

УДК 342.95:351.(477)

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.06.94>

ВПЛИВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ НА ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ: ДОСВІД ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

Шийович С.Я.,

*аспірант кафедри адміністративно-правових дисциплін
Львівського державного університету внутрішніх справ,*

ORCID: 0000-0003-1762-2095

Шийович С.Я. Вплив цифрової трансформації на публічні послуги: досвід Європейського Союзу.

У статті на підставі методології комплексного системного аналізу розглянуто вплив цифрової трансформації на публічні послуги у контексті досвіду Європейського Союзу. Мета дослідження полягає в аналізі конструктивних процесів трансформації системи публічного управління через застосування електронно-цифрових технологій як ключового фактора надання публічних послуг населенню та бізнесу. У ході дослідження були використані методи системного аналізу, методи узагальнення, класифікації, системного та структурно-функціонального підходів та інші. Визначено напрями цифрової трансформації системи надання публічних послуг в Європейському Союзі: розширення використання єдиних електронних порталів, які забезпечують встановлення прямих зв'язків з питань надання публічних послуг; спрощення порядку використання інформаційних технологій за рахунок розвитку мобільних засобів передачі та її обробки; розробка загального переліку цифрових продуктів у рамках надання публічних послуг з можливістю прискореного пошуку необхідного продукту; створення експериментальних платформ та пілотних зон впровадження цифрових технологій щодо надання публічних послуг. Систематизовано передумови цифрової трансформації публічних послуг на основі платформ, під якою розуміють процес зміни інституційної організації ринків під впливом поширення модульних цифрових платформ та застосування платформних технологій. До зазначених передумов віднесено зростання якості даних, спеціалізація взаємодії між учасниками. Це дозволяє розглядати платформи як центри надання широкого спектру цифрових послуг та забезпечити ефективність процесу впровадження платформ за рахунок надання традиційним товарам властивостей послуги, що виражаються у залученні споживача до процесу виробництва та обліку його індивідуальних запитів. Подальші дослідження з проблем цифровізації та цифрової трансформації соціально-економічних систем повинні охоплювати напрям розширення засто-

сування цифрових платформних сервісів, які надаються сервісним інтегратором та розвитку методів управління перспективними формами організації господарської діяльності у сфері публічних послуг.

Ключові слова: цифрова платформа, онлайн-платформа, цифровізація, цифрові ринки, цифрові послуги, бізнес-користувач.

Shiyovych S.Ya. Impact of digital transformation on public services: experience of the European Union.

Based on the methodology of complex system analysis, the article examines the impact of digital transformation on public services in the context of the experience of the European Union. The purpose of the study is to analyze the constructive processes of transformation of the public administration system with electronic and digital technologies as a key factor in providing public services to the population and business. In the course of the study, methods of system analysis, methods of generalization, classification, system and structural-functional approaches, and others were used. The directions of the digital transformation of the public service provision system in the European Union have been determined: expanding the use of single electronic portals that ensure the establishment of direct connections on matters of public service provision; simplification of the procedure for using information technologies due to the development of mobile means of transmission and its processing; development of a general list of digital products as part of the provision of public services with the possibility of accelerated search for the required product; creation of experimental platforms and pilot areas for the implementation of digital technologies for the provision of public services. The prerequisites for the digital transformation of public services based on platforms are systematized, which is understood as the process of changing the institutional organization of markets under the influence of the spread of modular digital platforms and the application of platform technologies. These prerequisites include the growth of data quality and the specialization of interaction

between participants. This makes it possible to consider platforms as centers for the provision of a wide range of digital services and to ensure the effectiveness of the platform implementation process by providing traditional goods with service properties, which are expressed in the involvement of the consumer in the production process and the accounting of his individual requests. Further research on the problems of digitization and digital transformation of socio-economic systems should cover the direction of expanding the use of digital platform services provided by the service integrator and the development of management methods for promising forms of organization of economic activity in the field of public services.

Key words: digital platform, online platform, digitalization, digital markets, digital services, business user.

Постановка проблеми. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони передбачає адаптацію національного законодавства до вимог ЄС за всіма напрямками економіки, у тому числі при наданні публічних послуг. Цифрова трансформація в систу контексті надання публічних послуг є публічного послуг з технологічного феномену перетворюється на реальні проекти, в яких держава пропонує нові форми функціонування, інструменти взаємодії з громадянами та бізнесом, щоб більш ефективно реалізувати цілі національної та галузевої державної політики, швидко, надійно та якісно вирішувати проблеми громадян та бізнесу у форматі цифрового взаємодії, зокрема у сфері надання послуг. Державні інститути одними з останніх увійшли до ситуації прогресивних змін суспільних відносин, викликаних поширенням Інтернет-платформ та сервісів, сайтів та соціальних мереж, мобільних додатків, тому питання правового забезпечення цифровізації надання публічних послуг стають актуальними для економіки України.

Стан опрацювання цієї проблематики. Важливі проблемні питання, пов'язані з впливом сучасних цифрових технологій на право, порушуються у роботах М.А. Авер'янова, О.М. Вінник, Н.В. Власової, А.О. Гордеюка, Н.О. Левицької, В.І. Ляшенко, В.А. Рекува, Ж.О. Павленко, Р.І. Радейка, Ю.А. Тихомирова, О.А. Теличко, Т.І. Ткаченко та багатьох інших учених. Поява нових цифрових технологій потребує проведення теоретико-правових досліджень для впровадження у економіку.

Метою статті є дослідження впливу цифрової трансформації на публічні послуги у контексті досвіду Європейського Союзу.

Виклад основного матеріалу. Національна економічна стратегія на період до 2030 року у

напрямі 8 «Інформаційно-комунікаційні технології» розділу II «Стратегічний курс економічної політики до 2030 року» передбачає впровадження цифрових технологій у сферу надання публічних послуг. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» у статті 5 розкриває особливості надання публічних (електронних публічних) послуг на сучасному етапі [1; 2].

Інформація як економічне благо у контексті надання публічних послуг – це наче товар (інформаційні продукти, послуги), ресурс, який використовується у процесі господарської діяльності. Інформаційні продукти та послуги, якими обмінюються на інформаційному ринку, мають чимало особливостей на стадіях розробки, виробництва та на етапі реалізації [3, с. 307].

У сфері надання публічних послуг важливу роль відіграють цифрові платформи. Нормативне регулювання цієї сфери найбільш досконало розроблено у країнах Європейського Союзу. Європейська комісія визначила цифрову платформу як підприємство, що працює на двох або багатосторонніх ринках та використовує Інтернет для забезпечення взаємодії між двома або більше окремими, але взаємозалежними групами користувачів [4].

Європейський парламент запропонував визначення, згідно з яким цифрова платформа забезпечує основу для надання або агрегування послуг від постачальників послуг до кінцевих користувачів.

У 2016 році Європейська Комісія опублікувала документ «Онлайн-платформи та цифровий єдиний ринок. Можливості та виклики для Європи» [5], де закріпила провідні принципи регулювання діяльності онлайн-платформ:

- формулювання рівних умов для сумісних цифрових послуг;
- забезпечення відповідальної поведінки онлайн-платформ для захисту основних цінностей;
- зміцнення довіри, прозорості та забезпечення справедливості на онлайн-платформах;
- підтримка ринків відкритими та без дискримінації для сприяння розвитку економіки.

У Європейському Союзі, відповідно до Директиви ЄС 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» більшість цифрових платформ вважаються постачальниками послуг у контексті розвитку інформаційного суспільства [6].

У липні 2019 р. набув чинності Регламент (ЄС) 2019/1150 Європейського парламенту та Ради від 20 червня 2019 року «Про сприяння справедливості та прозорості для бізнес-користувачів онлайн-посередницьких послуг», який спрямо-

ваний на захист компаній, які залежать від цифрових платформ у плані охоплення споживачів, забезпечуючи при цьому інноваційний потенціал платформ [7]. Його мета полягає в усуненні потенційних конфліктів у цифровій економіці щодо можливості посередників (провайдерів) цифрових платформ, які мають переважну переговорну силу, в односторонньому порядку нав'язувати практику, яка відмінна від належної комерційної поведінки або суперечить сумлінним і справедливим угодам.

Регламент ЄС про відносини між цифровими платформами та бізнесом застосовується до посередницьких онлайн-сервісів (платформ) у режимі онлайн та до пошукових систем у режимі онлайн, що надаються бізнес-користувачам та користувачам корпоративних веб-сайтів, заснованим у країнах Європейського Союзу, коли ці бізнес-користувачі та користувачі корпоративних веб-сайтів пропонують товари або послуги споживачам в Європейському Союзі, за допомогою посередницьких сервісів або пошукових систем у режимі он-лайн.

До онлайн-посередницьких послуг належать, наприклад, цифрові ринки електронної торгівлі (Amazon Marketplace, eBay), цифрові служби програмного забезпечення (Google Play, Apple App Store, Microsoft Store) або цифрові служби соціальних мереж (Facebook, Instagram).

Послуги онлайн-платежів (наприклад, PayPal) та інструменти онлайн-реклами виключені зі сфери дії Регламенту (ЄС) 2019/1150. Регламент вимагає, щоб посередники цифрових платформ створили прозору основу для послуг, які повинні відповідати вимогам: умови, складені зрозумілою мовою, легко доступні, мають інформацію про додаткові канали розповсюдження та потенційні партнерські програми, через які постачальники онлайн-платформ могли продавати товари та послуги, що пропонують бізнес-користувачі.

Посередники платформ повинні вказати в умовах додаткову інформацію про основні показники, які визначають рейтинг, та причини відносної важливості основних показників порівняно з іншими показниками; про умови, на яких бізнес-користувачі можуть розірвати договірні відносини з посередником (провайдером) посередницьких онлайн-сервісів, опис доступу або відсутність такого доступу до персональних даних.

Постачальники онлайн-платформ повинні забезпечити внутрішню систему для розгляду скарг бізнес-користувачів, які є безкоштовними, доступними, гарантують розгляд скарг у розумні терміни.

Якщо цифрові платформи не відповідають вимогам Регламенту (ЄС) 2019/1150, внутрішня система онлайн-платформ повинна дозволяти бізнес-користувачам подавати скарги. Якщо скарга на недотримання вимог не може бути виріше-

на, бізнес-користувачі повинні мати можливість звернутися до суду.

Установи та асоціації, які представляють бізнес-користувачів, користувачів корпоративних сайтів або державні органи, мають можливість подавати позови до суду проти цифрових платформ, які не виконують зобов'язань відповідно до Регламенту (ЄС) 2019/1150.

Наступним ступенем у розвитку європейського регулювання є прийняття Акту про цифрові послуги (The Digital Services Act) та Акту про цифрові ринки (The Digital Markets Act) [8; 9]. Мета прийняття Акту про цифрові послуги – покращення захисту прав споживачів в Інтернеті, створення системи забезпечення прозорості та підзвітності для цифрових платформ, стимулювання інновацій, зростання та конкурентоспроможності на єдиному цифровому ринку.

Онлайн-платформи – об'єднання продавців та споживачів, таких як Інтернет-ринки, магазини додатків, платформи для спільної роботи в економіці та соціальні медіа-платформи. Великі цифрові платформи пов'язані з особливими ризиками щодо поширення незаконного контенту і заподіяння шкоди суспільству; конкретні правила передбачені для платформ, що охоплюють понад 10% із 45 млн споживачів у Європі [10].

Акт про цифрові ринки встановлюватиме низку певних об'єктивних критеріїв для кваліфікації великої онлайн-платформи, наприклад, Google, Apple, Facebook, Amazon. Такі платформи будуть ідентифіковані на основі визначених умов. Згідно із Актом про цифрові ринки компанії позначені як «gatekeeper». Вони повинні дотримуватися чітко визначеного набору зобов'язань, щоб уникнути несумлінних практик, таких як заборони на дискримінацію на користь власних послуг, зобов'язання щодо забезпечення операційної сумісності зі своєю платформою щодо спільного використання відповідно до правил конфіденційності даних, які надаються чи створюються внаслідок взаємодії бізнес-користувачів та їх клієнтів на платформі «gatekeepers» [11].

Поза цією практикою подібні платформи продовжуватимуть пропонувати нові та інноваційні послуги, як вони це робили досі, але без використання несумлінного підходу. У разі недотримання положення Акту про цифрові ринки (DMA) великі цифрові платформи або зобов'язані сплатити штраф до 10% загального річного обороту компанії по всьому світу, або до них будуть застосовані штрафні санкції до 5% середньодобового обороту.

При серйозних систематичних порушеннях після проведення ринкового розслідування можливе застосування додаткових засобів правового захисту, пропорційних до скоєного правопорушення. За потреби можуть бути застосовані нефінансові засоби правового захисту. До них

можуть належати поведінкові та структурні засоби правового захисту, наприклад продаж всіх активів компанії.

Акт про цифрові послуги (DSA) матиме пряму дію на всій території ЄС з 1 січня 2024 року залежно від того, що настане пізніше після набуття чинності. Що стосується зобов'язань для великих онлайн-платформ і великих онлайн-пошукових систем, Акт про цифрові послуги буде застосовуватися з більш ранньої дати, тобто. через чотири місяці після його ухвалення.

В Україні регулювання платформ знаходиться на стадії розвитку у контексті адаптації національного законодавства до вимог Європейського Союзу. У Законах України «Про електронні комунікації», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», на відміну від інформаційних систем, нормативно не визначає цифрові платформи. Закон України «Про електронну комерцію» не встановлює положення про державне регулювання у сфері застосування інформаційних технологій, визначає основні принципи правового регулювання [12-14]. У даний час найбільш врегульовані платформи інвестування та електронної торгівлі. Законом України від 10 червня 2023 року № 3153-IX «Про захист прав споживачів» (не набрав чинності станом на 1 листопада 2023 року) визначено основні поняття, пов'язані з діяльністю Портал е-покупець, який частково врегулював діяльність маркетплейсів (оптимізованої онлайн-платформи), класифайд, прайс-агрегаторів, що дозволяє додатково захистити права споживачів послуг, які пропонуються на платформах [15; 16].

Закріплено обов'язок щодо відшкодування збитків споживача, пов'язаних з недостовірною або неповною інформацією про товар або послугу на платформі, передбачено можливість повернення передоплати у випадках, якщо товар не переданий у строк (послуга не надана у строк) та споживач повідомив про відмову від купівлі-продажу товару (надання послуги). Упровадження вище вказаного було передбачено Планом заходів з виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони [17].

Розвитку цифрових платформ з надання публічних послуг сприятиме реалізація Закону України «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» [18].

Висновки. Цифрова економіка задає вектор, за яким розвиватимуться соціально-економічні системи мікро та макrorівнів на довгострокову перспективу, що викликає необхідність дослідження та всебічного аналізу процесів цифрової трансформації у контексті надання публічних послуг. Інертність державних інститутів, різний рівень розвитку інфраструктури всередині країни,

брак відповідних знань і навичок у державних службовців, усе це ускладнює реалізацію державних програм і проєктів, що ґрунтуються на понятті цифрової трансформації. Цифрова трансформація соціально-економічних систем у сфері публічних послуг здійснюються на основі цифрових платформ, які інтегрують господарські, соціальні та технологічні процеси, формують цифрові сервісні екосистеми, але механізми їх функціонування, способи управління, мережевої сервісної взаємодії з іншими економічними суб'єктами, а також багато інших питань залишаються недостатньо вивченими.

У Європейському Союзі розроблено підходи до формування та розвитку цифрових платформ з надання публічних послуг, які розглядаються як набір інтегрованих інструментів, заснованих на сучасних цифрових технологіях, використання якого підвищує ефективність управління в соціально-економічній системі, що відрізняється позиціонуванням цифрових платформ як технологічних інтеграторів сукупності публічних послуг, пов'язаних із цифровою економікою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 р. № 179. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%B-F#Text>.
2. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
3. Ковалів М.В., Єсімов С.С., Ярема О.Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с.
4. Select Committee on European Union. 10th Report of Session 2015–2016. Online Platforms and the Digital Single Market. URL. <https://publications.parliament.uk/pa/ld201516/ldselect/ldcom/129/129.pdf>.
5. Online Platforms and the Digital Single Market Opportunities and Challenges for Europe. Brussels, 25.05.2016. URL. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0288>.
6. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку». URL. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224#Text.
7. Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 «On promoting fairness and trans-

- parency for business users of online intermediation services». URL. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=cel-ex%3A32019R1150>.
8. The Digital Services Act. URL. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>.
 9. The Digital Markets Act. URL. https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en
 10. У ЄС набуває чинності закон про цифрові послуги. URL. <https://www.dw.com/uk/u-es-nabuvae-cinnosti-zakon-pro-cifrovi-poslugi/a-66626876>.
 11. Нові акти про цифрові послуги та ринки – що важливо знати. Ліга 360. Новини 08.08.2023 р. URL. <https://ips.ligazakon.net/document/EN231719>.
 12. Про електронні комунікації: Закон України: Закон України від 16.12.2020 р. № 1089-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1089-20>.
 13. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>.
 14. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. № 675-IV. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/675-19>.
 15. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 р. № 3153-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20/conv#n362>.
 16. Прайс агрегатори та Маркетплейси України та світу. 24.07.2023 р. URL. <https://price-control.biz/uk/monitorynh-tsin-na-marketplejsakh-i-prajs-ahrehatorakh-shcho-vybraty/>.
 17. Про виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.10.2017 р. № 1106. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1106-2017-%D0%BF#Text>.
 18. Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 15.07.2021 р. № 1667-IX. URL. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/1667-20>.