

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2022.70.52>
УДК 342.9:35.07(477)

ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Краковська А.Є.

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри господарського та адміністративного права
Донецького національного університету імені Василя Стуса
<https://orcid.org/0000-0002-0577-8909>
angel@donnu.edu.ua*

Бабик М.К.

*здобувач вищої освіти
Донецького національного університету імені Василя Стуса
babyk.m@donnu.edu.ua*

Краковська А. Є., Бабик М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку.

Стаття присвячена з'ясуванню та дослідженню сучасного стану та перспектив розвитку цифровізації адміністративних послуг в Україні як однієї з основних складників формування сервісної держави.

У статті визначено, що основною ідеєю цифровізації державних послуг є забезпечення населення якісними послугами адміністративного характеру в електронній формі. Під електронною адміністративною послугою розуміється адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

У процесі дослідження було розглянуто та проаналізовано погляди різних вчених-правознавців на сучасний стан інтеграції адміністративних послуг в цифрове середовище. Зроблено акцент на чинниках, які актуалізують процес удосконалення рівня цифровізації адміністративних послуг в Україні.

Досліджено чинники, які сприяють переходу держави на електронні адміністративні послуги. Акцентовано, що наслідком цифровізаційних процесів є формування сервісної держави, тобто держави, основною функцією якої є захист інтересів та задоволення потреб громадян шляхом їх обслуговування. Обраний Україною курс на цифровізацію адміністративних послуг спрямований на підвищення якості надання державних та муніципальних послуг, а також забезпечення високого рівня доступності послуг такого виду.

У процесі аналізу досліджуваної проблеми зроблено висновок, що наразі українці не можуть сповна користуватися своїм правом на отримання електронних адміністративних послуг, з огляду на ряд процесуальних недоліків, а також прогалин в правовому регулюванні. Розглянуто сучасний стан законодавчого врегулювання цифровізації адміністративних послуг в Україні, а також практику отримання громадянами електронних адміністративних послуг. Вироблено рекомендації, метою яких є підвищення рівня надання адміністративних послуг за допомогою використання інтернет-технологій. Зроблено висновок, що лише за умови системного підходу до вирішення досліджених проблем, вдасться забезпечити якісний рівень функціонування системи електронних адміністративних послуг в Україні.

Ключові слова: цифровізація, адміністративна послуга, електронна адміністративна послуга, сервісна держава, ЦНАП, інтернет-технології.

Krakovska A. Ye., Babyk M. K. Digitalization of administrative services in Ukraine: problems and prospects of development.

The article is devoted to clarifying and researching the current state and prospects of development of digitalization of administrative services in Ukraine as one of the main components of the formation of the service state.

The article defines that the main idea of digitalization of public services is to provide the population with administrative services in electronic form. An electronic administrative service is an administrative service provided to the subject of an application in electronic form by means of information and communication technologies.

In the course of the research, the views of various legal scholars on the current state of integration of administrative services into the digital environment were considered and analyzed. Emphasis is placed on the factors that actualize the process of improving the level of digitalization of administrative services in Ukraine.

The factors that contribute to the transition of our state to electronic administrative services have been studied. It is emphasized that the consequence of digitalization processes is the formation of a service state, namely a state whose main function is to protect the interests and meet the needs of citizens by serving them. The course chosen by Ukraine for the digitalization of administrative services is aimed at improving the quality of state and municipal services, as well as ensuring a high level of accessibility of such services.

In the process of analyzing the researched problem, it was concluded that currently Ukrainians cannot fully exercise their right to receive electronic administrative services, in view of the a number of procedural shortcomings, as well as gaps in legal regulation. The current state of legislative regulation of digitalization of administrative services in Ukraine, as well as the practice of obtaining electronic administrative services by citizens were considered. On the basis of which a number of recommendations have been made, the purpose of which is to increase the level of administrative services through the use of Internet technologies.

Key words: digitalization, administrative services, electronic administrative services, service state, ASC, Internet technologies.

Постановка проблеми. Сьогодні увияти наше життя без інформаційних технологій просто неможливо. Велика кількість сучасних потреб людини може бути задоволена завдяки стрімкому розвитку цифровізації. Потреби у сфері публічного адміністрування не є винятком. Наша країна обрала курс на формування «сервісної держави», що має на меті розробку великої кількості спеціальних додатків, ресурсів та програм, які мають на меті полегшити процеси отримання адміністративних послуг, що створює лише позитивний ефект на імідж держави як в очах її громадян, так і на світовій арені. Причиною такому процесу є низка факторів, серед яких: зручність отримання послуг в режимі онлайн, економія часу та енергії. Проявом цифровізації адміністративних послуг є запровадження процесу електронного урядування, необхідність та актуальність не викликає жодного сумніву, адже це вимога часу, наступний крок у розвитку суспільних відносин.

Проте, у ході аналізу процесу цифровізації адміністративних послуг в Україні було виявлено ряд процесуальних недоліків, а також прогалин у правовому регулюванні. Підвищити показники якості надання такого виду послуг із застосуванням інтернет-технологій неможливо, якщо не буде детально досліджено проблеми їх функціонування та нормативно-правову базу, яка регулює даний процес. Саме тому, з огляду на неймовірне зростання попиту на отримання адміністративних послуг онлайн, а також низький рівень наукового дослідження, пошук проблем у функціонуванні та правовому регулюванні є актуальним та важливим в умовах формування сучасного суспільства.

Стан опрацювання. Дана тематика є новою та малодослідженою, проте серед вітчизняних науковців-правознавців вже є наукові напрацювання у цій сфері та дотичних до неї. Дослідженням процесу надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій займалися: Ю. Л. Мохова, О. М. Вінник, Т. П. Єгорова-Луценко, Т. В. Ковальова, О. В. Гунбіна, Н. О. Петренко та інші.

Метою статті є проведення аналізу особливостей цифровізації адміністративних послуг в Україні, пошук прогалин у правовому регулюванні, процесуальних недоліків, які виникають у ході надання такого виду послуг, а також формулювання системних рішень виявлених проблем.

Виклад основного матеріалу. Цифровізація є наступним етапом розвитку людської цивілізації, її логічним продовженням. Даний процес охоплює всі сфери людського життя і має на меті змінити їх на краще. Існуюча правова та соціально-політична реальність перебувають в стані активних змін, що є однією з основних складових процесу цифровізації.

Визначення цифровізації надане в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації, відповідно до якої цифровізація – це насичення електронними цифровими пристроями, засобами, системами фізичного світу та

налагодження між ними обміну електронним зв'язком, що фактично дозволяє інтегрувати взаємодію віртуального та фізичного, тобто створення кіберфізичного простору [1].

Поширення пандемії COVID-19 також актуалізує перехід держави на електронні адміністративні послуги. Ця обставина пришвидшила процес цифровізації адміністративних послуг й дозволила в короткі терміни налагодити взаємодію між органами державної влади та місцевого самоврядування з набувачами послуг.

Наслідком цифровізаційних процесів є формування сервісної держави, тобто держави, основною функцією якої є захист інтересів та задоволення потреб громадян шляхом їх обслуговування. Формування такого типу держави було однією з основних цілей сучасних адміністративних реформ. Їх мета – підвищення якості надання державних та муніципальних послуг, а також забезпечення високого рівня доступності послуг такого виду [2, с. 242].

Основною умовою формування сервісної держави, є її здатність забезпечити кожного громадянина, кожний господарюючий суб'єкт, кожне громадське об'єднання адміністративними послугами високого рівня якості. При цьому потрібно діяти виходячи з принципів рівності, тобто якість послуг не повинна залежати від особи, яку обслуговують, від місця її знаходження; рівень відмови від обслуговування повинен бути низьким, а рівень доступності до послуг високим [3, с. 89].

І саме в умовах цифровізації, тобто плідної взаємодії між людьми та інтернет-технологіями усі перелічені принципи та вимоги сервісної держави можуть бути реалізованими, адже основною ідеєю цифровізації державних послуг є забезпечення населення послугами адміністративного характеру в електронній формі. В свою чергу, електронні адміністративні послуги – це адміністративні послуги, що надаються заявникам в електронній формі за допомогою інтернет-технологій [4, с. 115]. Крім того, на думку вчених, наразі існують дві взаємопов'язані тенденції, які виникли у процесі цифровізації адміністративних послуг: в основі першої лежить думка про те, що передумовою формування електронного урядування, як нової моделі управління, є саме цифровізація; друга тенденція полягає в тому, що новим способом доступу до інформаційних ресурсів та послуг є можливість переходу від адміністрування до електронного урядування [5, с. 58].

Лише за допомогою належного правового регулювання процедурного механізму стає можливим виконання державою своїх функцій на високому рівні. Це правило є дійсним і у сфері надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Основним законом у сфері надання адміністративних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги», у пункті першому статті 17 якого зазначено, що: «Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [6].

Питання функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі - Портал Дія) регулюються Положенням «Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг», затвердженим постановою КМ України від 4 грудня 2019 року № 1137. Відповідно до положень даного нормативно-правового акту, основними завданнями Порталу Дія є: надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг), забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про користувача; отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ; забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням Порталу Дія; подання електронних звернень через Портал Дія та інші [7].

Також отримати електронні адміністративні послуги можливо через офіційні вебсайти ЦНАПів у розділах «Реєстр послуг», де наведений вичерпний перелік адміністративних послуг, які можна отримати онлайн. Потрібно звернути увагу на те, що процес отримання електронних адміністративних послуг як за допомогою Порталу Дія, так і через вебсайти ЦНАПів відбувається за допомогою використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП) [8, с. 268].

Питання формування законодавчих засад цифровізації та цифрового суспільства належить до відання не тільки Верховної Ради України, як органу законодавчої влади, але й до відання відповідного центрального органу виконавчої влади з точки зору формування та реалізації державної політики у сфері цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових технологій та інновацій, електронної демократії, електронного урядування тощо. В Україні це Міністерство цифрової трансформації

України, яке було утворено постановою КМ України від 02 вересня 2019 р. № 829 шляхом реорганізації Державного агентства з питань електронного урядування. Одними з основних завдань Міністерства цифрової трансформації України є саме розробка та впровадження в національну політику новацій у таких сферах як: надання електронних та адміністративних послуг, розвиток цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифровізація, цифровий розвиток, цифрова економіка, цифрові інновації та технології, електронне урядування та електронна демократія, розвиток інформаційного суспільства. Крім того, відповідно до покладених на нього завдань, Міністерство цифрових трансформацій узагальнює практику застосування законодавства з питань, які належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення відповідних нормативно-правових актів та проекти таких актів [9].

Проте варто погодитися з тезою про те, що кожне нововведення в структуру функціонування суспільних відносин має як позитивні аспекти, так і негативні. Не стала виключенням з цього правила і цифровізація адміністративних послуг в Україні, яка поряд зі сприятливою для громадян стороною, має певні недоліки не лише у правовому регулюванні, а й у процесі функціонування загалом.

Головною метою цифровізації адміністративних послуг є полегшення комунікації з органами державної влади та місцевого самоврядування. Проте у процесі реалізації постала проблема так званої «цифрової нерівності». Користування інтернет-технологіями передбачає наявність у особи відповідних знань та навичок, проте внаслідок низького рівня цифрової грамотності не всі громадяни можуть користуватися новим способом отримання адміністративних послуг. За даними Міністерства цифрової трансформації України рівень цифрової грамотності серед українців становить нижче середнього [10, с. 216]. У цей же час спостерігається яскраво виражений цифровий розрив між селом та містом – близько 35–40%. Наразі у стані цифрової нерівності перебувають близько 8 мільйонів українців [11, с. 23]. На нашу думку, такі проблеми як цифрова нерівність та цифровий розрив – є тими бар'єрами, які необхідно подолати, щоб продовжити шлях до цивілізованої цифровізації.

Ще однією актуальною проблемою у сфері цифровізації надання адміністративних послуг є відсутність налагодженої взаємодії державних систем. Наслідком цього є неможливість спрощення процесу надання такого виду послуг. Законом України «Про адміністративні послуги» передбачена заборона вимагати від осіб, що звернулися за отриманням послуги, інформацію або дані, які містяться в інших органах влади [6]. Через відсутність взаємодії, користувачі послуг зустрічаються із проблемою, яку цифровізація повинна була подолати, а саме – так звана «тяганина» з документами.

Крім того, не зникла проблема відсутності надійних засобів захисту для безпечного обміну ідентифікаційними даними фізичних та юридичних осіб в інформаційних системах органів державної влади. З ростом популярності надання адміністративних послуг через мережу Інтернет зростає рівень використання технічно несумісних механізмів, алгоритмів і протоколів електронної ідентифікації та ідентифікації в реєстраційних системах та системах доступу до інформаційних систем [4, с. 117].

На даному етапі впровадження цифровізації адміністративних послуг в нашій державі супроводжується також такою проблемою, як обмеженість процедури отримання певних послуг в електронному вигляді лише початковою її стадією. Тищенко І. О. зазначає, що такі процеси як подання електронних документів, моніторинг процесу отримання послуги не доступні деяким користувачам. Так, наприклад, багато ЦНАПів наразі не надають можливості особам отримати електронні адміністративні послуги належного рівня. Вони лише публікують загальну інформацію про послугу, а також розміщують електронні форми та заяви [12, с. 126]. Взагалі саме функціонування WEB-сторінок ЦНАПів викликає досить багато запитань. Відповідно до даних моніторингу, що був проведений Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (далі - Мінекономіки), можна констатувати факт відсутності в деяких ЦНАПів і власного WEB-сайту, і своєї сторінки на сайті органу місцевого самоврядування. Внаслідок чого користувачі взагалі втрачають можливість отримати будь-яку послугу в електронному режимі.

Цифровізація адміністративних послуг, повинна у повному обсязі забезпечити користувачів безпечними сервісами, метою яких буде надання доступу до детальної інформації про послугу, можливість заповнювати та завантажувати необхідні для отримання послуги зразки та форми документів, механізмом інформування користувача про стан розгляду, а також здатністю онлайн-оплати послуги. На даний момент, такий механізм в Україні працює недосконало, що викликає певні труднощі під час отримання адміністративних послуг за допомогою сучасних технологій.

На фоні ще більш активної консолідації інтернет-технологій та сучасного суспільства, набуває ще більшої актуальності вже відома проблема – проблема кіберзлочинності, яка загрожує персональним даним користувачів послуг, в умовах збільшення кількості інформаційних систем.

Крім зазначених вище проблем та аспектів, правовий аспект цифровізації адміністративних послуг також має недоліки, які потребують вирішення. Дані проблеми можна виявити на окремих етапах отримання послуги. Так, наприклад, на першому етапі надання адміністративної послуги – подачі заяви - ми зустрічаємося з проблемою відсутності визначення питання легітимізації електронної форми заяви, що заповнюється безпосередньо на WEB-сторінках. На сьогодні існує два варіанти заповнення електронної форми заяви – завантаження заяви, її заповнення та подальша передача із застосуванням електронного цифрового підпису (дана процедура законодавчо визначена), а також за допомогою заповнення екранної форми заяви безпосередньо на WEB-сторінці. І саме другий варіант потребує правового врегулювання. Наразі відсутній механізм, який повинен врегулювати питання підпису або його аналогу саме екранної форми, що є необхідним для підтвердження волевиявлення сторін, внаслідок чого відсутня можливість ідентифікації суб'єкта отримання послуги [13, с. 3].

Наступна, проте не менш важлива та актуальна на сьогодні правова проблема цифровізації адміністративних послуг пов'язана з таким етапом надання електронної адміністративної послуги як робота суб'єкта надання послуги над отриманими заявами та документами. На цій стадії активно використовується електронна міжвідомча функціональна взаємодія при опрацюванні отриманих заяв та документів. З одного боку Законом України «Про адміністративні послуги» визначено обов'язок суб'єктів надання адміністративних послуг, які володіють певною необхідною для надання цього виду послуг інформацією, забезпечувати доступ до такої інформації та її захист. Проте проблема, на яку необхідно звернути увагу полягає в тому, що в законодавстві наразі невизначеними залишаються положення щодо організації електронної взаємодії учасників надання адміністративних послуг, а саме невизначеними є їхні права та обов'язки: по-перше, не визначена можливість передачі запиту на інформацію від одного органу до іншого та отримання відповіді за допомогою засобів телекомунікацій, що впливає на весь процес переведення надання адміністративних послуг в електронну форму; по-друге, законом не передбачений вичерпний перелік суб'єктів надання адміністративних послуг, які можуть нести відповідальність за неналежне забезпечення суб'єкта звернення відомостями, що запрошуються в запиті [13, с. 4]. Наслідком вказаної проблеми є неможливість на даному етапі отримання адміністративної послуги визначити суб'єкта, який відповідальний за ненадання або неналежне надання послуги. Також можна констатувати факт наявності недоліків у регламентації самого процесу переходу безпосередньо до електронної взаємодії між учасниками процесу.

Вдосконалення у правовому регулюванні потребують і певні технічні моменти процесу надання адміністративної послуги за допомогою інтернет-технологій. До таких моментів належить: потреба в чіткій регламентації часу відправлення та отримання інформаційних матеріалів, які будуть вагомим юридичним фактом для звернення чи оскарження до суду; створення можливостей надсилання документів за допомогою всіх сервісів «Електронний кабінет»; регламентація часу відправлення та одержання інформаційних матеріалів, а саме електронних послуг, супутніх документів, що будуть достатнім юридичним фактом при зверненні до суду чи оскарженні; створення можливостей для направлення документів за допомогою усіх сервісів «Електронний кабінет» [8, с. 267].

Висновки. Підсумовуючи, слід зазначити, що цифровізація адміністративних послуг в Україні є процесом, який покликаний спростити процедуру надання адміністративних послуг, використовуючи при цьому інтернет-технології. Даний процес має переважно позитивний ефект на суспільні відносини. Проте, досліджуючи процедуру отримання таких послуг та нормативно-правову базу, а саме профільні закони у даній сфері та акти Кабінету Міністрів України, було виявлено ряд недоліків, які негативно впливають на цифровізацію загалом.

З метою вирішення зазначених проблем, пропонуємо ряд рекомендацій, які стосуються як безпосередньо процедури надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, так і правових аспектів їх врегулювання. Практична реалізація запропонованого матиме позитивний вплив на процедуру цифровізації.

До першої групи рекомендацій (неправового характеру) можна віднести: забезпечення доступу до швидкісного інтернету по всій території України, а також проведення кампаній з підвищення цифрової грамотності громадян (ці заходи покликані подолати «цифрову нерівність» серед українського населення); створення єдиної та, найголовніше, ефективної системи міжвідомчого документообігу з метою вільного доступу до електронних документів суб'єктів надання адміністративних послуг; покращення технічної оснащеності ЦНАПів та забезпечення функціонування офіційних WEB-сторінок, через які в громадян буде доступ до отримання послуг в електронному режимі.

До другої групи рекомендацій (правового характеру) можна віднести: затвердження на законодавчому рівні ефективного алгоритму взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг в режимі онлайн; затвердження особливої форми електронного підпису або його аналогу для заяв та документів екранної форми, які у процесі отримання послуги заповнюються безпосередньо на WEB-сторінці.

Резюмуючи, слід зазначити, що Україна має всі можливості для побудови ефективної системи цифровізованих адміністративних послуг. У нашій країні зроблено вже багато кроків, покликаних на ефективне функціонування даного процесу. Проте, як і з будь-яким новим процесом, який імплементується в суспільні відносини, виникають певні проблеми в його реалізації. І лише за умови системного підходу до вирішення цих проблем, вдасться забезпечити якісний рівень функціонування системи електронних адміністративних послуг, як одного з важливих чинників розвитку демократії в країні та підвищення якості життя громадян нашої держави.

Список використаних джерел:

1. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження КМУ від 07.03.2022. *Офіційний вісник України*. 2018. № 16. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/826-2020-%D0%BF>.
2. Баранов О.А., Попова І.М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2. С. 242-247. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Unzap_2011_2_41.pdf
3. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89-91.
4. Петренко Н.О., Машковська Л.О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112-119. URL: http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/2_2020/part_1/20.pdf.
5. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії*: зб.наук.пр. НДІ ПЗІР НАПрН України № 1 за матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53-62. URL: <https://openarchive.nure.ua/bitstream/document/13904/1/ndipzir9.pdf>.
6. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
7. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова КМУ України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.
8. Ковальова Т.В., Гунбіна О.В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. *Наукові перспективи. Серія «Право»*. 2021. № 9 (15). С. 260-271. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/483/486>.
9. Питання Міністерства цифрової трансформації: Постанова КМУ України від 18.09.2019 р. № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>.
10. Вінник О.М. Проблеми цифровізації: правовий аспект. *Реформування правової системи в контексті євроінтеграційних процесів. Матеріали IV міжнародної науково-практичної конференції*. 2020. С. 215-221. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/78995/1/Vinnyk_digitalization.pdf.
11. Мохова Ю. Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2021. № 2 (29). С. 22 – 28. URL: <http://212.1.86.13/jspui/bitstream/123456789/4416/1/6%20%D0%9C%D0%BE%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%AE.%20%D0%9B..pdf>.
12. Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних публічних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права. Юридичний форум*. 2017. № 2. С. 124-129. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/FP_index.htm_2017_2_21.pdf
13. Кравчук І.М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2021. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/15909/1/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B5%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%20%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3.pdf>.