

УДК 35.07:33.025.1]:342]:004

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.3.3>

ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНОГО ПРОЦЕСУ: ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗАСОБІВ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ ТА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСАХ

Малець М.,
*кандидат юридичних наук,
доцент кафедри адміністративного та інформаційного права,
Національний університет «Львівська політехніка»
ORCID: 0000-0002-9129-3608
e-mail: marta.r.malets@lpnu.ua*

Яровик Д.,
*студентка групи ПВ-34
Навчально-наукового інституту права,
психології та інноваційної освіти,
Національний університет «Львівська політехніка»
ORCID: 0009-0001-1690-5002
e-mail: diana.yarovyk.pv.2022@lpnu.ua*

Малець М.Р., Яровик Д.Р. Цифровізація адміністративного процесу: використання електронних засобів у державному управлінні та адміністративних процесах.

У статті аналізується поточний стан і перспективи розвитку цифровізації адміністративних послуг в Україні, що є однією з ключових складових процесу створення сервісної держави. Основною метою цифровізації державних послуг є надання громадянам якісних послуг у електронному форматі. Адміністративна електронна послуга визначається як така, що використовує інформаційно-комунікаційні технології для надання адміністративних послуг у цифровій формі. У ході дослідження було вивчено та проаналізовано думки різних науковців-юристів щодо поточного рівня інтеграції державних послуг у цифрове середовище.

Особливу увагу приділено факторам, які підкреслюють необхідність підвищення рівня цифровізації державних послуг в Україні. Розглянуто фактори, що сприяють переходу держав на надання адміністративних послуг у цифровому форматі. Підкреслюється, що цифровізація веде до створення сервісної держави, головною метою якої є захист інтересів і задоволення потреб громадян через надання якісних послуг.

Україна обрала курс на цифровізацію державних послуг для покращення якості надання послуг державою та органами місцевого самоврядування, а також для забезпечення їх високої доступності для населення. Аналіз показав, що наразі українці не мають можливості повністю реалізувати своє право на отримання електронних адміністративних послуг через низку процесуальних недоліків та прогалин у правовому регулюванні. Проте Україна має всі передумови для створення ефективної системи цифровізованих адміністративних послуг.

Тому перехід від концепції «електронного уряду» до «цифрового уряду» є важливим для побудови сучасної, ефективної та дієвої системи управління. Цей перехід означає, що технології будуть використовуватися не лише для підтримки адміністративних процесів, але й для досягнення конкретних результатів у національному управлінні.

У статті досліджено сучасний стан правового регулювання цифровізації адміністративних послуг в Україні. Підвищення якості цих послуг можливе за допомогою Інтернет-технологій. Системний підхід є необхідною умовою для забезпечення ефективного функціонування системи електронних адміністративних послуг в Україні.

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

Malets M.R., Yarovyk D.R. Digitization of the administrative process: use of electronic means.

The article analyzes the current state and prospects for the development of digitization of administrative services in Ukraine, which is one of the key components of the process of creating a service state. The main goal of digitalization of public services is to provide citizens with high-quality services in an electronic format. Administrative electronic service is defined as one that uses information and communication technologies to provide administrative services in digital form. In the course of the study, the opinions of various legal scholars were studied and analyzed regarding the current level of integration of public services into the digital environment.

Particular attention is paid to factors that emphasize the need to increase the level of digitalization of public services in Ukraine. Factors contributing to the transition of states to the provision of administrative services in a digital format are considered. It is emphasized that digitalization leads to the creation of a service state, the main goal of which is to protect the interests and satisfy the needs of citizens through the provision of quality services.

Ukraine has chosen the course of digitalization of public services to improve the quality of services provided by the state and local self-government bodies, as well as to ensure their high accessibility for the population. The analysis showed that currently Ukrainians do not have the opportunity to fully realize their right to receive electronic administrative services due to a number of procedural shortcomings and gaps in legal regulation. However, Ukraine has all the prerequisites for creating an effective system of digitized administrative services

Therefore, the transition from the concept of «electronic government» to «digital government» is important for building a modern, effective and efficient management system. This transition means that technology will be used not only to support administrative processes, but also to achieve concrete results in national governance.

The article examines the current state of legal regulation of digitalization of administrative services in Ukraine. Improving the quality of these services is possible with the help of Internet technologies. A systematic approach is a necessary condition for ensuring the effective functioning of the system of electronic administrative services in Ukraine.

Key words: administrative process, administrative service, electronic administrative service, digitalisation, service state, ASC, Internet technologies.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день уявити наше життя без інформаційних технологій практично нереально. Більша частина сучасних потреб людини може бути заповнена завдяки швидкому розвитку цифровізації. Потреби у сфері публічного адміністрування не є винятком. Україна обрала курс на формування «сервісної держави», що має на меті розробку великої кількості спеціальних додатків та програм, завданням яких, є полегшення процесів отримання адміністративних послуг, що створює лише позитивний вплив на імідж держави як в очах населення, так і на міжнародній арені. Цифровізація адміністративних послуг є важливим етапом у розвитку сучасного суспільства.

Мета дослідження. Проведення аналізу специфіки цифровізації адміністративних послуг в Україні, виявлення прогалин у правовому регулюванні та процесуальних недоліків, що виникають під час надання цих послуг, а також розробка системних рішень для усунення виявлених проблем.

Стан опрацювання проблематики. Тема цифровізації адміністративних послуг є досить новою, але вже почала активно досліджуватись українськими науковцями-правознавцями. Їхні дослідження охоплюють різні аспекти електронного урядування та надання послуг з використанням інтернет-технологій. Дослідженням процесу надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій займалися: Т.П. Єгоровва-Луценко, Ю.Л. Мохова, О.М. Вінник, О.В. Гунбіна, Н.О. Петренко, Т.В. Ковальова та інші.

Виклад основного матеріалу. Останніми роками Україна активно рухається в напрямку розвитку цифрових технологій і їх інтеграції у всі сфери життя. Не обійшла цифровізація і публічне адміністрування. Все більше комунікацій між громадянами та органами державної і місцевої влади здійснюється через інформаційно-телекомунікаційні засоби.

COVID-19 та війна значно прискорили ці процеси. Умови вимушеної ізоляції та необхідність рятувати життя змусили людей залишати свої домівки, і в цей критичний період вони потребували державної підтримки та послуг. Вже запроваджені в Україні механізми електронного уря-

дування зробили державну владу, покращили вирішення питань та полегшили процес взаємодії громадян з державними структурами.

Електронне надання державних послуг фактично робить їх доступнішими, підвищуючи якість і зручність як для громадян, так і для організацій. Це значно спростить взаємодію між громадянами та державними установами, зменшить корупційні ризики та підвищить ефективність використання бюджетних коштів. Оцифровка також допомагає державним установам підвищити продуктивність, забезпечуючи надійну та точну обробку документів завдяки поєднанню автоматизованих і візуальних методів контролю. Для реалізації цих переваг на законодавчому рівні розроблено Концепцію розвитку систем електронного обслуговування в Україні. Відповідно до цього електронні послуги – це адміністративні послуги або інші публічні послуги, що надаються заявникам в електронній формі з використанням інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-комунікаційних систем [1].

Загалом, електронні адміністративні послуги є частиною публічних послуг, які розуміються як послуги, що надаються в електронному вигляді через Інтернет з використанням новітніх інформаційно-комунікаційних засобів. У більшості випадків це називають «електронними послугами».

Цифровізація дозволяє державним службовцям більш ефективно використовувати обмежені державні ресурси, що особливо важливо під час воєнного стану.

Так, у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначено поняття електронної публічної послуги. Згідно з ним, електронна публічна послуга — це послуга, яку надають органи державної влади, місцевого самоврядування, а також підпорядковані їм підприємства та організації. Ці послуги можуть бути адміністративними та надаються в електронній формі через інформаційно-телекомунікаційні системи, зокрема автоматично, без участі людини.

Електронні державні послуги надають громадянам та юридичним особам зручний доступ до публічних послуг, підвищують ефективність надання цих послуг, зменшують бюрократичні перешкоди, сприяють спрощенню взаємодії з державою.

Такі послуги надаються на підставі заяви, поданої в електронній формі через інформаційно-телекомунікаційні системи, зокрема через Єдиний державний веб-портал електронних послуг. В окремих випадках послуги можуть надаватися навіть без подання заяви. Це визначення підкреслює важливість використання цифрових технологій для підвищення доступності та ефективності надання публічних послуг [2].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» пропонує більш лаконічне, але чітке визначення терміну «електронна послуга». Згідно з цим законом, електронна послуга — це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-комунікаційну систему. Це визначення охоплює всі види послуг, які здійснюються за допомогою цифрових технологій, забезпечуючи універсальне розуміння та застосування цього терміну в законодавчій практиці [3].

Найважливішою умовою створення сервісної держави є можливість надавати якісні державні послуги всім громадянам, усім господарським організаціям, усім громадським організаціям. Ми повинні діяти за принципом рівності. Іншими словами, якість обслуговування не залежить від особи, яка надає послугу, чи місця розташування. Рівень відмови в обслуговуванні має бути низьким, а рівень доступності – високим [4].

Контекст цифровізації вимагає активного діалогу між людьми та Інтернет-технологіями для ефективної реалізації всіх принципів і вимог держави сервісу. Основною метою цифровізації державних послуг є надання населенню державних послуг в електронному вигляді. Послуги електронного урядування – це послуги, які надаються заявниками за допомогою Інтернет-технологій, що значно спрощує процес користування послугами електронного урядування та підвищує ефективність і доступність для громадян [5].

На думку науковців, у процесі цифровізації державних послуг спостерігаються дві взаємопов'язані тенденції.

- перша тенденція полягає в тому, що цифровізація є необхідною умовою для створення електронного уряду як нової моделі управління.
- друга тенденція відображає новий спосіб доступу до інформаційних ресурсів та послуг – перехід від традиційного урядування до електронного значно спрощує взаємодію між громадянами та державою.

Важливо відзначити, що тільки належне правове управління процедурними процесами дозволяє державі ефективно виконувати свої функції. Це правило особливо актуальне в сфері надання

адміністративних послуг через інтернет-технології, де правова основа забезпечує чіткість, надійність та законність процесів.

Проект Адміністративно-процедурного кодексу України, запропонований Міністерством юстиції, окреслює адміністративну послугу як важливий інструмент, що забезпечує юридичне оформлення прав та свобод громадян та юридичних осіб. Це визначення підкреслює роль уповноважених суб'єктів у наданні таких послуг, які можуть включати:

- Видачу дозволів і ліцензій
- Сертифікацію
- Видачу посвідчень
- Реєстрацію різних видів діяльності

Цей підхід має на меті спростити взаємодію між громадянами, юридичними особами та державними органами, забезпечуючи прозорість і ефективність адміністративних процедур.

Статтею 17 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачено, що адміністративні послуги надаються в електронній формі через Єдиний державний веб-портал електронних послуг, відомий як «Портал Дія». Цей портал є офіційним ресурсом для доступу до інформації про адміністративні послуги в Україні. Важливо, що Портал Дія інтегрований з інформаційними системами державних органів та органів місцевого самоврядування, що забезпечує єдиний стандарт надання послуг і спрощує доступ громадян до потрібної інформації та сервісів.

Ця система також сприяє зменшенню кількості паперових документів та бюрократії, роблячи процес отримання послуг більш зручним та швидким. Завдяки «Порталу Дія» громадяни можуть отримувати доступ до адміністративних послуг онлайн, що є важливим кроком у розвитку цифрової держави в Україні [6].

У багатьох країнах світу питання побудови цифрової економіки та цифрового суспільства піднімаються на національному рівні, і це підтверджують прийняті стратегії (програми) розвитку цифрової економіки.

Так сталося в Данії в 2000 році, Сінгапурі в 2005 році, Європейському Союзі, Великій Британії, Австралії, Гонконзі, Новій Зеландії в 2009 році, Канаді в 2010 році, Малайзії в 2012 році, в Південній Кореї – в 2013 році, в Індії, Казахстані – в 2015 році [7].

Концептуальне бачення цифровізації процесів управління в Україні, яке відображено в документах Кабінету Міністрів, підкреслює важливість електронного урядування та цифрової трансформації для розвитку країни. Основні моменти включають:

- Концепція розвитку електронного урядування: Цей документ окреслює основні принципи та напрямки впровадження електронних послуг, підвищення прозорості, доступності та ефективності державного управління.

- Стратегія цифрового розвитку до 2025 року: Ця стратегія визначає цілі та заходи, спрямовані на цифровізацію управлінських процесів, зокрема в системі управління державними фінансами. Вона включає плани модернізації інфраструктури, впровадження нових технологій та поліпшення обслуговування громадян.

- Участь у Програмі «Цифрова Європа»: Долучення до цієї програми, що передбачає фінансування для цифровізації, відкриває нові можливості для України. Це сприятиме пришвидшенню економічного відновлення та інтеграції в Єдиний цифровий ринок ЄС.

- Мета «Цифрової Європи»: Програма націлена на підтримку цифрової трансформації країн, що є важливим фактором для зміцнення економіки та забезпечення конкурентоспроможності.

Ці ініціативи мають на меті не лише підвищення ефективності державного управління, але й покращення життя громадян через доступ до зручних і швидких електронних послуг.

Ключовим аспектом залишається розвиток мережі ЦНАП (Центрів надання адміністративних послуг), які виконують роль фізичних установ для надання послуг, що, в контексті українських реалій, є необхідним, оскільки значна частина населення все ще користується послугами в офлайн-форматі. Таким чином, Україна розвиває обидва канали – як цифрові, так і фізичні, – щоб забезпечити поступовий і зручний перехід до більш широкого використання електронних сервісів.

Особливу увагу варто приділити тому, як Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) можуть сприяти цифровізації, наближуючи послуги до населення. ЦНАП можуть виступати важливим інструментом для стимулювання розвитку електронних послуг, а впровадження ІТ-рішень і е-послуг здатні значно покращити якість обслуговування в самих ЦНАП. Взаємодія як електронного, так і фізичного способу надання послуг є необхідною, з таких причин:

- Поступовий перехід до електронних послуг: Не всі громадяни одразу почнуть користуватися електронними сервісами. Це потребує значних витрат часу та зусиль з боку держави. Водночас громадяни та підприємства мають продовжувати отримувати послуги через традиційні фізичні канали (офлайн), і найкраще цю можливість можуть надати Центри державних послуг (ЦПУ).

- Бар'єри для окремих категорій населення: Бувають випадки, коли ви не можете або не бажаєте користуватися електронними послугами з певних причин. Надання державних послуг виключно онлайн може створити проблеми для людей, які не мають сучасних пристроїв (смартфонів, планшетів, ноутбуків) і не мають доступу до Інтернету.

- Обмеження на електронізацію послуг: Не всі послуги можна перевести в електронну форму в середньостроковій перспективі. Це стосується послуг з видачі паспортів та деяких інших послуг ДРАЦС. Навіть ці служби мають бути максимально автоматизовані [8].

Варто підкреслити актуальність мобільного додатку порталу Дія, який вже містить значну кількість цифрових документів, які користувач може надати безпосередньо зі смартфона. Водійські права, реєстраційні документи на транспортні засоби, реквізити автострахування, закордонні паспорти, паспорти громадянина України у форматі картки, податкові картки, імміграційні документи та посвідки на постійне проживання доступні в мобільному додатку «Дія».

Користувачі також можуть оплачувати штрафи за порушення Правил дорожнього руху та борги за виконавчими провадженнями. Крім цього, застосунок надає можливість ділитися копіями цифрових документів і перевіряти дійсність цифрових документів інших осіб. Інформація, що міститься в державних реєстрах, також доступна через мобільний застосунок Дія [9].

Ще одним важливим аспектом цифровізації адміністративних послуг є веб-портали органів державної влади, які інтегровані в портал Дія. Зокрема, на електронному інформаційному порталі, Міністерство юстиції України надає найбільшу кількість електронних державних послуг порівняно з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади.

Ці послуги включають:

- прийом документів від органу державної реєстрації Міністерства юстиції України в онлайн режимі;
- здійснення реєстраційних робіт в Державному реєстрі України в електронному вигляді.;
- пошук відомостей в Українському державному реєстрі;
- використання систем електронної звітності для осіб, які провадять спеціальну професійну діяльність;
- участь в електронному аукціоні конфіскованих активів.

Висновки. Підсумовуючи, державний сектор України продовжує використовувати застарілі системи та технології, які перешкоджають подальшому розвитку цифрових процесів. Успішне вирішення ключових соціально-економічних викликів країни потребує широкомасштабного впровадження цифрових технологій у всі сфери державного управління, бізнесу та суспільного життя.

Цифровізація адміністративних послуг в Україні є дійсно важливим процесом, спрямованим на спрощення та вдосконалення взаємодії громадян з державою. Використання інтернет-технологій дозволяє знизити бюрократичні перепони, скоротити час на отримання послуг і підвищити прозорість у сфері державного управління. Цей процес має позитивний вплив на суспільство, сприяючи більшій доступності послуг, зменшенню корупційних ризиків та загальному підвищенню ефективності державного апарату.

Забезпечення якісного функціонування цієї системи можливе лише за умов системного підходу до вирішення зазначених проблем. Це сприятиме не тільки підвищенню ефективності державних послуг, але й стане важливим фактором у розвитку демократії та покращенні якості життя громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 23.09.2024).
2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 01.12.2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 23.09.2024).

3. Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2022 р. № 798-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/798-2023-%D0%BF#Text> (дата звернення: 24.09.2024).
4. Яцків Я.С., Радченко А.І. Про ефективність видання наукових журналів в Україні. *Вісник НАН України*. 2012. № 6. С. 62–67.
5. Венедиктова І.В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету*. 2009. № 1 (5). С. 89–91
6. 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
7. Про адміністративні послуги: Закон України від 19.02.2022 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 25.09.2024).
8. Руденко М.В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування. *Економічний форум*. 2021. № 4. С. 3–13.
9. Пропозиції щодо окремих напрямків державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/02/U-LEAD-Policy-Paper-on-Digitalisation-2021.pdf>.
10. Роль ЦНАП (центрів Дія) у використанні е-послуг: навчальний посібник для працівників ЦНАП (центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги. URL: <https://decentralization.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>.
11. Баранов О.А. Інтернет речей: теоретико-методологічні основи правового регулювання. Т. 1: Сфери застосування, ризики і бар'єри, проблеми правового регулювання: монографія / НДПП НАПрН України. К.: Видавничий дім "АртЕк", 2018. 342 с.