

**ОСОБЛИВОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
У СФЕРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

**FEATURES OF ELECTRONIC GOVERNANCE
IN THE FIELD OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES**

Актуальність статті полягає в тому, що у сучасному світові електронне урядування є ефективним інструментом управління. Впровадження електронного урядування позитивно впливає на якість прийняття рішень та їх виконання посадовими особами та державними службовцями, скорочуючи час, необхідний для цього, та підвищуючи коефіцієнт корисного та позитивного впливу на взаємодію громадськості, бізнесу з органами публічної влади та місцевого самоврядування. Метою статті виступає розкриття особливостей електронного урядування при взаємодії органів публічної влади з громадськістю під час надання адміністративних послуг. У статті досліджено особливості та переваги електронного урядування та його впливу на надання адміністративних послуг. Зауважено, що сутність адміністративних послуг полягає у тому, що останні виступають різновидом публічних послуг, які мають юридичну природу, індивідуальний характер і установлений порядок їх надання, вчиняються суб'єктами владних повноважень, спрямовані на реалізацію та захист законних прав фізичних та юридичних осіб. Наголошено, що особливість електронного урядування полягає у тому, що останнє характеризується: прозорістю та доступністю; ефективністю, яка характеризується скороченням бюрократії; економією часу користувача цих послуг; залученням громадян до участі в ухваленні рішень та контролі за діяльністю влади; інклюзивністю, що виражається у забезпеченні рівного доступу до послуг для людей з обмеженими можливостями навіть у віддалених регіонах. Виділено основні переваги електронних адміністративних послуг: простота доступу – швидкість та доступність отримання послуг громадянами та юридичними особами; прозорість – зрозумілість процедури та вимоги, завдяки прописаному алгоритму дій або дорожній карті їх виконання; економія часу – за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій відкривається доступність цих послуг, що сприяє зменшенню бюрократії; цифровізація – онлайн-доступ до послуг з будь-якої точки доступу за допомогою інтернет-ресурсів; якість обслуговування, що ґрунтується на прописаних логічних алгоритмах дій, що є зумовлює професійний підхід у їх наданні.

Ключові слова: електронне урядування, адміністративні послуги, громадяни, інформаційно-комунікаційні технології.

The relevance of the article lies in the fact that in the modern world, e-government is an effective management tool. The implementation of e-government has a positive impact on the quality of decision-making and their implementation by officials and civil servants, reducing the time required for this, and increasing the coefficient of usefulness and positive impact on the interaction of the public, business with public authorities and local self-government. The purpose of the article is to reveal the features of e-government in the interaction of public authorities with the public during the provision of administrative services. The article examines the features and advantages of e-government and its impact on the provision of administrative services. It is noted that the essence of administrative services is that the latter are a type of public services which have a legal nature, individual character and an established procedure for their provision, are performed by public

authorities and are aimed at realization and protection of the legal rights of individuals and legal entities. It is emphasized that the peculiarity of e-government is that it is characterized by: transparency and accessibility; efficiency, which is characterized by reduction of bureaucracy; saving of time of the user of these services; involvement of citizens in decision-making and control over the activities of the authorities; inclusiveness, which is expressed in ensuring equal access to services for people with disabilities even in remote regions. The main advantages of electronic administrative services are highlighted: ease of access – speed and availability of services for citizens and legal entities; transparency – clarity of procedures and requirements, thanks to a prescribed algorithm of actions or a roadmap for their implementation; time saving – with the help of information and communication technologies, the availability of these services is opened, which helps to reduce bureaucracy; digitalization – online access to services from any access point using Internet resources; quality of service based on.

Key words: *e-government, administrative services, citizens, information and communication technologies.*

Постановка проблеми. У сучасному світові електронне урядування є ефективним інструментом управління. Впровадження електронного урядування позитивно впливає на якість прийняття рішень та їх виконання посадовими особами та державними службовцями, скорочуючи час, необхідний для цього, та підвищуючи коефіцієнт корисного та позитивного впливу на взаємодію громадськості, бізнесу з органами публічної влади та місцевого самоврядування. Впровадження електронного урядування є складним процесом, що потребує принципових змін у технології підготовки та прийняття урядових рішень та значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу правових, організаційних і технологічних проблем [7, с. 3]. Електронне урядування дає змогу громадянам одержувати послуги від уряду цілодобово, сім днів на тиждень. Деякі фахівці, що стежать за ініціативами в сфері використання ІКТ в сфері державного управління, висловлюють думку про те, що надання послуг могло б стати більш зручним, надійним й менш дорогим [4, с. 9–10].

Перевагами електронного урядування можна відмітити:

- прозорість і доступність;
- ефективність, яка характеризується скороченням бюрократії;
- економією часу користувача цих послуг;
- залучення громадян до участі в ухваленні рішень та контролі за діяльністю влади;
- інклюзивністю, що виражається у забезпеченні рівного доступу до послуг для людей

з обмеженими можливостями навіть у віддалених регіонах.

Стан дослідження. Дослідження шляхів розвитку електронного урядування, розкриття його цілей, підстав та факторів здійснювали такі сучасні науковці, як: О. М. Андрєєва, І. В. Бовсунівська, В. А. Бокляк, О. В. Вақун, Ю. В. Віхорт, О. В. Декалюк, О. С. Дніпров, І. І. Драч, В. М. Дрешпака, Г. І. Жекало, М. Я. Заяць, Ю. В. Кошурніков, О. Ю. Лялюк, Г. Ф. Мартинюк, Н. Ю. Мельничук, А. В. Мерзляк, І. Є. Погребняк, Ю. Ю. Ряховська, А. І. Семенченка, О. М. Соловйова, С. А. Чукот тощо. Порушена тема є актуальною й викликає інтерес у науковій спільності, оскільки відбуваються постійні зміни у колі впровадження адміністративних послуг для забезпечення прав і потреб громадян, організацій.

Метою дослідження виступає розкриття особливостей електронного урядування при взаємодії органів публічної влади з громадськістю під час надання адміністративних послуг.

Виклад матеріалу дослідження. Сьогодні електронні послуги відіграють провідну роль у розвитку подальшого впровадження каналів вдосконалення електронного урядування. Саме реалізація реформи з впровадження електронного урядування в Україні сприяє досягненню розвитку з надання адміністративних послуг населенню та організаціям.

Станом на 2014 рік на Урядовому порталі було доступно 118 електронних послуг, користування якими у порівнянні з 2018 роком зросло втричі. Україна має одні з найшвидших в світі темпи відкриття даних, більше 5 000 електронних документів щодня пересилається між державними органами – ці та інші досягнення у сфері е-урядування. До затвердженого Урядом переліку увійшли найбільш пріоритетні послуги з боку бізнесу та громадян. Послуги, які б мінімізували корупційні ризики. На Урядовому порталі, який слугує «єдиним вікном» доступу до всіх онлайн-послуг, доступні електронні послуги, поміж яких такі суспільно важливі, як оформлення допомоги при народженні дитини, послуги з реєстрації бізнесу, послуги в земельній та будівельній сферах тощо [5].

Перш ніж перейти до розкриття поставленої мети, звернімося до адміністративно-теоретичної основи, визначивши сутність адміністративних послуг.

Теоретична основа наповнення «послуга» зводиться до поняття: 1) дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; 2) діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чийось потреб; обслуговування; 3) система господарсько-побутових вигод, що надаються населенню [3, с. 430]

Закон України «Про адміністративні послуги» статтею 1 визначає адміністративну послугу як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [10]. При цьому ч. 2 цієї статті надає перелік суспільних відносин, які не є адміністративними послугами, а саме: 1) здійснення державного нагляду (контролю), у тому числі державного контролю за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин; 2) метрологічного контролю і нагляду; 3) акредитації органів з оцінки відповідності; 4) дізнання, досудового слідства; 5) оперативно-розшукової діяльності; 6) судочинства, виконавчого провадження; 7) нотаріальних дій; 8) виконання покарань; 9) доступу до публічної інформації; 10) застосування законодавства про захист економічної конкуренції; 10-1) здійснення державного регулювання ринків фінансових послуг, ринків капіталу та організованих товарних ринків; 11) провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею; 12) набуття прав на конкурсних засадах; 13) набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу; 14) здійснення державного регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг; 15) сертифікації оператора системи передачі відповідно до Закону України «Про ринок електричної енергії»; 15-1) гарантій походження електричної енергії, виробленої з відновлюваних джерел енергії; 16) авторизації електронних майданчиків та прийняття рішення про відключення авторизованих електронних майданчиків від електронної системи закупівель, передбачених Законом України «Про публічні закупівлі»; 17) здійснення дій, пов'язаних з охороною прав на об'єкти інтелектуальної власності (винаходи, корисні моделі, промислові зразки, компонування напівпровідникових виробів, торговельні марки (знаки для товарів і послуг), географічні зазначення, об'єкти авторського права і суміжних прав, реєстрація та акредитація організацій колективного управління); 18) здійснення державного регулювання у сфері медіа; 18) набуття статусу резидента Дія Сіті та внесення відомостей до реєстру Дія Сіті відповідно до Закону України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні»; 19) видачі міжнародних сертифікатів, міжнародних ветеринарних сертифікатів та інших ветеринарних документів, передбачених законами України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» та «Про ветеринарну медицину»; 21) реалізації конституційного права громадян брати участь у всеукраїнському та місцевих референдумах, обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [10].

Зі змісту пункту 11 статті 2 Закону України «Про адміністративну процедуру» випливає, що адміністративна послуга – дія, що може здійснюватися за заявою особи або за власною ініціативою адміністративного органу [11; 6, с. 239].

Серед науковців склались власні концептуальні підходи з приводу тлумачення досліджуваної категорії. Наприклад, М. І. Ославський під адміністративними послугами розуміє публічні послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [9, с. 45; 8, с. 96]. На думку К. Афанасьєва, адміністративні послуги – це публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [1, с. 28; 2, с. 57; 8, с. 96].

На думку Ю. Кошурнікова, адміністративні послуги – це акт реалізації суб'єктами публічної влади (органами держави та місцевого самоврядування) покладених на них публічних функцій, які вони реалізують за ініціативою фізичних або юридичних осіб, та результатом яких є виникнення, зміна та припинення правовідносин адміністративно-правового характеру [8, с. 100].

І. Ковбас виділяє ознак, притаманні адміністративним послугам, а саме: нематеріальний характер послуги; публічний характер правових відносин; владна (адміністративна) природа їх надання; пов'язаність з особою виконавця (орган виконавчої влади, інший державний орган до повноважень якого входить надання адміністративних послуг населенню); законодавче врегулювання; усталений порядок надання послуг; синхронність у наданні та отриманні послуг;

обов'язковість волевиявлення особи на отримання послуги – наявність звернення; спрямованість на реалізацію та захист законних прав фізичних та юридичних осіб (отримання нематеріального блага, набуття корисного ефекту); індивідуальний характер; рівність у правах між послугоотримувачем та послугонадавачем; загальна соціальна значимість; переважне надання за рахунок публічних коштів [6, с. 241].

Висновки. Виходячи з аналізу сучасної доктрини, можна виділити сутність адміністративних послуг, яка полягає у тому, що останні виступають різновидом публічних послуг, які мають юридичну природу, індивідуальний характер і установлений порядок їх надання, вчиняються суб'єктами владних повноважень, спрямовані на реалізацію та захист законних прав фізичних та юридичних осіб.

На нашу думку, основними перевагами електронних адміністративних послуг є:

- простота доступу – швидкість та доступність отримання послуг громадянами та юридичними особами;
- прозорість – зрозумілість процедури та вимоги, завдяки прописаному алгоритму дій або дорожній карті їх виконання;
- економія часу – за допомогою ІКТ відкривається доступність цих послуг, що сприяє зменшенню бюрократії;
- цифровізація – онлайн-доступ до послуг з будь-якої точки доступу за допомогою інтернет-ресурсів;
- якість обслуговування, що ґрунтується на прописаних логічних алгоритмах дій, що є зумовлює професійний підхід у їх наданні.

Список використаних джерел:

1. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: навч. посіб. Луганськ : РВВДУВС, 2010. 175 с.
2. Бондар О.Г. Теоретичні проблеми надання адміністративних послуг держзільгоспінспекцією та її територіальними органами. *Адміністративне право і процес*. 2014. № 2(8). С. 55-65.
3. Великий тлумачний словник. Сучасна українська мова. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2008. 704 с.
4. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.
5. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. Державне агентство з питань електронного урядування України. Урядовий портал: Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. 2019. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini>
6. Ковбас І., Коваль В. Поняття, ознаки та сутність адміністративних послуг в Україні. *Юридичний бюлетень*. Вип. 29. 2023. С. 236-243.
7. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилияєв, Е.Л. Клепеч, Ю.Місников, О.Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут. За ред. А.І. Семенченко. Київ, 2009р. 16 с.
8. Кошурніков Ю. В. Електронне урядування як спосіб організації публічного управління: адміністративно-правовий аспект: дис... канд. юрид. наук : Київ: Науково-дослідний інститут публічного права, Науково-дослідний інститут публічного права. Київ, 2024. 209 с.
9. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навч. посіб. К.: Вид-во «Знання», 2009. 357 с.
10. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Дата оновлення 15.11.2014. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#top>
11. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. Дата оновлення 01.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#top>