

**С. Р. Дем'янчук,**

студент 2 курсу спеціальності «Правознавство»

Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана  
Науковий керівник — **Ю. В. Сагайдак**, кандидат юридичних наук,  
доцент кафедри конституційного, адміністративного та кримінального права

## ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

Актуальність даної теми полягає в тому, що протягом останніх років Україна намагається покращити якість адміністративних послуг, застосовуючи різні ініціативи, зокрема цифрові технології та цифровізацію суспільства. На сьогодні ми вже маємо можливість завантажити свої документи, використовуючи додаток «Дія», а саме: паспорт громадянина України, закордонний паспорт, посвідчення водія, студентський квиток, картку платника податків.

Такі інновації є напроцуд корисними, адже вони полегшують процес роботи з особистими документами, знижуючи ризик загубити їх. Це один з яскравих прикладів цифрових технологій у сфері адміністративних послуг і, звичайно, він не єдиний.

Отож метою роботи є дослідження організаційних передумов, які дають змогу функціонувати електронній системі адміністративних послуг, та їх взаємодії з органами публічної влади; визначення правового аспекту цифрових технологій для створення високого рівня інформаційної інфраструктури та з'ясування ступеня електронної підготовленості та спроможності нашої держави.

Варто зазначити, що темі адміністративних послуг присвячені низки праць вітчизняних провідних науковців.

Особливо хотілось би відзначити праці В. Авер'янова, К. Афанасьєва, І. Голосніченка, В. Кампо, Т. Коломоєць, І. Коліушка, Є. Курінного, В. Тимощук, О. Харитоновна, А. Семенченко, Д. Спасібова, С. Хаджирадева, С. Чукут, Н. Драгомирецької, О. Ємельяненко, Т. Камінської, А. Камінського, О. Качного, С. Куценко, І. Лопушинського, В. Ніколаєва, В. Писаренка.

Насамперед зазначимо, що цифровізація — це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн) [2].

Споживачами цифрових технологій є держава та суспільство (громадяни). Цифрове суспільство — це суспільство, яке інтенсивно та продуктивно використовує цифрові технології для власних потреб (самореалізація, робота, відпочинок, навчання, дозвілля кожного), а також для досягнення та реалізації спільних економічних, суспільних та громадських цілей.

Основною ідеєю цифровізації державних послуг вважається надання населенню країни державними органами послуг адміністративного характеру в електронній формі. Електронна адміністративна послуга — адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

У п. 1 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» визначено, що надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні [1].

Але також варто звернути увагу на проблематику цифрових технологій у сфері цифрових технологій. Можна помітити в деяких випадках повільний розвиток впровадження ІТ в сферу адміністративних послуг. Також основною проблемою є низький рівень зацікавленості населення та переходу їх на електронні варіанти послуг, а тому держава повинна підвищити цей рівень, застосовуючи різні методи [5].

Якщо говорити про ЦНАП (Центр надання адміністративних послуг), то слід зазначити такий перелік проблем та задач як актуалізація стратегічного бачення цифровізації адміністративних послуг, офіційного оформлення відповідної державної політики, визначення ролі та місця ЦНАП у контексті розвитку е-послуг, а також бачення розвитку е-послуг у рамках власних повноважень ОМС; використання ЦНАП для просування е-послуг; визначення пріоритетності запровадження адміністративних послуг в е-формі та середньострокового планування в цій сфері; збереження політики делегування повноважень ОМС поряд із цифровою трансформацією в державі; автоматизація роботи ЦНАП, е-взаємодії ЦНАП із суб'єктами надання адміністративних послуг. Також потребує унормування та деталізації процес, спрямований на розширення видів електронних адміністративних послуг «Дія».

Питання цифрового розвитку, цифрової трансформації та цифровізації нині є одним із пріоритетів у діяльності Кабінету Міністрів України, центральних органів виконавчої влади та багатьох органів місцевого самоврядування. Завдання розвитку цифрових технологій у сфері адміністративних послуг більшою мірою покладається на Міністерство цифрової трансформації України. Також участь у розробці різних проектів бере Президент України та зорієнтовує на це українське суспільство.

Критеріями, за якими визначається взаємодія та ефективність публічного управління внаслідок застосування цифрових технологій, є: рівень відкритості та доступності діяльності органів публіч-

ної влади, рівень довіри громадян до цих органів, ступінь залучення громадськості до прийняття публічно-владних рішень, рівень корумпованості органів публічної влади [3].

Основним нормативно-правовим актом, що визначає порядок надання адміністративних послуг в Україні, є Закон України «Про адміністративні послуги», одним із найобширніших та чітко окреслених нормативно-правових актів, що визначають напрямки впровадження та використання цифрових технологій у сфері надання послуг державними органами та органами місцевого самоврядування, є наказ Міністерства цифрової трансформації України від 3 грудня 2019 № 15 «Про затвердження плану роботи Міністерства цифрової трансформації України на 2020 рік», серед основних законів, дія яких поширюється на впровадження та використання інформаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг в Україні, є закони України: «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про Національну програму інформатизації», «Про науково-технічну інформацію», «Про державну таємницю», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України».

Важливим у питанні реалізації безпечної політики та забезпечення розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних ресурсів України, що зокрема стосується й адміністративних послуг, є указ Президента України від 29 лютого 2017 року «Про Доктрину інформаційної безпеки України». Отже, звертаючи увагу на вищезазначене, можна зробити висновок, що правовий аспект займає особливе та важливе місце у розвитку та впровадженні цифрових технологій у сфері адміністративних послуг, регулює дану сферу.

Також хотілося б навести приклади зарубіжного досвіду із впровадженням цифрових технологій у сферу адміністративних послуг. У Норвегії функціонує

загальнодержавний сервіс надання е-послуг населенню, за допомогою якого можна отримати велику кількість послуг, згрупованих відповідно до життєвих ситуацій: народження дитини й оформлення батьківства, смерть і успадкування, одруження, оформлення розлучення, зміна місця проживання тощо. Відповідні е-сервіси надання має кожен муніципалітет Норвегії, який можна знайти за допомогою спеціального ресурсу. Згідно з програмою розвитку е-урядування «Цифрові послуги в публічному секторі», головними цілями уряду Норвегії нині є такі: сфера публічного управління повинна бути доступною онлайн настільки, наскільки це можливо; веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу; максимальне вдосконалення сервісів; «оцифрування» сфери публічного управління повинно сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер [4].

Другим прикладом може бути Бельгія. У Бельгії передбачена можливість подати всі необхідні документи онлайн, для здійснення реєстрації необхідна персональна карта, яка дає змогу завантажити частину даних із загальної бази і не вносити додатково персональну інформацію до встановлених форм. Зокрема, у режимі онлайн можна отримати такі послуги як довідка про місце проживання, довідка про склад сім'ї, карта місцевого жителя, витяги із реєстрів поліції, талони для паркування, свідоцтва про народження, шлюб, розлучення тощо [4].

Для вирішення проблем, які негативно впливають на розвиток цифрових технологій у сфері адміністративних послуг, публічній владі треба враховувати релевантний досвід інших країн, постійно відстежувати тенденції, виклики, проблематику задля набуття позитивного досвіду та отримання найліпших результатів. Також необхідно звернути особливу увагу на потреби та побажання громадян, проводити опитування стосовно покращення даної сфери, враховуючи думки населення та взаємодіяти один з одним.

Отже, у підсумку можна стверджувати, що значення цифрових технологій у сфері адміністративних послуг є важливим і полягає, по-перше: у демократизації сфери публічного управління; по-друге: у забезпеченні відкритості та прозорості діяльності суб'єктів публічного управління і, як наслідок, підвищенні рівня довіри громадян та суспільства до органів та інститутів публічного управління; по-третє: у зниженні рівня корупційності серед службовців та посадових осіб органів публічного управління; по-четверте: у зменшенні кількості помилок, що можуть допускатися службовцями у процесі їхньої діяльності, через автоматизацію деяких управлінських процесів; по-п'яте: у забезпеченні економії ресурсів (часу, коштів, кадрів тощо). В Україні наразі є всі умови для реалізації процесів цифровізації та переходу на більш високий технологічний рівень розвитку для надання державних адміністративних послуг.

### Список використаної літератури

1. Закон України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 6 вересня 2012 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР) 2012, № 25—26, ст. 131.
2. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління // Інформаційне право. 2017. № 10.
3. Качний О. Законодавчі аспекти впровадження інформаційно-комунікаційних технологій — стратегічного напрямку оптимізації державного управління // Державне управління: удосконалення та розвиток: Електронне наукове фахове видання Дніпропетровського державного аграрно-економічного університету. 2015.
4. Андреева О. М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток. Проблеми міжнародних відносин. 2014. Вип. 9. С. 154—168.
5. Михайлюк Я. В. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку. Адміністративне право і процес. 2017. № 3. С. 135—138.