронного документа без необхідності особистого звернення до суб'єкта надання послуги; 2) отриманням особою паперового документа, але в цьому разі здійснюється запис до електронної черги, у встановлений час особа особисто звертається для отримання послуги у вигляді паперового документа.

Аналіз вищенаведеного дозволяє зробити такі висновки. По-перше, виділити такі процесуальні елементи адміністративних процедур надання електронних послуг як стадії, етапи та процесуальні дії. Стадії адміністративних процедур надання електронних послуг є самостійними частинами адміністративно-процедурної діяльності, які визначають послідовність вчинення дій при вирішенні конкретних електронних звернень.

По-друге, адміністративні процедури надання електронних послуг включають в себе такі стадії: початок процедури надання електронної послуги; розгляд заяви про надання електронної послуги; стадію завершення надання електронної послуги і факультативну стадію позасудового оскарження надання електронної послуги.

Початок процедури надання електронної послуги складається з таких етапів: вхід особи на веб-сайт органу публічної адміністрації; здійснення реєстрації/перевірка реєстрації; вибір необхідної послуги; завантаження електронних форм послуги; перевірка наявності електронних форм для заповнення; перевірка пакету документів, необхідних для отримання послуги; збір документів/заповнення електронних форм; відправлення до сервісного центру документів електронною поштою або формами.

Наступна стадія розгляду і вирішення електронної справи складається з таких етапів: прийняття електронного звернення та інших документів, необхідних для надання електронної послуги; реєстрація електронного звернення та інших документів, що формують електронну справу; направлення електронної справи за інстанцією (до відповідного органу (посадової особи), яка має повноваження розгляду й вирішення

справи; безпосереднє прийняття та розгляд електронної справи уповноваженим суб'єктом публічної адміністрації.

Наступна стадія має назву стадії завершення надання електронної послуги. Реалізація даної стадії може відбуватися у такі способи: 1) прийняття адміністративного акта (довідки, іншого документа) за результатами розгляду електронної справи; 2) без прийняття адміністративного акта (електронна черга в дитячий садок). Прийняття адміністративного акта (довідки, іншого документа) може виражатися у вигляді електронного документа або у паперовому вигляді. Якщо адміністративний акт приймається у паперовому вигляді на стадії прийняття рішення, особі має бути забезпечено можливість використання електронної черги отримати особисто відповідний адміністративний акт або надіслати його особі з використанням інших засобів зв'язку (пошта, факсимільний зв'язок). Прийняття електронного документа за результатами надання електронної послуги не передбачає особистої присутності особи перед відповідним суб'єктом публічної адміністрації. Результат надання такої послуги здійснюється з використанням інформаційно-телекомунікаційних документів.

Зараз ми розглянули основні стадії надання електронної послуги. Факультативною стадією надання електронних послуг є стадія позасудового оскарження результатів надання електронної послуги. На цій стадії здійснюється контроль за правильністю дій органу (посадової особи) публічної адміністрації з надання електронної послуги (дотримання встановленої процедури розгляду електронної справи, процесуальних строків, законністю прийняття (відмови у прийнятті) адміністративного акта тощо).

По-третє, в узагальненому вигляді адміністративні процедури надання електронних послуг можна зобразити у вигляді схеми, яка викладена у додатку № 5.

По-четверте, зазначені вище адміністративні процедури надання електронних послуг мають бути врегульовані у законодавстві України, адже це дозволить:

- 1) встановити єдині стандарти якості та доступності надання електронних послуг;
- 2) зафіксувати чітку послідовність адміністративних процедур надання електронних послуг та дій відповідного органу (посадової особи) публічної адміністрації;
- 3) забезпечити об'єктивну оцінку якості надання електронної послуги.

Розділ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

3.1. Впровадження електронних послуг у діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості

Стратегію розвитку Української держави спрямовано на покращення добробуту громадян включно із наданням якісних послуг, для чого потрібно створити законодавчі, організаційні, економічні основи. Хоча в Конституції України відсутні безпосередні посилення на такий атрибут державної влади, як послуги, що надаються її інститутами, проте ст. 3 визначено, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність є найвищою соціальною цінністю. Відтак права і свободи людини та громадянина визначають зміст і спрямованість діяльності держави, фактично встановлюють основи й межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання державних послуг. Держава повинна не лише «управляти» суспільством, а й надавати йому послуги. Громадяни у відносинах з державою є не прохачами, а споживачами послуг. Саме це потребує переосмислення ролі держави та зміни відносин між владою і громадянами, які повинні в повному обсязі користуватися державними послугами, адже державні послуги на практиці забезпечують конституційні права та свободи людини і громадянина [204].

У Європейському Союзі існує розподіл послуг у публічному секторі на державні (public services), тобто послуги загальних інтересів” (services of general interest), та “послуги загальних економічних інтересів” (services of general economic interest)

Послуги загальних інтересів охоплюють широке коло різноманітних сфер [191]: водопостачання, енергопостачання та поводження з відходами, охорони здоров'я та соціальні, комунальні, освітні, охоронні та поштові послуги, включно з адміністративними та управлінськими. Державними вважаються послуги, які не можуть надаватися на комерційній основі в умовах ринкової конкуренції. До так званих послуг загального економічного інтересу належать телекомунікаційні послуги, послуги з газо- й електропостачання, транспортні та по-

штові послуги [204; 218].

Сектор послуг є настільки важливим у Європейському Союзі, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу. Зокрема, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору чітко говориться, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг [204].

Ці принципи повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом. Спільна політика щодо юридичного регулювання окремих секторів сфери послуг здійснюється на основі окремих нормативних актів. Серед них: шість директив (2002/77/ЄС, 2002/58/ЄС, 2002/22/ЄС, 2002/21/ЄС, 2002/20/ЄС, 2002/19/ЄС) та одне рішення щодо сфери телекомунікацій; Директива щодо електроенергії (2003/54/ЄС), Газова директива (2003/55/ЄС), Поштова директива (97/67/ЄС), Біла книга щодо послуг загальних економічних інтересів (СОМ (2004)374), Повідомлення Комісії щодо державно-приватного партнерства, Біла книга “Європейська транспортна політика до 2010 р.: час приймати рішення”. У Європейському Союзі сформовано низку принципів, на яких ґрунтується політика ЄС у галузі послуг: партнерство між органами державної влади та громадянами щодо контролю за якісними послугами; збереження конкурентного середовища у наданні державних послуг; забезпечення загального доступу на єдиних засадах; забезпечення високого рівня якості та безпеки; дотримання прав споживачів у контексті прав людини; моніторинг та оцінка продуктивності та ефективності; визнання та повага до розмаїття послуг і ситуації; прозорість надання державних послуг; гарантія правової визначеності [204; 219].

Роботу з надання електронних послуг у Європейському Союзі було започатковано у 2001 році, результатом якої стала уніфікація електронних послуг, що надаються публічною адміністрацією (урядом). Це так звані e-government та e-administration. Сьогодні в країнах ЄС на майбутні роки є завдання розвивати навички громадян і підприємств у зверненні e-administration, спрощувати технічну основу для надання послуг, яка має бути зручною у користуванні для населення.

E-government у ЄС використовує цифрові інструменти та сис-

теми для надання більшості державних послуг громадянам та бізнесу. Сьогодні в ЄС створені та функціонують Транскордонні Цифрові Комунальні служби, які забезпечують функціонування єдиного цифрового ринку ЄС, завдяки якому особа може отримати електронну послугу за межами країни постійного проживання. Сьогодні ЄС працює над удосконаленням відповідних цифрових систем з метою покращення та спрощення єдиних стандартів надання електронних послуг для всіх країн ЄС, над створенням власного програмного забезпечення функціонування інформаційних та цифрових систем з метою уникнення залучення для цього посередників [217].

Для реалізації таких заходів ЄС було прийнято Європейський план дій електронного уряду на 2011-2015 рр. Цей План дій спрямований на створення умов для переходу електронного уряду на нове покоління відкритих, гнучких і спільних послуг електронного уряду на місцевому, регіональному, національному і європейському рівні. Метою реалізації даного Плану дій є створення транскордонних електронних послуг, що дозволить їх отримувати незалежно від країни перебування. Цей План також передбачає розвиток середовища, яке дозволить здійснити необхідну взаємодію систем і ключових компонентів, таких як e-Signatures та e-Identification, що, в свою чергу, надасть можливість отримувати послугу незалежно від країни походження на всій території ЄС [215].

Для реалізації заходів цього Плану також пропонується внести зміни та доповнення до чинного законодавства, що регулює e-Identification, електронні закупівлі, електронну охорону здоров'я, e-Justice, мобільність і соціальну безпеку. Кінцева мета реалізації цього Плану передбачає у 2015 році забезпечити 50 % населення ЄС електронними послугами, які мають надавати 80 % урядових органів [215].

Аналіз стану надання та розповсюдження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації ЄС дозволяє зробити такі узагальнення. По-перше, в ЄС законодавча база для запровадження електронних послуг була створена майже десять років тому. Сьогодні електронні послуги в ЄС функціонують та мають значне поширення. По-друге, ЄС сьогодні працює над низкою заходів, які повинні покращити надання електронних послуг. Так, основними напрямками для покращення надання електронних послуг у ЄС є: створення інформаційних цифрових систем, здатних покращити транснаціональне надання електронних послуг; поширити надання транснаціональних електронних послуг; удосконалення електронної системи ідентифікації особи та покращення захисту відповідних електронних персональних даних про особу; ство-

рення транснаціональних систем ідентифікації особи.

Наведені положення є загальними вимогами, що стосуються організації та надання електронних послуг публічною адміністрацією в країнах Європейського Союзу. Однак у кожній країні ЄС існують певні особливості надання електронних послуг. На нашу думку, для досвіду України цікавим буде дослідження як сучасного стану надання електронних послуг, так і передумов створення їх надання.

Наприклад, на початку запровадження електронних послуг урядом Угорщини було прийнято низку нормативно-правових актів, які визначали стратегію розвитку електронних послуг, підстави та порядок їх запровадження, зокрема:

- Стратегія e-government та запровадження Центральної Електронної Сервісної Системи, січень 2007;
- Концепція розвитку e-administration, квітень 2007;
- Детальна програма розвитку електронних послуг, травень 2007;
- Детальна програма розвитку послуг ЄС, травень 2007;
- Концепція розвитку електронної e-administration та електронних послуг, травень 2007 .

Результатом реалізації цих стратегічних документів є те, що, наприклад, в Угорщині сьогодні можна отримати 372 електронні послуги з використанням електронного урядового порталу «Клієнтські Ворота». Серед цих електронних послуг 20 різновидів електронних послуг є загальними для країн-членів ЄС. Починаючи з дня запровадження урядової інформаційної системи «Клієнтські Ворота» в Угорщині було отримано понад 39 млн електронних послуг, переслано понад 28 млн документів загальним обсягом 352 млн сторінок [220, с. 21]. За допомогою урядового сервісного порталу Угорщини «Клієнтські Ворота» можна отримати електронні послуги, що надаються 80 різними суб'єктами публічної адміністрації та іншими установами і організаціями [220, с. 27].

Основною проблемою, з якою зіткнувся уряд Угорщини, було встановлення єдиних стандартів та умов доступу до електронних послуг, створення налагодженої системи обміну інформацією між урядом, її ефективне управління та забезпечення інформаційної безпеки [220, с. 27].

Питання, які вирішує уряд Угорщини стосовно подальшого розвитку електронних послуг, були закріплені у Стратегії e-адміністрування-2010, в якій було визначено на найближчі роки такі заходи:

- забезпечення поширення електронних послуг;
- забезпечення поширення зворотних зв'язків між публічною ад-

міністрацією і громадянами та організаціями, які отримують електронні послуги;

- удосконалення технічних умов надання електронних послуг з використанням високих технологій та професіоналізму державних службовців у їх наданні;

- розвиток навичок серед громадян з оволодіння технологіями, що надають змогу використовувати електронні послуги [220, с.7].

Крім того, сьогодні уряд Угорщини працює над покращенням технологій, які здатні забезпечувати надання електронних послуг, враховуючи останні надбання науки й техніки у даній сфері.

Аналіз досвіду Угорщині щодо запровадження електронних послуг дозволяє зробити висновок про те, що в умовах становлення та розвитку електронних послуг в Україні слід враховувати досвід Угорщини стосовно необхідності прийняття відповідних правових актів, які б визначали план дій уряду України щодо створення та розвитку електронних послуг та узгодження стандартів їх надання з ЄС.

Запровадження електронних послуг у Польщі було розпочато з прийняттям Стратегії інформатизації Республіки Польща на 2004-2006 рр., реалізація якої дозволила створити у Польщі можливості громадянам отримувати послуги в електронному вигляді, а саме:

- одержувати на урядових порталах інформацію про послуги;
- звертатися із заявою про послугу в електронному вигляді;
- можливості ідентифікації особи;
- за окремими послугами отримувати результати в електронному вигляді (всього 18 послуг)
- моніторинг процедур надання послуг.

Крім того, реалізація заходів цієї стратегії дозволила:

- здійснити стандартизацію національних урядових веб-сайтів;
- налагодити електронний обмін інформацією між органами державної влади (Електронний Головний Офіс Міністрів);
- покращити якість тих послуг, які вже надалися в електронному вигляді;
- поліпшити електронну інфраструктуру та створити нові електронні ресурси публічної адміністрації;
- розвинути національну модель даних та стандарти комунікацій [214].

Як ми зазначали в інших підрозділах нашого дослідження, надання всього пакету документів та результату електронної послуги в електронному вигляді неможливо без функціонування системи електронної ідентифікації особи. Цікавим з досвіду Польщі є те, що в цій країні іс-

нує така система, яка дозволяє здійснити електронну ідентифікацію особи. Усі громадяни в Польщі мають свій власний унікальний ідентифікаційний номер, який було ними отримано в результаті загального перепису населення. Такі електронні номери громадян зберігає та веде міністерство внутрішніх справ Польщі (Система Pesel) Наступним кроком стало створення інтегральної національної системи з особистих записів (Система Osobowuch Rejestrow Panstwowych) з доступом до специфічної інформації для громадяни і бізнесу [214, с. 5].

Аналіз досвіду Польщі стосовно запровадження електронних послуг дозволяє зробити висновок про необхідність створення відповідної національної системи ідентифікації фізичних осіб з використанням стандартів, які передбачені законодавством ЄС.

Досить цікавим є досвід надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. Офіційний портал уряду ОАЕ (www.government.ae) є основним порталом надання електронних послуг. Для спрощення доступу до електронних послуг на порталі вони класифікуються за такими категоріями: послуги для фізичних осіб; послуги для бізнесу; послуги для відвідувачів; послуги для всіх. Крім того, отримати електронні послуги в ОАЕ можливо не тільки через мережу Інтернет, а також за допомогою мобільних телефонів, банкоматів та платіжних терміналів [100]. З використанням цього порталу особа може отримати всі публічні послуги, які надаються в ОАЕ в електронному вигляді.

Запровадження електронних послуг в ОАЕ розпочалося у 2001 році за ініціативою Міністерства фінансів країни, яке запропонувало замінити традиційний спосіб оплати за державні послуги на електронний. Реалізація цієї новації відбулася шляхом впровадження електронної оплати за послугу. Починаючи з 2002 р. урядом ОАЕ було прийнято та реалізовано низку стратегічних документів, а саме Програму Електронного уряду (листопад 2002), Стратегію електронного уряду (березень 2003), Програму реалізації Плану електронного уряду (червень, 2004). Початок функціонування порталу електронного уряду відбувся у березні 2005 р.

Якщо звернутися до розділу «електронні послуги» офіційного порталу уряду ОАЕ, то не можна не звернути увагу на зручність користування відповідним інформаційним ресурсом, на можливість ознайомитися з усіма послугами, які надаються публічною адміністрацією, на наявність простої та доступної інформації про послуги, а також на можливість отримання багатьох з них в електронному вигляді [100].

На нашу думку, створюючи сьогодні основу для запровадження електронних послуг, нам також слід врахувати й досвід ОАЕ щодо

зручності і простоти організації урядового веб-сайту щодо надання електронних послуг. Як ми вже зазначали в інших розділах нашого дослідження, вітчизняні офіційні портали публічної адміністрації не є зручними для користування. Інформація про ті чи інші послуги міститься на різних веб-сайтах публічної адміністрації, вона є дуже розпорошена та дублююча. На нашу думку, для зручності у користуванні інформаційними ресурсами з надання електронних послуг слід створити один урядовий веб-сайт, на кшталт офіційний портал уряду ОАЕ (розділ «електронні послуги»), в якому електронні послуги можна розподілити за такими категоріями: за видами послуг; за суб'єктами, які їх отримують (фізичні особи, юридичні особи).

Процес формування електронних послуг у Грузії розпочався зі створення Національного агентства державних реєстрів [45], який почав здійснювати реєстрацію об'єктів нерухомості та юридичних осіб з можливістю отримання відповідного документа в електронному вигляді.

У 2010 р. було створено Агентство обміну даними (DEA), завданнями якого є розвиток електронного врядування, забезпечення електронної взаємодії між державними відомствами, створення та підтримання належного функціонування відповідної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури.

Найбільш цікавою особливістю електронного урядування Грузії є Будинки Юстиції – державні установи, які було створено у 2011 р. і які спеціально призначені для надання державних послуг. Такі Будинки Юстиції забезпечують можливість отримати особі державну послугу, починаючи від отримання посвідчення особи, закінчуючи реєстрацією майна або шлюбу у режимі «Єдиного вікна». При цьому ці ж послуги можливо отримати, не виходячи з дому, в електронному вигляді, для чого особа повинна мати ID-картку, пристрій для її зчитування та доступ до Інтернету [45]

У Грузії організація електронної міжвідомчої взаємодії має багато спільного з Європейською Структурою сумісності (European Interoperability Framework). Використання методології European Interoperability Framework дозволяє забезпечити електронну взаємодію між відомствами, яка включає в себе організаційні, семантичні та технічні складові [45].

Корисним для використання в Україні є створення Єдиного державного реєстру інформації, на кшталт такого, який існує в Грузії. Закон Грузії «Про єдиний державний реєстр інформації» є правовою основою регулювання в публічному секторі Грузії реєстрів, баз даних та інформаційних систем. Крім того, цим законом регулюються відносини,

пов'язані з технічним забезпеченням процесів, пов'язаних з передачею, отриманням та зберіганням інформації, здійсненням сумісності різних інформаційних систем, а також здійсненням стандартизації правил ведення реєстрів, баз даних, інформаційних систем, надання послуг, а також реалізацією державної інформаційної політики [128].

Єдиний державний реєстр інформації Грузії веде Агентство з обміну даними, яке є юридичною особою публічного права і діє при Міністерстві юстиції Грузії. Це агентство здійснює діяльність, пов'язану із встановленням та виконанням єдиних стандартів баз даних інформаційних систем надання публічних послуг, здійснює електронну взаємодію з інформаційними системами публічної адміністрації у сфері надання послуг [128].

Досвід Грузії дозволяє зробити висновок, що в Україні також слід створити відповідного суб'єкта, який повинен вести всі державні електронні реєстри, встановлювати єдині стандарти надання електронних послуг, забезпечувати електронну взаємодію органів публічної адміністрації та технічне обслуговування.

Такі суб'єкти, що забезпечують єдині технічні стандарти електронних послуг та електронну взаємодію, існують в усіх країнах Європейської спільноти (European Interoperability Framework).

Наприклад, в Естонії функціонує відповідна система X-Road, яка адаптує різні інформаційні системи та здійснює обмін інформації між органами публічної адміністрації у сфері надання електронних послуг. Завдяки X-Road громадяни можуть отримати багато електронних послуг (наприклад, реєстрація місця проживання, перевірка особистих персональних даних, сплата податків тощо) [222]. Крім того, інформаційно-комунікаційні системи Естонії дозволяють отримувати електронні послуги завдяки використанню цифрового індикатора, який є в електронному чипі паспорта громадянина Естонії [213].

Крім того, в Естонії функціонує дуже зручний електронний портал надання послуг для громадян та юридичних осіб. Наприклад, надання електронних послуг в Естонії також можливе завдяки електронній системі DigiDog, яка забезпечує зберігання, обмін та використання цифрового підпису документів. Завдяки можливостям цієї системи особа може надати будь-який документ з електронним підписом, який матиме юридичну силу [213].

Електронні послуги в Республіці Казахстан почали свій розвиток з Указу Президента Казахстану № 829 від 10 листопада 2004р «Про державну програму формування «електронного уряду» в Республіці Казахстан», яким передбачалося вирішення таких завдань:

1. Інформаційний етап - публікація і поширення інформації.
2. Інтерактивний етап - надання послуг шляхом прямої і зворотної взаємодії між державним органом і громадянином.
3. Транзакційний етап - взаємодія шляхом здійснення через урядовий портал фінансових і юридичних операцій.
4. Трансформаційний етап - створення комплексних, композитних електронних послуг. Максимальна оперативність у наданні соціально-значущих послуг [129].

Реалізація цих заходів дозволила у 2006 р. запустити веб-портал електронного уряду Республіки Казахстан, протягом 2007-2009 років було створено електронний міжвідомчий документообіг, інфраструктуру відкритих ключів, єдине національне транспортне середовище державних органів та реалізовано електронні послуги. У 2010 р. на порталі з'явилися перші транзакційні послуги, що дозволяють проведення онлайн-платежів. Так, в першу чергу було реалізовано онлайн-плату податків, державних та митних зборів, штрафів за порушення правил дорожнього руху, в 2011 році здійснюється оплата послуг житлово-комунального господарства [117].

Упродовж 2012 року на веб-порталі Електронного уряду Республіки Казахстан було запущено низку соціально-значущих державних послуг, серед яких послуги РАГС, Міністерства охорони здоров'я, Міністерства внутрішніх справ і Міністерства освіти. Окрім запуску нових послуг, у 2012 р. було змінено дизайн порталу електронного уряду з метою істотного збільшення зручності його використання [117].

Крім того, протягом 2010-2014 рр. у Республіці Казахстан до низки нормативно-правових актів держави було внесено певні зміни та доповнення, які стали основою для запровадження електронних послуг. А саме, згідно із Законом Республіки Казахстан від 15 липня 2010 року № 337-IV «Про внесення змін та доповнень до окремих законодавчих актів Республіки Казахстан з питань розвитку «електронного урядування» до таких правових актів, як Кримінально-процесуальний кодекс, Цивільний кодекс, законів «Про банки та банківську діяльність», «Про нотаріат», «Про національний архівний фонд та архіви», «Про адміністративні процедури», «Про органи юстиції», «Про електронний документ та електронний цифровий підпис» тощо було введено такі поняття, як «електронні інформаційні ресурси», «електронні державні послуги», «форма електронного документа», «оператор платіжного шлюзу «Електронний уряд»», «електронна ліцензія», «інформаційно-комунікаційна мережа» та ін. [92].

У 2010 р. в Республіці Казахстан серед 211 видів державних пос-

луг можливість надання в електронній формі мали лише такі:

реєстрація електронних інформаційних ресурсів та інформаційних систем у державному реєстрі електронних інформаційних ресурсів та інформаційних систем;

депонування інформаційних систем, програмних продуктів, програмних кодів і нормативно-технічної документації в депозитарії;

видача посвідчення про повідомлення про валютну операцію;

надання правової статистичної інформації;

присвоєння персонального ідентифікаційного номера виробникам (імпортерам) окремих видів нафтопродуктів, а також на товари виробників та імпортерів деяких видів підакцизної продукції і мазуту;

видача відомостей про відсутність (наявність) податкової заборгованості, заборгованості по обов'язкових пенсійних внесках, соціальним відрахуванням, виписок з особового рахунку;

видача довідки про суми отриманих доходів з джерел у Республіці Казахстан й утриманих (сплачених) податків;

довіреність, яка надається резиденту-платнику податків;

видача патенту індивідуальним підприємцям для застосування спеціального податкового режиму;

видача обліково-контрольних марок на алкогольну продукцію (за винятком виноматеріалу і пива);

призупинення (продовження, відновлення) представлення податкової звітності платника (податкового агента) податків;

роз'яснення податкового законодавства Республіки Казахстан;

прийняття податкової звітності;

проведення заліків і повернень сплачених сум податків, інших обов'язкових платежів до бюджету, пені, штрафів;

повернення податку на додану вартість з бюджету [32].

Станом на 2015 р. у Республіці Казахстан, крім цих послуг, також надаються й інші послуги в електронному вигляді, а саме : реєстрація за місцем проживання; зняття з реєстраційного обліку; видача адресних довідок; взяття на облік безробітних осіб; надання довідок безробітним особам, які перебувають на обліку; реєстрація народження дитини; внесення виправлень та доповнень до актів громадянського стану; призначення допомоги для догляду за дитиною; взяття на чергу у дитячий садок; прийняття до школи [95].

Для можливості надання електронних послуг громадянам було прийнято Правила надання деяких державних послуг в електронній формі на підставі однієї заяви. Відповідно до цих правил особа може звернутися цілодобово з електронною заявою до відповідного суб'єкта, що

надає послугу. Інформація про надання послуги або відмову в її наданні надсилається до особистого кабінету заявника органом, що надає послугу [120].

Одним із головних нормативно-правових актів, який регулює надання електронних послуг, є Закон Республіки Казахстан «Про інформатизацію» від 11 січня 2007 р., який встановлює правові основи інформатизації, регулює суспільні відносини, що виникають при створенні, використанні і захисті електронних інформаційних ресурсів та інформаційних систем [93].

Відповідно до цього закону під електронною послугою розуміється надання фізичним і юридичним особам інформаційних, інтерактивних і транзакційних послуг із застосуванням інформаційних технологій. Тобто в Республіці Казахстан видами електронних послуг є: інформаційні послуги, інтерактивні та транзакційні.

Згідно зі ст. 1 цього закону інтерактивна послуга – це послуга за поданням електронних інформаційних ресурсів користувачам за їхніми запитамі або за угодою сторін, що вимагає взаємний обмін інформацією; транзакційна послуга - послуга з надання користувачам електронних інформаційних ресурсів, що вимагає взаємного обміну інформацією із застосуванням електронного цифрового підпису; інформаційна послуга - послуга з надання користувачам інформаційних ресурсів [93].

Отже, законодавець Республіки Казахстан виділяє три види електронних послуг. І це не випадково, адже кожна з них має відповідний правовий режим регулювання.

Крім того, цим законом урегульовано компетенцію всіх рівнів органів державної влади щодо забезпечення функціонування та взаємодії інформаційно-комунікаційних систем і технологій у Республіці Казахстан, забезпечення інформаційної безпеки та використання інформаційних систем надання електронних послуг. Цим законом також урегульовано статус інформаційних ресурсів та інформаційних систем Республіки Казахстан як державних, так і недержавних, порядок формування, використання та доступу до них, а також їх реєстрацію і проведення аудиту.

Главою 6 цього закону врегульовано порядок взаємодії державних інформаційних систем у межах «електронного уряду», главою 7 визначено права та обов'язки фізичних і юридичних осіб щодо доступу до електронних інформаційних ресурсів та порядок його надання.

Аналіз викладеного дозволяє зробити висновки, що в цілому в Республіці Казахстан створено та функціонує відповідна нормативно-

правова база, завдяки якій надаються електронні послуги. Крім того, сьогодні в Республіці Казахстан надаються всі базові електронні послуги для населення.

Цілком слушною для запровадження в діяльності органів публічної адміністрації України є Методика оцінки ефективності діяльності застосування інформаційних технологій у Республіці Казахстан. Так, вона призначена для визначення ефективності застосування інформаційних технологій центральними державними і місцевими виконавчими органами областей, міста республіканського значення, столиці з метою оптимізації процесів і підвищення прозорості діяльності державного органу.

Оцінка застосування інформаційних технологій державним органом здійснюється за такими критеріями:

1) результативний критерій:

ефективність інтернет-ресурсу;

функціонування відомчих інформаційних систем;

2) процесні критерії:

автоматизація функцій державного органу;

використання міжвідомчих інформаційних систем.

За кожним критерієм визначено показники, відповідно до яких виставляються бали [94].

До основних напрямів подальшого формування стандартів надання електронних державних послуг в Республіці Казахстан слід віднести:

розробку єдиної системи нормативно-довідкової інформації для використання інформаційними системами «Електронного Уряду»;

розробку єдиних технічних і методологічних вимог для підтримання контенту інтернет-ресурсів «Електронного уряду» і державних інтернет-ресурсів;

внесення змін до галузевих законодавчих актів у частині розвитку «Електронного уряду» й легітимності надання електронних послуг;

гармонізацію і розробку нових стандартів у сфері інформаційно-комунікаційних технологій [95].

Аналіз стану законодавства про електронні послуги та їх використання свідчить, що в Республіці Казахстан створено всю необхідну правову базу, яка дозволяє використовувати електронні послуги в діяльності публічної адміністрації.

Підсумовуючи викладене, можна зробити такі висновки. Аналіз досвіду зарубіжних країн щодо становлення та сучасного стану надання електронних послуг свідчить про те, що в аналізованих нами країнах (зокрема, Угорщина, Польща, Казахстан, ОАЕ, ЄС) запроваджен-

ню електронних послуг передувала низка заходів правового регулювання, які визначали поступовість створення всіх необхідних правових, організаційних та фінансових умов, спрямованих на перебудову форм та методів діяльності публічної адміністрації у сфері надання послуг. Зокрема, приймалися стратегічні документи (концепції, стратегії, програми), які саме й вирішували такі завдання. На нашу думку, подальша розбудова електронних послуг в Україні повинна ґрунтуватися на відповідній національній програмі.

Здійснюючи заходи щодо розбудови електронних послуг, сьогодні Український уряд також повинен враховувати й ті проблеми, з якими зіткнулися й уряди інших країн, а саме необхідно:

вживати заходів щодо покращення професіоналізму посадових осіб публічної адміністрації, а також розвивати навички громадян з оволодіння технологіями, що надають змогу використовувати електронні послуги (сьогодні ці заходи вживаються в усіх країнах ЄС);

створити відповідну національну систему ідентифікації фізичних осіб з використанням стандартів, які передбачені законодавством ЄС (Естонія, Польща, Грузія та інші);

створити єдиний зручний та доступний у використанні портал, з використанням можливостей якого особа може отримати будь-які послуги, що надаються публічною адміністрацією, у тому числі в електронному вигляді (Грузія, ОАЕ);

запровадити електронну взаємодію між суб'єктами публічної адміністрації, взявши за зразок систему Європейської Структури сумісності (European Interoperability Framework), яка використовується у ЄС та Грузії, завдяки можливостям якої забезпечуються єдині стандарти електронних послуг та електронна взаємодія.

3.2. Напрями розвитку електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» [124] надання населенню адміністративних послуг в електронній формі мало розпочатись з 1 січня 2014 р. через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Наразі портал перебуває у стані розробки та тестування, й надання електронних адміністративних послуг через портал не забезпечується. Деякі послуги надаються в електронній формі органами державної влади та органами місцевого самоврядування через власні веб-сторінки.

За результатами дослідження Національного центру електронного урядування, в Україні майже половина (46 %) центральних органів виконавчої влади та чверть (25 %) обласних державних адміністрацій мають веб-сторінки для надання он-лайн-послуг. З установ, які мають такі сторінки, лише 19 % центральних органів виконавчої влади та 30 % обласних державних адміністрацій надають послуги в електронній формі [198]. При цьому якість таких послуг залишається низькою.

Низьким є і рівень готовності до надання адміністративних послуг в електронній формі органів місцевого самоврядування. За результатами громадського моніторингу впровадження в діяльність органів місцевого самоврядування України технологій електронного урядування, на сьогодні не на всіх веб-сайтах органів місцевого самоврядування наявна інформація щодо переліку та опису адміністративних послуг, які надаються місцевою владою (така інформація відсутня на 6 % веб-сайтів органів місцевого самоврядування). Більшість веб-сайтів органів місцевого самоврядування (70 %) надає можливість завантажити бланки заяв, необхідні для одержання адміністративної послуги, проте отримати адміністративні послуги в електронній формі можна лише на 11 % веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Так само вкрай рідко громадяни мають можливість відстежити стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги (9 % веб-сайтів органів місцевого самоврядування [1]).

За результатами дослідження розвитку електронного урядування ООН, індекс он-лайн послуг в Україні у 2014 р. складає 0,2677, що є нижчим за середньосвітовий показник (0,3919). При цьому за два останні роки цей показник знизився майже вдвічі (індекс он-лайн послуг в Україні у 2012 р. – 0,4248 [200; 221]), що свідчить про серйозні проблеми у розвитку електронних послуг у державі.

Однією з головних перешкод на шляху впровадження надання населенню адміністративних послуг в електронній формі в Україні є низький рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Так, наприклад, попри наявність автоматизованих систем документообігу в органах виконавчої влади (в 100 % центральних органів виконавчої влади та у 80 % обласних державних адміністрацій), їх використовує лише третина працівників (34 % працівників центральних органів виконавчої влади та 36 % – обласних державних адміністрацій [106]).

Система внутрішнього електронного документообігу, що охоплює всі етапи від створення документів до відправлення, запроваджена у половині органів місцевого самоврядування (46 %). При цьому лише у

13 % з них до системи електронного документообігу підключено всі структурні підрозділи. Електронні архіви вхідної та вихідної документації створено лише у третині (32 %) міських рад. Низьким також є рівень захисту інформації в системі: для обміну електронними документами з іншими державними організаціями лише чверть органів місцевого самоврядування використовують захищені канали зв'язку [1], інші використовують електронну пошту. Не використовуються додаткові інструменти захисту й при взаємодії із зовнішніми користувачами. Так, жоден центр надання адміністративних послуг, який надає громадянам адміністративні послуги в режимі он-лайн, не використовує цифрові підписи для зовнішніх користувачів [97]. Недостатня увага також приділяється навчанню працівників органів місцевого самоврядування роботі у системі електронного документообігу, підвищенню кваліфікації з питань електронного урядування (така робота проводиться лише у 38 % міських рад [1]).

На сьогодні не завершено процес інтеграції інформаційних систем органів виконавчої влади, не створено систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво уповільнює розвиток електронних адміністративних послуг у державі.

Отже, до чинників, які ускладнюють повноцінне впровадження електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, належать:

- відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронного документообігу, уніфікованих вимог до програмного забезпечення, що ускладнює процес запровадження внутрішніх систем електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також інтеграцію цих систем;
- недосконалість вітчизняного законодавства про електронний документообіг та електронний цифровий підпис;
- усталені традиції ведення документообігу в паперовій формі в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;
- недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування [187].

Розвиток електронних послуг в Україні також ускладнюється через недостатнє фінансування впровадження надання адміністративних послуг в електронній формі. Запровадження інформаційно-

комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг потребує значних витрат. Так, наприклад, орієнтовний обсяг фінансування, необхідний лише для модернізації та забезпечення функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, становить 198 млн грн, для створення та впровадження інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів необхідно 150 млн гривень [168]. При цьому в ст. 18 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачається здійснення фінансового забезпечення діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг виключно за рахунок Державного бюджету України, відповідних місцевих бюджетів [124]. Надання міжнародної технічної допомоги у сфері адміністративних послуг допускається опосередковано через бюджет [64]. Це, зокрема, унеможливує використання механізмів державно-приватного партнерства з метою додаткового фінансування розвитку електронних адміністративних послуг.

Розвиток електронних послуг в Україні також стримує невисокий рівень комп'ютеризації домогосподарств, нерівномірний та недостатній рівень проникнення Інтернет в Україні, недостатній рівень комп'ютерної грамотності, а також обізнаності населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі. Згідно з результатами соціологічного дослідження, проведеного працівниками інституту соціології НАНУ, нині лише половина українців (54,6 %) мають вдома комп'ютер [91]. До мережі Інтернет вдома має доступ так само лише половина (51 %) населення України. При цьому більшість з тих, хто не користується Інтернетом, не відчують в цьому необхідності [113]. Опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг в п'яти областях України показало, що п'ята частина (20 %) респондентів не мають комп'ютера та можливості виходу в Інтернет [96]. Більше половини українських користувачів Інтернет мешкає у містах з населенням понад 1 млн жителів, сільські мешканці складають лише п'яту частину Інтернет-аудиторії [72].

Так, під час опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг працівниками Національного центру електронного урядування, показало, що найбільш відомими та найбільш популярними серед відвідувачів центрів є інформаційні послуги, які надаються в режимі он-лайн (інформація про перелік та опис адміністративних послуг, яка опублікована на веб-сайті центру надання адміністративних послуг). Згідно з результатами опитування, переважна біль-

шість відвідувачів центрів (78 %) знає про наявність такого електронного сервісу і половина (48,8 % респондентів) ним користується. Другою за популярністю серед відвідувачів центрів є можливість попереднього он-лайн-запису на консультацію або прийом документів, а також «електронна черга». Нею користується 44 % респондентів. Найменш відомими та затребуваними серед споживачів адміністративних послуг є такі електронні сервіси, як можливість он-лайн перегляду стану розгляду справи (26,5 %), процедура реєстрації на порталі, ідентифікації та використання електронних підписів (21,2 %) [97]. При цьому головними причинами невикористання таких послуг відвідувачі центрів назвали брак інформації про електронні послуги та невміння ними користуватись.

Невисокий рівень доступу населення до комп'ютерного обладнання та Інтернету, недостатній рівень компетентності у сфері ІКТ, а також поінформованості про електронні послуги, зокрема, обумовлюють низький попит на користування електронними сервісами серед споживачів адміністративних послуг.

На процес запровадження в Україні електронних сервісів негативно впливає й відсутність єдиної стратегії впровадження електронних послуг. Аналіз зарубіжного досвіду свідчить про те, що успіх впровадження електронних послуг у державі значною мірою залежить від наявності національної стратегії розвитку електронних послуг. Дослідження розвитку електронного урядування, проведене ООН, показало, що в країнах, які демонструють значний прогрес у розвитку електронних послуг, розвиток інформаційних та комунікаційних технологій належить до національних пріоритетів, а стратегія впровадження електронних послуг інтегрована в національні плани розвитку. Зазвичай також в таких країнах утворено державний орган, відповідальний за розвиток електронного урядування, призначено посадову особу, яка координує впровадження електронних послуг на національному рівні, виділяються значні фінансові кошти на розвиток електронних послуг [221].

Проведене нами дослідження запровадження та розвитку електронних послуг в країнах ЄС, Грузії, Об'єднаних Арабських Еміратах, Угорщині, Естонії та Республіці Казахстан свідчить про наявність поступової та системної політики урядів цих країн, які цілеспрямовано створювали всі передумови для введення електронних послуг. Розвиток законодавства та дії Уряду нашої країни свідчать про безсистемний характер створення всіх передумов для запровадження електронних послуг в Україні. Органи державної влади, які надають адміністративні

послуги, органи місцевого самоврядування та місцеві адміністрації, при яких створено центри надання адміністративних послуг, застосовують різні підходи до впровадження електронних послуг, вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, фінансовими аспектами цього процесу. Це ускладнюватиме подальшу інтеграцію різних систем надання адміністративних послуг в єдину загальнодержавну систему, а також не дозволить забезпечити однакові умови надання населенню електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Тобто можна констатувати, що в Україні відсутня єдина державна політика щодо запровадження електронних послуг.

У процесі запровадження електронних послуг важливо враховувати потреби різних цільових груп споживачів адміністративних послуг, зокрема їхні можливості та преференції щодо способу отримання адміністративних послуг. Оскільки не всі види адміністративних послуг можуть бути переведені в електронний формат, а також через те, що частина споживачів послуг надає перевагу персональному спілкуванню в процесі отримання послуги, у більшості країн світу основними каналами надання державних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян у центрах надання послуг та по телефону.

Щодо вироблення критеріїв якості електронних послуг, то тут можуть слугувати критерії, які визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами влади, «які повинні слугувати взірцем для адміністративних послуг в електронному вигляді» [17, с. 18].

Такими критеріями, згідно з Концепцією, є:

- результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі;
- своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк;
- доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою;
- зручність – урахування інтересів та потреб утримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг;
- відкритість – безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їхніх веб-сайтах друкується в офіційних виданнях та буклетах;
- професійність – належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу та ін. [69].

Механізми надання адміністративних послуг в електронному ви-

гляді є різними. Так, П. С. Клімушин виділяє такі механізми впровадження електронних державних послуг: адміністративні, інституціональні, ідентифікаційні, внутрішньоурядові, єдиної точки доступу, інтеграційні, єдиної архітектури інтегрованих додатків [56, с. 34].

Під адміністративними механізмами впровадження електронних державних послуг автор розуміє групування їх у відповідних життєвих епізодах та бізнес-ситуація. До інституціональних механізмів віднесено механізм розвитку Інтернет-представництв як інституціональної структури системи електронної взаємодії влади із суспільством. Механізм ідентифікації сторін електронної взаємодії реалізується на базі впровадження режиму електронного цифрового підпису як засобу для засвідчення авторства документа, а механізми міжвідомчої взаємодії (внутрішньоурядові) за допомогою систем електронного документообігу. Механізм єдиної точки доступу означає перехід від взаємодії «заявник – конкретний орган влади» до ідеології «заявник – загальний інтерфейс взаємодії з отримання державних послуг». Інтеграційні механізми спрямовані на вдосконалення системи відомчих інформаційних систем і державних, регіональних та муніципальних інформаційних ресурсів. І, нарешті, механізм єдиної архітектури інтегрованих додатків припускає обмежене використання реєстрів для виявлення сервісів, а їхній склад, місце розташування й інтерфейси повинні бути досить стабільні та визначатися в технічних стандартах [56, с. 4-7].

Отже, «переведення державних послуг в електронний вигляд передбачає не тільки її інформатизацію, але й реінжиніринг всього процесу її надання» [181, с. 92].

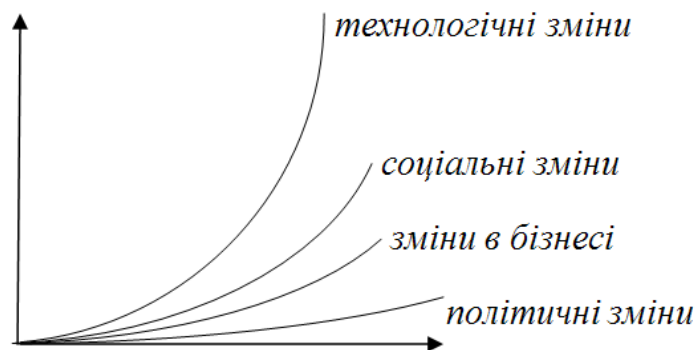
Особливість послуги в електронному вигляді полягає в тому, що вона може бути отримана 24 години на добу 7 днів на тиждень. Але це не означає, що інші форми та канали надання послуг перестають існувати. Традиційні шляхи отримання послуг шляхом особистого звернення, телефоном або поштою існуватимуть і надалі, постійно вдосконалюючись [54, с. 89].

Ефективність та потенційні переваги впровадження даного виду послуг є очевидними, оскільки суттєво зменшується час на обробку інформації, спрощуються та прискорюються адміністративні процедури, практично зникає дублювання різних видів робіт, підвищується задоволення громадян тощо.

Однак, при впровадженні послуг в електронному вигляді актуальними залишаються проблеми доступу та цифрової нерівності, проблеми сумісності засобів електронного цифрового підпису (ЕЦП), відсутність

технічних стандартів, забезпечення захисту інформації при використанні мережі Інтернет, недосконалість нормативно-правової бази і найголовніше – відсутність політичної волі та адекватного розуміння вищого керівництва органів державної влади.

Проблеми впровадження адміністративних послуг в електронному вигляді можна розглядати як на рівні держави, так і на рівні окремих інституцій, будь-то міністерство, адміністрації або фонди. Але тут не можна не погодитись з А. Даніліним, який вказує на різницю в швидкості перебігу соціально-політичних та технологічних змін (див. рис.) і визначає її як основну проблему використання ІКТ в державному управлінні [33, с. 8].



Фундаментальна різниця в соціально-політичних та технологічних змінах

Дійсно, переваги при наданні послуг за рахунок взаємодії з клієнтами за допомогою ІКТ першими зрозуміли в бізнесі. Для бізнесу основним фактором для успіху є швидкість та точність збору, обробки й передачі інформації і можливості ІКТ тут практично необмежені. Враховуючи те, що користувачами послуг в електронному вигляді є підприємства, установи та організації, домашні господарства та громадяни, то цей вид послуг є багатофункціональним по своїй суті і має багатопрофільний напрям.

Впровадження послуг в електронному вигляді надало змогу бізнесовим організаціям змінити традиційні послуги, відділити їх від виробника, транспортувати їх на відстані та з низькими матеріальними витратами зберігати на електронних носіях, обмежити особистий контакт з клієнтами.

Вивчення та запозичення досвіду використання ІКТ для надання послуг у бізнесі для державного сектору само не вирішує потребу. Це лише початковий етап, на якому відбувається переосмислення трансформаційних змін, цілей та функцій держави, формування власної держав-

ної концепції використання та розповсюдження ІКТ, яка відповідає можливостям держави та реаліям сьогодення.

Поряд із цим дедалі більш поширеним стає застосування урядами різних держав інклюзивного багатоканального підходу до надання державних послуг, що передбачає їх доступність для споживача через кілька різних каналів (окрім центрів надання послуг та кол-центрів, через публічні кіоски, персональні комп'ютери, мобільні телефони, соціальні мережі). Так, згідно з результатами дослідження розвитку електронного урядування ООН, у 2014 р. національні уряди усіх країн-членів ООН тією чи іншою мірою забезпечили громадянам он-лайн-доступ до інформації та послуг через урядові веб-портали. За останні два роки значно збільшилась кількість країн (з 24-х у 2012 р. до 36-и у 2014 р.), де застосовують публічні кіоски для надання деяких видів державних послуг у режимі он-лайн. Зазвичай цей канал надання послуг використовують у віддалених місцевостях із низьким рівнем доступу до Інтернет. Також за останні два роки подвоїлась кількість країн (до 50 держав у 2014 р.), які використовують мобільні портали і мобільні додатки для надання державних послуг в електронній формі. Швидкими темпами зростає й використання урядами такого каналу, як соціальні мережі (на 50 % у 2014 р.). Нині у 118 країнах світу вони використовуються органами влади для проведення електронних консультацій з громадськістю [221].

Застосування мультिकанальної стратегії у наданні електронних послуг дозволяє зробити більш зручним, спростити і розширити доступ громадян до державних послуг, задовольнити потреби різних груп споживачів послуг, а також стимулювати використання населенням електронних сервісів.

З огляду на наявне співвідношення власників мобільних телефонів і власників персональних комп'ютерів, а також на тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні, перспективним видається використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних адміністративних послуг. Нині мобільний зв'язок є найбільш доступним та поширеним засобом комунікації в Україні. В країні майже вдвічі більше людей, які мають мобільний телефон, ніж тих, у кого є персональний комп'ютер. Безпеченість населення мобільним зв'язком в середньому по Україні є майже втричі більшою, ніж забезпеченість домогосподарств комп'ютерами [199]. Згідно з результатами соціологічного дослідження Інституту соціології НАНУ, нині 88 % українців користуються мобільним зв'язком, 54,6 % українців мають комп'ютер [91].

Швидкими темпами збільшується й кількість користувачів смартфонів (за останні два роки їхня кількість в Україні зросла втричі - з 7 % у 2012 р. до 24% у 2014 р.) [22]. При цьому 71 % українських користувачів смартфонів щодня використовують цей пристрій для виходу в Інтернет. Попри те що рівень проникнення мобільного Інтернету в Україні поки що залишається на низькому рівні, його роль у житті українців зростає. Нині 14 % українців частіше використовують для виходу в Інтернет смартфони, ніж комп'ютери, а ще 8 % - виключно мобільні телефони [216].

Наразі потенціал «мобільного уряду» в Україні використовується недостатньо. Згідно з результатами громадського моніторингу впровадження в діяльність органів місцевого самоврядування України технологій електронного урядування, на сьогодні мобільна версія веб-сайту наявна лише на 3% веб-сайтів органів місцевого самоврядування [1]. Рідко використовується при наданні адміністративних послуг й такий інструмент «мобільного уряду», як СМС-повідомлення.

Використання таких технологій «мобільного уряду», як СМС-повідомлення, мобільні портали, мобільні додатки у сфері надання адміністративних послуг, зокрема, дозволяє надавати громадянам інформацію про адміністративні послуги, отримувати зворотній зв'язок від споживачів послуг (наприклад, щодо якості обслуговування), надає споживачам адміністративних послуг можливість замовити необхідну послугу, записатись на прийом, отримати бланки заяв для оформлення адміністративної послуги, а також інформацію про хід розгляду їхніх заяв.

Перевагами використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних адміністративних послуг є широке охоплення аудиторії, можливість надання послуг в будь-який час, незалежно від місцезнаходження споживача послуги, а також простий, зручний та зрозумілий для споживача спосіб надання послуги. Окрім цього, використання інструментів «мобільного уряду» сприяє популяризації електронних адміністративних послуг, стимулює використання населенням нових видів електронних сервісів [187].

Аналіз вищенаведеного дозволяє окреслити основні недоліки правового регулювання та перешкоди, які сьогодні не дозволяють запровадити електронні послуги в Україні.

По-перше, відсутня єдина державна політика у сфері електронних послуг в Україні, яка повинна визначати ключові моменти в удосконаленні правового регулювання електронних послуг в Україні. Також повинно бути визначено повноваження публічної адміністрації з надання

електронних послуг, визначено відповідний державний орган, який повинен здійснювати електронну взаємодію між публічною адміністрацією у сфері надання електронних послуг, технічне забезпечення функціонування інформаційних систем та інформаційно-комунікаційних технологій.

Такий стратегічний документ також повинен визначати етапи впровадження тих чи інших заходів, пов'язаних зі створенням та запровадженням тих чи інших передумов для надання електронних послуг.

Існуючий Закон України «Про Національну програму інформатизації» є недосконалим і таким, що не відповідає потребам сучасного інформаційного суспільства.

Також відсутніми на сьогодні в Україні є правові акти, які повинні врегульовувати: статус електронних послуг; адміністративні та технічні регламенти їх надання; підстави та порядок функціонування відповідних інформаційних систем; підстави та порядок електронної взаємодії між органами публічної адміністрації у сфері надання електронних послуг; питання інформаційної безпеки.

Сьогодні в Україні відсутні єдині технічні стандарти, які мають визнати єдині підходи до формування електронних послуг та електронної взаємодії між органами публічної адміністрації. Однією з причин такого стану є відсутність в Україні спеціального органу публічної адміністрації, який повинен забезпечувати таку діяльність. Крім того, такий орган публічної адміністрації повинен також виконувати функції державного провайдера електронної ідентифікації особи.

Наступне питання, яке не можна оминати увагою і яке істотно перешкоджає наданню електронних послуг в Україні, є відсутність державної системи електронної ідентифікації/автентифікації. З цією проблемою також пов'язане питання відсутності правового регулювання використанні ID-карток. Для вирішення цих складних питань необхідно створити відповідний орган публічної адміністрації, про який йшлося вище і який повинен виконувати функції провайдера електронної ідентифікації. Крім того, створення системи електронної ідентифікації особи потребує внесення змін до чинного законодавства, зокрема до Законів України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про електронний цифровий підпис», та прийняття нових правових актів, які повинні врегулювати питання використання електронної ідентифікації особи, вимог до ID-карток.

Підсумовуючи викладене, можна зробити такі узагальнення. Се-

ред першочергових заходів, які спрямовані на розбудову та впровадження електронних послуг в Україні, мають бути такі:

1) прийняття Закону України «Про Національну програму розвитку електронних послуг в Україні»;

2) головним суб'єктом у реалізації заходів вищенаведеної програми має стати Державне агентство з питань електронного урядування, яке повинне взяти на себе не тільки функції з координації діяльності органів публічної адміністрації у сфері інформатизації та надання електронних послуг, а також виконувати функції оператора єдиної державної інформаційної мережі та технічної служби;

3) з метою забезпечення надання громадянам електронних адміністративних послуг належної якості також варто розробити стандарти якості електронних послуг, запровадити регулярний моніторинг якості надання адміністративних послуг в електронній формі органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Крім того, на нашу думку, реалізація всіх складових елементів підготовки та надання електронних послуг повинна передбачати реалізацію таких заходів:

1) слід сформувати єдині стандарти та єдиний електронний ресурс Державних електронних реєстрів та забезпечити їх функціонування і можливість електронної взаємодії між публічною адміністрацією під час розгляду й вирішення електронної справи. Сьогодні можна зазначити, що в нашій державі створені і функціонують різні Державні реєстри, ведення яких здійснюється уповноваженими на те органами публічної адміністрації, переважно Міністерством юстиції України та його структурними підрозділами. Однак доступу до таких реєстрів окремі зацікавлені суб'єкти публічної адміністрації не мають, як і відсутня належна інформаційна взаємодія між ними;

2) формування та ведення інформаційних ресурсів, що необхідні для забезпечення надання електронних послуг, слід здійснювати таким чином, щоб забезпечувати віддалений доступ громадян до інформації, яка стосується питань надання послуги, а також про результати її отримання. На сьогодні в нашій державі здійснюється формування та ведення інформаційних ресурсів, які забезпечують віддалений доступ громадян до інформації про ту чи іншу послугу з використанням веб-сайтів органу публічної адміністрації. Така інформація про послугу відповідним суб'єктом публічної адміністрації постійно поповнюється та оновлюється. Однак не можна стверджувати цілком про те, що органами публічної адміністрації здійснюється формування та ведення інформаційних ресурсів, які дозволяють отримати інформацію

про результати послуги. За винятком деяких освітніх послуг, окремих послуг, які надаються суб'єктам підприємницької діяльності тощо, отримати інформацію про кінцевий результат надання послуги неможливо. Вирішення цього завдання є дуже актуальним і можливе завдяки створенню та забезпеченню функціонування єдиної системи інформаційно-довідкової підтримки громадян з усіх питань стосовно надання послуг. На нашу думку, основою інформаційного наповнення такої системи повинен бути Єдиний державний реєстр надання послуг органами публічної адміністрації з відповідною інформацією про підстави та порядок їх отримання, формами електронних заяв та шаблонів для заповнення тощо;

3) покращити взаємодію особи з органом публічної адміністрації в режимі «єдиного вікна», а саме розширити можливості віртуального прийому, реєстрації, видачі необхідних документів особі при наданні послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Тобто метою такої діяльності має бути створення відповідного рівня електронного документообігу, автоматизованих робочих місць операторів багатофункціональних центрів, завдяки чому особі має бути забезпечено надання послуг через веб-сайт органу публічної адміністрації;

4) слід створити інформаційні підсистеми, здатні здійснювати юридично значущу ідентифікацію особи, її електронних документів під час надання публічної послуги в електронному вигляді. Така інформаційна підсистема повинна бути здатна здійснювати ідентифікацію як фізичної, так і юридичної особи починаючи з моменту реєстрації електронної заяви про надання послуги й закінчуючи моментом отримання результату послуги;

5) слід створити підсистеми, які мають забезпечувати особі оплату за надання послуги в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Йдеться про впровадження відповідних механізмів електронної оплати за послугу;

6) слід створити дієвий механізм забезпечення інформаційно-технологічної підтримки операційної діяльності з дотримання адміністративних процедур надання електронних послуг органами публічної адміністрації;

7) слід створити та забезпечити функціонування інформаційної системи позасудового оскарження дій або бездіяльності органу публічної адміністрації. Така система має на меті спростити процедуру позасудового оскарження дій або бездіяльності суб'єктів владних повноважень, зробити її оперативною та прозорою. Наприклад, для забезпечен-

ня позасудового оскарження дій або бездіяльності органу публічної адміністрації ми пропонуємо створити автоматизовану інформаційну систему «Позасудове оскарження», яка має забезпечити оперативний захист прав та інтересів особи з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Для належного функціонування ця система повинна базуватися на даних з Єдиного державного реєстру публічних послуг, у той же час вона повинна функціонувати автономно від таких реєстрів, забезпечуючи можливість здійснення моніторингу та оцінки якості надання електронних послуг та обробки інформації стосовно скарг громадян;

8) діяльність публічної адміністрації з надання електронних послуг неможлива без створення та забезпечення функціонування відповідної інформаційно-телекомунікаційної системи. У загальному вигляді інформаційно-телекомунікаційна система адміністративних процедур надання електронних послуг публічною адміністрацією повинна мати такий вигляд, який викладено у додатку № 6 монографії.

ВИСНОВКИ

У монографії містяться узагальнення дослідницької роботи й отримані особисто автором нові науково обґрунтовані результати, які в сукупності вирішують конкретне наукове завдання щодо розроблення пропозицій, спрямованих на вдосконалення правового регулювання діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг. Їх істотне значення для адміністративно-правової науки підтверджується актами впровадження.

На основі систематизації отриманих результатів сформульовано низку підсумкових узагальнень, які конкретизовано в таких висновках.

1. Сформульовано авторське поняття «електронні послуги в діяльності публічної адміністрації» як правовідносини, що виникають завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям з приводу реалізації суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи переважно за їх заявою у процесі публічно-владної діяльності публічної адміністрації, та з'ясовано їхні властивості, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг: надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій; мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку; наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги; відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом усієї процедури.

2. Охарактеризовано зміст діяльності публічної адміністрації як суб'єкта надання електронних послуг, на підставі чого з'ясовано, що органи публічної адміністрації мають різні повноваження у сфері електронних послуг, в зв'язку з чим автором було поділено їх на такі групи: 1) органи публічної адміністрації, основні повноваження яких пов'язані з наданням електронних послуг (центри надання електронних послуг; Державне підприємство «Інформаційний центр» Міністерства юстиції України); 2) органи публічної адміністрації, які мають окремі повноваження у сфері надання електронних послуг (Міністерство юстиції України, Державна міграційна служба України, Державна будівельно-архітектурна інспекція тощо); 3) органи публічної адміністрації, які ма-

ють опосередковані повноваження у сфері надання електронних послуг (Кабінет Міністрів України).

Виявлено, що надання електронних послуг органами публічної адміністрації здійснюється в такі способи: 1) інформування про послугу (на веб-сайті розміщується інформація про послугу та про пакет документів, необхідний для отримання послуги); 2) одностороння взаємодія (забезпечується можливість особі отримати електронну форму документа або приймання окремих документів з використанням інформаційно-комунікаційних засобів (електронна пошта та інші засоби Інтернет). Такі форми діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг, як двостороння взаємодія (забезпечення можливості оброблення електронного документа, включаючи ідентифікацію особи, моніторинг якості надання електронної послуги) та проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень), не здійснюються.

3. З'ясовано стан нормативно-правового забезпечення діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг та встановлено відсутність правових актів, що регулюють таку діяльність. Про недосконалість нормативно-правової бази з надання електронних послуг публічною адміністрацією свідчить також проведене опитування, в результаті якого цю тезу підтвердило 68 % респондентів; 77 % опитаних указали на відсутність системної та єдиної державної політики, спрямованої на поширення електронних послуг в Україні.

У зв'язку з цим автором запропоновано проект Закону України «Про електронні послуги», який повинен: регулювати відносини, що виникають з приводу надання електронних послуг органами державної виконавчої влади, іншими суб'єктами делегованих повноважень, а також органами місцевого самоврядування; затверджувати положення про кожний вид електронної послуги, коло органів, що надають такі послуги, перелік документів, порядок надання електронних послуг тощо; визначати адміністративні процедури контролю та оцінки якості їх надання; регулювати діяльність органів, що надають електронні послуги;

4. Розкрито зміст та особливості адміністративних процедур надання електронних послуг публічною адміністрацією. Адміністративні процедури надання електронних послуг повинні встановлювати загальні правила щодо процедурного порядку прийняття, реєстрації, розгляду електронних заяв про надання електронних послуг, прийняття адміністративних рішень (у тому числі в електронній формі), граничні терміни надання електронної послуги, порядок справляння плати за послуги тощо. Обґрунтовується необхідність уніфікації процедурних, адміністративних та технічних стандартів надання електронних послуг для всіх

органів публічної адміністрації на законодавчому рівні, а також правової регламентації на урядовому рівні виключно в частині деталізації окремих процедурних етапів.

Особливості адміністративних процедур надання електронних послуг розкрито шляхом з'ясування їхніх ознак, розкриття змісту процесуальних стадій та етапів. Адміністративні процедури надання електронних послуг мають такі особливі ознаки: 1) нормативність; 2) зовнішнє спрямування та публічність; 3) взаємодія між споживачем послуги та суб'єктом її надання здійснюється з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; 4) інтерактивність; 5) стадійність; 6) висока швидкість реалізації та процесуальні стадії: а) початок процедури надання електронної послуги; б) розгляд і вирішення електронної справи; в) завершення процедури надання електронної послуги; г) позасудове оскарження процедури надання електронної послуги.

5. Вивчено зарубіжний досвід надання електронних послуг публічною адміністрацією Європейського Союзу, Угорщини, Польщі, Казахстану, Грузії, Об'єднаних Арабських Еміратів, що дозволило запропонувати модель розбудови надання електронних послуг в Україні, яка повинна включати в себе такі елементи: 1) вироблення державної політики щодо електронних послуг; 2) створення національної системи ідентифікації фізичних осіб з використанням стандартів, передбачених законодавством ЄС; 3) створення єдиних стандартів: адміністративних процедур надання електронних послуг та електронної взаємодії публічної адміністрації у цій сфері; технічних умов, які забезпечують ці процеси.

Аналіз досвіду надання електронних послуг в інших країнах дозволив також виокремити три моделі функціонування веб-порталів з надання електронних послуг: існування в мережі Інтернет єдиного центру і єдиної інфраструктури надання електронних послуг; модель автономних інформаційних ресурсів публічної адміністрації з надання електронних послуг; модель побудови веб-порталів із горизонтальними зв'язками. З'ясовано, що в Україні на сучасному етапі розвитку доцільним є формування в мережі Інтернет єдиної інфраструктури та єдиного центру з надання електронних послуг.

6. Визначено шляхи вдосконалення діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг, які спрямовані на розбудову та впровадження електронних послуг в Україні, а саме: 1) обґрунтовано необхідність прийняття Закону України «Про Національну програму розвитку електронних послуг в Україні», внесення змін до законів України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підт-

верджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про електронний цифровий підпис» та прийняття нових правових актів, які повинні врегулювати питання використання електронної ідентифікації особи, вимог до ID-карток; 2) запропоновано розроблення та затвердження Кабінетом Міністрів України типових документів, які повинні визначати статус таких державних інформаційних підсистем: електронної ідентифікації/автентифікації особи; електронної взаємодії між органами публічної адміністрації та електронного документообігу; автоматизованих робочих місць операторів багатофункціональних центрів; позасудового оскарження дій або бездіяльності органу публічної адміністрації – «Позасудове оскарження»; електронної оплати за послугу та порядок державних технічних стандартів надання електронних послуг; 3) доведено, що головним суб'єктом реалізації державної політики розвитку електронних послуг в Україні має бути Державне агентство з питань електронного урядування України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді [Електронний ресурс] ; за заг. ред. І. С. Куспляк, А. О. Серенок. – Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с. – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>
2. Абраменко Ю.Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління [Електронний ресурс] / Ю.Ю. Абраменко. – Режим доступу : www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2011.../11ayuzyu.p...
3. Авер'янов В. Б. Адміністративна реформа і правова наука / В. Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 3. – С. 20-26.
4. Авер'янов В. Б. Державне будівництво та місцеве самоврядування / В. Б. Авер'янов // Зб. наук. пр. – 2002. – Вип. 2. – С. 9-10.
5. Авер'янов В. Б. Реформування українського адміністративного права: ґрунтовний привід для теоретичної дискусії / В. Б. Авер'янов // Право України. – 2003. – № 5. – С. 115-119.
6. Авер'янов В. Б. Спрямованість на забезпечення прав громадян – демократична сутність влади: виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Ін-Юре, 2002. – 459 с.
7. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України ; авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
8. Адміністративна реформа – історія, очікування та перспективи ; упоряд. В. Тимошук. – К. : Факт, 2002. – 100 с.
9. Адміністративне процесуальне право : навч. посібник / Т. П. Мінка, С. М. Алфьоров, О. М. Обушенко та ін. ; за заг. ред. Т. П. Мінки. – Дніпропетровськ : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2013. – 368 с.
10. Адміністративне право України (у визначеннях та схемах) : навч. посіб. - К. : Атіка, 2008. - 272 с.
11. Адміністративне право України. Загальна частина : курс лекцій / [В. К. Колпаков, О.В. Кузьменко, І.Д. Пастух та ін.]. ; за ред. В. В. Коваленка. К. ;, 2011. – 395 с.
12. Адміністративне право України: основні поняття : навч. посібник ; кол. авт. за заг. ред. д-ра. юрид. наук, проф. І. П. Голосніченка. – К. : ГАН, 2005. – 232 с.
13. Адміністративне право України : підруч. – К. : Юрінком Інтер, 2003. – 544с.
14. Адміністративне право : навч. програма / [В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, Ю.В. Іщенко, В.П. Чабан] ; за заг. ред. В. К. Колпакова — К. : Київ. нац. ун-т внутр. справ, 2010. – 27 с.
15. Адміністративні послуги. Офіційний веб-сайт Національної комісії

з цінних паперів та фондового ринку [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.nssmc.gov.ua/activities/adminposlug>.

16. Бабалик Є. П. Адміністративно-правові основи інформаційного забезпечення митних органів в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Бабалик Євген Пилипович. – Одеса, 2010. – 202 с.

17. Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / [О. А. Баранов, І. Б. Жилиєв, М. С. Демкова та ін.] ; за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. – 254 с.

18. Бахрах Д. Н. Административное право : учеб. [для вузов] / Д. Н. Бахрах, Б.В. Россинский, Ю.Н. Стариков. – 3-е изд., пересмотр. и доп. – М. : Норма, 2007. – 816 с.

19. Білозерська Т. О. Адміністративно-правові засади співробітництва України та Європейського Союзу в сучасних умовах : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Білозерська Тетяна Олегівна. – К., 2009. – 275 с.

20. Білозерська Т. О. Реформування публічної адміністрації в Україні як крок до європейської інтеграції / Т. О. Білозерська // Форум права. - 2007. - № 2. - С. 11-19.

21. Буличева Н. А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади [Електронний ресурс] / Н. А. Буличева, Ю. Г. Пивовар. – Режим доступу : www.irbis-nbuv.gov.ua/.../cgiirbis_64.exe?...

22. В Україні стало утричі більше користувачів смартфонів, 23.07.14 р., Forbes Україна [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://forbes.ua/ua/news/1375562-v-ukrayini-stalo-utrichi-bilshe-koristuvachiv-smartfoniv>.

23. Колпаков В. К. Поняття публічної адміністрації [Електронний ресурс] / В. К. Колпаков – Режим доступу : <http://readera.org/oai/10120/>.

24. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. Серія : Право. – 2009. – № 841. – С. 88-91.

25. Венедіктова І. Публічні послуги в медичній сфері [Електронний ресурс] / І. В. Венедіктова. – Режим доступу : medicallaw.org.ua/uploads/.../j03_007_014.pdf.

26. Вишнякова С. С. Формирование сферы электронных услуг в России : дис. ... кандидат экон. наук : 08.00.05 / Вишнякова Светлана Сергеевна. – М., 2007. – 187 с.

27. Галіцина Н. В. Адміністративна процедура як інститут адміністративного процесу [Електронний ресурс] / Н. В. Галыцина. – Режим доступу до : www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pis/2010_4/Galistyna/.

28. Галіцина Н. В. Адміністративно-правові засади процедури створення та функціонування товариств з обмеженою відповідальністю в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Галіцина Наталя Вікторівна. – Запоріжжя, 2010. – 236 с.

29. Гаращук В. Управлінські послуги – новий інститут чи нова помилка? / В. М. Гаращук // Вісник Акад. правових наук України. – 2001. – № 3. – С. 109-114.
30. Гошовський В. М. Функція захисту в адміністративно-деліктному процесі України : дис. кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Гошовський Віктор Михайлович. – К., 2010. – 207 с.
31. Губерська Н. Л. Стадії адміністративних процедур: поняття й види [Електронний ресурс] / Н. Л. Губерська // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. – 2015. – Вип. 30. Т. 2. – С. 28-32. – Режим доступу : www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.../8.pdf.
32. Дайырбеков Р. Правовое регулирование оказания государственных электронных услуг в Казахстане [Електронний ресурс] / Р. Дайырбеков. – Режим доступу : <http://medialaw.asia/node/8176>.
33. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А. В. Данилин. – М. : Инфра-М, 2004. – 336 с.
34. Данільчук Л. Сутність і зміст поняття «інформаційно-комунікаційні технології» [Електронний ресурс] / Л. Данільчук. – Режим доступу : Lviv Polytechnic National University Institutional Repository <http://ena.lp.edu.ua>.
35. Деля Ю. В. Адміністративно-правові аспекти нормотворчості публічної адміністрації в Україні : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.07 / Деля Юрій Володимирович. – К., 2014. – 496 с.
36. Демський Е.Ф. Адміністративне процесуальне право України : навч. посібник [для вузів] / Е. Ф. Демський. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 495 с.
37. Державна міграційна служба України. Адміністративні послуги <http://dmsu.gov.ua/posluhy/>
38. Державна фіскальна служба. Електронні форми документів. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/elektronni-formi-dokumentiv/>.
39. Державне агентство земельних ресурсів. Адміністративні послуги [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://land.gov.ua/administratyvni-posluhy.html>.
40. Державне підприємство «Інформаційний центр» Міністерства юстиції України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://ca.informjust.ua/>.
41. Деякі питання надання платних адміністративних послуг : постанов Кабінету Міністрів України від № 33 від 5 січня 2011 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.
42. Дніпров О. С. Адміністративно-правове регулювання надання державних послуг у сфері освіти України : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Дніпров Олександр Сергійович. – Львів. 2013. – 195 с.
43. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади : теоретичні підходи до вирішення практичних завдань (на допомогу слухачам

системи підвищення кваліфікації державних службовців) / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.

44. Електронна черга у дошкільні навчальні заклади міста Хмельницька [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://dnz.km.ua/>.

45. Електронний уряд Грузії [Електронний ресурс] – Режим доступу : www2.deloitte.com/.../Electronic%20government%20of%20Georgia.pdf.

46. Електронні адміністративні послуги. Державна архітектурно-будівельна інспекція [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://e-dabi.gov.ua/>.

47. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://poslugy.gov.ua/Departments/List?id=e9018d9c-707e-440b-a06b-c0d3f6d5af6c>.

48. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності [Електронний ресурс] / О. Ємельяненко. – Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/811/>.

49. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні / О. А. Загаєцька // Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування». – 2010. – № 1. – С. 45-47.

50. Інструкція з отримання електронних послуг. Державна архітектурно-будівельна інспекція [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://e-dabi.gov.ua/>.

51. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: рейтинг офіційних веб-сайтів міст обласного (республіканського) значення України / О. Федорович; К. Рубановський // Проект USAID «Гідна Україна»; ГО «Агенство з розвитку приватної ініціативи». – Івано-Франківськ, 2009. – 78 с.

52. Кабінет електронних сервісів. Міністерство юстиції України [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://kap.minjust.gov.ua/>

53. Кадемія М. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології навчання : термінологічний словник / М. Ю. Кадемія. — Львів : Сполом, 2009. — 260 с.

54. Клименко І. В. Технології електронного врядування / І. В. Клименко, К. О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.

55. Клименко М. М. Сутність та зміст адміністративно-правової реформи в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Клименко Максим Миколайович. – Запоріжжя, 2009. – 234 с.

56. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П. С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (28). – С. 56-58.

57. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монограф. / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

58. Ковбас І.В., Друцол Т.І. Особливості системи органів публічної

адміністрації в Україні / І. В. Ковбас, Т. І. Друцол // Науковий вісник Чернівецького університету. – 2012. – Вип. 628 : Правознавство. – С. 104-109.

59. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 р. № 2747-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2747-15/print1370431715462163>.

60. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монограф. / І. Б. Коліушко. – К.: Факт, 2002. – 260 с.

61. Коліушко І. Б., Авер'янов В. Б., Тимощук В. П. та ін. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис). – К. : Факт, 2001. – 72 с.

62. Коломоєць Т. О. Управлінські послуги в контексті взаємодії особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т. О. Коломоєць // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць ; редкол. : С. М. Серьогін та ін. – Дніпропетровськ. – 2002. – Вип. 1(7). – С. 178-182.

63. Колцуняк Ю. В. Адміністративно-правові засади управління якістю послуг в системі МВС України : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Колцуняк Юрій Васильович. – К., 2011. – 240 с.

64. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев : сайт Фонду місцевої демократії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.

65. Конотопцев О. С. Використання технологій електронного урядування в процесі надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2013-2/doc/1/03.pdf>.

66. Конституція України : прийнята на 5-й сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

67. Концепція “Адміністративні послуги – нова якість держави” (проект) // Реформування основних адміністративно-правових інститутів : проблеми теорії і практики” : матеріали сем. (Київ , 28 листоп. 2003 р.). – К. : Центр політико-правових реформ, 58 с.

68. Концепція адміністративної реформи в Україні. – К. : Державна комісія з проведення в Україні адміністративної реформи, 1998. – 62 с.

69. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.

70. Костіна Е. В. Адміністративно-правовий захист прав дитини : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Костіна Еліна Валентинівна. – Запоріжжя, 2014. – 227 с.

71. Кравцова Т. М. Поняття та принципи діяльності публічної адмініс-

трації [Електронний ресурс] / Т. М. Кравцова, А. В. Солонар // Форум права. – 2010. – № 4. – С. 522–525. – Режим доступу : <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/FP/2010-4/10ktmdpa.pdf>.

72. Крайнікова Т. Профіль українського інтернет-користувача (аналіз вторинних соціологічних досліджень) / Т. Крайнікова // Вісник Книжкової палати. – 2014. - № 2. - С. 2.

73. Кузьменко О. В. Теоретичні засади адміністративного процесу : монограф. / О.В. Кузьменко. – К. : Атіка, 2005. – 352 с.

74. Кузьменко О. В. Адміністративний процес у перегляді права : Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / О. В. Кузьменко. — К., 2006. – 36 с.

75. Кузьменко О. Щодо доцільності запровадження інституту адміністративних послуг / О. В. Кузьменко // Право України. – 2007. – № 6. – С. 17.

76. Куспляк І.С. Електронне урядування як інструмент формування прозорості та відкритої політичної влади : дис. ... кандидата політ. наук : 23.00.02 / Куспляк Ігор Сергійович. – Одеса, 2012 – 206 с.

77. Лавренова О. І. Адміністративно-правовий статус державної служби як центрального органу виконавчої влади : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Лавренова Ольга Ігорівна. – Одеса, 2014. – 216 с.

78. Лагода О.С. Адміністративна процедура: теорія і практика застосування : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / О. С. Лагода. – Ірпінь, 2007. – 21с.

79. Лациба М. Інформаційна відкритість сайтів органів державної влади України / М. Лациба. – К. : Укр. незалежний центр політ. досліджень, 2007. – 48 с.

80. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Легеза Євген Олександрович. – Дніпропетровськ, 2011. – 263 с.

81. Лиско Г. До питання природи дозвільного провадження та його місця у адміністративній процедурі / Г. Лиско // Вісник Львівського університету. Серія юридична. – 2013. – Вип. 58. – С. 152–156.

82. Мацелик Т. О. Суб'єкти адміністративного права : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.07 / Мацелик Тетяна Олександрівна. – Ірпінь, 2014. – 497 с.

83. Мацелик Т.О. Публічна адміністрація: питання понятійно-категоріального апарату [Електронний ресурс] / Т. О. Мацелик. – Режим доступу : http://kul.kiev.ua/images/chasop/2012_1/135.pdf.

84. Мельник Р. С. Загальне адміністративне право : навч. посібник / Р. С. Мельник, В. М. Бевзенко ; за заг. ред. Р. С. Мельника. – К.: Ваіте, 2014. – 376 с.

85. Мережа дошкільних навчальних закладів м. Львова [Електронний

ресурс] – Режим доступу : <http://misto.lvivedu.com/uk/site/reestratsiya-ditini.html>.

86. Миронюк Р. В. Суб'єкти адміністративно-деліктного процесу : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Миронюк Роман Вікторович. – Дніпропетровськ, 2013. – 479 с.

87. Міхровська М. Державне управління та публічна адміністрація: шлях до демократії [Електронний ресурс] / М. Міхровська. – Режим доступу : http://revolution.allbest.ru/law/00282179_0.html.

88. Модельний закон про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (Постанова №34-7 від 07.04.2010р.) [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99.

89. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / Под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. – М. : Экслибрис-Пресс, 2010. – 321 с.

90. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : ФОП Москаленко О.М. – 392 с.

91. Новини, 10.10.14, Інститут соціології НАНУ [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.i-soc.com.ua/institute/>.

92. О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам развития «электронного правительства» : Закон Республики Казахстан от 15 июля 2010 года № 337-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z100000337_.

93. Об информатизации : Закон Республики Казахстан от 11 января 2007 года № 217 [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000217_.

94. Об утверждении Методики оценки эффективности применения информационных технологий : Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 18 февраля 2015 года № 135 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500010351>.

95. Об утверждении перечня государственных услуг, оказываемых в электронной форме на основе одного заявления : Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан №296 от 19 марта 2015 года [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011001>.

96. Опитування проводилось серед мешканців Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Київської та Харківської областей. - Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг, Аналітичний звіт, 2014, Національний

центр електронного урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical%20report.pdf.

97. Організація та проведення громадського моніторингу якості електронних сервісів Центрів надання адміністративних послуг, Аналітичний звіт, 2014, Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/analytical_report/Analytical%20report.pdf.

98. Острах М. Б. Провадження з надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Острах Маргарита Борисівна. – Херсон, 2013. – 236 с.

99. Офіційний веб-портал адміністративних послуг міста Києва [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/>.

100. Офіційний веб-портал уряду Об'єднаних Арабських Еміратів. Розділ : електронні послуги [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=ru&prev=search&rurl=translate.google.com&sl=en&u=http://www.government.ae/en/web/guest/services%3Bjsessionid%3DHhgWWgvVi2Cid47uFbkURnXA.undefin&usg=ALkJrhjaJpp-hy5TWryjP1gjLViZXJxdRQ.

101. Офіційний веб-сайт Державного агентства земельних ресурсів [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://dazru.gov.ua/administrativni-poslugi/>.

102. Офіційний веб-сайт Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=70&language=uk>.

103. Офіційний веб-сайт Шевченківської районної державної адміністрації м. Києва [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://shev.gov.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=10748&Itemid=523.

104. Офіційний сайт Президента України. Комітет з економічних реформ [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.president.gov.ua.

105. Офіційний сайт управління виконавчого комітету Рівненської міської ради [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.rosvita.rv.ua/doschool/246.html>.

106. Оцінка електронної готовності України, 2013 р., Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_ugad/E-ocinka-2013.pdf.

107. Павелків С. Р. Адміністративно-правовий статус органів публічної адміністрації у сфері житлово-комунального господарства України : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Павелків Сергій Романович. – К., 2013. – 205 с.

108. Пархоменко Н. М. Джерела права: теоретико-методологічні засади : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.01 / Пархоменко Наталія Миколаївна. – К., 2009. – 407 с.

109. Пашков В. М. Проблеми господарсько-правового забезпечення відносин в сфері охорони здоров'я : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.04 / Пашков Віталій Михайлович. – Х., 2010. – 489 с.

110. Перелік платних послуг, що можуть надаватися митними органами : постанова Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2002 р. № 1952 // Урядовий кур'єр. – 2003. – № 1. – 03 січ.

111. Петьовка В. В. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук. : 12.00.07 / Петьовка Василь Васильович. – К., 2014. – 205 с.

112. Писаренко Г. Запровадження доктрини адміністративних послуг в Україні / Г. Писаренко // Митна справа. – 2005. – № 6. – С. 81.

113. Половина українців не користується Інтернетом, 09.10.2014, Новини освіти в Україні. Освіта. UA. – [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://osvita.ua/news/43141/>.

114. Положення про Державне агентство з питань електронного урядування в Україні : постанова Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 р. №492 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.dknii.gov.ua/polojennya>.

115. Поняття та принципи діяльності публічної адміністрації [Електронний ресурс] – Режим доступу : firearticles.com/pravo/276-ponyattya-ta-principi-...

116. Попова О. О. Адміністративно-правові засади надання органами внутрішніх справ адміністративних послуг у сфері обігу зброї : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Попова Олена Олександрівна. – К., 2014. – 214 с.

117. Портал електронного правительства республіки Казахстан [Електронний ресурс] – Режим доступу : https://ru.wikipedia.org/wiki/#cite_note-2.

118. Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України №57 від 30.01.2013 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF>.

119. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 [Електронний ресурс] : станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.

120. Правила оказания нескольких государственных услуг в электронной форме на основании одного заявления : приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 21 июня 2013 года № 472 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1300008560>.

121. Правове регулювання надання адміністративних послуг : методичні рекомендації Головного управління юстиції у Черкаській області. Черкаси, 2014. – 11с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://uprav.ck.minjust.gov.ua/docs/aktil-8.doc>.

122. Про затвердження Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення : наказ Державного комітету України у справах сім'ї та молоді, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 16 січ. 2004 р. № 5/34/24/11 [Електронний ресурс]– Режим дос-

типу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0099-04&zahyst=dC5MfOm7xBWMye4EZi19h6aEHdlvssFggkRbI1c>.

123. Про адміністративні послуги : проект Закону України [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=35690.

124. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI р. / [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

125. Про адміністративні послуги : проект Закону України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.minjust.gov.ua/0/32859>.

126. Про встановлення єдиної форми обліку укомплектованості місць розташування підрозділів митних органів спеціалістами, які здійснюють санітарно-епідеміологічний, ветеринарний, фітосанітарний, радіологічний та екологічний контроль за принципом “єдиного офісу” : спільний наказ Державної митної служби України, Міністерства охорони здоров’я України, Міністерства аграрної політики України, Міністерства охорони навколишнього природного середовища України від 24 лют. 2010 р. № 149/162/82/97 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 32. – Ст. 1181. – С. 280.

127. Про громадянство : Закон України від 18 січня 2001 р. № 2235 // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 13. – Ст. 65.

128. Про державний реєстр інформації : Закон Грузії від 5 травня 2011р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.matsne.gov.ge>.

129. Про державну програму формування «електронного уряду» в Республіці Казахстан : Указ Президента Казахстану № 829 від 10 листопада 2004 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://adilet.zan.kz/rus/docs/U040001471_.

130. Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики : Указ Президента України від 1 червня 2005 р. № 901/2005 // Урядовий кур’єр. – 2005. – № 105. – 08 черв.

131. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2806-15>.

132. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січ. 2011 р. № 2939-VI // Офіційний вісник України. – 2011. – № 10. – Ст. 446. – С. 29.

133. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності : Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1160-15>.

134. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 66 від 27 січня 2010 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

135. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України № 219 від 12 липня 2007 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу :

<http://rada.gov.ua>.

136. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися державними архівним установами : постанова Кабінету Міністрів України від 7 травня 1998 р. // Офіційний вісник України. – 1998. – № 19. – Ст. 684.

137. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України № 1076-р від 26 жовтня 2011 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

138. Про затвердження Положення про Державну міграційну службу України : постанова Кабінету Міністрів України № 360 від 20.08.2014 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-%D0%BF>.

139. Про затвердження Положення про Міністерство юстиції України : постанова Кабінету Міністрів України № 228 від 02.07.2014р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.minjust.gov.ua/about_prav.

140. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 532 від 27 травня 2009 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

141. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd>.

142. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади : спільний наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25 листопада 2002 р. № 327/225 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 2. – Ст. 49. – С. 160.

143. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 113 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.

144. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>.

145. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п>.

146. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737 [Електронний

ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

147. Про імміграцію : Закон України від 07 червня 2001 р. № 2491 // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 41. – Ст. 197.

148. Про інформатизацію : Закон Республіки Казахстан від 11.01.2007р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30085759.

149. Про інформацію : Закон України від 3 жовтня 1992 р. № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – С. 650.

150. Про Кабінет Міністрів України : Закон України від 26 квітня 2015 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/>.

151. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 р. № 75 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/про%20концепцію%20національної%20програми%20інформатизації>.

152. Про лібералізацію підприємницької діяльності та державну підтримку підприємництва : Указ Президента України від 12 травня 2005 р. № 779/2005 // Урядовий кур'єр. – 2005. – № 92. – 20 трав.

153. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 01 червня 2000 р. № 1775 // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 36. – Ст. 299.

154. Про митний контроль та митне оформлення товарів, які декларуються з подаванням вантажної митної декларації та документів контролю за переміщенням товарів в електронному вигляді : наказ Державної митної служби України від 26 вересня 2007 р. № 800 // Офіційний вісник України. – 2007. – № 78. – Ст. 2909. – С. 65.

155. Про місцеве самоврядування : Закон України від 21 травня 1997р. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/page2>.

156. Про національну комісію з цінних паперів та фондового ринку : Указ Президента України №1063/2011 від 23 листопада 2011 р. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1063/2011>.

157. Про об'єднання громадян : Закон України від 16 червня 1992 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 34. – Ст. 504.

158. Про оподаткування прибутку підприємств : Закон України в ред. від 22 травня 1997 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 4. – Ст. 28.

159. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.

160. Про патентування деяких видів підприємницької діяльності : Закон України від 23 березня 1996 р. № 98 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 20. – Ст. 82.

161. Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження

їх переліку : постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004 р. № 12 // Офіційний вісник України. – 2004. – № 221. – Ст. 42.

162. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3-2002-%EF>.

163. Про порядок справляння і розміри збору за реєстрацію об'єднань громадян : постанова Кабінету Міністрів України від 26 лютого 1993 р. № 143 // Урядовий кур'єр. – 1993. – № 40-41. – 18 берез.

164. Про послуги, що надаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування та бюджетними установами : проект Закону України [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=35690.

165. Про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 1274 від 5 грудня 2011 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

166. Про соціальні послуги : Закон України від 19 червня 2003 р. № 160 // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 9. – Ст. 79.

167. Про стандартизацію : Закон України від 17 травня 2001 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 31. – Ст. 145.

168. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р. : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd/>.

169. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15 лютого 2006 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://rada.gov.ua/>

170. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства : розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15 травня 2013 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.

171. Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування : постанова Кабінету Міністрів України №4 від 14 квітня 2009 р. <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4-2009-%D0%BF>.

172. Про Центральний засвідчувальний орган Міністерства юстиції України : постанова Кабінету Міністрів України № 1451 від 28 жовтня 2004 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://czo.gov.ua/>.

173. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17 березня 2011 р. <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3166-17>.

174. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України, реєстра-

ційний номер ВРУ 2789, від 18.07.2008 р. [Електронний ресурс] – Режим доступу до : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc2_5_1_J?ses=10007&num_s=1&num=6020&date1=&date2=&name_zp.

175. Ракша Н. С. Адміністративно-правове забезпечення права громадян на освіту : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Ракша Наталія Станіславівна. – Донецьк, 2006. – 206 с.

176. Румянцев А. П. Міжнародна торгівля послугами : навч. посібник / Румянцев А. П., Коваленко Ю. О. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 112 с.

177. Самойлов А. В. Административные производства в работе с кадрами органов внутренних дел : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.14 / Самойлов Анатолий Владимирович. – Омск, 2004. – 187 с.

178. Сирик Н. В. Договор оказания туристских услуг в гражданском праве России : дис. ... кандидата. юрид. наук : 12.00.03 / Сирик Наталия Валериевна. - М., 2003. – 176 с.

179. Сіверін В. І. Адміністративно-правові засади надання дозвільних послуг суб'єктами публічної адміністрації : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Сіверін Володимир Іванович. – Х., 2010. – 194 с.

180. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади / О. П. Скороход // Стратегічні пріоритети. - 2010. – №1. – С. 41-46.

181. Солодов В. В. Электронное правительство как инструмент трансформации государственного управления: дис. ... кандидата полит. наук : 23.00.02 / Солодов Владимир Викторович. – М., 2007. – 136 с.

182. Сорокіна І. С. Районна державна адміністрація як суб'єкт надання адміністративних послуг : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Сорокіна Інна Сергіївна. – К., 2014. – 229 с.

183. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 104 с.

184. Сосновик О. О. Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання адміністративних послуг: організаційно-правові питання : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Сосновик Олександр Олександрович. – Х., 2008. – 215 с.

185. Стеценко С. Г. Адміністративне право України : навч. посібник / С. Г. Стеценко. – К. : Атіка, 2007. – 624 с.

186. Сухінін Д. В. Формування політики надання якісних муніципальних послуг : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр-я : спец. 25.00.04 «Місьцеве самоврядування» / Д. В. Сухінін. – Дніпропетровськ, 2008. – 21 с.

187. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг : аналітична записка [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>.

188. Теория государства и права : курс лекций / под ред. Н.И. Матузова и А.В. Малько. – М. : Юристъ, 1999. – 672 с.

189. Терещенко Л. К. Услуги: государственные, публичные, социаль-

ные / Л. К. Терещенко // Журн. рос. права. – 2004. – № 10 [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.adm.yar.ru/a_center/admref/napravlenie/standart/012.htm.

190. Терницький С. М. Правове регулювання конкурсного заміщення посад державних службовців : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.05 / Терницький Сергій Миколайович. – Х., 2010. – 193 с.

191. Тер-Степанян О. В. Адміністративно-правові засади надання адміністративних послуг у сфері телекомунікацій та поштового зв'язку : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Тер-Степанян Олена Володимирівна. – Х., 2014. – 203 с.

192. Тильчик В. В. Адміністративно-правовий механізм розв'язання податкових спорів : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Тильчик Вячеслав Вячеславович. – Ірпінь, 2011. – 205 с.

193. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / Тимошук В. // Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.

194. Тимошук В. П. Адміністративні акти : процедура прийняття та припинення дії : монограф. / В. П. Тимошук. – К. : Конус-Ю, 2010.

195. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимошук, А. В. Юрмач. – К. : Факт, 2005. – 88 с.

196. Тихонова Т. В. Інформаційно-комунікаційні технології професійної діяльності педагога: сутність поняття / Тихонова Т. В. // Науковий вісник МДУ імені В.О. Сухомлинського. – Випуск 1.33. Педагогічні науки [Електронний ресурс] – Режим доступу : mdu.edu.ua/spaw2/uploads/files/24_6.pdf.

197. Тищенко І. О. Правова природа електронних послуг в Україні / І. О. Тищенко // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2014. – №4. – С. 243-247.

198. У рамках Міжнародного наукового конгресу «Інформаційне суспільство в Україні» презентовано Оцінку електронної готовності України, 30.10.2013, Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=844>.

199. Україна - країна мобільного зв'язку, Прес-релізи та звіти, 04.02.2014, Київський міжнародний інститут соціології [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=224&page=1>.

200. Україна увійшла до групи країн із високим індексом розвитку електронного урядування за міжнародною оцінкою ООН, 26.06.14, Держінформнауки [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.dknii.gov.ua/?q=node/2033>

201. Фролов Ю.М. Адміністративні процедури: зміст та особливості / Ю. М. Фролов // Форум права. – 2013. - №3. - С. 692-698.

202. Шапран О.Ю. Уточнення місця соціальних послуг у класифікації публічних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу : www.academy.gov.ua/ej/ej11/.../10soykpp.pdf.

203. Шевченко О. В. Правові та організаційні засади регулювання архівної справи в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Шевченко Олена Володимирівна. – К., 2011. – 217 с.

204. Шереметьєва Л.А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі : порівняльний аналіз [Електронний ресурс] / Л. А. Шереметьєва, І.І. Беца. – Режим доступу : www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf.

205. Шиндель Ю. І. Кримінально-правова характеристика зловживання повноваженнями особами, які надають публічні послуги : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.08 / Шиндель Юлія Ігорівна. – Х., 2014. – 229 С.

206. Шопіна І. М. Проблеми удосконалення надання адміністративних послуг органами внутрішніх справ України [Електронний ресурс] / І. М. Шопіна // Форум права. – 2011. – № 3. – С. 889-893. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2011_3_149.pdf.

207. Що таке інтерактивний сайт [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://webstudio2u.net/ua/site-develop/444-interactive-site.html>.

208. Що треба знати про електронні чергу в дитячий садок? Інформаційний Інтернет-портал міста Вознесенська [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://voznensensk.org/material/1214>.

209. Щодо забезпечення вдосконалення порядку надання адміністративних послуг, підвищення їх якості, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав на одержання таких послуг : доручення Президента України від 15.08.2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/13871.html>.

210. Юлдашев О. Х. Методологічні засади регуляторної політики у сфері господарської діяльності : дис. ... доктора юрид. наук 12.00.04 / Юлдашев Олексій Хашимович. – К., 2007. – 578 с.

211. Юринець Ю. Л. Забезпечення культурних прав громадян засобами адміністративного права : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Юринець Юлія Леонідівна. – К., 2010. – 268 с.

212. E-estonia. Com. digital-society <https://e-estonia.com/the-story/digital-society/>.

213. Envyng Estonia's Digital Government <http://www.bloombergview.com/articles/2015-03-04/envyng-estonia-s-digital-government>.

214. EPUBLIC SERVICES IN POLAND – THE STATE OF THE ART : unpan1.un.org/.../public/.../unpan023450.pdf

215. European e-Government Action Plan 2011-2015 https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=ru&prev=search&rurl=translate.google.com.ua&sl=en&u=https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015&usg=ALkJrhjBRaJv-AgIsgD-PBM3d7r2HcBemg.

216. Google показав портрет українського користувача інтернету: 71 % заходить зі смартфона, 23.07.14 р., Українська правда [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://life.pravda.com.ua/technology/2014/07/23/175759/>

217. Public services <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/public-services>.

218. Services of General Interest (SGI) after the Lisbon Treaty. – Режим доступа : <http://www.epsu.org/a/6100>.

219. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, „Services“ Directive). – Режим доступа : http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm/.

220. The Prime Minister's Office E-PUBLIC ADMINISTRATION 2010 STRATEGY www.ekk.gov.hu/hu/ekk/.../egovstrategy.pdf.

221. United Nations E-government Survey 2014 E-Government for the Future We Want, United Nations, New York, 2014, United Nations Public Administration Country Studies United Nations [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.

222. X-Road <https://e-estonia.com/the-story/digital-society//>.

ДОДАТКИ

Додаток №1

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг (на прикладі м. Кам'янець-Подільський)

I. Реєстраційна служба Кам'янець-Подільського міськрайонного управління юстиції	
1	Державна реєстрація іншого речового права на нерухоме майно, обтяження права на нерухоме майно (завантажити для перегляду картки та бланки заяв)
2	Державна реєстрація права власності на нерухоме майно
3	Видача довідки з Єдиного державного реєстру юридичних (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
4	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
5	Видача виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
6	Державна реєстрація фізичної особи, яка має намір стати підприємцем (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
7	Державна реєстрація юридичної особи(завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
II. Служба у справах дітей райдержадміністрації	
8	Висновок про можливість бути усиновлювачами (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
9	Надання витягу з обліково-статистичної картки дитини-сироти та дитини, позбавленої батьківського піклування (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
10	Призначення опіки над майном дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
11	Рішення про створення прийомної сім'ї, дитячого будинку сімейного типу (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
12	Надання (втрату) дитині статусу дитини – сироти або дитини, позбавленої батьківського піклування (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
13	Реєстрація народження підкинутої, знайденої дитини (завантажити для

	перегляду картки та бланку заяви)
14	Підготовка висновку про доцільність усиновлення одним із подружжя дитини другого з подружжя (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
15	Надання дозволу на зміну прізвища дитини (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
16	Підготовка позовних заяв про позбавлення батьківських прав, відібрання дитини без позбавлення батьківських прав (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
17	Надання дозволу на визначення способу участі у вихованні дитини та спілкуванні з нею того з батьків, хто проживає окремо від неї (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
18	Рішення про призначення опіки (піклування) над малолітньою(неповнолітньою) дитиною (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
	III. Управління агропромислового розвитку райдержадміністрації
19	Видача довідок про посівні площі об'єктів державного цінового регулювання(завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
20	Видача цільових направлень на навчання в аграрні вищі навчальні заклади I-II рівнів акредитації (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
21	Видача довідок середньої врожайності за останні три роки (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
	IV. Відділ містобудування, архітектури та ЖКГ райдержадміністрації
22	Виготовлення будівельного паспорта (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
23	Узгодження технічної документації із землеустрою щодо встановлення меж земельної ділянки в натурі (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
24	Видача містобудівних умов і обмежень (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
25	Погодження проектів відведення земельних ділянок (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
26	Погодження проектної документації (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
27	Видача паспорта прив'язки тимчасової споруди (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
28	Узгодження проектів землеустрою щодо відведення земельних ділянок (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
	V. Управління соціального захисту населення райдержадміністрації
29	Надання довідок про отримання та недоотримання державної соціальної

	допомоги (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
30	Видача посвідчень ветерана праці (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
31	Видача посвідчень жертв нацистських переслідувань (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
32	Інформаційно-роз'яснювальна робота про призначення державної соціальної допомоги (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
	VI. Кам'янець-Подільський районний сектор управління Державної міграційної служби України в Хмельницькій області
33	Видача довідки про реєстрацію особи (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
34	Реєстрація місця перебува особиння (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
	VII. Кам'янець-Подільський районний центр зайнятості
35	Надання компенсації роботодавцям фактичних витрат, пов'язаних із сплатою єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (завантажити для перегляду картки та бланку заяви)
36	Консультації з питань, які належать до компетенції служби зайнятості
	ДОКУМЕНТИ ДОЗВІЛЬНОГО ХАРАКТЕРУ
	VIII. Територіальне управління Держгірпромнагляду у Хмельницькій області
37	Видача дозволу на виконання робіт підвищеної небезпекиВидача дозволу на експлуатацію машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпекиВидача дозволу на застосування машин, механізмів, устаткування підвищеної небезпеки(завантажте для перегляду картки та бланку заяви)
38	Реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази роботодавця вимогам законодавства з питань охорони праці та промислової безпеки(завантажте для перегляду картки та бланку заяви)
	IX. Департамент екології та природних ресурсів Хмельницької облдержадміністрації
39	Дозвіл на розміщення відходів (крім небезпечних відходів)
40	Погодження проекту ліміту на утворення та розміщення відходів (крім небезпечних та твердих побутових відходів)
41	Дозвіл на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря стаціонарними джерелами
42	Дозвіл на спеціальне водокористування
43	Висновок державної екологічної експертизи
44	Дозвіл на спеціальне використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду
45	Дозвіл на спеціальне використання об'єктів тваринного світу

	Х. Державна інспекція сільського господарства в Хмельницькій області
46	Дозвіл на зняття та перенесення ґрунтового покриву земельних ділянок
	XI. Управління Державної автомобільної інспекції УМВС України у Хмельницькій області
47	Погодження розміщення рекламоносіїв у межах смуги відведення автомобільних доріг
48	Погодження дорожнього перевезення небезпечних вантажів
	XII. Інспекція Державного архітектурно – будівельного контролю у Хмельницькій області
49	Декларація про початок виконання підготовчих робіт
50	Декларація про початок виконання будівельних робіт
51	Декларація про готовність об'єкта до експлуатації
52	Дозвіл на виконання будівельних робіт
53	Сертифікат відповідності закінченого будівництвом об'єкта проектній документації, державним будівельним нормам, стандартам і правилам
	XIII. Головне управління Держземагентства у Хмельницькій області
54	Висновок державної експертизи землепорядної документації щодо об'єктів, які підлягають обов'язковій державній експертизі
	XIV. Головне управління Державної служби надзвичайних ситуацій України у Хмельницькій області
55	Дозвіл на початок роботи підприємств та оренду приміщень
	XV. Управління ветеринарної медицини в Кам'янець-Подільському районі
56	Дозвіл на проведення заходів із залученням тварин (для перегляду завантажте файл)
57	Експлуатаційний дозвіл для провадження діяльності для потужностей (об'єктів):(для перегляду завантажте файл)
	- з переробки неїстівних продуктів тваринного походження;
	- з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, преміксів і кормів
58	Експлуатаційний дозвіл оператором потужностей (об'єктів), які займаються виробництвом харчових продуктів, підконтрольних ветеринарній службі та для агропродовольчих ринків(для перегляду завантажте файл)
	XVI. Кам'янець-Подільське міськрайонне управління Головного управління Держсанепідемслужби у Хмельницькій області
59	Експлуатаційний дозвіл операторам потужностей (об'єктів), що здійснюють в Україні діяльність з виробництва та/або обігу харчових продуктів, підконтрольних санітарній службі
60	Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів, у т.ч. військового та оборонного призначення

61	Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо документів у яких обґрунтовуються обсяги викидів
62	Дозвіл на проведення будь-яких діагностичних, експериментальних, випробувальних, вимірювальних робіт на підприємствах, в установах, організаціях, діяльність яких пов'язана з використанням джерел іонізуючих випромінювань
63	Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо об'єктів поводження з відходами (погодження проектів лімітів на утворення та розміщення відходів)
	XVII. Група з організації запобігання надзвичайних ситуацій та заходів цивільного захисту по Кам'янець-Подільському району 2 ДПРЗ ГУ ДСНС України у Хмельницькій області
64	Декларація відповідності об'єкта вимогам законодавства з питань пожежної безпеки
	XVIII. Хмельницьке обласне виробниче управління по меліорації і водному господарству
65	Погодження клопотання водокористувачів з обґрунтуванням потреби у воді у разі використання поверхневих вод
66	Дозвіл на днопоглиблювальні роботи, видобування піску і гравію, прокладання кабелів, трубопроводів та інших комунікацій
	XIX. Управління культури, національностей та релігій облдержадміністрації
67	Погодження відчуження або передачі пам'яток місцевого значення їхніми власниками чи уповноваженими ними органами іншим особам у володіння, користування
68	Дозвіл на проведення робіт на пам'ятках місцевого значення (крім пам'яток археології), їх територіях та в зонах охорони
69	Реєстрація дозволів на проведення археологічних розвідок, розкопок
70	
	XX. Головне управління Держсанепідслужби у Хмельницькій області
71	Висновок державної санітарноепідеміологічної експертизи документації на розроблювані техніку, технології, устаткування, інструменти
72	Висновок державної санітарноепідеміологічної експертизи щодо продукції, (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) іноземного виробництва за умови відсутності даних щодо їх безпечності для здоров'я населення
73	Висновок державної санітарноепідеміологічної експертизи щодо ввезення, реалізації та використання сировини, продукції (вироби, обладнання, технологічні лінії тощо) іноземного виробництва за умови відсутності даних щодо їх безпечності для здоров'я населення
74	Дозвіл на роботу з мікроорганізмами II – IV груп патогенності та реком-

	біантними молекулами ДНК
75	Дозвіл Держсанепідслужби України на проведення робіт з ДІВ в установах України
76	Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи діючих об'єктів, у т.ч. військового та оборонного призначення
	XXI. ДП “Хмельницькстандартметрологія”
77	Свідоцтво про атестацію калібрування засобів вимірювальної техніки та вимірювання
	XXII Служба автомобільних доріг у Хмельницькій області
78	Погодження розміщення рекламоносіїв у межах смуги відведення автомобільних доріг
79	Дозвіл на розміщення, будівництво споруд, об'єктів дорожнього сервісу, автозаправних станцій,
	XXIII. Головне державне управління охорони, використання і відтворення водних біоресурсів та регулювання рибальства в Хмельницькій області
80	Дозвіл на спеціальне використання водних біоресурсів у рибогосподарських водних об'єктах
81	Погодження проведення гідромеліоративних робіт у місцях де перебувають водоплавні птах
82	Документ дозвільного характеру щодо підтвердження законності вилучення водних біоресурс

**Перелік адміністративних послуг
центрального органу виконавчої влади,
які надаються через центри надання адміністративних
послуг міських рад та районних державних адміністрацій**

Державна міграційна служба України

1. Реєстрація місця проживання особи / Зняття з реєстрації місця проживання
2. Реєстрація місця перебування особи / Зняття з реєстрації місця перебування особи
3. Видача (обмін) паспорта громадянина України
4. Вклеювання фотографій до паспорта громадянина України при досягненні 25- та 45-річного віку *(до впровадження паспорта громадянина України нового зразка)*
5. Видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон
6. Видача проїзного документу дитини *(до впровадження паспорта громадянина України для виїзду за кордон нового зразка¹)*
7. Внесення відомостей про дітей у паспорт громадянина України для виїзду за кордон
8. Оформлення і видача запрошень іноземцям та особам без громадянства на отримання візових документів для в'їзду в Україну (за клопотаннями юридичних або за заявами фізичних осіб)
9. Продовження терміну перебування на території України іноземця / іноземки чи особи без громадянства
10. Видача (обмін) посвідки на тимчасове проживання на території України іноземцю / іноземці чи особі без громадянства
11. Видача (обмін) посвідки на постійне проживання на території України іноземцю / іноземці чи особі без громадянства
12. Видача дозволу на імміграцію в Україну іноземцю / іноземці чи особі без громадянства

Державна реєстраційна служба України

13. Державна реєстрація народження
14. Державна реєстрація смерті
15. Державна реєстрація шлюбу *(крім випадків подання заяви про реєстрацію шлюбу в урочистій обстановці, або за місцем проживання наречених, або за місцем надання стаціонарної медичної допомоги або в іншому місці)*
16. Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно *(крім випадків, коли державна реєстрація прав проводиться одночасно з*

вчиненням нотаріальної дії)

17. Державна реєстрація фізичної особи – підприємця

18. Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичною особою – підприємцем (за рішенням підприємця; у разі його смерті, оголошення померлим або визнання безвісно відсутнім; за судовим рішенням, що не пов'язано з банкрутством підприємця)

19. Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, які містяться в Єдиному державному реєстрі

20. Державна реєстрація юридичної особи

21. Державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її реорганізації (ліквідації, а також злиття, приєднання, поділу чи перетворення)

22. Державна реєстрація змін до установчих документів юридичної особи

23. Державна реєстрація змін до відомостей про юридичну особу, які містяться в Єдиному державному реєстрі

Державне агентство земельних ресурсів України

24. Державна реєстрація земельної ділянки

25. Державна реєстрація державного акта на право власності на земельну ділянку, державного акта на право постійного користування земельною ділянкою

26. Державна реєстрація права власності на земельну ділянку в разі набуття її на підставі цивільно-правового договору або свідчення про право на спадщину

27. Державна реєстрація договору оренди (суборенди) земельної ділянки (її частини) та відповідних змін до нього, договору про розірвання договору оренди (суборенди) земельної ділянки

28. Погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки будь-якої категорії та форми власності

29. Видача витягу з Поземельної книги

30. Видача відомостей про межі земельної ділянки (виписка даних на межовий знак)

31. Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки

32. Видача довідки про кількісні характеристики земельної ділянки, розподілення земель між власниками і користувачами

Державна архітектурно-будівельна інспекція України

33. Реєстрація декларації про початок виконання підготовчих робіт - щодо об'єкта будівництва, що належить до I-III категорій складності (в т.ч. індивідуальних будинків до 300 м.кв.)

34. Прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта, що

належить до I-III категорій складності

35. Реєстрації поданої замовником декларації про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснювалося на підставі будівельного паспорта

Державна податкова служба України

36. Надання реєстраційного номеру облікової картки платника податків – фізичної особи

37. Внесення відмітки в паспорті про право здійснення платежів за серією та номером паспорта (без використання реєстраційного номера облікової картки платників податків)

38. Взяття на облік платника податків – суб'єкта господарювання

39. Видача свідоцтва про сплату єдиного податку.

Перелік адміністративних послуг районних державних адміністрацій, які надаються через центри надання адміністративних послуг

1. Надання дозволу на розроблення проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки або зміни цільового призначення земельної ділянки

2. Погодження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у межах населеного пункту або земельної ділянки за межами населеного пункту, на якій розташовано об'єкт будівництва або планується розташування такого об'єкта

3. Затвердження проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки та зміна її цільового призначення

4. Надання згоди на вчинення правочину щодо майна неповнолітніх (в т.ч. нерухомості), яке належить їм на праві власності, або в яких є чи можуть виникнути інші права щодо даного майна

5. Призначення державної соціальної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами

6. Призначення державної соціальної допомоги при народженні дитини

7. Призначення державної соціальної допомоги по догляду за дитиною віком до трьох років або дитиною-інвалідом віком до 18 років у разі хвороби матері або іншої особи, яка доглядає за цією дитиною

8. Призначення державної соціальної допомоги по догляду за хворою дитиною або хворим членом сім'ї

9. Призначення державної соціальної допомоги на дитину, над якою встановлено опіку чи піклування

10. Призначення державної соціальної допомоги на дітей одиницями матерям

11. Призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям
12. Призначення державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам
13. Призначення державної соціальної допомоги на догляд інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам
14. Призначення державної соціальної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання яких невідоме
15. Призначення державної соціальної допомоги у зв'язку з витратами, зумовленими похованням
16. Підготовка документів (клопотання) про присвоєння почесного звання "Мати-героїня"
17. Призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, а також субсидій на закупівлю твердого палива та скрапленого газу
18. Прийняття рішення про надання путівок на оздоровлення дітей пільгових категорій
19. Надання статусу учасник війни, інвалід війни, жертва нацистських переслідувань
20. Надання статусу ветеран праці
21. Надання цільових пільгових направлень на навчання
22. Надання статусу особи, яка постраждала внаслідок Чорнобильської катастрофи
23. Надання статусу дитини війни
24. Взяття інваліда на облік для безкоштовного або пільгового забезпечення автомобілем
25. Взяття на облік для забезпечення інвалідними колясками, іншими засобами реабілітації та їх видача
26. Призначення грошових компенсацій на бензин, ремонт, технічне обслуговування автомобіля інваліда

**Перелік звітів та декларацій,
які на основі узгоджених рішень можуть прийматися
через центри надання адміністративних послуг**

Державна податкова служба України

1. Прийняття декларації про майновий стан і доходи фізичної особи (в т.ч. з метою отримання податкового кредиту / податкової знижки)
2. Прийняття податкових декларацій / звітів від платників єдиного податку

Пенсійний фонд України

1. Прийняття звітів від суб'єктів господарювання

Додаток № 3

Офіційний сайт управління освіти виконавчого комітету Хмельницької міської ради. Система «Електронна черга» у дошкільні навчальні заклади міста Хмельницька

Вітаємо Вас на сайті системи «Електронна черга»

Шановні батьки! Якщо Ви бажаєте, щоб Ваша дитина здійснювала навчання, виховання та розвиток в дошкільному закладі міста, пропонуємо Вам ознайомитися з інформацією про дошкільні навчальні заклади на сайті <http://dnz.km.ua/> та Положенням про загальну міську електронну реєстрацію дітей до дошкільних навчальних закладів.

Якщо Ви обрали заклад для Вашої дитини, Вам необхідно пройти on-line реєстрацію, заповнивши відповідну форму. Наявність в Реєстрі інформації про дітей, які будуть відвідувати ДНЗ, є обов'язковою умовою зарахування дитини до дошкільного навчального закладу.

При успішній реєстрації - заявці встановлюється статус «Зареєстровано в черзі», дата та час реєстрації не підлягають зміні за жодних умов.

При наявності вільних місць статус Вашої заяви зміниться на «Допущено до зарахування» і Вам буде запропоновано місце в обраному ДНЗ.

Вам необхідно відслідковувати статус і у разі його зміни, про що Вам буде надіслано відповідне повідомлення на Вашу електронну адресу, протягом 20 днів підтвердити своє бажання про вступ у ДНЗ (підтвердження можна виконати самостійно у розділі «Мої заяви» або у ЦНАП-і вул.Соборна, 16). Після підтвердження заяви на протязі 10 днів необхідні документи, визначені в Положенні, подати на зарахування завідуючій визначеного дошкільного закладу. У випадку не підтвердження або не подачі документів у визначений строк Ваша черга автоматично переноситься на наступний навчальний рік.

**Офіційний сайт управління освіти виконавчого комітету
Рівненської міської ради
Електронний ресурс <http://www.rosvita.rv.ua/doschool/246.html>**

Поля відмічені * обов'язкові до заповнення!

ПІБ одного з батьків: *

Серія, номер, паспорта одного з батьків: *

ПІБ дитини: *

Дата народження дитини: *

Серія, номер свідоцтва про народження дитини: *Приклад: (І-ГЮ №000000)

Дошкільний навчальний заклад:

Вибір групи: *

- за роком народження;
- на рік молодша.

Адреса проживання: *

E-mail:

Контактний телефон *

Контактний телефон (допоміжний):

Наявність пільг:

Увага! Заявник зобов'язаний упродовж 5 робочих днів від дати реєстрації, надати документ, що підтверджує належність заявника до пільгової категорії.

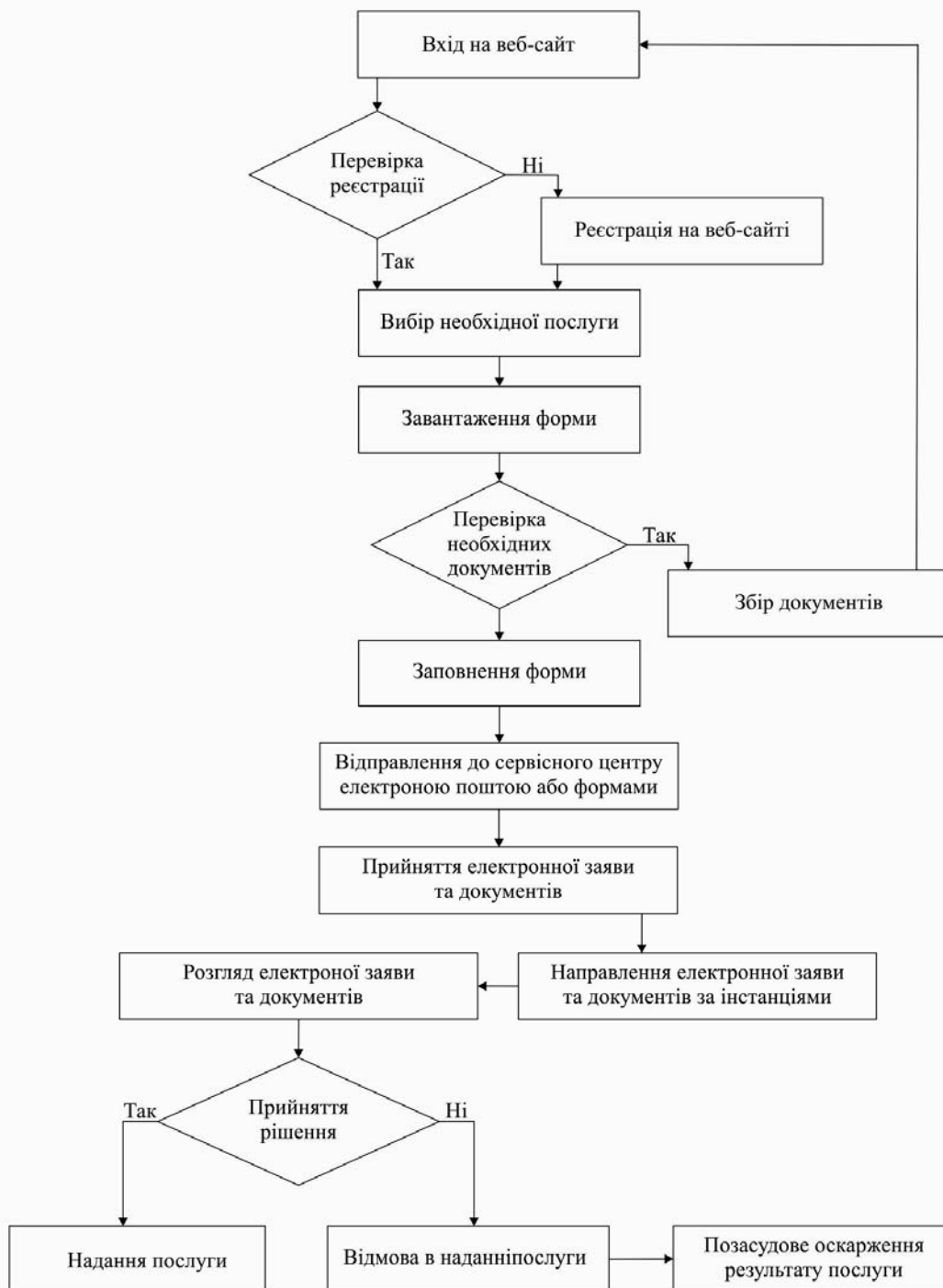
м. Рівне, вул. Литовська 11, Навчальний інформаційно-інноваційний центр.

Довідки з питань реєстрації за телефоном 62-33-07

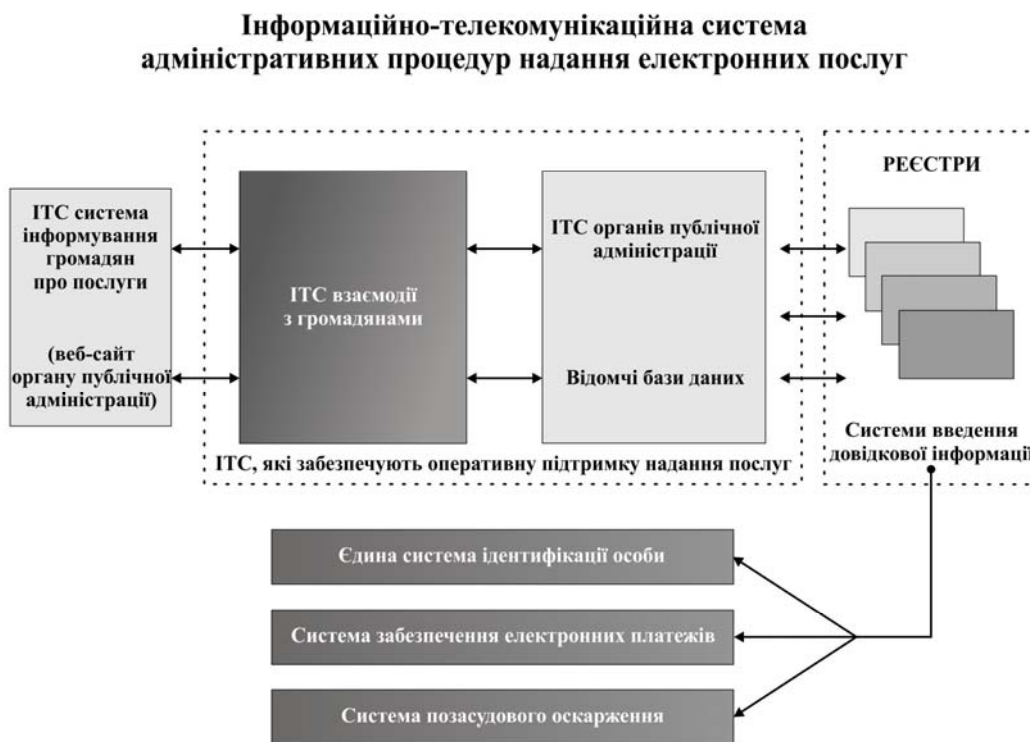
- Немає пільг.
- Діти сироти, діти позбавлені батьківського піклування, які перебувають під опікою і виховуються в сім'ях.
- Діти-інваліди (які не мають протипоказань щодо відвідування дошкільних навчальних закладів загального розвитку).
- Діти, в яких обоє батьків інваліди I або II групи, або один з батьків інвалід I чи II групи (неповна сім'я).
- Діти, які потерпіли від наслідків аварії на ЧАЕС.

- Діти працівників органів внутрішніх справ, які загинули під час виконання службових обов'язків.
- Багатодітна сім'я (трос і більше дітей) з них двоє і більше дітей дошкільного віку.
- Діти, батьки яких мають статус відповідно до пункту 19 статті 6 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».
- Згода на використання персональних даних.

ЕЛЕКТРОННА СХЕМА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕДУР НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ



Інформаційно-телекомунікаційна схема адміністративних процедур надання електронних послуг



Шановний респонденте!

Мета даного дослідження полягає в тому, щоб отримати більш повне уявлення про стан розвитку електронних послуг в Україні. Оскільки в нашій країні не проводилось таке дослідження, то Ваш внесок і співробітництво в заповненні анкети є дуже важливим. В кінці анкети Ви маєте можливість залишити Ваші коментарі, а також, поділитись Вашими думками на тему дослідження, що може бути корисним для дослідження в цілому.

1. Як довго Ви користуєтесь Інтернетом?

1. Менше року
2. Від 1 року до 3
3. Від 3 до 5
4. Від 6 до 10 років
5. Більш ніж 10 років

2. Будь ласка, вкажіть, як часто Ви відвідували державні веб-сайти в останні 6 місяців в особистих цілях?

1. Щодня
2. Декілька разів на тиждень
3. Раз на тиждень
4. Раз на місяць
5. Рідше рази на місяць

3. Котрими сервісами Інтернету Ви користувались найчастіше в останні 6 місяців в особистих цілях (не більше трьох відповідей)

1. Звернення до джерел Інтернет з метою отримання знань
2. Послуги електронної пошти
3. Послуги Інтернет-банку
4. Адміністративні послуги
5. Веб-портали органу публічної адміністрації
6. Купівля/продаж товарів або послуг
7. Інше

4. Якщо Ви користувалися веб-порталами органу публічної адміністрації, то з яких причин:

1. Шукав(ла) загальну інформацію щодо відповідного органу влади (його структури, положення тощо);
2. З'ясувати місце, час та види необхідних документів для отримання адміністративних послуг (дозволів, ліцензій, свідоцтв, посвідчень тощо)
3. шукали інформацію щодо режиму роботи та/або прийому грома-

дьян структурних підрозділів та їх посадовців;

4. цікавилися проектами рішень відповідних органів, результатами їх діяльності;
5. Інше

5. Від загальної кількості всіх державних послуг які Ви отримуєте, скільки послуг отримується в електронному вигляді ?

1. Не користуюся електронними послугами
2. Майже більшість публічних послуг є традиційними
3. Всі публічні послуги є традиційними
4. Значна більшість публічних послуг є електронними
5. Незначна кількість публічних послуг є електронними
6. В Україні відсутні електронні послуги

6. Якими з вказаних послуг в електронному вигляді Ви користувались в останні 6 місяців в особистих цілях? (вказіть всі що стосуються)

1. Отримання різноманітної інформації /контактів /годин роботи
2. Отримання форм (бланків) документів
3. Отримання інформації про послуги
4. Оплата різних послуг/штрафів або податків
5. Зарахування дитини в дитячий садок / школу /інститут
6. По питанням пенсійного та соціального забезпечення
7. Отримання ліцензії, дозволу
8. Отримання паспорту
9. Здійснення реєстрації (місця проживання, суб'єкта підприємницької діяльності тощо)
10. Відправка заповнених форм та бланків
11. Інше

7. Чи користуєтеся Ви офіційними веб-сайтами публічної адміністрації виключно для отримання інформації?

1. Так
2. Ні
3. інше

8. Чи можна отримати електронну послугу на офіційному веб-порталі Єдиного реєстру адміністративних послуг?

1. Так
2. Ні
3. інше

9. Чи можна отримати електронні послуги у дозвільних центрах?

1. Так

2. Ні
3. інше

10. Чи потрібні в Україні електронні послуги

1. Так
2. Ні
3. інше

11. Чи є електронні послуги більш зручними ніж послуги отримані в традиційний спосіб

1. Так
2. Ні
3. інше

12. Чи є доступною інформація про послуги, яка оприлюднена на офіційних веб-сайтах публічної адміністрації?

1. Так
2. Ні
3. інше

13. Чи є корисною для Вас інформація про послуги, яка оприлюднена на офіційних веб-сайтах публічної адміністрації?

1. Так
2. Ні
3. інше

14. Чи всі державні послуги мають надаватися в електронному вигляді?

1. Так
2. Ні
3. інше

15. Які на Вашу думку головні чинники, що гальмують розбудову електронних послуг в Україні? (вказіть не більше трьох)

1. Відсутність коштів для розбудови електронних послуг
2. Відсутність єдиного уніфікованого програмного, технічного забезпечення функціонування системи електронних послуг
3. Відсутність ІР фахівців, що здатні забезпечувати обслуговування інформаційно-комунікаційних технологій
4. Відсутність єдиних стандартів надання електронних послуг
5. Недосконала нормативно-правова база
6. Відсутність системної та єдиної державної політики, спрямованої

на поширення електронних послуг в Україні

7. Відсутність фахівців, що здатні надавати електронні послуги
8. Недостатньо високий рівень володіння населенням комп'ютерною технікою
9. Відсутність «політичної волі»
10. Низький рівень технічного оснащення публічної адміністрації комп'ютерною технікою та необхідними програмними продуктами
11. Відсутність єдиних стандартів адміністративних процедур надання електронних послуг
12. Інше

16. Чи є у Вас якісь побажання на рахунок подальшої розбудови електронних послуг в Україні?

Надайте інформацію про себе:

1. Ваша стать

1. Чоловік
2. Жінка

2. Ваша вікова група

1. 18-27
2. 28-39
3. 40-50
4. 51 і більше

3. Ваш теперішній статус зайнятості:

1. Студент
2. Не працюю
3. Науковець
4. Державний службовець
5. Підприємець
6. Пенсіонер
7. Працівник приватної компанії
8. Інше

Дякуємо за співпрацю!

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

за результатами опитування громадян з приводу подальшої розбудови електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України

Дослідження проводилося протягом липня 2014 року по лютий 2015 року. Метою дослідження було виявлення проблемних питань, пов'язаних з поширенням та подальшою розбудовою електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України. Авторкою було опитано 615 громадян у Дніпропетровській, Запорізькій, Львівській та Харківській областях, а також у м. Києві, серед яких було опитано 357 жінок та 258 чоловіків. Серед опитаних 165 осіб віком до 27 років, 197 осіб віком до 40 років, 136 осіб віком від 40 до 50 та 117 осіб віком понад 50 років. Серед опитаних 26% становлять студенти, 21% державні службовці, 15% науковці, 18% підприємці, 6% пенсіонери, 9% працівники приватної компанії, 2% непрацюючі, 3% інші.

Також під час дослідження авторкою було використано метод інтерв'ювання респондентів (всього 45 осіб – адміністратори дозвільних центрів) з метою отримання практично орієнтованих результатів щодо оцінки стану та перспектив розбудови електронних послуг в Україні.

У відсотковому вигляді відповіді на питання розподілилися наступним чином:

1. Як довго Ви користуєтесь Інтернетом?

Менше 1 року	0%
Від 1 до 3 років	0%
Від 3 до 5 років	3.4%
Від 6 до 10 років	25.8%
Більш ніж 10 років	70.8%

2. Будь ласка, вкажіть, як часто Ви відвідували державні веб-сайти в останні 6 місяців в особистих цілях?

Щодня	100%
Декілька разів на тиждень	0%
Раз на тиждень	0%
Раз на місяць	0%
Рідше разу на місяць	0%

3. Котрими сервісами Інтернету Ви користувались найчастіше в останні 6 місяців в особистих цілях (не більше трьох відповідей)

Звернення до джерел Інтернет з метою отримання знань	89%
Послуги електронної пошти	87%
Послуги Інтернет-банку	76%
Адміністративні послуги	49%
Веб-портали органу публічної адміністрації	38%
Купівля/продаж товарів або послуг	56%
Інше	26%

4. Якщо Ви користувалися веб-порталами органу публічної адміністрації, то з яких причин:

Шукав(ла) загальну інформацію щодо відповідного органу влади (його структури, положення тощо);	83%
З'ясувати місце, час та види необхідних документів для отримання адміністративних послуг (дозволів, ліцензій, свідоцтв, посвідчень тощо)	34%
шукали інформацію щодо режиму роботи та/або прийому громадян структурних підрозділів та їх посадовців;	62%
цікавилися проектами рішень відповідних органів, результатами їх діяльності	49%
Інше	13%

5. Від загальної кількості всіх державних послуг які Ви отримуєте, скільки послуг отримується в електронному вигляді ?

Не користуюся електронними послугами	0%
Майже більшість публічних послуг є традиційними	70%
Всі публічні послуги є традиційними	38%
Значна більшість публічних послуг є електронними	0%
Незначна кількість публічних послуг є електронними	2%
В Україні відсутні електронні послуги	98%

6. Якими з вказаних послуг в електронному вигляді Ви користувались в останні 6 місяців в особистих цілях? (вкажіть всі що стосуються)

Отримання різноманітної інформації /контактів /годин роботи	54%
Отримання форм (бланків) документів	5%
Отримання інформації про послуги	21%
Оплата різних послуг/штрафів або податків	24%
Зарахування дитини в дитячий садок / школу /інститут	6%
По питанням пенсійного та соціального забезпечення	0%
Отримання ліцензії, дозволу	0%
Отримання паспорту	
Здійснення реєстрації (місця проживання, суб'єкта підприємницької діяльності тощо)	0%
Відправка заповнених форм та бланків	0%
Інше	0%

7. Чи користуєтеся Ви офіційними веб-сайтами публічної адміністрації для отримання інформації про послуги ?

так	97%
ні	0%
інше	3%

8. Чи можна отримати електронну послугу на офіційному веб-порталі Єдиного реєстру адміністративних послуг?

так	4%
ні	90%
інше	6%

9. Чи можна отримати в електронному вигляді послуги у Центрах надання електронних послуг та дозвільних центрах?

так	2%
ні	92%
інше	6%

10. Чи потрібні в Україні електронні послуги

так	99%
ні	0%
інше	1%

11. Чи є електронні послуги більш зручними, ніж послуги, отримані в традиційний спосіб?

так	98%
ні	1%
інше	1%

12. Чи є доступною для Вас інформація про послуги, яка оприлюднена на офіційних веб-сайтах публічної адміністрації?

так	69%
ні	21%
інше	10%

13. Чи є корисною для Вас інформація про послуги, яка оприлюднена на офіційних веб-сайтах публічної адміністрації?

так	79%
ні	16%
інше	6%

14. Чи всі державні послуги мають надаватися в електронному вигляді?

так	67%
ні	20%
інше	3%

15. Які на Вашу думку головні чинники, що гальмують розбудову електронних послуг в Україні? (вказіть не більше трьох)

Відсутність коштів для розбудови електронних послуг	77%
Відсутність єдиного уніфікованого програмного, технічного забезпечення функціонування системи електронних послуг	48%
Відсутність ІТ фахівців, що здатні забезпечувати обслуговування інформаційно-комунікаційних технологій	34%
Відсутність системи електронної взаємодії між органами публічної адміністрації	54%
Недосконала нормативно-правова база	53%
Відсутність системної та єдиної державної політики, спря-	68%

мованої на поширення електронних послуг в Україні	
Відсутність фахівців, що здатні надавати електронні послуги	24%
Недостатньо високий рівень володіння населенням комп'ютерною технікою, доступу до неї	22%
Відсутність «політичної волі»	13%
Низький рівень технічного оснащення публічної адміністрації комп'ютерною технікою та необхідними програмними продуктами	39%
Відсутність єдиних стандартів адміністративних процедур надання електронних послуг	41%
Інше	25%

16. Чи є у Вас якісь побажання на рахунок подальшої розбудови електронних послуг в Україні?

Окремі респонденти на це питання відповіли наступним чином.

1. Вважаю, що в Україні відсутні електронні послуги, причинами чого є відсутність оснащення державних органів необхідними електронними технологіями, відсутність коштів на це.

2. Слід розробити систему більш необхідних та корисних для громадян електронних послуг для громадян, розробити критерії оцінки їх ефективності. Слід впроваджувати електронні послуги не наказами та постановами, а таким чином організувати роботу, щоб орган державної влади був зацікавлений в розвитку електронних послуг.

3. Необхідно зменшити кількість різних дозволів та ліцензій. А ті, що слід залишити слід надавати за спрощеною процедурою в електронний спосіб. Слід ввести автоматичну обробку документів за цими видами послуг. Це знизить рівень корупції.

4. Без коштів запровадження електронних послуг неможливо. Слід виділяти з державного бюджету окремі видатки на це.

5. Для подальшої розбудови електронних послуг доцільно створити належну інформаційну безпеку веб-сайтів, інформаційних ресурсів, за допомогою яких будуть надаватися послуги.

6. Побажання щодо найшвидшого запровадження електронних послуг: 1) слід усунути державних службовців та посадовців від цієї процедури. Так вони втрачатимуть свої хабарі та заробітки; 2) слід продумати єдиний механізм надання електронних послуг. Повинен бути єдиний стандарт їх отримання.

7. Було б добре розширити електронні послуги в нашій державі. Так система стане прозорою.

8. Побажання – хай скоріше запрацюють електронні послуги. Електронні послуги мають працювати для громадян.

9. Існуючу систему адміністративних послуг слід ліквідувати, по виганяти всіх реєстраторів, а на їх місце набрати високопрофесійних ІТ працівників.

10. Приклад слід брати з банківського сектору, де є поширеним надання банківських послуг в електронний спосіб, що робить банківські процедури зручними для людей.

11. Перш ніж вводити електронні послуги має бути запроваджено електронну ідентифікацію особи.

Висновки дослідження:

Проведене нами дослідження дозволяє зробити висновок, що в цілому всі опитані респонденти зацікавлені в розвитку електронних послуг в Україні. Більшість опитаних переконані, що електронні послуги є більш прозорими та зручними, ніж послуги, що отримуються у традиційний спосіб. Респонденти також вказали на відсутність корупційних ризиків при наданні електронних послуг. Результати опитування показали, що громадяни надають найбільші переваги саме електронним послугам, ніж послугам, які отримуються в традиційний спосіб.

Разом з тим, респонденти вказали й на проблеми, які слід усунути Уряду країні і які гальмують подальшу розбудову електронних послуг в діяльності публічної адміністрації. До таких чинників належать: відсутність коштів для розбудови електронних послуг – 77%; відсутність системної та єдиної державної політики спрямованої на поширення електронних послуг в Україні – 68%; недосконалість нормативно-правової бази з надання електронних послуг – 53%; відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронної взаємодії між публічною адміністрацією – 54%, Відсутність єдиного уніфікованого програмного, технічного забезпечення функціонування системи електронних послуг 48% та єдиних стандартів адміністративних процедур надання електронних послуг – 41%. На думку респондентів, це головні чинники, які ускладнюють процес подальшої розбудови електронних послуг в Україні.

Отже, недостатність фінансування розбудови електронних послуг в Україні, відсутність єдиної державної політики у цій сфері, недосконалість нормативно-правова база, відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування системи електронної взаємодії публічної адміністрації у сфері надання електронних послуг, програмного забезпечення та адміністративних процедур надання електронних послуг не сприяють розвитку електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту Закону України “Про електронні послуги”

1. Обґрунтування необхідності прийняття Закону України

Можна констатувати, що сьогодні в Україні сформовано основні правові засади побудови інформаційного суспільства шляхом прийняття ряду нормативно-правових актів, які, зокрема, регулюють суспільні відносини у сфері сприяння розвитку громадянського суспільства, створення інформаційних електронних ресурсів, захисту прав інтелектуальної власності на такі ресурси, гарантій та механізму доступу до публічної інформації, розвитку електронного урядування та відкритого уряду, електронного документообігу, інформаційної безпеки тощо

Загальні передумови нормативно-правового регулювання надання електронних послуг створені, але для повноцінного впровадження електронних послуг цього недостатньо. Адже сьогодні нормативно-правова база, яка регулює підстави та порядок надання саме електронних послуг в Україні відсутня, як і відсутні нормативно-правові акти, що визначають технічні стандарти та регулюють адміністративні процедури їх надання. Першопочатковим кроком удосконалення правового регулювання надання електронних послуг має стати прийняття Закону України «Про електронні послуги», який повинен враховувати міжнародний та вітчизняний досвід надання електронних послуг.

Прийняття такого закону дозволить визначити відповідні стандарти та процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією. Прийняття цього закону дозволить встановити процедури, які визначатимуть повноваження публічної адміністрації по наданню електронної послуги, підстави та порядок її отримання, з іншого боку буде здійснюватися захист прав особи по отриманню електронної послуги.

2. Цілі та завдання прийняття Закону України

Проект розроблено з метою здійснення правового регулювання діяльності у сфері надання електронних послуг публічною адміністрацією. Завданням Закону є:

- 1) здійснення правового регулювання базових понять, що використовуються у даній сфері, встановлення основних принципів надання електронних послуг;
- 2) встановлення прав та обов'язків учасників електронних послуг (заявників, суб'єктів надання та посередників);
- 3) визначення вимог до стандартів надання електронних послуг (технічних регламентів та адміністративних процедур), організації доступу до електронних послуг.

4) сприяння інноваційному розвитку країни та реалізації євроінтеграційного руху.

3. Загальна характеристика та основні положення проекту закону України

Проект Закону України «Про електронні послуги» повинен складатися з таких розділів:

- 6) загальні положення;
- 7) права та обов'язки учасників електронної послуги
- 8) загальні вимоги та стандарти до надання електронних послуг
- 9) адміністративні процедури надання електронних послуг
- 10) заключні положення

4. Стан нормативної бази у даній сфері державного врегулювання.

Сферу правового регулювання унормовано наступними нормативно-правовими актами:

- Конституцією України;
- Законом України «Про адміністративні послуги».

Реалізація положень законопроекту після його прийняття не потребує внесення змін до чинних чи розроблення нових законів України.

Законопроект за предметом правового регулювання не належить до пріоритетних сфер адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу.

5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація акта не потребує фінансових витрат з Державного бюджету України.

6. Прогноз соціально-економічних та інших наслідків прийняття Закону України

Реалізація проекту підвищить якість та оперативність надання послуг органами публічної адміністрації.

ЗАКОН УКРАЇНИ
«Про електронні послуги»

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Закон регулює відносини, які виникають в зв'язку з наданням електронних послуг органами державної виконавчої влади, іншими суб'єктами делегованих повноважень, а також органами місцевого самоврядування.

Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

Автоматизована інформаційна система – система, яка включає в себе персонал, а також комплекс засобів автоматизації його діяльності, і яка реалізує інформаційну технологію виконання визначених функцій;

Адміністративна процедура – це система приписів, які визначають послідовність дій та їх рішень для органів публічної адміністрації, їх посадових осіб, а також визначає умови, порядок, вимоги та інші елементи здійснення відповідних дій та прийняття рішень;

База даних – це сукупність, відомостей, які використовуються в інформаційних системах, і які організуються за визначеними правилами, що передбачають загальні принципи їх опису, зберігання, використання, знищення незалежно від прикладних програм, які до них застосовуються;

Виконавець електронної послуги – орган публічної адміністрації, який надає електронну послугу, а також особа, яка бере безпосередню участь в наданні або сприяє наданню електронної послуги;

Інформаційна система – це комплекс, який призначений пошуку, збирання, зберігання, оброблення та передачі (розповсюдження) інформації і який складається з відповідного технічного обладнання, програмного забезпечення та бази даних (включаючи інформацію та засоби її надання і організації);

інформаційно-комунікаційні технології - сукупність методів виробничих процесів; програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збору, обробки, збереження, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах її користувачів;

заявник (отримувач електронної послуги) – особа, яка звернулася до відповідного органу (посадової особи) публічної адміністрації за отриманням електронної послуги;

засоби інформаційних і комунікаційних технологій - програмні, програмно-апаратні, технічні засоби і пристрої, що функціонують на базі мікропро-

цесорної, обчислювальної техніки, а також сучасних засобів і систем трансляції інформації, інформаційного обміну, які забезпечують операції щодо збору, продукування, накопичення, зберігання, обробки, передачі інформації та можливість доступу до інформаційних ресурсів локальних і глобальних комп'ютерних мереж

надання електронних послуг – надання послуг органами публічної адміністрації в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, включаючи використання порталу електронних послуг, електронну взаємодію між органами публічної адміністрації з метою надання електронних послуг;

портал електронних послуг – державна інформаційна система, яка забезпечує надання всіх видів публічних послуг органами публічної адміністрації в електронній формі, а також доступ заявника до відомостей про публічну послугу, яка надається з використанням мережі «Інтернет»;

електронні послуги - результат здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на задоволення потреб та запитів особи, чи забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків і досягнення якого забезпечується завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій;

електронний документ – встановлена законом або стандартом доступна форма (формат) представлення документа в електронному вигляді.

Стаття 2. Законодавство у сфері надання електронних послуг

1. Законодавство у сфері надання адміністративних послуг складається з Конституції України, цього та інших законів, прийнятих відповідно до них нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних та соціальних послуг.

2. Надання електронних послуг здійснюється відповідно до цього Закону з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах.

3. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлені інші правила, ніж передбачені законодавством України у сфері надання адміністративних послуг, застосовуються правила міжнародного договору.

Стаття 3. Основні принципи надання електронних послуг

Основними принципами надання електронних послуг є:

1) законність діяльності публічної адміністрації у сфері надання електронних послуг;

2) відкритість та оперативність діяльності публічної адміністрації по наданню електронної послуги;

3) доступність електронної послуги для заявника, у межах встановлених законодавством України;

4) обмеження доступу до інформації, пов'язаної з послугою, у межах. Визначених законодавством;

5) забезпечення належного рівня інформаційної безпеки при надання електронної послуги;

РОЗДІЛ 2 ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ УЧАСНИКІВ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОСЛУГИ

Стаття 4. Учасники електронних послуг

1. Учасниками електронних послуг є особи, які отримують електронні послуги, особи які надають електронні послуги та/або сприяють в наданні електронної послуги;

- фізичні та юридичні особи;
- органи державної виконавчої влади;
- суб'єкти делегованих повноважень;
- органи місцевого самоврядування;
- посередники в наданні або отриманні електронної послуги.

Стаття 5. Права заявника при отриманні електронної послуги

При отриманні електронної послуги заявник має право на:

1) отримання електронної послуги своєчасно і відповідно до адміністративної процедури її надання;

2) отримання повної, своєчасної та достовірної інформації про електронну послугу;

3) оскарження процедури та результатів надання електронної послуги, у тому числі в електронному порядку;

Стаття 6. Обов'язки органу, який надає електронну послугу

1. Обов'язки органу, який надає електронну послугу:

1) надавати електронну послугу вчасно, відповідно до встановленої адміністративної процедури;

2) забезпечувати електронну взаємодію з іншими суб'єктами, з метою спрощення процедури надання електронної послуги;

3) забезпечувати заявника повною, достовірною інформацією про порядок надання електронної послуги, включаючи інформацію:

- про функції суб'єкта, який надає послугу;
- про посадових осіб, які надають електронну послугу;
- про нормативно-правові акти. Які регулюють порядок надання електронної послуги;
- про порядок прийняття електронної заяви про електронну послугу, інших документів, порядок розгляду такої заяви (документів), а також про результати розгляду заяви про електронну послугу та скарг особи;

4) здійснювати заходи щодо інформаційної безпеки у сфері надання електронних послуг;

5) забезпечувати електронну взаємодію з іншими органами публічної адміністрації з метою надання можливості заявнику отримати електронну послугу у форматі «єдиного вікна»;

2. При наданні електронної послуги, орган, який її надає забезпечує:

1) надання у встановленому порядку інформації заявнику про електронну послугу та забезпечує доступ до неї;

2) забезпечує можливість заявнику звернутися з електронною заявою та іншими документами в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, у тому числі з використанням Єдиного державного порталу адміністративних послуг та інших державних порталів;

3) надавати на вимогу заявника інформації про послугу;

4) створювати умови для отримання результату послуги в електронному вигляді, якщо інше не встановлено Законом.

РОЗДІЛ 3 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ТА СТАНДАРТИ ДО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Статья 7. Вимоги щодо якості надання електронних послуг

1. Суб'єкт надання електронних послуг може видавати організаційно-розпорядчі акти про встановлення власних вимог щодо якості надання електронних послуг (визначення строків надання, порядку отримання результатів послуги, інших параметрів оцінювання якості надання електронних послуг).

2. У разі якщо суб'єктом надання електронної послуги є посадова особа, вимоги щодо якості надання електронних послуг визначаються органом, якому вона підпорядковується.

3. Вимоги, передбачені частинами першою та другою цієї статті, не можуть погіршувати умови надання електронних послуг, визначені законом.

Статья 8. Стандарти надання електронних послуг

1. Стандарти надання електронних послуг повинні містити:

- опис категорії осіб, які можуть отримати послугу;
- вимоги до електронних заяв, форм та інших документів;
- вимоги до обсягу послуг, які надаються;
- вимоги до інформаційного забезпечення заявників;
- вимоги стосовно термінів отримання електронних послуг.

2. Стандарт надання електронної послуги повинен містити:

- найменування послуги, що надається в електронному вигляді;
- найменування органу, який надає електронну послугу;
- результат надання електронної послуги
- правові основи надання електронної послуги;
- перелік документів, необхідних для надання електронної послуги та

порядок і форми їх надання;

- перелік підстав для відмови в наданні електронної послуги;
- строки надання електронної послуги;
- розмір плати за надання електронної послуги.

РОЗДІЛ 4 АДМІНІСТРАТИВНІ ПРОЦЕДУРИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Стаття 9. Вимоги щодо структури адміністративних процедур надання електронної послуги

1. Надання електронних послуг має здійснюватися відповідно до адміністративної процедури.

2. Структура адміністративної процедури повинна містити наступні розділи, які встановлюють:

- загальні засади;
- стандарт надання електронної послуги;
- послідовність та строки надання електронної послуги, вимоги по їх виконанню;
- форми контролю за наданням електронної послуги
- судовий та позасудовий порядок оскарження адміністративної процедури надання електронної послуги.

Стаття 10. Підстави та порядок надання електронної послуги

1. Підставою для надання електронної послуги є електронне звернення заявника до виконавця електронної послуги та надання необхідних електронних документів для її отримання.

Необхідний перелік документів визначається для кожної електронної послуги відповідним органом публічної адміністрації, який забезпечує надання електронної послуги, виходячи з принципу «єдиного вікна».

2. При зверненні заявника для отримання електронної послуги він інформується про перелік необхідних документів, а також про порядок надання електронної послуги.

Стаття 10. Порядок надання електронної послуги

1. При реалізації функцій надання електронної послуги орган публічної адміністрації повинен забезпечити:

- направлення необхідних запитів в різні відомства та організації про надання необхідних відомостей та документів, які потрібні для формування повного пакету документів, що вимагається для отримання послуги;
- забезпечити внутрішньовідомчу взаємодію зі службами та підрозділами (посадовими особами), які беруть участь у наданні послуги;
- дотримуватися строків виконання запитів та їхніх адміністративних

процедур;

- отримувати та обробляти відповіді на запити, що направлялися до інших органів публічної адміністрації і які необхідні для формування повного пакету документів для надання електронної послуги та оформлення результатів електронної послуги.

- Забезпечувати підготовку та отримання заявником результатів електронної послуги у формі електронного документа, або в іншому вигляді, у випадках, встановлених законодавством.

- Формувати та вести архіви про надання електронних послуг.

2. Електронна послуга вважається наданою з моменту отримання її заявником в електронному вигляді, або особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання електронної послуги.

РОЗДІЛ 5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 11. Прикінцеві положення

1. Цей Закон набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

2. Кабінету Міністрів України, органам місцевого самоврядування в установленому порядку забезпечити з дня набрання чинності законом про перелік електронних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання

**Голова Верховної Ради
України**

Наукове видання

Тищенко Ірина Олександрівна

**ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ У ДІЯЛЬНОСТІ
ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ УКРАЇНИ**

Монографія

Редактор, оригінал макет – *А.В. Самотуга*
Дизайн *В.А. Ситник*

Підп. до друку 27.11.2017 р. Формат 60x84/16. Друк – RISO. Папір офісний.
Гарнітура – Times. Ум.-друк. арк. 9,25. Обл.-вид. арк. 9,75. Тираж – 50 прим.

Редакційно-видавниче відділення відділу організації наукової роботи ДДУВС
49005, м. Дніпро, просп. Гагаріна, 26, т. (056) 370-96-59
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДП № 164-р від 07.08.2013

ПП «Ліра ЛТД»
49038, м. Дніпро, вул. Наукова, 5, тел. (056) 731-96-57
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 188 від 19.09.2000 р.