

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
МЕХАНІЗМ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

Студентки 2 курсу, 5мз групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Ринкової
Дар'ї
Олександрівни

Науковий керівник
канд. екон. наук

(підпис керівника)

Ільїна
Анастасія
Олександрівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: магістр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри _____

«20» січня 2021 р.

Завдання на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентові

Ринковій Дар'ї Олександрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«МЕХАНІЗМ
НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ»**

Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2020 р. № 3940

2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 22.10.2021

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): теоретичне та науково-практичне обґрунтування механізмів надання електронних послуг

Об'єкт дослідження: процес надання електронних державних послуг Київської міської державної адміністрації

Предмет дослідження: теоретико-методичні та прикладні основи надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Передумови виникнення електронних послуг

1.2. Поняття та характеристики електронних державних послуг

1.3. Особливості надання електронних державних послуг

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

2.1. Нормативно-правові засади надання електронних державних послуг

2.2. Аналіз результативності механізмів надання електронних державних послуг

2.3. Проблеми та суперечності надання електронних державних послуг на регіональному рівні

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

3.1. Напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання електронних державних послуг

3.2. Шляхи модернізації системи надання електронних державних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій

3.3. Удосконалення механізмів надання електронних державних послуг

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 13.11.2020	13.11.2020
2	Затвердження плану та завдання випускної кваліфікаційної роботи	до 20.01.2021	20.01.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.04.2021	16.04.2021
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 14.06.2021	14.06.2021
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	06.09.2021	06.09.2021
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	до 22.10.2021	22.10.2021

7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	25.10-05.11.2021	25.10-05.11.2021
8	Зовнішнє рецензування ВКР	08.11-12.11.2021	08.11-12.11.2021
9	Подача роботи завідувачу кафедри	15.11-19.11.2021	15.11-19.11.2021
10	Захист випускної кваліфікаційної роботи	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «20» січня 2021 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Ільїна А.О.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми) Дьяченко О.В.

9. Завдання прийняв до виконання студент Ринкова Д.О.

(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Студенткою досліджено історичні передумови виникнення електронних послуг в Україні. У ході проведеного дослідження студентка проаналізувала погляди різних науковців стосовно визначення терміну «державні послуги» та того, як дане поняття впливає на погляди з боку користувачів мережі Інтернет. Це дозволило студентці виокремити переваги одержання державних послуг в електронному вигляді та провести глибокий аналіз Законів та підзаконних нормативно-правових актів України, що регулюють процес надання електронних послуг. Це є величезною перевагою у роботі, адже цей аналіз дозволив встановити важливість поліпшення відносин між державою та суспільством, підвищення рівня довіри населення до органів публічної влади та посилити значимість громадського контролю щодо своєчасності та якості надання електронних послуг населенню шляхом застосування ІКТ.

Більш того, студентка проаналізувала динаміку показників надання адміністративних послуг в електронному вигляді в Україні, кількості звернень до ЦНАПів міста Києва та надходження їх адміністративного збору. Це надало можливості визначити рівень результативності механізмів надання електронних державних послуг в Україні шляхом виявлення основних проблем в сучасній системі розвитку інформаційного суспільства в окремих місцевостях. Ще однією значною перевагою у роботі є проведення студенткою аналізу динаміки розвитку електронних державних послуг Київської міської державної адміністрації, в тому числі загальної кількості наданих адміністративних послуг в місті Києві. Це дозволило встановити взаємозалежність між дієвістю нормативно-правової бази та якістю надання електронних державних послуг населенню з боку органів публічної влади та надати пропозиції щодо впровадження новітніх ІКТ. Студентка має авторську позицію, здатна формулювати власні бачення з приводу важливості удосконалення роботи ЦНАПів, що впливатиме на механізм надання електронних державних послуг в подальшій перспективі.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи підпорядкований поставленій у роботі меті. Робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Однак у роботі є окремі недоліки. Зокрема, студентка в теоретичній частині роботи велику увагу приділяє дослідженню саме державних послуг, тоді як в аналітичній частині роботи робить аналіз переважно адміністративних послуг в електронному вигляді. В такому разі варто було б в теоретичній частині роботи виділити відмінність між поняттями «державні послуги» та «адміністративні послуги», а не просто надати відповідні визначення. Відповідно, варто було б проаналізувати не лише електронні адміністративні послуги, але й електронні неадміністративні послуги (конкретизувати їх), що надало б більш чіткої картини для виявлення існуючих в Україні проблем механізму надання електронних державних послуг. Крім того, студентка прирівнює рівень функціональності надання електронних державних послуг до відповідного рівня в країнах ЄС, що не завадило б підтвердити це окремими показниками в деяких країнах ЄС.

В цілому робота написана на високому науковому рівні, є самостійним дослідженням, повністю розкриває обрану студенткою тему та допускається до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Дьяченко Ольга Володимирівна _____
(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

12. Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Ринкової Д.О. _____
(прізвище, ініціали)
може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Дьяченко О.В. _____
(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____
(підпис)

«19» листопада 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1	6
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1 Передумови виникнення електронних послуг	6
1.2 Поняття та характеристики електронних державних послуг	9
1.3. Особливості надання електронних державних послуг	11
РОЗДІЛ 2	14
СУЧАСНИЙ СТАН МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ	14
2.1. Нормативно-правові засади надання електронних державних послуг	14
2.2. Аналіз результативності механізмів надання електронних державних послуг	20
2.3. Проблеми та суперечності надання електронних державних послуг на регіональному рівні.....	25
РОЗДІЛ 3	32
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ	32
3.1. Напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання електронних державних послуг.....	32
3.2. Шляхи модернізації системи надання електронних державних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій	37
3.3. Удосконалення механізмів надання електронних державних послуг	42
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

Актуальність теми. З моменту прийняття перших нормативних актів, спрямованих на вдосконалення різних аспектів інформатизації та електронного управління в органах виконавчої влади України, пройшло багато років, але принципових змін поки не відбулося. Основними причинами цього є небажання чиновників і державних службовців переходити з паперового документообігу на електронний і відсутність ефективних механізмів впровадження електронного управління в органах виконавчої влади. У той же час активне використання інформаційно-комунікаційних технологій в державному управлінні сприяє значному підвищенню рівня якості взаємодії громадян і бізнесу з державою, рівня задоволення потреб і запитів суб'єктів підприємництва та громадян і відповідно до поліпшення в суспільстві. Саме тому вдосконалення механізмів електронної взаємодії органів виконавчої влади, надання електронних адміністративних послуг населенню та електронного управління в цілому є одним із пріоритетів розвитку інформаційного суспільства в Україні.

Питання надання електронних державних послуг є предметом досліджень багатьох вчених, таких як: В. М. Бабаєв, Н. В. Грицяк, С. В. Дзюба, І. В. Клименко, П. С. Клімушин, Ю. В. Ковбасюк, В. Колтун, А. Б. Маслова, А. І. Семенченко, Ю. І. Соломко, О. В. Сукманова, та ін. Однак механізм надання електронних державних послуг вивчено фрагментарно, саме проблемі організації, впровадженню та наданні електронних послуг майже не приділялася увага науковців, суть цього питання недостатньо досліджена. Саме це і зумовило вибір теми нашого дослідження «Механізм надання електронних державних послуг».

Метою роботи є теоретичне та науково-практичне обґрунтування механізмів надання електронних послуг. Досягнення цієї мети призвело до необхідності вирішення наступних завдань:

- узагальнити теоретичні засади механізмів надання електронних державних послуг;

- проаналізувати поточний стан механізмів надання електронних державних послуг на основі матеріалів Київської міської державної адміністрації;
- виявлення проблем і протиріч у наданні електронних державних послуг на регіональному рівні;
- обґрунтувати напрями вдосконалення механізмів надання електронних державних послуг на основі матеріалів Київської міської державної адміністрації;
- розглянути питання про вдосконалення механізмів надання електронних державних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних державних послуг Київської міської державної адміністрації.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та прикладні основи надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети і вирішення поставлених завдань в роботі використовується комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, зокрема: логіко-семантичний, порівняльний аналіз, системно-аналітичний, історичний, статистичний, аналіз і синтез, спостереження і теоретичне узагальнення, абстрактно-логічний.

Наукова новизна отриманих результатів дослідження полягає у визначенні методологічних підходів та практичних рекомендацій щодо розробки механізмів надання електронних державних послуг.

Практична значимість роботи визначається комплексним дослідницьким підходом. У статті представлені наукові результати, які дозволили нам розробити практичні рекомендації щодо перспектив впровадження та надання електронних послуг, які можуть бути використані в Київській міській державній адміністрації.

Обсяг та структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (59 найменувань), чотирьох додатків. Основний зміст роботи викладено на 42 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 6 таблиць, 5 рисунків.

Основні результати дослідження викладено у статті: Ринкова Д. Особливості надання електронних державних послуг органами публічної влади України // Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій : зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н. Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 280 с. (С. 191-198).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Передумови виникнення електронних послуг

Історія інформатизації в Україні, що почалася ще у 90-х роках, була пов'язана в першу чергу з розділами, а потім все більше цілеспрямованими діями з розповсюдження і використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в різних сферах, включаючи державний сектор. В цілому, незважаючи на інформаційну нерівність між суб'єктами України і слабкий розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури в масштабах всієї країни, Україна впевнено йшла по шляху розвитку і використання ІКТ досить швидкими темпами.

Історію розвитку електронних послуг в Україні розглянемо у табл. 1.1

Таблиця 1.1

Історія розвитку електронних послуг в Україні

Рік	Подія
1998	Початком впровадження електронних послуг в Україні можна вважати 1998 год. Перша галузь, яка була піддана електронному експерименту – банківський сектор. Але саме завдяки позитивним результатам роботи організацій в цій галузі, до електронних послуг почали долучатися і компанії інших сфер діяльності.
2000	У 2000 році в період швидкого економічного зростання, у держави з'явилися ресурси для проведення такого дорогого заходу як адміністративна реформа державного управління, яка являє собою комплекс заходів державної влади по вдосконаленню організації виконавчого апарату держави – державної адміністрації, її функцій, форм і методів діяльності.
2007	були створені перші типові програмно-технічні рішення, спрямовані на використання ІКТ на регіональному рівні для вирішення завдань підтримки і прийняття управлінських рішень, управління державним майном, надання послуг по соціальному захисту населення, ліцензування окремих видів діяльності, управління комплексом житлово-комунального господарства, персоніфікованого обліку наданих медичних послуг, послуг в сфері транспорту.
2020	У Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки термін «електронне врядування» визначено як використання ІКТ для покращення ефективності системи державного управління, її прозорості та зручності, зокрема операційного компонента, що забезпечує діяльність державних органів. Електронне врядування визначено одним із пріоритетів Стратегії сталого розвитку «Україна–2020» – Президентського плану широкомасштабної модернізації України.

Складено автором за інформацією джерел: [8, 9, 14]

Як видно з табл. 1.1, починаючи з 1991 року, інформатизація йшла паралельно з адміністративною реформою, яка відбувається безперервно і до теперішнього часу [1, с. 125].

Початком впровадження електронних послуг в Україні можна вважати 1998 год. Перша галузь, яка була піддана електронному експерименту – банківський сектор. Але саме завдяки позитивним результатам роботи організацій в цій галузі, до електронних послуг почали долучатися і компанії інших сфер діяльності [2].

На етапі побудови інформаційного суспільства України були визначені основні шляхи:

- реформування інформаційного виробництва на основі управління інформацій як найважливішим ресурсом соціально-економічного розвитку;
- розвиток сфери інформаційних та телекомунікаційних послуг;
- розвиток громадських і особистих інформаційних потреб;
- відкритість інформаційної політики як головної передумови послідовного демократичного розвитку країни [4, с. 27].

В даному випадку адміністративна реформа пройшла певні етапи, які відрізняються один від одного програмними цілями реформи, формами і методами інформаційного забезпечення. Основна ідея полягала в тому, щоб впровадити адміністративні процедури в електронному вигляді на основі нових інформаційних систем і рішень. Стандартизація державного управління передбачала створення стандартних регламентів надання державних послуг, Реєстру державних послуг. Зміна нормативної бази надання послуг, відпрацювання зворотного зв'язку з громадянами, у тому числі з використанням ІКТ, розробка показників якості надаваних послуг та механізму їх корекції.

У рамках реалізації Угоди про асоціацію з ЄС Україна повинна забезпечити всебічний розвиток електронних послуг Відповідно до європейських вимог. Водночас, за результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-Government Survey 2014) з розвитку електронного уряду (Індекс розвитку

електронного уряду), Україна посіла 87-е місце з 193 країн, втративши 19 позицій у рейтингу. за останні 4 роки і 33 позиції за останні шість років [59].

У 2007-2008 роках створені перші типові програмно-апаратні рішення, спрямовані на використання ІКТ на регіональному рівні для вирішення завдань підтримки та прийняття управлінських рішень, управління державним майном, надання послуг соціального захисту, ліцензування окремих видів діяльності, управління житлом. комунальні послуги, індивідуальний облік наданих медичних послуг, послуги у сфері транспорту [14].

У 2008 році була офіційно прийнята Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, яка визначила основні напрямки розвитку інформаційного суспільства в країні до 2015 року, встановила орієнтири та контрольні значення – для виходу в першу двадцятку країни до 2015 року, починаючи з 50-60-х рр. місця в міжнародних рейтингах. Протягом півтора року був розроблений і прийнятий в грудні 2009 року план реалізації Стратегії до 2016 року, реалізація якого показала, наскільки добре продумані, збалансовані та досяжні поставлені цілі [20].

В останні роки була проведена серйозна робота зі створення державних інформаційних порталів та розміщення їх в глобальній мережі Інтернет, практично всі державні органи та велика кількість регіональних влад розробили власні сайти [55, с. 52].

В останні роки особливо активний переклад деяких державних послуг в електронну форму. Розвиваються різні форми електронної взаємодії громадян, організацій та державних органів при здійсненні державного управління.

Електронний уряд не може розвиватися без розвитку електронної держави, а поняття «інформаційне суспільство» є синонімом концепції електронної держави. Цей тип суспільства передбачає готовність населення активно взаємодіяти з владою за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій і брати участь в процесі управління державою [29].

Зрештою, саме розвиток електронного суспільства вимагає зусиль влади більшою мірою, ніж розвиток електронного уряду. Особливу увагу слід приділити високим змінам у рівні розвитку інформаційного суспільства та доступності

інформаційних і телекомунікаційних технологій у різних регіонах України [15, с. 12].

Отже, сучасні інформаційні технології відіграють все більш важливу роль у системі державного управління. У той час як до кінця 1980-х років уряди використовували технології для задоволення внутрішніх управлінських потреб і цілей, швидке поширення Інтернету і глобальної мережі стало основою для зміщення пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні зв'язки з громадськістю. Значна увага приділяється розвитку електронного урядування в Україні. Зокрема, в даний час ця сфера регулюється більш ніж 10 законами, 30 постановами та 20 розпорядженнями Кабінету Міністрів України.

1.2. Поняття та характеристики електронних державних послуг

Поняття «державна служба» стало використовуватися в Україні тільки в процесі адміністративної реформи, в той час як у багатьох зарубіжних країнах державні послуги були однією з основних форм відносин між громадянином, юридичною особою та органами державної влади. Поняття «послуга» не нове для законодавства і розуміється як готовий продукт праці, здатний задовольнити потреби громадян і юридичних осіб [11, с. 16].

Вперше в законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні у значенні послуги, що надається громадянам та організаціям в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб'єкту запиту в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Оскільки термін «послуги», незважаючи на його широке використання у сфері державного управління, не отримав однозначного тлумачення і адекватного категоріального побудови його окремих складових, ми вважаємо за необхідне провести порівняльний аналіз наукових підходів різних сучасних дослідників щодо використання категорії послуг у галузі науки «Державне управління» з

метою впорядкування та розмежування тлумачень, в основному формують умови: «адміністративні послуги», «державні послуги», «державні (муніципальні) послуги», «управлінські послуги» і т. д. [12, с. 24].

Визначення терміну «державна послуга» розглянемо у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Визначення терміну «державна послуга»

Науковці	Визначення
В. Колтун, Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білінська, [24, 42].	«Державні послуги», на їхню думку, є більш широким поняттям, оскільки вони складаються з багатьох компонентів і включають в себе державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, інформаційні та інші послуги.
О. В. Сукманова [53]	Бачить різницю між «державними» і «муніципальними» послугами в диференціації «постачальників послуг» на основі суб'єктивних характеристик і елементів їх правового статусу; прирівнює поняття «адміністративні послуги» до поняття «адміністративні процедури».
А. Б. Маслова [25].	Називає «державні» послуги, орієнтовані на населення, що надаються безкоштовно (коштом державних коштів), і «громадські» – платні соціально значущі послуги, що надаються комерційними структурами за цінами, регульованими державою.
«Концепція розвитку системи адміністративних послуг органами виконавчої влади», затвердженої Кабінетом Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р [46].	Згідно з положеннями цієї концепції, публічні послуги надаються державними органами всіх рівнів, а також підприємствами, організаціями та установами, що перебувають у їх віданні. Державні послуги надаються за рахунок бюджетних коштів державними (переважно виконавчими) органами та державними підприємствами, організаціями, установами, а також органами місцевого самоврядування при здійсненні повноважень, делегованих їм державою.

Складено автором за даними: [24, 25, 42, 46, 53]

Як ми бачимо з табл. 1.2, в науковій літературі існує кілька обґрунтованих положень про відмінності в тлумаченні цих термінів, тому доцільно узагальнити всі особливості і закономірності мотивації їх виникнення. Оскільки жоден з наукових підходів не отримав загальноприйнятої стабільності, ми будемо вважати, що всі вони носять лише концептуальний характер. Таким чином, визначено основні підходи до визначення розуміння категорій послуг, систематизації тлумачення термінів відповідно до їх специфічних особливостей [5, с. 24].

У цьому випадку можливе визначення терміну «електронна послуга» може бути наступним: електронна послуга – це послуга для задоволення інформаційних потреб користувача, яка має електронну форму надання.

Електронні послуги включають в себе: всі електронні адміністративні послуги; онлайн-оплату комунальних послуг, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; покупку квитків на поїзди, літаки, автобуси через Інтернет; покупку товарів в Інтернет-магазинах; онлайн-реєстрацію в дитячому садку; електронну чергу, наприклад, в центрі надання адміністративних послуги (ЦНАПі) як онлайн (через Інтернет), так і оффлайн (шляхом особистого прибуття і фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) і т. д. [43, с. 146].

При впровадженні електронних адміністративних послуг їх користувачі повинні мати доступ до наступних послуг: зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або веб-сайт; завантаження форм документів, необхідних для отримання державної послуги, або заповнення цих форм в режимі онлайн; онлайн-інформування суб'єкта запиту про статус надання державних послуг. Також широко практикуються SMS-повідомлення; онлайн-оплата за надання державних послуг, якщо така плата встановлена [54, с. 66].

Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок, що поняття «електронна послуга» багатогранне, оскільки стосується різних напрямків модернізації державного управління: від використання сучасних технологій у діяльності державних органів до отримання заявником якісного результату державної послуги. Визначення, запропоноване законодавством, навпаки, характеризується вузькою спрямованістю.

1.3. Особливості надання електронних державних послуг

Електронна державна послуга – це діяльність уповноважених органів і спеціалізованих організацій, що здійснюється з використанням сучасних ІКТ, спрямована на підвищення ефективності дій і рішень державних органів та якості надання державних послуг фізичним і юридичним особам [13, с.124].

Враховуючи, що електронні державні послуги мають свої особливості, для їх більш детальної характеристики (як нової форми організації діяльності органів державної влади, спрямованої на вдосконалення державного управління за допомогою ІКТ) необхідно звернутися до аналізу властивих їм особливостей, тобто істотних ознак, сукупність яких відрізняє їх від будь-якого іншого правового явища. Переваги отримання електронних державних послуг показані на рис. 1.1.



Рис. 1.1. Переваги отримання електронних державних послуг

Джерело: складено автором на основі [6, 20, 25]

Згідно рис. 1.1 ми можемо сказати, що сьогодні, в століття цифрових технологій, отримання державних послуг в віддаленому режимі набирає популярність, тому що це зручно, швидко і доступно. Заяву через сайт державних послуг можна подати в будь-який час незалежно від часу доби, святкових або вихідних днів, через будь-який комп'ютер, планшет або мобільний телефон, з яких є вихід в мережу Інтернет. Значною перевагою при використанні сайту є

відсутність черг при подачі документів на надання адміністративної послуги. Якщо здійснюється запис в електронній черзі, то зручно самому вибрати місце час та дату звернення. В процесі надання електронних державних послуг заявник повинен отримувати всі необхідні відомості про процедуру отримання даної послуги (форми документів, зразки їх заповнення, строки і порядок здійснення електронної послуги, можливість отримання її результату в електронному вигляді і т. д.). Крім того, електронний спосіб надання адміністративної послуги дає можливість для здійснення контролю за діями і рішеннями органів виконавчої влади, які виступають суб'єктами надання такої послуги [21, с. 82]. Впровадження на сайті системи електронного документообігу веде до спрощення отримання державної і муніципальної послуги і скорочення часу від подачі заяви до видачі оформленого документа, крім того, істотно знижуються корупційні ризики, що виникають при особистому спілкуванні з чиновниками, ліквідуються бюрократичні зволікання. Для отримання додаткової інформації за відомостями, представленим на порталі, цілодобово працює телефонна гаряча лінія [22, с. 139].

Всі перераховані переваги, в кінцевому рахунку, ведуть до істотної економії часу для заявника і підвищують якість його обслуговування, так як на сайт для надання електронних державних послуг можна звернутися в будь-який день і в будь-який час доби, не виходячи з дому або не залишаючи робочого місця, минаючи очікування в черги.

Таким чином, вищевикладене свідчить про наявність особливих ознак електронних державних послуг, що відрізняють їх від будь-якої іншої діяльності, здійснюваної органами державної влади та іншими уповноваженими суб'єктами. Докладне дослідження кожного з них дозволило розкрити зміст такого складного поняття як «електронна державна послуга», підтвердило необхідність пропозиції її доктринального визначення. Однак процес класифікації сприяє встановленню взаємозв'язку між різними видами електронних послуг, створює умови для їх подальшого пізнання і вдосконалення.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

2.1. Нормативно-правові засади надання електронних державних послуг

Формування нормативно-правового забезпечення управління системою надання адміністративних послуг зазвичай пов'язане з прийняттям законодавчих актів, пріоритетний напрям у яких визначається формуванням відносин між органами державного управління та громадянами в контексті формування та становлення демократичної Української держави.

Значна увага приділяється розвитку електронного урядування в Україні. Зокрема, в даний час ця сфера регулюється більш ніж 10 законами, 30 постановами та 20 розпорядженнями Кабінету Міністрів України.

Основна нормативна база для розробки механізмів надання електронних державних послуг у Київській міській державній адміністрації (КМДА) буде розглянута в таблиці, наведеній у Додатку А.

З таблиці, наведеної у Додатку А, випливає, що початком розвитку системи електронного уряду в Україні можна вважати Закон України «Про інформацію» від 2.10.1992 № 2657-XII, який заклав концептуальні засади формування та реалізації державної політики у сфері інформаційних відносин та побудови інформаційного суспільства [30].

Однак, як показала практика, первісна редакція закону «Про інформацію» була далека від досконалості. Він не охоплював багато важливих аспектів інформаційної діяльності (у тому числі діяльність журналістів, засобів масової інформації та їх співробітників), не регулював поширення суспільно необхідної інформації з обмеженим доступом і містив ряд колізійних положень. Його понятійно-категоріальний апарат характеризувався рядом недоліків, представлені ним класифікації були суперечливими і неповними.

Були також недоліки в законодавстві, що стосується регулювання відносин, пов'язаних з обробкою і захистом персональних даних. Зокрема, було запропоновано розуміти персональні дані тільки як документовану або публічно розкриту інформацію. Тільки документи, видані на її ім'я або підписані нею, і інформація, зібрана владою, були визнані джерелами персональних даних про цю людину. Крім того, закон забороняв збір будь-якої (!) інформації про людину без її попередньої згоди, але не перешкоджав зберігання, використанню та поширенню конфіденційної інформації.

З урахуванням вищевказаних обставин 13 січня 2011 року була прийнята нова (чинна) редакція закону, покликана забезпечити надійну правову основу для формування і реалізації державної інформаційної політики, функціонування інформаційного середовища, здійснення різних форм інформаційної діяльності, забезпечення доступу громадськості до інформації, зміцнення інформаційної безпеки, вдосконалення механізмів контролю за дотриманням законності.

Слід також зазначити, що цей закон визначає основні напрями державної інформаційної політики, а саме: створення необхідних передумов для формування інформаційного суспільства в державі; розвиток електронного урядування; створення інформаційно-комунікаційних систем і технологій; входження України у світовий інформаційний простір на основі всебічного міжнародного співробітництва в цій галузі.

Виданий Указом Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості в діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 № 683/2002 [56] та постановою Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи Електронний уряд» від 24.02.2003. [31] була передбачена в якості пріоритетного завдання розвитку інформаційного суспільства з надання інформаційних та інших послуг фізичним та юридичним особам шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд», яка повинна забезпечувати інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, а також з користувачами послуг на основі інформаційних технологій.

Основним механізмом реалізації цього пріоритетного завдання стало створення єдиного веб-порталу органів виконавчої влади www.kmu.gov.ua – основний компонент електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», за допомогою якої планувалося інтегрувати веб-сайти, електронні інформаційні системи та ресурси органів виконавчої влади й надавати інформаційні та інші послуги з використанням мережі Інтернет.

Через цю систему можуть надаватися такі види адміністративних послуг: надання інформації про державні послуги (інформування); надання користувачам можливості отримання форми електронного документа (одностороння взаємодія); надання можливості обробки електронного документа, включаючи ідентифікацію (двостороння взаємодія); можливість прийняття електронних державних управлінських рішень (проведення транзакцій).

Значний імпульс розвитку системи надання адміністративних послуг за допомогою електронного управління було дано прийняттям у 2003 році Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003 № 851-IV) [32] та Закону України «Про електронний цифровий підпис» (від 22.05.2003 № 851-IV, 852-IV) [33], який нормалізує основні організаційні та правові засади електронного документообігу, особливості використання електронних документів, визначає правовий статус електронного цифрового підпису, регулює відносини, що виникають у зв'язку з використанням електронного цифрового підпису. Ці закони надають електронним документам юридичну силу, рівну паперовим документам, і створюють організаційно-правову основу для електронного документообігу. Слід зазначити, що вищезазначені закони були розроблені на основі європейських законів, але не ідентичні їм.

До переваг електронних документів відносяться наступні:

- їх зберігання не вимагає великих площ;
- вартість розповсюдження значно нижча, ніж у паперових документах;
- при відправці документів по електронній пошті вони швидко (майже миттєво) передаються на будь-яку відстань;

- є можливість одночасно відправити документ по електронній пошті відразу декільком одержувачам;
- ви можете виконати змістовний пошук документів;
- наявність бази даних бланків документів скорочує час, необхідний для підготовки нових документів;
- дозволяє підвищити рівень конфіденційності. Кожен учасник отримує рівно ту ступінь доступу до документів компанії, яка відповідає його повноваженням: читання, редагування документа або повні права. Всі дії записуються в комп'ютерну систему, тому ви можете в будь-який час побачити, хто працював з даними і вносив в них зміни.

До недоліків електронних документів відносяться:

- необхідність захисту інформації від внесення несанкціонованих змін;
- висока ціна за інфраструктуру;
- проблема з безпекою документів, тому що вірус може потрапити до комп'ютера в будь-який час і система збереження документів не буде працювати.

Тому, електронний документ має більше переваг, ніж недоліків. При розвитку системи електронних платежів та електронної комерції в Україні це необхідно, так як дана система дозволяє вивільнити багато дорогоцінного часу, який співробітники різних організацій витрачають на прокрастинацію з паперами.

Інтенсивний розвиток нормативного забезпечення процесу електрифікації адміністративних послуг почалося з прийняттям Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI [34], який в цілях розвитку процесу електрифікації зобов'язав систему надання адміністративних послуг до впровадження інформаційних технологій, що призвело до прийняття низки нормативних правових актів, які визначають конкретні аспекти використання інформаційних технологій у діяльності суб'єктів надання.

У цьому випадку офіційний сайт та електронна пошта стали обов'язковими технологіями в діяльності органів державного управління. Закон зобов'язав усі

міські ради міст обласного значення утворити Центральний адміністративний округ, так звані Об'єднані офіси.

До недоліків Закону України «Про адміністративні послуги» належать:

1. Визначення адміністративної послуги як прийняття адміністративного акту (перший абзац частини 1). Пропоноване визначення невдало і невірне, оскільки адміністративна послуга по суті є документальним підтвердженням здійснення фізичною або юридичною особою своїх прав і законних інтересів та/або виконання своїх обов'язків, визначених законом.

Було б доречно визначити адміністративну послугу як результат діяльності адміністративного органу, що здійснюється на прохання (заяві) фізичної або юридичної особи і документує здійснення такою особою своїх прав і законних інтересів та/або при виконанні нею своїх обов'язків, визначених законом.

2. Невдале формулювання видів адміністративних послуг (частина 1 статті 5) і наявність посиального правила (частина 2 статті 5).

Види послуг, перераховані в частині 1 статті 5, не збігаються з визначенням адміністративного акту, запропонованим ініціатором законопроекту, представленого в статті 1.

Також недоречно мати довідкову норму (частина 2 статті 5), в якій говориться: вичерпний перелік адміністративних послуг визначається законом та порядком виконання обов'язків Кабінету Міністрів України, для внесення законопроектів про: визначення вичерпного переліку адміністративних послуг до Верховної Ради України протягом шести місяців з дня опублікування цього Закону.

Оскільки законопроект претендує на статус основного закону, за логікою норми, він також повинен містити вичерпний перелік адміністративних послуг, а не посилатися на майбутній закон, предмет правового регулювання якого буде виглядати більш, ніж сумнівно.

3. Відсутність нормування плати за надання адміністративних послуг. Відповідно до положення першого абзацу частини 2 статті 12 розмір плати за надання державної послуги визначається виходячи з вартості її надання. У

випадках, передбачених законом, розмір плати за надання державної послуги може перевищувати вартість її надання. Якщо цю процедуру залишити без змін, це призведе до економічно невиправданого збільшення вартості адміністративних послуг.

Своєрідним продовженням процесу побудови системи електронного уряду є постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 15.05.2013 № 386-Р., [35] реалізація якої сприяє впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у всі галузі та сфери суспільного життя і спрямована на залучення громадян до підготовки та розгляду політичних та адміністративних рішень державних органів.

Відповідно, вищезгадана стратегія передбачає розвиток електронного управління як одного з пріоритетних напрямів реформи державного управління України на період 2016-2020 років [37], і основними завданнями в рамках цього напрямку реформи, визначеними Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-Р, є:

- надання адміністративних послуг в електронному вигляді;
- створення відкритих державних реєстрів;
- перехід державних органів на електронний документообіг[36].

Також Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» [37] стала основою для внесення змін до деяких законів України, а саме: про доступ до публічної інформації у формі відкритих даних; про звернення громадян у формі електронних звернень та електронних петицій; про розробку системи електронного цифрового підпису, що відповідає Регламенту ЄС № 910/2014; про обробку інформації в системах хмарних обчислень [45].

До недоліків Стратегії сталого розвитку відноситься необхідність у ряді документів, що встановлюють загальні рамки, стратегії і конкретні стандарти електронного управління, а також області створення і використання ІКТ в державному управлінні між господарюючими суб'єктами і громадянами.

Таким чином, перераховані законодавчі акти складають основу національної правової бази у сфері надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду з використанням ІКТ у КМДА [42]. Цей список можна розділити на чотири періоди розвитку законодавчої та нормативної бази в цій галузі:

- перший етап – зародження передумов (1992-1997);
- етап – становлення (1998-2006);
- етап – становлення (2007-2014);
- етап – прогресивних змін (з 2015 року по теперішній час).

Даний перелік нормативних правових актів не є вичерпним і постійно оновлюється, що свідчить про значні, але не стабільні темпи розвитку електронного урядування в Україні.

Таким чином, еволюція нормативно-правового забезпечення управління системою надання адміністративних послуг в українських реаліях носить колізійний і несистемний характер, що вимагає термінового впровадження їх відповідного регулювання.

2.2. Аналіз результативності механізмів надання електронних державних послуг

З моменту здобуття Україною незалежності в наданні електронних державних послуг органами державного управління влада не приділяла достатньої уваги, незважаючи на те, що кожна людина, незалежно від власного бажання, періодично змушена звертатися в державні органи за паспортом, реєстрацією суб'єкта підприємницької діяльності, отриманням водійських прав або будь-яких дозволів і т. д. При перетворенні системи надання державних послуг в електронну форму Україна взяла за основу модель централізованого надання державних послуг, в якій процеси і процедури їх надання максимально спрощені і в якій уряд є невід'ємним суб'єктом надання [48, с. 152].

Розглянемо ефективність та результативність сучасної системи надання електронних державних послуг на основі матеріалів КМДА.

Так, у 2020 році Київська міська влада продовжила роботу зі створення максимально комфортних умов для отримання адміністративних послуг (табл.. 2.1).

Таблиця 2.1

Динаміка надання електронних державних послуг за 2018-2019 рр.

№	Найменування	2018	2019	2020	Динаміка 2020/2019, %
1.	Загальна кількість наданих адміністративних послуг, тис. од	1002,6	1115,1	1423,1	111,2
2	Частка адміністративних послуг, які надаються в електронному вигляді, %	3,3	17,8	20,3	539,4
3	Надано консультацій, тис. од	55,7	150	341	269,3
4	Середній час очікування заявника у черзі ЦНАПу, хв.	20	15	10	75,0
5	Частка позитивних відгуків про роботу ЦНАПів, %	76	85	110	89,4

Джерело: розраховано автором за даними [19]

Згідно табл. 2.2 видно, що кількість надаваних адміністративних послуг збільшилася за період 2018-2020 років. Мета нашої роботи в цій галузі – вирішити проблеми шукачів з найменшими витратами часу і грошей.

У 2020 році почав працювати територіальний поділ Центрального адміністративного округу Подільського району, тому кількість ЦНАПів у м. Києві досягла 15 од.

Для зручності відвідувачів і можливості отримання адміністративних послуг в неробочий час з 01.03.2019 були введені оновлені години роботи центрів, які продовжили прийом громадян в будні дні до 20:00 і по суботах до 18:00.

Починаючи з 11.03.2019, ЦНАПи в м. Києві надають послуги з реєстрації народження дитини. Впроваджена комплексна послуга з народження дитини, яка включає державну реєстрацію народження, реєстрацію місця проживання, призначення соціальної допомоги при народженні дитини, у всіх ЦНАПах міста Києва.

Підключення ЦНАП до реєстру територіальної громади міста Києва у 2019 році дозволило протягом 5 хвилин надати довідку про місце реєстрації громадян.

Для реалізації міської комплексної цільової програми м. Києва без бар'єрів на 2018-2021 роки для відвідувачів з вадами зору введена друку необхідних матеріалів шрифтом Брайля, а для відвідувачів, які пересуваються на інвалідних візках, встановлено інформаційний кіоск і термінал електронної черги, що дозволяють їм отримати необхідну інформацію та зареєструватися в електронній черзі без сторонньої допомоги [19].

Якісні показники оцінки діяльності Центрального адміністративного округу Києва свідчать про позитивну тенденцію в їх діяльності з обслуговування населення

Звернення до ЦНАПів м. Києва з кожним роком більшає, динаміку яких можна розглянути на рис. 2.1.

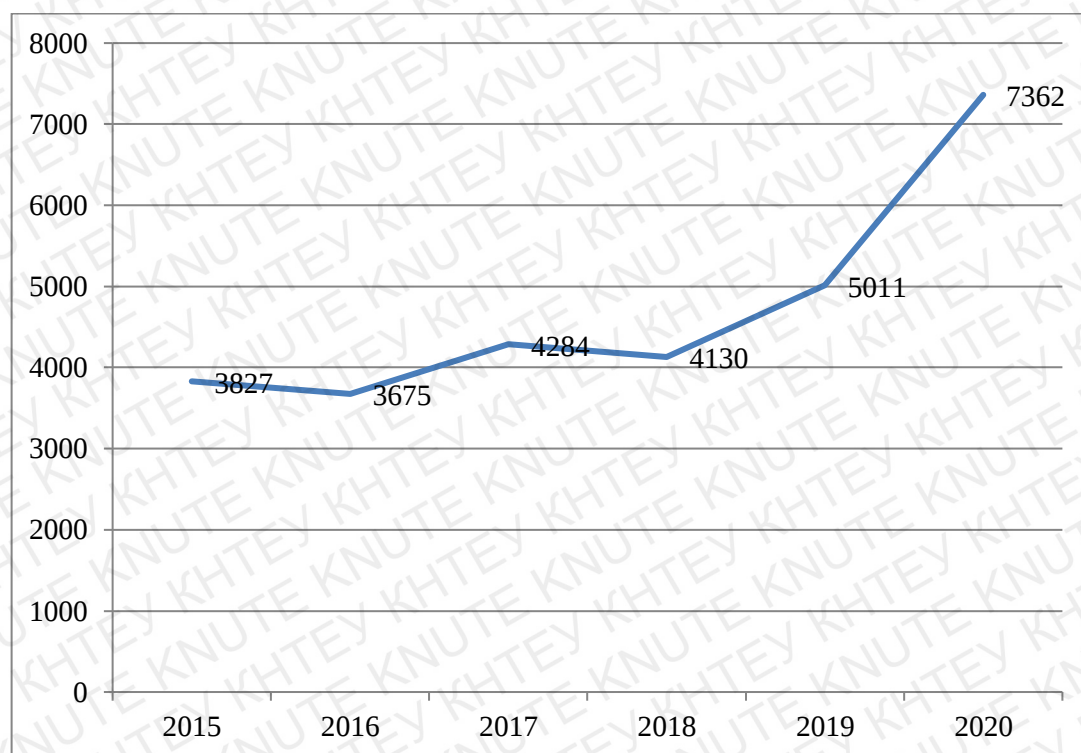


Рис.2.1. Динаміка звернень до ЦНАП м. Києва за період 2015-2020 рр.

Джерело: складено автором на основі [19, 28, 45, 52, 57]

Дані рис. 2.1 вказують на збільшення кількості запитів у зв'язку з консолідацією можливості отримання сертифікатів про склад сім'ї в ЦНАПі (за звітний період було видано 3675 сертифікатів). Однак аналіз запитів на інші

послуги показує невелике зниження попиту на послуги ЦНАПу в порівнянні з 1 кварталом 2019 року. Це пов'язано із введенням карантинних заходів в країні і в місті, зокрема, для запобігання поширенню вірусу COVID-19.

Оцінюючи відповідні часові періоди, починаючи з 2015 року, можна говорити про загальну тенденцію збільшення кількості запитів більш ніж в 2 рази. Графік динаміки запитів за видами послуг показує закріплення загальної тенденції в кількості запитів при незначному зниженні їх загального числа, за винятком довідки про склад сім'ї. паспортні послуги є найбільш популярними і становлять 37% від загального обсягу послуг, які можна отримати через Центральний адміністративний округ Києва. Далі за популярністю йдуть послуги з видачі довідки про склад сім'ї (26%), державної реєстрації (17%) і Послуги з реєстрації місця проживання.

Надходження адміністративного збору у 1 кварталі 2020 року, тис. грн. розглянемо на рис. 2.2.

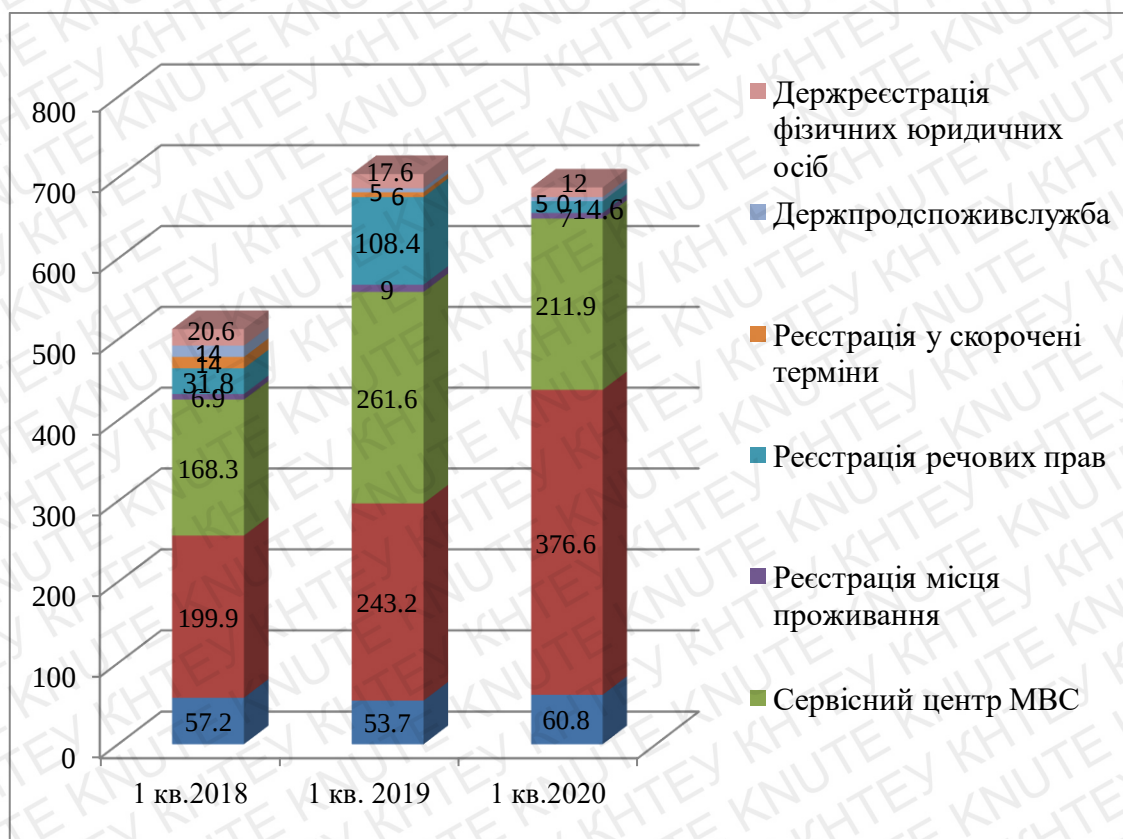


Рис. 2.2. Надходження адміністративного збору ЦНАП м. Києва, у 1 кв. 2020 року, тис. грн.

Джерело: розроблено автором на основі [19, 28, 45, 52, 57]

Як видно з рис. 2.2, надходження адміністративного збору зменшилися на 100,4 тис. грн. і склали 6870,6 тис. грн., що пов'язано зі зниженням попиту на ряд послуг у зв'язку з карантинними заходами в країні. Позитивна динаміка надходжень зберіглася за такими статтями: надходження за надання адміністративних послуг Державного земельного кадастру (+70,1 тис. грн.), Державної міграційної служби (+1330,4 тис. грн.), Державної продовольчої та споживчої служби (+0,7 тис. грн.). Падіння доходів відбулося за послуги сервісного центру МВС (-49,7 тис. грн.), реєстрацію за місцем проживання (-2 тис. грн.), державна реєстрація прав на нерухоме майно (-93,8 тис. грн.), бізнес (-5,6 тис. грн.).

Сучасне управління системою надання електронних державних послуг КМДА спрямоване на встановлення та розвиток європейських принципів та створення сприятливих умов для реалізації 110 громадянами своїх прав, свобод та законних інтересів, а також подолання бар'єрів у взаємодії органів державного управління та громадянського суспільства. Однак сучасна система надання державних електронних послуг характеризується [19]:

- відсутність чіткого нормативного визначення принципів функціонування цієї системи;
- складність надання адміністративних послуг; занадто багато адміністративних послуг, що надаються фізичним та юридичним особам;
- поділ адміністративних послуг на кілька платних послуг та залучення сторонніх організацій до їх надання;
- збільшення кількості платних послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- практика делегування управлінських функцій, що належать виключно до повноважень органів державного управління, іншим структурам, які в першу чергу прагнуть максимізувати комерційні доходи.

Таким чином, українська практика надання електронних державних послуг не має такого рівня функціональності, як у розвинених європейських країнах, але

це не виправдовує неадекватного ставлення органів державної влади до можливостей сучасних електронних технологій. Незважаючи на міжнародні тенденції та динамічні процеси розвитку ІКТ, які дозволяють органам державного управління впроваджувати високоефективні нові підходи до організації внутрішнього та міжвідомчого документообігу та взаємодії, робота з документами та інформацією все ще триває, в основному в паперовому вигляді, що значно ускладнює оперативний обмін інформацією в процесі надання адміністративних послуг, прийняття рішень державного управління, інформування громадян і т. д. Це вимагає відповідного реагування з боку державних органів і поліпшення ситуації, що склалася в системі надання адміністративних послуг з використанням електронного уряду в сучасних умовах.

2.3. Проблеми та суперечності надання електронних державних послуг на регіональному рівні

Одним із основних напрямків діяльності київської міської влади є розвиток та удосконалення системи надання адміністративних послуг та підвищення якості їх надання. Розвиток електронних державних послуг київської міської влади розглянемо у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Динаміка розвитку електронних державних послуг КМДА за період 2017-2020 рр.

№ з/п	Найменування	2017	2018	2019	2020
1	Кількість ЦНАПів у місті Києві (центри та їх територіальні підрозділи), од.	15	14	15	16
2	Кількість створених нових територіальних підрозділів ЦНАПів, од.	3	1	1	1
3	Частка адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді, до загального переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи у місті Києві (станом на кінець звітного періоду), %	3,3	3,3	17,8	20,3
4	Середній час очікування заявника у черзі ЦНАПу, хв.	30	20	15	10
5	Частка позитивних відгуків про роботу ЦНАПів, %	70	76	85	90

Джерело: Розроблено автором на основі [19, 45, 52]

Як ми бачимо з рис. 2.3, динаміка розвитку електронних державних послуг КМДА за період 2017-2019 рр. з кожним роком стає краще.

У місті Києві функціонує 15 центрів надання адміністративних послуг: 1 міський, 10 районних та 4 їх територіальні підрозділи, в яких ведуть прийом понад 400 адміністраторів. Департаментом (Центром) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надається 99 видів послуг, Управліннями (Центрами) надання адміністративних послуг районних в місті Києві державних адміністрацій – 151.

Загальну кількість наданих адміністративних послуг у м. Києві, розглянемо на рис. 2.3.

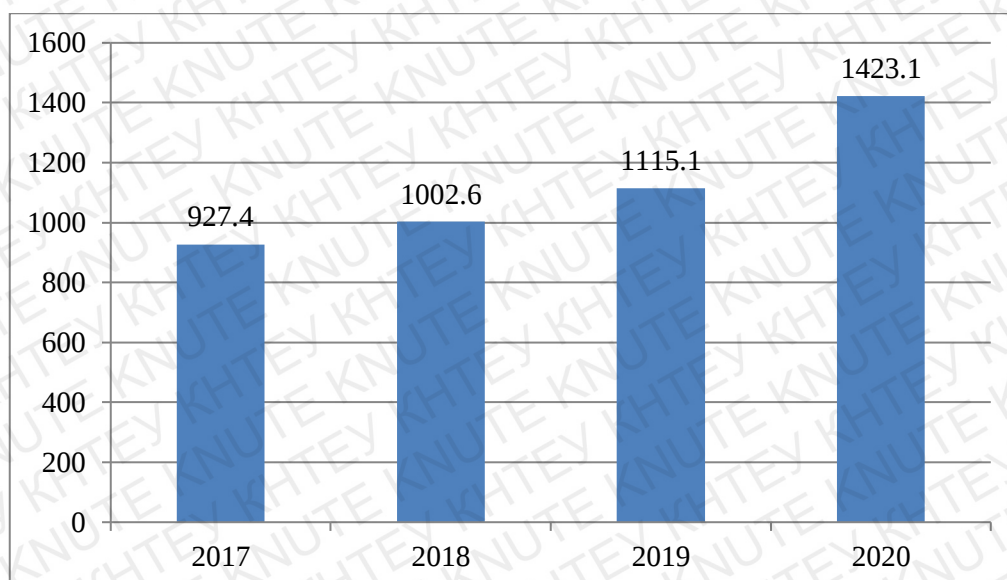


Рис. 2.3. Загальна кількість наданих адміністративних послуг у м. Києві, тис. од. за період 2017-2020 рр.

Джерело: розроблено автором на основі [19, 52]

Як видно з рис. 2.3, кожен рік кількість наданих адміністративних послуг у ЦНАПах м. Києва зростає.

Загалом у 2020 році ЦНАПами міста Києва надано адміністративних послуг на 11,2% більше порівняно з 2019 роком, зокрема через: Департамент (Центр) надання адміністративних послуг – 103,4 тис.; Управління (Центри) надання адміністративних послуг – майже 1011,8 тис. Загальна кількість наданих адміністративних послуг у м. Києві у 2020 році склала 1423,1 тис. од.

Для підвищення якості адміністративних послуг, зокрема, зручності і комфорту громадян, а також доступності інформації, всі ЦНАПи обладнані відповідно до сучасних стандартів:

- є електронна черга і документообіг;
- всі адміністратори працюють відповідно до однакових вимог (стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів адміністративного обслуговування, які розроблені з урахуванням кращих міжнародних практик і стандартів;
- є: куточки самообслуговування, які стали платформами для навчання абітурієнтів використанню доступних онлайн-сервісів; «Особистий кабінет» на веб-порталі адміністративних послуг міста Києва, яким вже скористалися понад 56 тисяч абітурієнтів.

Використовуючи «Особистий кабінет», можна відстежувати статус справи, отримувати консультації; Wi-Fi, кондиціонер, дитячі куточки і кімнати матері і дитини, створені умови для людей з обмеженими можливостями.

Для підвищення доступності адміністративних послуг у густонаселеній місцевості Подільського району, де попит на адміністративні послуги досить високий, відкрито територіальний підрозділ Центрального адміністративного округу.

Проблеми та протиріччя у наданні електронних державних послуг у КМДА, а також шляхи їх вирішення будуть розглянуті у Додатку В.

Беручи до уваги вищесказане, можна виділити наступні основні проблеми інтеграції електронної взаємодії суб'єктів надання державних послуг[49]:

- низька якість інформаційних систем суб'єктів надання, оскільки переважна більшість послуг була введена в експлуатацію з порушенням вимог чинного законодавства щодо проектування, розробки та експлуатації таких послуг, а також вимог до захисту інформації;
- наявність великої кількості різнорідних успадкованих і впроваджених інформаційних систем суб'єктів надання, які не призначені для електронної взаємодії. Суб'єкти надання в процесі децентралізації, не координуючи свої

дії і не дотримуючись загальних правил, сформували внутрішні інформаційні системи, які абсолютно не узгоджені ні технічно, ні юридично;

- відсутність єдиних ідентифікаторів, які зв'язують однотипну інформацію в різних інформаційних системах, що призводить до значних труднощів на етапі досягнення організаційної, правової та семантичної сумісності інформаційних систем;
- відсутність мінімальних вимог до сумісності інформаційних систем суб'єктів надання, на стадії проектування і розробки, не дозволяє враховувати подальшу електронну взаємодію їх сервісів із зовнішніми сервісами;
- відсутність єдиної системи Міжвідомчої електронної взаємодії, функціонування якої забезпечить автоматизований обмін інформацією про електронні послуги суб'єктами надання відповідно до стандартизованих правил;
- невизначеність одних і тих же вимог, що стосуються електронної взаємодії електронних послуг (форматів, стандартів, процедур) суб'єктів надання, відсутність яких дозволяє створювати окремі відомчі, а іноді і регіональні системи електронної взаємодії, які є проблематичними з точки зору сумісності один з одним;
- відсутність базових державних електронних реєстрів, таких як демографічний реєстр та адресний реєстр.

Крім того, формування та формування мережевої взаємодії в управлінні системою надання державних послуг викликає ряд проблемних аспектів [50]:

- слабка електрифікація діяльності державного управління;
- низький рівень суспільної довіри до державного сектору;
- відсутність ефективних інститутів громадянського суспільства;
- відсутність ефективної підтримки громадянського суспільства, яке формується в країні державою і бізнесом.

Питання архівування електронних документів містить багато проблемних аспектів, що негативно позначається на розвитку управління системою надання адміністративних послуг засобами електронного управління, а саме: застаріла технічна підтримка, з допомогою якої створювалися електронні архіви, які функціонують і донині; електронні документи, створені в різних форматах в різних інформаційних програмах.

Окремо можна відзначити проблеми, пов'язані з нормативною невизначеністю процесів зберігання (архівування) електронної документації, відомчою закритістю і небажанням підключати свої сервіси до системи електронного документообігу [51].

Крім того, аналіз системи надання електронних державних послуг в Україні свідчить про значне відставання від європейського рівня розвитку сфери електронних державних послуг, у тому числі на регіональному рівні.

Про це свідчить ряд таких проблем:

- складність і висока бюрократизація процесів надання адміністративних послуг, що ускладнює їх переведення в електронну форму;
- слабкий рівень міжвідомчої взаємодії при наданні адміністративних послуг, що призводить до встановлення надмірних вимог до переліку документів, необхідних для надання адміністративних послуг, дублювання інформації в інформаційних системах суб'єктів надання та подолання додаткових труднощів в отриманні необхідних даних для прийняття рішення про результати надання адміністративних послуг;
- перенасиченість безсистемним нормативним забезпеченням системи надання адміністративних послуг, що призводить до появи колізійних норм, які регулюють процес її надання;
- слабкість законодавчої бази, що регулює питання електронної ідентифікації та аутентифікації суб'єктів звернення при наданні адміністративних послуг електронними засобами;

- відсутність формування електронного Єдиного реєстру адміністративних послуг та переліку пріоритетних адміністративних послуг для переведення їх в електронний вигляд;
- невизначеність формату електронного документа, відповідно до якого суб'єкт заяви повинен подати документи, необхідні для отримання адміністративних послуг в електронному вигляді;
- відсутність єдиного бачення створення єдиної інфраструктури інформаційних технологій, що забезпечує процес надання електронних послуг на основі загальних принципів, норм і правил;
- низький рівень електронної готовності суб'єктів, що надають адміністративні послуги, та суб'єктів, які подають заявки на електронну взаємодію [26].

Таким чином, аналізуючи проблеми і протиріччя надання електронних державних послуг на регіональному рівні, виявилися кілька ключових проблем, пов'язаних з організацією надання державних електронних послуг. Ці питання обговорюються в таблиці в додатку В.

Однією з основних проблем при перекладі державних послуг в електронну форму є законодавчі бар'єри. Робота в цьому напрямку ведеться. Приймаються поправки до вже прийнятих законів. Більше того, усунення регуляторних бар'єрів має підвищити ключові показники ефективності моніторингу діяльності державних органів та регіонів України.

Поряд з позитивними зрушеннями у вдосконаленні системи надання електронних державних послуг, залишається невирішеним ряд проблем:

- недосконалість нормативно-правової бази в галузі телекомунікацій, використання Інтернет-технологій, створення та використання електронних інформаційних ресурсів, інформаційної безпеки та захисту інформації;
- недостатня координація зусиль між державними органами виконавчої влади та органами державного і приватного секторів для ефективного використання наявних ресурсів;
- низький рівень комп'ютерної грамотності;

- відсутність єдиних форматів і протоколів електронного цифрового підпису;
- недостатня залученість представників наукової спільноти, представників бізнесу та громадських організацій у процеси інформатизації країни, побудови інформаційного суспільства.

Для ефективного подальшого розвитку системи надання електронних державних послуг необхідно:

- інтегрувати існуючі електронні системи державних органів у систему, яка взаємодіє, функціонує відповідно до Єдиного регламенту та контролюється одним органом виконавчої влади; забезпечити надання послуг громадянам та підприємцям в електронному вигляді за принципом «Єдиного вікна»;
- забезпечити вдосконалення адміністративних процесів в органах державної влади з використанням ІКТ; прискорити створення інформаційної інфраструктури електронного управління;
- розробити критерії оцінки якості адміністративних послуг та встановити стандарти надання послуг [43, 44].

Таким чином, слід зазначити, що, незважаючи на те, що стан розвитку системи надання електронних послуг органами державної влади в Україні порівняно із світовими тенденціями є недостатнім і не відповідає потенціалу та можливостям країни, на сьогоднішній день в Україні існує комплексний підхід до впровадження систем надання адміністративних послуг через Інтернет, про що свідчить, зокрема, затвердження стратегії розвитку електронного урядування в Україні, яка стала стратегічним документом на шляху до формування електронної демократії. Отже, розвиток системи надання електронних державних послуг носить безсистемний характер і має певні регіональні відмінності. Це суттєво ускладнює подальшу інтеграцію багаторівневих систем надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду в єдину національну систему, не сприяє забезпеченню однакових умов надання електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях та потребує подальшого вдосконалення відповідних механізмів надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ЗА МАТЕРІАЛАМИ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

3.1. Напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання електронних державних послуг

Впровадження механізмів та інструментів електронного уряду було розпочато ще у 1998 році з прийняттям Закону України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 № 74/98-ВР [38], стаття 5 якої передбачає, що основною метою Національної програми інформатизації є створення необхідних умов для надання громадянам та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією шляхом широкого використання інформаційних технологій, забезпечення інформаційної безпеки держави, та Закону України «Про концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998 № 75/98-ВР [39], в якому визначено стратегічні цілі та основні принципи інформатизації, очікувані наслідки її реалізації.

Крім того, відповідні постанови Уряду, прийняті ще в 2003-2005 роках, передбачали:

- створення та інтеграція електронних інформаційних систем і ресурсів в єдиний веб-портал органів виконавчої влади та надання інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему «Електронний уряд» (2004-2005 роки);
- забезпечення дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані веб-сайти, електронні інформаційні системи та ресурси органів виконавчої влади (2004-2005 роки);
- розробка та затвердження переліку і порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи Електронний уряд (2003) і т. д. [31].

Однак, консолідуючи ряд заходів, спрямованих на впровадження електронного управління, ці нормативні правові акти не містили чіткого визначення етапів роботи, їх взаємозв'язку, ресурсного забезпечення, кінцевих очікуваних результатів і так далі. На жаль, був прийнятий Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» від 09.01.2007 № 537-V [40], який визначив розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх ІКТ у всі сфери суспільного життя і в діяльність органів державної влади, і місцевого самоврядування як один з пріоритетів державної політики, та Концепція розвитку електронного уряду в Україні, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-Р, яка була спрямована на розвиток електронного уряду. Ці нормативно-правові акти носили більш загальний, декларативний характер.

Враховуючи той факт, що План заходів щодо реалізації даної концепції розвитку електронного уряду, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України № 1014-Р від 26.09.2011, не був реалізований, Кабінет Міністрів України на своєму засіданні 20 вересня 2017 року затвердив нову Концепцію розвитку електронного уряду в Україні [41], в якій визначено основні цілі, пріоритети та заходи розвитку до 2020 року.

Крім того, існує проблема якості підготовки нормативних правових актів на державному рівні: у багатьох випадках акти розробляються без ретельного аналізу проблеми, що потребує правового регулювання та обліку ризиків їх реалізації; врахування необхідності їх взаємодії з іншими актами, проведення якісної соціально-економічної та правової експертизи, громадського обговорення тощо [47].

Довгострокові пріоритети уряду визначаються програмою діяльності Кабінету Міністрів України, яка є рамковим документом і зміст якої розкривається:

- стратегії – для довгострокового планування;
- концепції – для короткострокового планування окремих дій або визначення напрямку роботи у вузькій області;

- програми – для реалізації проєктів, які фінансуються з державного бюджету.

План законодавчої роботи Верховної Ради України на 2021 рік, що стосується розвитку адміністративних послуг та їх цифровізації, наведено в Додатку В.

Можна припустити, що проблема повільного впровадження електронного урядування в КМДА полягає у відсутності відповідної Стратегії розвитку електронного урядування та Плану дій щодо його впровадження. Концепція не може замінити стратегію, оскільки, як зазначалося вище, це документ короткострокового планування.

Таким чином, впроваджуючи електронне управління, яке поширюється абсолютно на всі сфери життя, уряд не бачить всеосяжної картини і не має чіткого бачення на довгострокову перспективу. Українські вчені неодноразово наголошували на необхідності розробки стратегії розвитку електронного урядування в Україні, програмних документів щодо впровадження електронного урядування та проєкту Закону України «Про розвиток електронного урядування». Зокрема, на законодавчому рівні повинні бути чітко визначені наступні режими функціонування електронного уряду: обмеження на електронний уряд для кожного з його режимів; критерії перемикання електронного уряду з одного режиму в інший і так далі [23, с. 224].

У цьому випадку можна сказати, що уряду обов'язково слід прийняти базовий документ, що визначає стратегічні напрямки розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року.

Крім того, розробка стратегії розвитку електронного урядування і, відповідно, плану дій повинна здійснюватися в контексті цілей сталого розвитку, адаптованих Україною і спрямованих на досягнення конкретних цілей і показників.

Стратегія електронного урядування до 2030 року має відповідати положенням Стратегії сталого розвитку України до 2030 року, яка ще не прийнята. Відповідно, це тільки питання часу, тому що проєкт Закону України

«Про Стратегію сталого розвитку України до 2030 року» (Законопроект № 9015 від 07.08.2018) та альтернативний проект Закону України «Про стратегію реалізації моделі збалансованого розвитку України до 2030 року» (Законопроект № 9015-1 від 20.08.2018) вже підготовлені.

У майбутньому, відповідно до затвердженої Стратегії електронного урядування до 2030 року, мають бути прийняті відповідні державні програми розвитку електронного урядування з конкретними завданнями, виконавцями, показниками виконання завдань та обсягами фінансування на конкретний період.

Як показує досвід зарубіжних країн, тільки сильна політична воля, спрямована на досягнення чітких цілей, викладених у відповідних стратегіях, програмах, законах з розробки та впровадження електронного уряду, за наявності відповідних обсягів фінансових ресурсів, може вивести країну на лідируючі позиції у світі за рівнем розвитку електронного уряду [18].

Підводячи підсумки вивчення нормативних правових актів щодо впровадження електронного управління в КМДА, необхідно відзначити наступні проблеми (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Проблеми надання електронних послуг КМДА

№	Проблема	Шляхи вирішення
1	Відсутність цілісного механізму правового забезпечення виконання завдань щодо впровадження електронного урядування	Прийняти базовий документ, який би окреслював стратегічні орієнтири розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року.
2	Недосконала практика правозастосування та правовий нігілізм громадян та бізнесу, навіть державних службовців	Прийняти базовий документ, який би окреслював стратегічні орієнтири розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року.
3	Відсутність відповідної стратегії розвитку електронного урядування та плану заходів з її реалізації	Прийняти базовий документ, який би окреслював стратегічні орієнтири розвитку та впровадження електронного урядування до 2030 року.

Джерело: власна розробка

Аналізуючи табл. 3.1, можна сказати, що, по-перше, аналіз нормативно-правових актів, що регулюють відповідні суспільні відносини, показав існування багаторівневої моделі правового забезпечення впровадження електронного

управління, яка об'єднує правові норми різної юридичної сили, знайшла своє зовнішнє закріплення в актах інформаційного та адміністративного законодавства, а також ілюструє взаємовплив і взаємодію цих галузей права в сучасних умовах. По-друге, залишається відкритим питання розробки Державної цільової програми розвитку електронного урядування в Україні або Державної стратегії з чіткими термінами, обсягами фінансування та призначенням як замовника програми, так і виконавців. Крім того, розробка цієї стратегії повинна здійснюватися в тісному зв'язку з розробкою стратегії сталого розвитку «Україна – 2030», яка повинна встановити цілісну систему стратегічних і оперативних цілей для переходу до комплексного економічного, соціального та екологічного розвитку України до 2030 року.

Крім того, План дій щодо реалізації стратегії електронного урядування в Україні до 2030 року має бути розроблений в контексті цілей сталого розвитку до 2030 року. Також, цей документ має бути узгоджений з Національним планом дій щодо реалізації Стратегії сталого розвитку України на період до 2030 року.

Таким чином, формування нового та вдосконалення існуючого нормативно-правового забезпечення процесу надання адміністративних послуг засобами електронного уряду в Україні потребує реалізації наступних завдань:

- координація цілеспрямованої діяльності всіх гілок влади із залученням інститутів громадянського суспільства;
- удосконалення принципів державного управління, структури і функцій державного управління та місцевого самоврядування;
- удосконалення адміністративних та організаційних процесів у державних органах за рахунок впровадження та активного використання технологій електронного уряду;
- створення та розвиток інфраструктури електронного управління інформацією;
- навчання громадян та суб'єктів підприємництва специфіці використання технологій електронного уряду;

- створення системи мотивації державних службовців, громадян та суб'єктів підприємництва до використання технологій електронного уряду;
- підготовка кваліфікованих державних службовців, що забезпечують впровадження елементів електронного управління та надання адміністративних послуг в електронному форматі.

Водночас перед державою стоїть завдання розробки та надання інструментів для максимального залучення всіх зацікавлених сторін до обговорення процесів прийняття рішень у галузі державного управління та процесів, спрямованих на вдосконалення електронного урядування. Інструменти такої участі повинні забезпечувати врахування пріоритетів громадян та зміцнювати їх спроможність вносити пропозиції щодо розробки конкретних державних програм щодо формування та розвитку політики електронної системи адміністративних послуг, що також потребує відповідного вдосконалення нормативного забезпечення її функціонування в сучасних умовах [3].

Таким чином, за наявності політичної волі перетворити існуюче нормативно-правове забезпечення системи надання адміністративних послуг за допомогою електронного урядування відповідно до європейських стандартів, це дозволить удосконалити систему надання адміністративних послуг в електронному форматі відповідно до міжнародних вимог, а також значно підвищити ефективність державного управління, знизити корупційні ризики, підвищити рівень довіри громадян до органів влади та прискорити розвиток громадянського суспільства в Україні.

3.2. Шляхи модернізації системи надання електронних державних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій

В даний час в Україні розвивається інформаційне суспільство. Використання ІКТ розширює можливості органів державної влади швидко доводити рішення до населення, отримувати зворотній зв'язок від громадян, а громадяни отримують можливість брати участь у політичному процесі, зокрема, за рахунок підвищення їх обізнаності про поточні проблеми, діяльність органів

державної влади та місцевого самоврядування, а також пропонувати альтернативні способи вирішення тих чи інших проблем, отримувати якісні послуги [7, с. 58].

На шляху до впровадження європейських вимог до електроніки в Україні згідно Концепції розвитку електронного урядування в Україні, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року № 649-р [41], серед пріоритетних дій уряду до 2020 року – модернізація сфери послуг, розвиток взаємодії між Урядом, громадянами та бізнесом за допомогою ІКТ.

Тому для подальшої ефективної інтеграції українського суспільства в європейське, в тому числі шляхом вдосконалення системи надання адміністративних послуг, необхідно сформувати нову модель за рахунок використання відповідних науково обґрунтованих і нормативних інструментів, заснованих на впровадженні сучасних мережевих технологій, зокрема ІКТ.

Відповідно, з впровадженням електронного уряду перехід звичайного надання адміністративних послуг в електронний формат не просто необхідний, а вкрай необхідний для розвитку демократії в країні. Тому необхідно визначити пріоритетні дії уряду, необхідні для впровадження нових ІКТ у життя кожного громадянина [10, с. 14].

На нашу думку, саме свідомі громадяни – реформатори – є рушійною силою таких реформ, і наявність вольового рішення уряду про зміни забезпечить більш простий і легкий процес проходження реформ.

Удосконалення Єдиного державного порталу адміністративних послуг також має відбуватися в напрямку розширення переліку адміністративних послуг, що надаються в режимі онлайн. Портал повинен надавати громадянам ті послуги, які для них найбільш затребувані. На підставі статистичних даних про кількість наданих послуг і результатів соціологічних опитувань визначається перелік адміністративних послуг, які є найбільш необхідними і затребуваними послугами серед громадян (рис.3.1).



Рис. 3.1. Популярні електронні державні послуги і Україні за 2020 рік

Джерело: розроблено автором на основі [52]

Ці адміністративні послуги, показані на рис. 3.1, є найбільш популярними серед громадян, оскільки будь-яка людина у своєму повсякденному житті стикається з необхідністю отримання певної послуги на певному етапі свого життя.

Модернізація системи надання електронних державних послуг на основі впровадження ІКТ повинна передбачати реформування таких сфер:

- удосконалювати електронний документообіг шляхом: розвитку системи внутрішнього електронного документообігу в органах державної влади і системи електронної взаємодії органів виконавчої влади; впровадження державного електронного архіву та електронних архівів органів державної влади, визначення порядку архівного зберігання електронних документів; визначення вимог до формату єдиного інформаційного об'єкта, призначеного для обміну електронними документами; визначення порядку прийому і передачі електронних документів у державні архівні установи;

- поліпшити електронне взаємодію шляхом: розвитку організаційної, технічної та семантичної сумісності інформаційних і телекомунікаційних систем органів державної влади; впровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; розвитку електронної взаємодії державних органів на основі системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

- розвиток електронного урядування у таких сферах суспільного життя: охорона здоров'я, соціальний захист, освіта та наука, фінансова та бюджетна політика, виборча сфера, захист прав і свобод людини, транспорт та інфраструктура, екологія та природні ресурси, в галузі регіонального та місцевого розвитку та територіальної організації влади тощо [58].

Слід зазначити, що однією з основних цілей концепції розвитку електронного урядування в Україні є забезпечення розвитку електронного урядування в основних сферах суспільного життя шляхом впровадження ІКТ-систем для підтримки прийняття державних управлінських рішень та автоматизації адміністративних процесів [27, с. 320].

Одним з основних напрямів, запланованих для досягнення мети вищезгаданої Концепції, є ефективний розвиток електронного управління за допомогою: належного аналізу та систематизації нормативно-правової бази у сфері електронного управління, ІКТ для їх ефективності та досягнення заявленої мети та стратегічних цілей; оновлення та розробки необхідних правових актів з електронного урядування; захисту інформації в державних електронних інформаційних ресурсів; захисту персональних даних і прав на недоторканність приватного життя для підвищення довіри в онлайн-середовищі; визначення загальних правил і вимог до створення і функціонування державних електронних інформаційних ресурсів; сприяння популяризації електронного уряду в країні; формування базової інфраструктури ІКТ для електронного уряду та забезпечення вимог законодавства в галузі захисту інформації [17].

Відповідно, Концепція розвитку електронного урядування в Україні передбачає можливість розвитку системи надання адміністративних послуг за

допомогою електронного уряду або трансформаційним, або консервативним способом.

Трансформаційний шлях розвитку електронного уряду в країні передбачає революційний характер змін з розширенням функціональності електронного уряду і скороченням державних видатків на здійснення повноважень за рахунок використання сучасних інноваційних підходів і технологій ІКТ (включаючи Інтернет речей, блокчейн, мобільний ідентифікатор, хмарну інфраструктуру, спільне використання esorom, обробку великих даних, принципи одноразового введення даних, цифровий дефолт і сумісність за замовчуванням), використання перспективних форм організації для реалізації завдань і проектів з розвитку електронного урядування, зокрема за рахунок впровадження державно-приватного партнерства [16].

У той же час консервативний шлях набуває еволюційного характеру (метод наздоганяючого розвитку) і не може радикально змінити існуючі принципи і цілі розвитку існуючої інфраструктури електронного управління і може привести до відставання від глобальних темпів розвитку в цьому напрямку. Результатами, яких має досягти Україна у напрямку розвитку електронного урядування до 2020 року, згідно з постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 20.09.2017 № 649-Р, є [41]:

- підвищення якості адміністративних послуг, що надаються фізичним і юридичним особам відповідно до європейських вимог, забезпечення необхідної мобільності і конкурентоспроможності громадян і господарюючих суб'єктів в сучасних умовах;
- створення інвестиційно-привабливого середовища, ділового клімату та підвищення конкурентоспроможності держави;
- для підвищення ефективності державного управління та місцевого самоврядування вони засновані на принципах ефективності, прозорості, доступності, довіри, відкритості та підзвітності;
- мінімізувати корупційні ризики при здійсненні влади;

- стимулювати сталий розвиток України.

Таким чином, розвиток сучасних ІКТ, соціальних мереж і різних діалогових майданчиків підвищує актуальність участі громадськості у вирішенні проблем державного управління, які важливі з точки зору громадянського суспільства України, також дозволяють нам ініціювати питання сталого розвитку держави, зокрема, удосконалення управління системою надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду. У той же час сучасні тенденції розвитку інформаційного суспільства вимагають від системи надання адміністративних послуг сучасних ІКТ, що дозволяють здійснювати мережеву взаємодію всіх сторін у вирішенні системних проблем, погоджуючи різні і суперечливі підходи до інституційного, організаційного, технічного, технологічного і ресурсного забезпечення системи надання адміністративних послуг за допомогою використання електронного управління.

3.3. Удосконалення механізмів надання електронних державних послуг

Протягом усього процесу формування та реалізації державної політики у сфері адміністративних послуг в Україні було запроваджено низку відповідних заходів у контексті реалізації певних завдань щодо подальшого розвитку цієї сфери за допомогою електронного урядування.

Давайте розглянемо області поліпшення роботи ЦНАП, а саме впровадження ІКТ, які певною мірою відіграють значну роль у впровадженні електронного управління при наданні адміністративних послуг за допомогою електронного управління (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Цільові індикатори, які передбачається досягти в середньостроковій перспективі

№ з/п	Індикатор	Од. виміру	2021	2022	2023	Джерело інформації
1	Частка позитивних відгуків про роботу ЦНАПів	%	85	86	88	Д(Ц)НАП

Продовження табл. 3.2

№ з/п	Індикатор	Од. виміру	2021	2022	2023	Джерело інформації
2	Частка адміністраторів, охоплених програмами підвищення кваліфікації від загальної кількості адміністраторів	%	100	100	100	Д(Ц)НАП
3	Середній час очікування заявника у черзі ЦНАПу	Хв.	15	15	10	Д(Ц)НАП
4	Частка адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді, до загального переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАПи у місті Києві	%	18	20	22	Д(Ц)НАП
5	Питома вага комплексних послуг у загальній кількості наданих адміністративних послуг	%	5	10	15	Д(Ц)НАП

Джерело: розроблено автором на основі [19, 28, 52, 57]

Згідно з цільовими показниками, представленими в табл. 3.2, можна побачити, що в середньостроковій перспективі очікується збільшення частки позитивних відгуків про роботу ЦНАПів на 3%; Частка адміністраторів, охоплених програмами підвищення кваліфікації, від загального числа адміністраторів збільшиться на 100%; середній час очікування заявника в черзі ЦНАП скоротиться до 10 хвилин. Частка адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді, у загальному переліку адміністративних послуг, що надаються через Центральний адміністративний офіс у Києві, має бути збільшена до 22%; збільшити частку комплексних послуг у загальній кількості надаваних адміністративних послуг до 15%. Модель вдосконалення механізмів надання електронних державних послуг наведена в додатку Д.

Відповідно до вищевказаних цілей були розроблені наступні завдання і заходи:

Оперативна мета 1 «створення сучасної та розгалуженої системи центрів адміністративних послуг європейського зразка»:

1.1. Розвиток територіальних підрозділів районних центрів адміністративного обслуговування:

- створення нових територіальних підрозділів Центрального адміністративного округу;

- просування єдиного бренду (ЦНАП).

- модернізація територіальних підрозділів, зокрема, з урахуванням потреб інвалідів та інших маломобільних груп населення.

1.2. Штатний розклад:

- збільшення числа адміністраторів ЦНАП;

- забезпечення ефективного управління людськими ресурсами, вирішення питання кадрового забезпечення Центрального адміністративного округу, зокрема, з урахуванням гендерного балансу.

- створення корпоративного університету адміністраторів ЦНАП;

- оперативна мета 2 «підвищення якості адміністративних послуг».

2.1. Надання адміністративних послуг в електронній формі:

- розширення кількості адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді;

- інтеграція внутрішнього порталу та зовнішнього сайту офіційного веб-порталу адміністративних послуг міста Києва з державними та міськими електронними реєстрами;

- розробка та модернізація офіційного веб-порталу адміністративних послуг міста Києва (зовнішній веб-сайт та внутрішній портал);

- забезпечення різних форм взаємодії та зворотного зв'язку із заявниками шляхом впровадження нових форм консультування, зокрема, з використанням сучасних месенджерів та чат-ботів на базі інформаційної системи Київський міський веб-портал адміністративних послуг.

2.2. Уніфікація адміністративних послуг:

- оптимізація процедур отримання адміністративних послуг за рахунок розширення спектру комплексних послуг для життєвих подій і «швидких» послуг, які надаються в рамках одного запиту до ЦНАПу.

2.3. Впровадження системи менеджменту якості адміністративних послуг:

- систематичний аудит і дослідження рівня якості адміністративних послуг та задоволеності клієнтів рівнем їх обслуговування із залученням до цієї роботи незалежних експертів та громадськості, оперативне реагування на виявлені недоліки [19].

Основні проблеми, які передбачається вирішити в результаті виконання завдань і заходів:

- наявність різних неінтегрованих (пов'язаних) баз даних суб'єктів, що надають адміністративні послуги, і, отже, адміністратори змушені працювати в декількох базах даних одночасно;

- необхідність оптимізації робочих процесів центрів адміністративного обслуговування та мінімізації часу спілкування між адміністратором і заявником обумовлена надмірним навантаженням центрів адміністративного обслуговування;

- недостатня обізнаність громадян про процедури надання адміністративних послуг, зокрема, недостатня грамотність населення щодо використання онлайн-сервісів [57].

Складність окремих процедур отримання адміністративних послуг зумовлена обмеженою кількістю комплексних послуг для життєвих подій та недостатньою кількістю адміністративних послуг, що надаються в електронній формі.

Невідповідність окремих нормативно-правових актів центральних органів виконавчої влади положенням Закону України «Про адміністративні послуги».

Відсутність єдиної онлайн-платформи для навчання адміністраторів центрів адміністративних послуг.

У контексті сучасної побудови системи електронного уряду Україна знаходиться на шляху трансформації державного управління в напрямку європейських стандартів. Водночас перехід від традиційного державного управління до електронного урядування має супроводжуватися відповідними змінами у розвитку українського суспільства. Подальше впровадження системи електронного уряду в Україні має відбуватися в напрямку еволюційного переходу

від традиційного державного управління, а саме від фактичного надання адміністративних послуг до надання адміністративних послуг з використанням ІКТ (електронних послуг) [24, с. 5].

Основні напрями вдосконалення виявлених регуляторних, адміністративно-організаційних, фінансово-економічних, інформаційно-мотиваційних механізмів надання адміністративних послуг з використанням електронного уряду в Україні наведені в додатку Д.

Основними результатами вдосконалення існуючих механізмів надання адміністративних послуг за допомогою електронного управління в Україні має стати підвищення ефективності державного управління, оскільки переведення адміністративних послуг в електронний формат сприяє його оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів, що значно скорочує паперовий документообіг, звільняє час державних службовців для виконання інших завдань, знижує фінансові витрати і сприяє де бюрократизації.

Підвищення якості адміністративних послуг за допомогою електронного уряду для громадян і суб'єктів підприємництва відповідно до європейських вимог підвищить ефективність роботи органів державної влади та місцевого самоврядування, знизить ризик корупції при наданні адміністративних послуг і поліпшить інвестиційну привабливість, діловий клімат і конкурентоспроможність держави [51, с. 155].

Таким чином, аналізуючи вищезазначене, можна зробити наступний висновок: пріоритетними напрямками вдосконалення системи надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду є створення ефективної інформаційно-технологічної інфраструктури для міжвідомчої взаємодії, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, та безперешкодна взаємодія між базами даних інших органів державного управління в автоматичному режимі; забезпечення сумісності інформаційно-комунікаційних систем міжвідомчої взаємодії з інформаційно-комунікаційними системами та базами даних (реєстрами) інших

органів державного управління та визначення на законодавчому рівні вимог до обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційно-комунікаційних систем та баз даних (реєстрів) органів державного управління; формування інфраструктури інформаційних технологій шляхом інтеграції Державних інформаційних систем органів державного управління, державної установи «Урядовий контактний центр» та забезпечення подальшого функціонування та вдосконалення цієї інфраструктури є розумною проблемою для органів державного управління як на регіональному, так і на місцевому рівнях, оскільки одних бюджетних коштів буде недостатньо для забезпечення дотримання вимог законодавства.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі було проведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення конкретної науково-прикладної задачі, що полягає в обґрунтуванні напрямів удосконалення механізмів надання електронних послуг в Україні. Це дозволило сформулювати наступні висновки та пропозиції:

1. Узагальнено теоретичні засади механізмів надання електронних державних послуг, в яких сучасні інформаційні технології відіграють все більш важливу роль у системі державного управління. У той час як до кінця 1980-х років уряди використовували технології для задоволення внутрішніх управлінських потреб і цілей, швидке поширення Інтернету і глобальної мережі стало основою для зміщення пріоритетів з внутрішніх управлінських потреб на зовнішні зв'язки з громадськістю. Значна увага приділяється розвитку електронного урядування в Україні. Зокрема, в даний час ця сфера регулюється більш ніж 10 законами, 30 постановами та 20 розпорядженнями Кабінету Міністрів України.

Поняття «електронна послуга» є багатогранним, оскільки стосується різних напрямків модернізації державного управління: від використання сучасних технологій у діяльності державних органів до отримання заявником якісного результату державної послуги. Визначення, пропонуване законодавством, навпаки, характеризується вузькою спрямованістю

Існують особливості електронних державних послуг, які відрізняють їх від будь-якої іншої діяльності, здійснюваної державними органами та іншими уповноваженими суб'єктами. Детальне вивчення кожного з них дозволило нам розкрити зміст такого складного поняття, як електронна державна послуга, і підтвердило необхідність запропонувати її доктринальне визначення. Однак процес класифікації допомагає встановити взаємозв'язок між різними видами електронних послуг, створює умови для їх подальшого вивчення і вдосконалення.

2. У роботі аналізується сучасний стан механізмів надання електронних державних послуг на основі матеріалів Київської міської державної адміністрації. Еволюція нормативно-правового забезпечення управління системою надання адміністративних послуг в українських реаліях носить колізійний і несистемний характер, що вимагає термінового впровадження їх відповідного регулювання.

3. Українська практика надання електронних державних послуг не має такого рівня функціональності, як у розвинених європейських країнах, але це не виправдовує неналежного ставлення органів державної влади до можливостей сучасних електронних технологій. Незважаючи на міжнародні тенденції та динамічні процеси розвитку ІКТ, які дозволяють органам державного управління впроваджувати високоефективні нові підходи до організації внутрішнього та міжвідомчого документообігу та взаємодії, робота з документами та інформацією все ще триває, в основному в паперовому вигляді, що значно ускладнює оперативний обмін інформацією в процесі надання адміністративних послуг, прийняття державних управлінських рішень, інформування громадян і т. д. Це вимагає відповідного реагування з боку органів державної влади та поліпшення ситуації, що склалася в системі надання адміністративних послуг з використанням електронного уряду в сучасних умовах.

4. Розвиток системи надання електронних державних послуг носить безсистемний характер і має певні регіональні відмінності. Це суттєво ускладнює подальшу інтеграцію багаторівневих систем надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду в єдину національну систему, не сприяє забезпеченню однакових умов надання електронних адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях і потребує подальшого вдосконалення відповідних механізмів надання адміністративних послуг.

5. Напрями вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг за допомогою електронного уряду, які сприятимуть децентралізації, демонополізації та дерегуляції системи надання адміністративних послуг в Україні:

- у регулюючому механізмі: прийняття законодавчих і нормативних актів для зниження ризику корупції при наданні адміністративних послуг за допомогою електронного уряду, стимулювання розвитку інформаційного суспільства, вдосконалення чинного законодавства в контексті його адаптації та впровадження в законодавство ЄС для підвищення якості адміністративних послуг;
- в адміністративно-організаційному механізмі: пріоритетне переведення в електронний формат адміністративних послуг, які найбільш затребувані суспільством і надають значний антикорупційний ефект, впровадження електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;
- у фінансово-економічному механізмі: збільшення бюджетного фінансування заходів щодо впровадження електронного урядування в систему надання адміністративних послуг; створення фінансово-економічних передумов для розвитку інформаційно-комунікаційної мережі і модернізації існуючих та створення нових веб-порталів державних органів, через які надаються електронні послуги; технічне, технологічне та програмно-апаратне оновлення ЦНАПів;
- у інформаційно-мотиваційному механізмі: проведення інформаційної кампанії щодо необхідності переходу на електронні адміністративні послуги та підвищення рівня готовності суб'єктів подавати заявки на їх використання шляхом проведення освітніх заходів щодо формування інформаційно-комунікаційної компетенції;
- впровадження спеціальної підготовки та перепідготовки державних службовців та осіб органів місцевого самоврядування, що надають адміністративні електронні послуги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. До питання про поняття так званих «управлінських послуг». *Право України*. 2002. № 6. С. 125–127.
2. Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. Заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. Київ, 2015. 428 с.
3. Асанова А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/20061/txts/TEKNOLOGIYA/06aaavis.pdf>. (дата звернення: 15.05.2021)
4. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять. *Юрид. Україна*. 2007. № 7. С. 26–29.
5. Бабаєв В.М. Новікова М.М., Гайдученко С.О. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування». Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 127 с.
6. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія, К.: Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
7. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Херсонського держ. Універ.. Серія «Юридичні науки»*. 2015. Вип. 3. С. 57–60.
8. Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. Електронний уряд. К. : Атлант UMS, 2002. 173 с.
9. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія: навч. посіб. Київ: НАДУ, 2015. 66 с.
10. Грицяк Н.В. Електронна демократія як механізм політичної взаємодії : наук.-метод. розробка. Київ : НАДУ, 2013. 44 с.
11. Джоан К. Р., Крістіан В. А. Електронна демократія : сподівання та проблеми. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. 126 с.

12. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б. Електронне урядування: опор. конспект лекцій. Київ : [б.в.], 2012. 67 с.
13. Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади. *Юридичний журнал*. 2007. № 3 (57). С. 124–126.
14. Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.
15. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ. Частина 10: Електронні послуги, 2017. 60 с.
16. Електронне урядування : підручник. за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. Київ: НАДУ, 2014. 352 с.
17. Електронне урядування; за заг. ред. проф. Н.В. Грицяк, А.І. Семенченка. Київ: НАДУ, 2016. 128 с.
18. Зелена книга електронного урядування України URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/NT1111.html (дата звернення: 20.05.2021)
19. Київ. Річний звіт. КМДА 2019. С. 25-26 URL: https://drive.google.com/file/d/1KzYO4sulNYb_fpEwFcFvJTmtxQju35K8/view (дата звернення: 25.05.2021)
20. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. ; за заг. ред. Н. В. Грицяк. Київ: НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
21. Клименко, І. В. Технології електронного урядування Київ: Центр сприяння інституц. розв. держ. служби, 2006. 192 с.
22. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного урядування: Навчальний посібник. Київ: Вид-во ДУС, 2006. 225 с.
23. Клімушин П.С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.
24. Колтун В. Розвиток парадигми взаємодії органів місцевого самоврядування і місцевих органів виконавчої влади. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2012. Вип. 3 (14). С. 301-308.

25. Маслова А. Б. .Поняття та різновиди суб'єктів публічного адміністрування. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2019. Вип. 1 (26), Т. 2. С. 87-94.
26. Нікітюк А. Р. Оцінювання розвитку електронного урядування в Україні. *Управління*. 2018. № 4. С. 28–38.
27. Ніколаєнко К. В. Види адміністративних послуг в Україні. *Держава і право : зб. наук. пр. Юридичні і політичні науки*. Ін-т держави і права ім. В. М. Корещького НАН України. Київ, 2007. Вип. 38. С. 319–325.
28. Офіційний сайт урядового порталу. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (дата звернення: 10.04.2021)
29. Петренко Л.Д. Основи електронного урядування. Харків: ХарПІ НАДУ. 2017. 312 с.
30. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року №2657-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
31. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року №208. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
32. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 року №851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
33. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 року №852-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
34. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
35. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року №386-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)

36. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. №474-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
37. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12 січня 2015 року №5/2015. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 15.05.2021)
38. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 74/98- ВР. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-vr/ed20160801](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-vr/ed20160801)(дата звернення: 15.05.2021)
39. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 75/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-vr> (дата звернення: 15.05.2021)
40. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення: 15.05.2021)
41. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/250287124> (дата звернення: 15.05.2021)
42. Публічне управління: теорія і практика: монографія авт. кол.: Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білинська та ін.; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. Київ : НАДУ, 2011. 212 с.
43. Риженко О. Особливості розвитку електронного врядування в Україні в 2014-2015 рр. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2015. Вип. 4 (27). С. 143-151.
44. Серьогіна Т. Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8, № 3. С. 5-15.
45. Офіційний портал Києва. Київська міська державна адміністрація URL: <https://kyivcity.gov.ua> (дата звернення: 15.05.2021)
46. Розпорядження від 15 лютого 2006 р. N 90-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами

виконавчої влади». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>(дата звернення: 15.04.2021)

47. Семенченко А.І., Коновал В.О. Організаційно-правові механізми державного управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування: проблеми та шляхи розв'язання. *Управління сучасним містом*. Київ. 2012. № 1-4/1-12 (45-48). С. 15-26.

48. Соломко Ю.І. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. *Ефективність державного управління: зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при 10 Президентів України*. Вип. 1 (54) : у 2 ч. за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. С. 151–157.

49. Соломко Ю.І. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку. *Ефективність державного управління: зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентів України*. Вип. 2 (55) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. С. 135–143.

50. Соломко Ю.І. Стан упровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. *Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр»*, 2018. Вип. 3 (62). С.102–109.

51. Соломко Ю.І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг. *зб. наук. пр. Вип. 3 (56) : у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева*. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2018. С.146–157.

52. Статистика КМДА — ЦНАП. URL: <https://kyivcnap.gov.ua/News/Details/0d21126c-8ba6-4bdc-acbe-e10aa8b8ddef>(дата звернення 15.05.2021)

53. Сукманова О. В. Поняття адміністративних процедур щодо охорони права власності в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2018. Вип. 1 (22), Т. 3. С. 229-233.
54. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
55. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади О.В. Карпенко Київ: АМУ. 2014. 408 с.
56. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» від 01.08.2002 р. №683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text> (дата звернення: 15.05.2021)
57. Урядовий портал : Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug> (дата звернення: 15.05.2021)
58. European eGovernment action plan 2016–2020. European Commission: web-site. URL: <https://ec.europa.eu/digital-singlemarket/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020> (дата звернення: 15.05.2021)
59. UN E-Government Survey 2016. UN E-Government Knowledge Database: веб-сайт. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>. (дата звернення: 15.05.2021)

ДОДАТКИ

Додаток А

Нормативно-правові засади надання електронних державних послуг КМДА

№	Найменування нормативного акту	Характеристика	Недоліки
1	Закон України «Про інформацію» від 2.10.1992 р. № 2657-XII [30]	Цей Закон регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації.	первинна редакція Закону про інформацію виявилась далекою від досконалості. Вона не охоплювала багатьох важливих аспектів інформаційної діяльності, не регулювала питань поширення суспільно необхідної інформації з обмеженим доступом, містила низку колізійних положень.
2	Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003 р. № 851-IV) [32]	Цей Закон запроваджує такі механізми, як електронна ідентифікація, електронний підпис, електронна печатка, електронна позначка часу, реєстрована електронна доставка, інтероперабельність тощо..	До недоліків електронних документів можна віднести: - необхідність захисту інформації від внесення несанкціонованих змін; - велика ціна на інфраструктуру; - проблема збереженості документів, адже в будь-який момент комп'ютер може проникнути вірус, не спрацювати система збереження документів
3	Закон України «Про електронний цифровий підпис» (від 22.05.2003 р. № 852-IV) [33]	Цей Закон визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.	До недоліків електронних документів можна віднести: - необхідність захисту інформації від внесення несанкціонованих змін; - велика ціна на інфраструктуру; - проблема збереженості документів, адже в будь-який момент комп'ютер може проникнути вірус, не спрацювати система збереження документів
4	Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI [34]	Цей Закон визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.	1. Визначення адміністративної послуги як прийняття адміністративного акту (абзац перший частини 1). 2. Невдале формулювання видів адміністративних послуг (частина 1 статті 5) та наявність відсилочної норми (частина 2 статті 5). 3. Відсутність унормування розмірів плати за надання адміністративних послуг.
5	Постанова Кабміну України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»» від 24.02.2003 р. № 208 [31]	Установити, 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"	відсутність єдиної державної політики з упровадження електронного урядування, її концептуальних засад та стратегії, відсутність чітко визначеної системи критеріїв їх реалізації, а також дієвого контролю з боку держави за виконанням заходів із впровадження електронного урядування призвели до того, що Україна значно відстає за темпами впровадження електронного урядування від інших європейських країн
6	Постанова Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 15.05.2013 р. № 386-р., [35]	Включає створення Програми електронного урядування за вектором безпеки, в межах реформи державного управління	необхідною є низка документів, що встановлюють загальні рамки, стратегії і конкретні стандарти щодо електронного урядування та сфери створення і використання інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні, між суб'єктами господарювання і громадянами

Додаток Б

Проблеми та шляхи вирішення надання електронних державних послуг

№	Проблеми/суперечності	Шляхи вирішення
1	Законодавчі недосконалості правової бази у сфері телекомунікацій, використання Інтернет-технологій, створення та використання електронних інформаційних ресурсів, інформаційної безпеки та захисту інформації	Здійснити інтеграцію існуючих електронних систем органів влади в систему, яка взаємодіє, функціонує за єдиним регламентом та контролюється одним органом виконавчої влади
2	Недостатня координація зусиль між державними органами виконавчої влади та органами державного і приватного секторів для ефективного використання наявних ресурсів	Забезпечити надання послуг громадянам та підприємцям в електронному вигляді за принципом "єдиного вікна"
3	Низький рівень комп'ютерної грамотності	Забезпечити удосконалення адміністративних процесів в органах державної влади з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій;
4	Відсутність єдиних форматів та протоколів електронного цифрового підпису;	Прискорити створення інформаційної інфраструктури електронного урядування;
5	Недостатнє залучення представників наукової спільноти, представників бізнесу та громадських організацій до процесів інформатизації країни, побудови інформаційного суспільства	Розробити критерії оцінки якості надання адміністративних послуг та встановити стандарти надання послуг

Джерело: авторська розробка

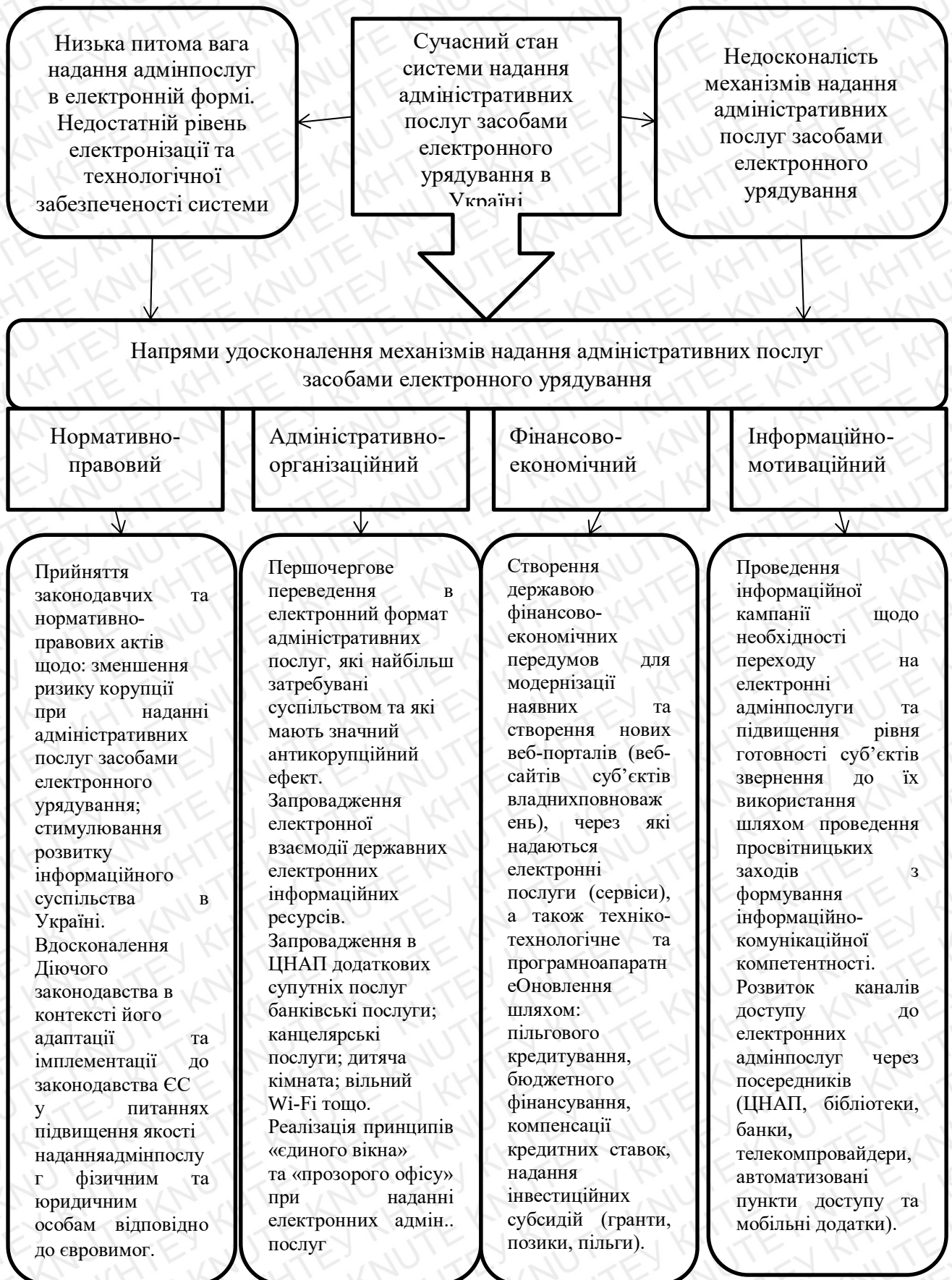
Додаток В

План законопроектної роботи Верховної Ради України на 2021 рік [28, 57]

1. Розвиток адміністративних послуг та їх цифровізація						
1.	Проект Закону України “Про імплементацію законодавства ЄС та визначення переліку адміністративних послуг, що надаються територіальними органами МВС”	Система безпеки перевезень відповідає нормам ЄС	Грудень 2021 р.	МВС	Зміни до чинних законів	Комітет з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування
2.	Проект Закону України “Про внесення змін до деяких законів України щодо приведення окремих актів законодавства України у відповідність до Закону України "Про публічні електронні реєстри"	Уніфікація функціонування державних реєстрів з метою електронного обміну інформацією, приведення у відповідність до єдиного термінологічного апарату, єдиних вимог до створення, обміну, зберігання, виправлення та формату реєстрових даних та інформації, а також до їх технічної та семантичної інтероперабельності	Після прийняття Закону України "Про публічні електронні реєстри"(проект № 2110)	Мінцифри	Зміни до чинних законів	Комітет з питань цифрової трансформації
3.	Проект Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України для забезпечення доступу громадян до електронних послуг”	Усунення нормативно-правових перешкод для впровадження електронних послуг	Грудень 2021 року	Мінцифри	Зміни до чинних законів	Комітет з питань цифрової трансформації
4.	Проект Закону України щодо електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг	Удосконалення державного регулювання використання електронних довірчих послуг, створення сприятливих умов для надання та отримання послуг електронної ідентифікації. Буде внесено зміни у понад 50 актів законодавства	Лютий 2021 р.	Мінцифри	Зміни до чинних законів	Комітет з питань цифрової трансформації
5.	Проект Закону України “Про внесення змін до Закону України “Про Національну програму інформатизації”	Усунення неузгодженостей у нормативно-правовому регулюванні щодо повноважень суб'єктів Національної програми інформатизації	Липень 2021 року	Мінцифри	Зміни до чинних законів	Комітет з питань цифрової трансформації

Додаток Г

Модель удосконалення механізмів надання електронних державних послуг [50]



Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
МЕХАНІЗМ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

Студентки 2 курсу, 5мз групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Ринкової
Дар'ї
Олександрівни

Науковий керівник
канд. екон. наук

(підпис керівника)

Ільїна
Анастасія
Олександрівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук, доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (59 найменувань), чотирьох додатків. Основний зміст роботи викладено на 42 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 6 таблиць, 5 рисунків.

Метою роботи є теоретичне та науково-практичне обґрунтування механізмів надання електронних послуг

Для досягнення зазначеної мети було вирішено такі завдання:

- узагальнити теоретичні засади механізмів надання електронних державних послуг;
- проаналізувати сучасний стан механізмів надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації;
- визначити проблеми та суперечності надання електронних державних послуг на регіональному рівні;
- обґрунтувати напрями вдосконалення механізмів надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації;
- розглянути удосконалення механізмів надання електронних державних послуг.

Об'єкт дослідження – процес надання електронних державних послуг Київської міської державної адміністрації.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та прикладні основи надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації.

У роботі використано такі методи дослідження: метод синтезу та аналізу, емпіричний, структурно-функціональний, теоретичний, метод структурно-логічного аналізу, а також порівняльний метод.

У першому розділі розглянуто передумови виникнення електронних послуг, визначено поняття та охарактеризовано сутність електронних державних послуг, виокремлено особливості надання електронних державних послуг (порівняльний метод, теоретичний метод, емпіричний методи).

У другому розділі проаналізовано дієвість нормативно-правової бази, що регулює процес надання електронних державних послуг, проведено аналіз результативності механізмів надання електронних державних послуг, визначено проблеми та суперечності надання електронних державних послуг на регіональному рівні (порівняльний метод, структурно-функціональний, метод синтезу та аналізу).

У третьому розділі виділено напрями розвитку нормативно-правового забезпечення надання електронних державних послуг, сформульовано шляхи модернізації системи надання електронних державних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, надано пропозиції щодо вдосконалення механізмів надання електронних державних послуг (порівняльний метод, метод структурно-логічного аналізу).

Одержані результати можуть бути використані у розробці практичних рекомендацій щодо перспектив впровадження та надання електронних послуг, які можуть бути використані в Київській міській державній адміністрації.

АНОТАЦІЯ

Ринкова Дар'я Олександрівна

Механізм надання електронних державних послуг

У випускній кваліфікаційній роботі на основі статистичних даних проаналізовано сучасний стан механізму надання державних електронних послуг в Україні, досліджено основні напрямки процесу надання електронних державних послуг за матеріалами Київської міської державної адміністрації (КМДА). Визначено проблеми державного регулювання надання електронних послуг в Україні, проаналізовано бюджетну підтримку інформаційно-комунікаційного сектору України. За результатами SWOT-аналізу інвестиційно-інноваційного забезпечення інформаційно-комунікаційного сектора України розроблено заходи щодо удосконалення державного регулювання процесу надання електронних державних послуг.

Ключові слова: КМДА, електронні послуги, ІКТ, Угода про асоціацію, інформаційне суспільство, Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні.

SUMMARY

Rynkova Daria Oleksandrivna

Mechanism for the provision of electronic public services

In the final qualifying work on the basis of statistical data the current state of the mechanism of public electronic services in Ukraine was analyzed, the direction of the process of public electronic services on the materials of Kyiv City State Administration (KCSA) was studied. The problems of state regulation of electronic services were identified, the budget support of information and communication sector of Ukraine was analyzed. Based on the results of SWOT-analysis of investment and innovation support of information and communication sector of Ukraine the measures to improve the state regulation of the provision of electronic public services were developed.

Key words: KCSA, electronic services, ICTs, Association Agreement, information society, Strategy for Development of Information Society in Ukraine.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускну кваліфікаційну роботу
студентки Ринкової Дар'ї Олександрівни
2 курсу 5М групи заочної форми навчання
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
на тему «Механізм надання електронних державних послуг»
(за матеріалами Київської міської державної адміністрації)

Надання електронних державних послуг один із головних пріоритетів розвитку інформаційного суспільства в Україні. Така потреба зумовлюється тією обставиною, що впровадження електронних державних послуг відбувається занадто повільно із-за небажання чиновників і держслужбовців переходити з паперового документообігу на електронний. На сьогодні українське суспільство потребує зрозумілої, об'єктивної та всебічної інформації про основні економічні, інституційні та соціальні зміни.

Актуальність даної проблематики обумовлюється високою її значимістю на сучасному етапі для українського суспільства. Активне використання інформаційно-комунікаційних технологій в державному управлінні сприяє значному підвищенню рівня якості взаємодії громадян і бізнесу з державою, рівня задоволення потреб і запитів суб'єктів підприємництва і громадян.

Метою дослідження є аналіз механізму надання електронних державних послуг.

Завдання визначені метою дослідження, виконані в повному обсязі. В цілому робота виконана відповідно до методичних рекомендацій, заслуговує позитивної оцінки та рекомендована до захисту.

Керуюча справами
Севєродонецької районної ради
Луганської області



Наталія СЕЛІШЕВА

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Ринкова Дар'я Олександрівна, повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Механізм надання електронних державних послуг» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах. Електронна версія роботи ідентична з друкованою.



«15» листопада 2021 року

_____ (підпис)

Згода

Я, Ринкова Дар'я Олександрівна, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: "Механізм надання електронних державних послуг" несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.



«15» листопада 2021 року

Підпис

(Ринкова Д.О.)

Прізвище, ініціали