

Сутність публічних електронних послуг та їх адміністративно-правове регулювання

Микитюк М. А.¹, Сопільник Л. І.²

Опубліковано	Секція	УДК
30.03.2023	Право	342.95
DOI: http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10077646		

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. У сучасному інформаційному суспільстві розвиток інформаційних технологій має величезний вплив на всі аспекти життя суспільства, включаючи державне управління та надання послуг громадянам. Одним із ключових аспектів цього процесу є розробка та впровадження публічних електронних послуг. У авторефераті досліджується природа публічних електронних послуг та їх адміністративно-правове регулювання, висвітлюється важливість цього явища для сучасного суспільства.

Публічні електронні послуги – це засоби забезпечення використання громадянами Інтернет-технологій для отримання послуг та інформації, що надаються державними органами або органами місцевого самоврядування. Їхня суть – спростити та полегшити взаємодію громадян із державними структурами для забезпечення ефективності та доступності державних послуг. Державні електронні послуги включають реєстрацію авто, оплату податків і штрафів, доступ до медичних послуг, електронну освіту тощо.

Однією з головних переваг публічних електронних послуг є зменшення бюрократичних перепон та спрощення процедур для громадян і бізнесу. Громадяни можуть отримати доступ до необхідних послуг онлайн і уникнути непотрібних черг і витрат на поїздки до державних установ. Ділове середовище також виграє від сприяння інвестиціям і підвищення конкурентоспроможності.

Однак, окрім переваг, державні електронні послуги стикаються й з проблемами. Це стосується питань кібербезпеки та захисту даних, доступності інформації для всіх верств населення, технічної підтримки та навчання громадян щодо використання електронних сервісів.

Ключові слова: публічні електронні послуги, адміністративно-правові заходи, адміністративно-правове регулювання, доступність, конфіденційність, кібербезпека, публічна інформація, ефективність, громадяни, публічне управління.

The essence of public electronic services and their administrative and legal regulation

Abstract. In today's information society, the development of information technologies has a huge impact on all aspects of society, including public administration and the provision of services to citizens. One of the key aspects of this process is the development and

¹доктор юридичних наук, доцент, ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0000-0002-1759-7312>

²доктор юридичних наук, професор, Заслужений винахідник України, професор ЗВО «Львівський університет бізнесу та права», <https://orcid.org/0000-0001-6581-7255>

implementation of public electronic services. The abstract examines the nature of public electronic services and their administrative and legal regulation, highlights the importance of this phenomenon for modern society.

Public electronic services are means of ensuring the use of Internet technologies by citizens to obtain services and information provided by state bodies or local self-government bodies. Their essence is to simplify and facilitate the interaction of citizens with state structures to ensure the efficiency and availability of public services. Government e-services include car registration, payment of taxes and fines, access to medical services, e-education, etc.

One of the main advantages of public electronic services is the reduction of bureaucratic barriers and simplification of procedures for citizens and businesses. Citizens can access necessary services online and avoid unnecessary queues and expenses for trips to government institutions. The business environment will also benefit from investment promotion and increased competitiveness.

However, in addition to the advantages, government e-services also face challenges. This concerns issues of cyber security and data protection, availability of information for all segments of the population, technical support and training of citizens on the use of electronic services.

Keywords: public electronic services, administrative and legal measures, administrative and legal regulation, accessibility, confidentiality, cyber security, public information, efficiency, citizens, public administration.

Вступ

Актуальність даної теми зумовлена потребою сучасної громадськості у зручному та ефективному доступі до державних послуг через електронні канали, що потребує комплексного адміністративно-правового регулювання для забезпечення безпеки, конфіденційності та надійності цього процесу.

Огляд джерел. Для огляду цієї теми можна використовувати різні джерела, такі як: законодавчі акти та регуляторні документи, наукові статті та дослідження, звіти та публікації органів влади, офіційні веб-сайти, та міжнародні організації.

Розвиток систем надання державних послуг в економіці, домогосподарствах, зв'язках з громадськістю та міжнародних відносинах безпосередньо пов'язаний з розвитком інформаційного суспільства. Найважливішими характеристиками є інформаційне забезпечення та доступність інформаційно-комунікаційних технологій для споживачів. Ключовими напрямками реформування державного управління є роль держави в суспільстві, структура державного управління, підвищення ефективності та результативності діяльності державних інституцій, управління державною службою, реформа фінансового управління, підзвітність та прозорість державних інституцій.

Стаття 1 Закону України "Про адміністративні послуги" визначає, що адміністративна послуга - це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків такої особи відповідно до закону [5].

У Стратегії розвитку інформаційного суспільства України зазначено, що електронні послуги - це послуги, що надаються громадянам та організаціям в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій [6]. Водночас, стаття 1 Закону України "Про електронні довірчі послуги" визначає поняття "електронні послуги" як будь-яку послугу, що надається за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем [7].

Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні", електронні послуги - це

адміністративні та інші державні послуги, що надаються суб'єкту звернення в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних та телекомунікаційних систем.

Науковець І. В. Клименко зазначає, що електронні публічні послуги - це передбачені законодавством послуги, що надаються органами державної влади громадянам, представникам бізнесу, організаціям та іншим державним органам [3]. На нашу думку, електронна послуга публічної адміністрації - це адміністративна послуга, при якій заявник (фізична або юридична особа) подає заяву про надання певної послуги в електронній формі та отримує інформацію про неї через офіційний веб-портал.

Тому зміст цього поняття варіюється, адже електронними послугами вважаються не лише адміністративні послуги, а й інші послуги, що надаються з використанням інформаційних технологій та їх носіїв. Поняття "електронні послуги" та "електронні адміністративні послуги" мають бути чітко визначені та розмежовані в законодавстві.

Наразі електронні послуги в Україні реалізовані на різних державних порталах, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами електронної автентифікації, що є незручним для громадян. Крім того, навіть коли послуги автоматизовані, вони не перероблені належним чином і не є достатньо зручними. Відсутній єдиний підхід до впровадження електронних послуг, а деякі послуги не доступні на смартфонах [9].

Безумовно, надання якісних та зрозумілих електронних адміністративних послуг має багато переваг:

- зменшення зловживань з боку чиновників;
- скорочення часу, що витрачається на подання документів та заповнення заяв;
- швидкий доступ до актуальної інформації про необхідні адміністративні послуги;
- створює умови для розвитку бізнесу;
- зменшення кількості інфікованих осіб, оскільки вони перебувають на карантині, а отже, не змушені контактувати з чиновниками чи перебувати у відповідних державних установах;

- прозорість та оперативність оплати адміністративних послуг.

На поточному етапі створено кілька порталів для надання електронних адміністративних послуг. Одним з таких прикладів є Єдиний портал адміністративних послуг, створений Міністерством економічного розвитку і торгівлі в пілотному режимі у 2016 році. Адже відповідно до статті 9 Закону України "Про адміністративні послуги", адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, що включає також надання через інтегровані з ним інформаційні системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування [5].

Метою проекту Порталу є систематизація та представлення повної інформації про адміністративні послуги, а також впровадження та покращення методологічних механізмів та функціональних складових надання адміністративних послуг.

Основними функціями порталу є

- 1) доступ суб'єктів звернень до інформації про суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів надання адміністративних послуг.
- 2) можливість завантаження та заповнення заяв та інших документів в електронній формі;
- 3) можливість подання заяв в електронній формі.
- 4) можливість внесення суб'єктом звернення плати за надання таких послуг [8].

Однак на Єдиному порталі адміністративних послуг відсутня одна з основних функцій порталу - необхідність інтерактивного моніторингу процесу надання адміністративних послуг.

Не зазначена одна з основних функцій порталу - необхідність інтерактивного моніторингу процесу реалізації послуг на всіх етапах та надання статистики звернень користувачів за певний період часу. Також не передбачено надання статистики щодо звернень користувачів за певний період часу та контролю за термінами надання адміністративних послуг. Відсутня інформація про результати припинення надання адміністративних послуг.

Удосконалення цього Порталу відбувалося в напрямку збільшення переліку адміністративних послуг, які надаються в онлайн режимі, він мав забезпечувати громадян тими послугами, які для них є найбільш затребуваними.

Крім того, у 2019 році було запущено мобільний додаток Дія - доступ громадян до електронних документів - з початком надання послуг 6 лютого 2020 року. На сьогоднішній день це найпопулярніший веб-портал для надання електронних послуг, мобільним додатком користуються 6 мільйонів громадян.

У мобільному додатку доступні такі документи:

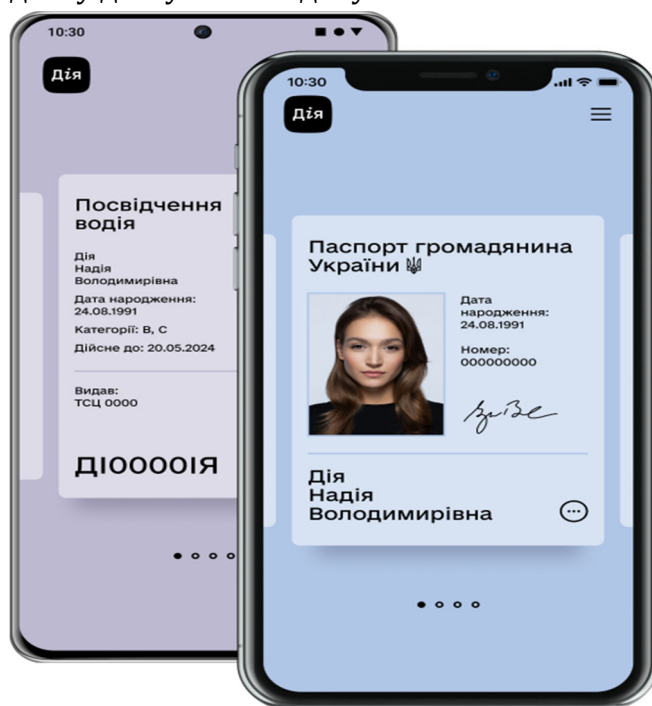


Рис. 1. Застосунок Дія

Джерело інформації: <https://diia.gov.ua/>

- цифровий паспорт громадянина України у формі ID-картки та цифровий паспорт громадянина України для виїзду за кордон (1 країна у світі);
 - цифрове водійське посвідчення (10 країн у світі) та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу та обов'язків поліс страхування на авто;
 - цифровий студентський квиток;
 - можливість отримання нотифікацій [9].
- У кабінеті громадянина можна отримати інформацію з 5 реєстрів:
- єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб;
 - підприємців та громадських формувань;
 - державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
 - єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників;
 - державний земельний кадастр;
 - державний реєстр обтяжень рухомого майна [9].

Крім того, портал Дія дозволяє центрам надання адміністративних послуг або органам, які безпосередньо працюють зі зверненнями, здійснювати моніторинг та оцінку якості послуг, що надаються через веб-портал. Також є можливість перевірити дійсність електронних документів та отримати онлайн підтримку з необхідних питань, пов'язаних з наданням послуг.

Однак, використання веб-порталу, може призвести до низки правових ризиків та суперечок і може спричинити неочікувані судові справи, оскільки робота цього порталу не повністю врегульована законодавством. Адже існують протиріччя в низці правових норм та підзаконних актів, що стосуються інформаційних технологій, у тому числі надання електронних адміністративних послуг. Наприклад, запровадження так званих "електронних паспортів та електронних довідок" виявило низку правових прогалин. Використання "електронних паспортів" регулюється лише Постановою Кабінету Міністрів України № 278 від 15 квітня 2020 року "Про електронний носій інформації, що міститься у паспорті громадянина України у формі картки, та пілотний проект щодо використання електронного носія інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон Про реалізацію проекту". Таким чином, існує нагальна потреба в об'єднанні сучасних правових норм, розробці та застосуванні єдиного понятійного апарату.

У сфері розвитку електронних послуг в Україні проводяться реформи через ряд ініціатив, таких як проект "Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах" (TAPAS), програма EGAP, яку фінансує Швейцарська агенція розвитку та співробітництва і яку виконує Східноєвропейський фонд, проект USAID "Взаємодія!", а також ініціативи, підтримані Міністерством цифрової трансформації, зокрема, за підтримки EGOV4UKRAINE. [9].

Згідно з дослідженням розвитку електронного урядування, проведеним ООН, країни, які досягли значного прогресу в розвитку електронних послуг та інформаційно-комунікаційних технологій, зробили ці напрямки одним з національних пріоритетів і включили стратегії впровадження електронних послуг до своїх національних планів розвитку. Такі країни, як правило, створили державні органи, відповідальні за розвиток електронного адміністрування, призначили посадових осіб, які координують впровадження електронних послуг на національному рівні, та виділили значні фінансові ресурси на розвиток електронних послуг. Однак розвиток послуг електронного адміністрування в Україні не має системного характеру. [2].

Іншими словами, забезпечення доступу до електронних адміністративних послуг не лише сприяє поліпшенню виконання функцій держави та наданню адміністративних послуг зменшення витрат, скорочення термінів прийняття рішень та забезпечення доступності інформації, але й потребує нагального законодавчого врегулювання.

Впровадження єдиної онлайн-платформи для інтеграції електронних адміністративних послуг, яка взаємодіє з громадянами і бізнесом, є одним із кроків у реалізації ідеї цифрової держави, яка відповідає стандартам та правилам розвитку єдиного цифрового простору у Європейському співтоваристві.

В Україні існують певні проблеми функціонування електронних адміністративних послуг, до яких дослідники зараховують:

Нормативно-правова база, яка регулює надання електронних послуг, є несамоподосконалою;

Діюче законодавство про електронний документообіг та електронний підпис не відповідає сучасним вимогам;

Проблеми з електронною ідентифікацією залишаються нерозв'язаними;

Правила захисту особистих даних у процесі надання електронних адміністративних послуг не є достатньо прозорими;

Відсутня єдина стратегія для впровадження електронних адміністративних послуг [1].

Для удосконалення та вирішення проблем щодо надання електронних адміністративних послуг необхідно:

- покращити нормативно-правову базу, що регулює надання електронних адміністративних послуг;
- здійснити інтеграцію між діяльністю державних органів, місцевого самоврядування та громадянами;
- розробити єдину політику у сфері надання електронних послуг;
- проводити ефективну інформаційну кампанію для населення щодо впровадження електронних послуг;
- впровадити електронні адміністративні інструкції та правила;
- забезпечити навчання державних службовців у цій галузі;
- розробити програму розвитку електронного урядування на найближчі роки.

Процес надання адміністративних послуг з використанням сучасних інформаційних технологій сприяє розвитку прозорого та відкритого управління в державі. Це дає можливість всім громадянам, юридичним особам, підприємствам і державним органам значно зменшити витрати, як фінансові, так і часові. Незважаючи на той факт, що електронні послуги мають високий рівень поширеності в усьому світі, країни використовують різні підходи до їхнього впровадження в адміністративну діяльність. В Україні є необхідність у створенні єдиної стратегії для впровадження адміністративних електронних послуг. Ця стратегія визначатиме цільову модель надання таких послуг, а також загальні вимоги до їх використання та управління ними.

Висновки

Таким чином, Україна наразі перебуває на етапі розвитку електронних адміністративних послуг і потребує подальшої модернізації та врахування конкретного зарубіжного досвіду. Впровадження адміністративних послуг онлайн сприятиме підвищенню довіри громадян до державних інституцій та покращенню якості послуг. Однак на цей процес негативно впливає відсутність єдиної стратегії та системи, а також незавершеність законодавчої бази для запровадження електронних послуг. Зрештою, різні органи влади використовують різні підходи до реалізації цього питання, що стосуються правових, технічних та фінансових аспектів. Тому, враховуючи європейський досвід, існує потреба у створенні інтегрованої системи надання електронних адміністративних послуг та державного органу, який би здійснював управління наданням таких послуг.

Список використаних джерел:

1. Буханевич О. М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Юридичні науки. Вип. 3. Т. 2. С. 57–60.
2. Джига Т. (2015) Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні: проблеми і перспективи. Актуальні проблеми державного управління. Вип. 2. С. 76–79.
3. Клименко І. В. Технології електронного урядування: навч. посібник. К: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби. 2006. 192 с.
4. Закон України. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг. Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/T211689?an=1> (оновлено 13.12.2022)

5. Про адміністративні послуги Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. Відомості Верховної Ради України. 2012. № 32. Ст. 409.
6. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.03.2013 р. № 386-р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text>
7. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 45. Ст. 400.
8. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
9. Реформа розвитку електронних послуг 2019. Кабінет Міністрів України. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>
10. Розвиток електронних послуг. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>