

УДК 351.74 : 342.922

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2024.04.48>

## ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ШЛЯХОМ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Бублейник В.А.,

кандидат юридичних наук,

докторант Класичного приватного Університету,

м. Запоріжжя

**Бублейник В.А. Особливості надання публічних послуг шляхом використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг.**

Висвітлюється у науковій статті сутність використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг. Встановлено, що використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних муніципальних послуг характеризується не лише кількістю та якістю розміщеної на веб-сайтах інформації, а й забезпеченням роботи певних електронних сервісів: можливість отримати консультацію за допомогою електронної пошти або в оп-1іпе режимі; скачати бланки та зразки заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги; здійснити через сайт попередній запис на прийом; можливість обслуговування через "персональний кабінет", наприклад: надіслати скановані копії документів на отримання послуги для їх попередньої перевірки відповідальними працівниками ЦНАП або суб'єкта надання послуги на предмет їх відповідності вимогам законодавства; перевірити стан розгляду процедури з надання послуги на заяву клієнта; надіслати заявку з документами та отримати результат послуги (у деяких можливих випадках, з урахуванням норм діючого законодавства); прийняти участь в оп-1іпе опитуванні щодо якості обслуговування; можливість спостереження за ситуацією у ЦНАП через WEB-камери; можливість отримати статистичну інформацію, наприклад, дізнатись про періоди найбільшої або найменшої завантаженості ЦНАП; продивитись історію просування черги; ознайомитись з найбільш затребуваними адмінпослугами тощо.

Отже, питання забезпечення надання адміністративних послуг за допомогою Інтернету, як вже було зазначено раніше, вирішуються в Україні не комплексно, а точково за ініціативою керівників окремих ЦОВВ або міських рад. А створення єдиного загальнодержавного інтегрованого ресурсу для електронних сервісів до теперішнього часу не відбулось. Частково цю

прогалину намагаються виправити волонтери, утворивши в рамках боротьби з корупцією відомий в Україні Портал державних послуг iGov, за допомогою якого можна надіслати заявку разом із сканкопіями необхідних документів і у визначений час звернутись до відповідного органу, у тому числі – відповідної сільської, селищної, міської ради за отриманням результату послуги. Перелік послуг, що можна отримати через цей портал є досить великим, але він залежить від регіону, в якому замовляється послуга і від переліку суб'єктів надання послуг, з якими було досягнуто домовленості про взаємодію у зазначеній сфері. Портал може допомогти скоротити кількість візитів громадян до органів влади за отриманням послуг та терміни їх надання, але він все одно не зможе повною мірою виконувати функції, передбачені для Єдиного державного порталу адміністративних послуг, створення якого передбачено Законом України "Про адміністративні послуги".

**Ключові слова:** адміністративні послуги, сучасні інформаційні технології, суб'єкт публічної адміністрації, центр надання адміністративних послуг.

**Bubleynyk V.A. Peculiarities of providing public services through the use of modern information technologies in the activity of administrative service centers.**

The essence of the use of modern information technologies in the activities of administrative service centers is covered in the scientific article. It is established that the use of modern information technology in the provision of administrative municipal services is characterized not only by the quantity and quality of information posted on websites, but also by ensuring the operation of certain electronic services: the ability to receive advice by e-mail or op-1іpe download forms and samples of applications and other documents required to receive the service; make a preliminary appointment through the site; the possibility of service through a «personal account», for example: to send scanned copies of documents for the service for their preliminary verification by the responsible

employees of the CNAP or the subject of the service for their compliance with the law; check the status of the procedure for providing the service at the request of the client; send an application with documents and receive the result of the service (in some possible cases, taking into account the rules of applicable law); to take part in on-line survey on the quality of service; the ability to monitor the situation in the CNAP through WEB-cameras; the ability to obtain statistical information, for example, to learn about the periods of greatest or least busy CNAP; view the history of the progress of the queue; get acquainted with the most popular administrative services, etc.

Therefore, the issue of providing administrative services via the Internet, as it was mentioned earlier, is not solved comprehensively in Ukraine, but on a point-by-point basis at the initiative of the heads of individual Central Administrative Courts or city councils. And the creation of a single nationwide integrated resource for electronic services has not yet taken place. In part, volunteers are trying to correct this gap by creating, as part of the fight against corruption, the public services portal iGov, known in Ukraine, through which you can send an application together with scanned copies of the necessary documents and, at a specified time, apply to the relevant body, including the relevant village, settlement, of the city council upon receiving the result of the service. The list of services that can be obtained through this portal is quite large, but it depends on the region in which the service is ordered and on the list of service providers with whom an agreement was reached on interaction in the specified area. The portal can help to reduce the number of visits by citizens to authorities to obtain services and the terms of their provision, but it will still not be able to fully perform the functions provided for the Unified State Portal of Administrative Services, the creation of which is provided for by the Law of Ukraine «On Administrative Services».

**Key words:** administrative services, modern information technologies, subject of public administration, center of administrative services provision.

**Постановка проблеми.** Одним із пріоритетних напрямів державної політики України є розвиток інформаційного суспільства, спрямованого на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного урядування, коли кожен громадянин має можливість вільного доступу до інформації та вміє користуватись нею, щоб мати змогу реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя, зокрема через отримання високоякісних адміністративних послуг. З метою реалізації цих завдань в Україні було розробле-

но та прийнято низку нормативних актів, основними з яких стали: Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [Концепція розвитку електронного урядування в Україні [7]; Закон України «Про адміністративні послуги» [8]; Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України у 2013 році; Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року, схвалена урядом у липні 2013 року, та інші.

**Метою даної статті** є висвітлення особливостей використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Для досягнення вищевказаної мети, нами поставлені наступні завдання: проаналізувати діяльність центрів надання адміністративних послуг; визначити шляхи використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг.

**Стан опрацювання проблематики.** Нині, завдяки науковим працям: В.Б. Авер'янова, К.К. Афанасьєва Ю.П. Битяка, І.В. Дроздової, В.М. Гаращука, І.П. Голосніченка, Є.О. Легези, С.В. Ківалова, І.Б. Коліушка, А.Т. Комзюка, О.В. Кузьменко, Г.М. Писаренка, Я.О. Пonomарьова, В.П. Тимощука та інших науковців, – досліджено ряд особливостей діяльності органів публічної влади з надання адміністративних послуг населенню. Зокрема, В.П. Тимошук, у посібнику «Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України» в главі третій детально розглянув адміністративну процедуру у зарубіжних країнах [1]. Але у наукових дослідженнях питання вивчення використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг не вивчались.

**Виклад основного матеріалу.** Суб'єкти публічної адміністрації в особі публічно-владних органів мають орієнтуватися на потреби громадян, як у цивільному та господарському секторі надавачі публічних послуг орієнтуються на потреби суб'єкта звернення [10].

У зв'язку із цим у науковій літературі починають звертати увагу на таку нову функцію органів публічної адміністрації, як запобігання корупційним ризикам під час надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг, оскільки ця функція становить найважливішу складову управлінської діяльності, походить від загального змісту публічного адміністрування, становить змістову характеристику діяльності тощо [9].

Буханевич О.М. зазначає, що наявність прогалин у правовому регулюванні платних та бе-

зоплатних публічних послуг у більшості пояснює ті негативні явища, які заважають розвитку прозорої системи надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг [11].

На сьогоднішній день в органах публічної влади України запроваджена велика кількість різноманітних інформаційних систем (у тому числі електронного документообігу), інформаційних ресурсів та баз даних, зокрема: функціонує 726 державних інформаційних ресурсів, з яких 143 електронних реєстрів. На їх розробку та підтримку спрямовуються значні бюджетні кошти. Але розробка цих систем та баз даних, використання яких частіше за все здійснюється на всій території країни, здійснюється за відсутності єдиних принципів доступу до інформації та електронної взаємодії, та залежить від відомчої спроможності та ініціативи, що призводить до існування багатьох відокремлених однотипних фактично дублюючих одна одну облікових систем від різних розробників, нераціонального витрачання бюджетних коштів, фактичного унеможливлення надання електронних послуг та "електронної нерівності" громадян [7].

Основною метою розробки та наповнення Інтернет ресурсів органів публічної влади є забезпечення прозорості діяльності влади для громадськості. Під прозорістю розуміється також і зручність отримання або надання інформації [5; 6]. Виходячи з цього відповідні веб-сайти розробляються з можливістю взаємодії з владою у режимі он-лайн, щоб громадяни просто з дому могли записатись на прийом, спостерігати за чергою на прийомі, відправити свої відгуки, звернення, пропозиції тощо, отримати необхідний документ або консультацію, роздрукувати необхідні бланки та інше. В Україні є багато прикладів такого сервісу. Разом з цим з двадцяти трьох міських та селищних рад населених пунктів Одеської області, що є центрами районів, власні офіційні веб-ресурси станом на 01.01.2016 мали лише 5 ОМС (або 22%). Тобто мешканці 18 міст та селищ практично взагалі не мають можливості доступу до публічної інформації своїх органів місцевого самоврядування (у тому числі з питань надання адміністративних послуг) без відвідування цих органів. А про мешканців сіл – годі вже й казати. При цьому Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014-2017 роки "Електронна Одещина" ("e – Одещина", "e – Odesa Region") [12] не передбачає заходів для міських, селищних та сільських рад. Це призводить до нерівності громадян України щодо реалізації їх прав на отримання публічної інформації та якісних адміністративних послуг.

Згідно Закону суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити серед іншого створення та функціонування веб-сайтів,

на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. З урахуванням вищенаведеної інформації, дуже малий відсоток ОМС виконують зазначені вимоги Закону, оскільки взагалі не мають власних веб-ресурсів [4]. А інформація з вказаних питань, що все ж таки оприлюднена на веб-сайтах органів місцевого самоврядування, обласних, районних державних адміністрацій, у більшості випадків має багато суперечностей та недоліків, містить подекуди застарілу, плутану та неповну інформацію [2; 3]. Причиною цьому можуть бути: недоліки організаційного характеру, коли в адміністративному органі не призначено належним чином осіб, відповідальних за розміщення необхідної інформації та підтримання її в актуальному стані; нестача кадрів, коли, наприклад, особи, відповідальні за наповнення сайтів, є перезавантаженими і цю роботу відкладають "на останок"; відсутність у посадових осіб певної компетенції, тобто чіткого уявлення про те, яким чином можна розмістити інформацію, щоби вона була зручною для пошуку та використання споживачами; відсутність контролю за станом та якістю розміщення належної інформації на сайті тощо [13].

Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних муніципальних послуг характеризується не лише кількістю та якістю розміщеної на веб-сайтах інформації, а й забезпеченням роботи певних електронних сервісів, наприклад: можливість отримати консультацію за допомогою електронної пошти або в оп-1іпе режимі; скачати бланки та зразки заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги; здійснити через сайт попередній запис на прийом; можливість обслуговування через "персональний кабінет", наприклад: надіслати скановані копії документів на отримання послуги для їх попередньої перевірки відповідальними працівниками ЦНАП або суб'єкта надання послуги на предмет їх відповідності вимогам законодавства; перевірити стан розгляду процедури з надання послуги на заяву клієнта; надіслати заявку з документами та отримати результат послуги (у деяких можливих випадках, з урахуванням норм діючого законодавства); прийняти участь в оп-1іпе опитуванні щодо якості обслуговування; можливість спостереження за ситуацією у ЦНАП через WEB-камери тощо [1].

На сьогоднішній день деякі ЦОБВ запроваджують надання адміністративних та інших послуг в електронному вигляді. Це значно полегшує і роботу органів місцевого самоврядування

у цій сфері. Безумовно, лідером з цих питань є Міністерство юстиції України, яке створило два веб-сайти, через які забезпечується отримання послуг міністерства, його територіальних підрозділів та інших уповноважених осіб без контакту з представниками влади: Он-лайн будинок юстиції та Кабінет електронних сервісів.

Он-лайн будинок юстиції було створено у 2015 році, як проект, що поширювався на територію м. Київ, та після успішного тестування став надавати можливість отримувати електронні сервіси з 2017 року на всій території України. За допомогою цього сайту можна зареєструвати або зняти з реєстрації підприємницьку діяльність, зареєструвати громадську організацію або друковані засоби масової інформації. Також можна замовити повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану (наприклад, при втраті або пошкодженні): свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені; а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян. При чому такі послуги є екстериторіальними, отримати готовий документ можна в будь-якому відділі ДРАЦС, який обере заявник незалежно від місця його реєстрації. Можна також отримати відповідну інформацію практично з усіх реєстрів, адміністрування яких здійснюється підрозділами, що входять до сфери управління Міністерства юстиції України. Крім того на цьому сайті можна отримати й інші цікаві сервіси, наприклад: SMS маяк, за допомогою якого можна своє майно, зареєстроване у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, поставити на контроль і отримувати миттєві повідомлення про статус будь-яких об'єктів цього нерухомого майна (наприклад, у випадку, якщо хтось спробує без дозволу власника вчинити з цим майном незаконні дії). Розробники Он-лайн будинку юстиції планували до кінця 2017 року розширити можливість користування сайтом (зокрема для доступності у сільських населених пунктах, де відсутній доступ до Інтернету) шляхом розробки мобільного додатку для смартфонів.

Сайт Кабінету електронних сервісів (Кабінет електронних сервісів, 2020) також надає можливість для отримання вказаних та багатьох інших послуг та відомостей, що знаходяться у віданні Міністерства юстиції України, з розміщенням детальної інформації та покрокових інструкцій. Авторизація клієнтів для отримання сервісів здійснюється шляхом їх реєстрації на порталах з використанням логіну та паролю, а також з використанням електронного цифрового підпису або платіжної картки BankID.

З 2016 року розпочала впровадження електронних послуг також Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру,

яка через свій сайт забезпечила надання 6-ти послуг, доступних після авторизації в особистому електронному кабінеті (наприклад: витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку, витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку) та 5-ти послуг, доступних без авторизації. При чому власник (землекористувач) земельної ділянки, подавши заяву до органу, що здійснює ведення Державного земельного кадастру, зможе отримати інформацію про осіб, які отримували доступ до інформації про право власності та речові права на дану земельну ділянку [14].

Створює Портал Електронних Послуг й Пенсійний фонд України. За допомогою Порталу передбачається можливість подати заявку на призначення та перерахунок пенсії, видачу даних з реєстрів застрахованих осіб, надіслати скаргу або записатись на прийом до відповідного управління Пенсійного фонду. Через сайт «Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві» Державної архітектурно-будівельної інспекції України у 2016 році запроваджено надання 6-ти електронних адміністративних послуг [15].

**Висновки.** Отже, питання забезпечення надання адміністративних послуг за допомогою Інтернету, як вже було зазначено раніше, вирішуються в Україні не комплексно, а точково за ініціативою керівників окремих ЦОВВ або міських рад. А створення єдиного загальнодержавного інтегрованого ресурсу для електронних сервісів до теперішнього часу не відбулось. Частково цю прогалину намагаються виправити волонтери, утворивши в рамках боротьби з корупцією відомий в Україні Портал державних послуг iGov, за допомогою якого можна надіслати заявку разом із сканкопіями необхідних документів і у визначений час звернутись до відповідного органу, у тому числі - відповідної сільської, селищної, міської ради за отриманням результату послуги. Перелік послуг, що можна отримати через цей портал є досить великим, але він залежить від регіону, в якому замовляється послуга і від переліку суб'єктів надання послуг, з якими було досягнуто домовленості про взаємодію у зазначеній сфері. Портал може допомогти скоротити кількість візитів громадян до органів влади за отриманням послуг та терміни їх надання, але він все одно не зможе повною мірою виконувати функції, передбачені для Єдиного державного порталу адміністративних послуг, створення якого передбачено Законом України "Про адміністративні послуги".

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Буханевич О.М. Теоретико-правові та праксеологічні засади надання послуг в діяльності центрів надання адміністра-

- тивних послуг в Україні : дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право»; Ін-т законодавства Верховної Ради України. К., 2016. 455 с.
2. Гончарова І.А. Центр надання адміністративних послуг як основний суб'єкт надання адміністративних послуг (на прикладі м. Дніпро). *Прикарпатський юридичний вісник*. 2016. № 6. С. 56–60.
  3. Державна архітектурно-будівельна інспекція України: Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві. URL: <https://e-dabi.gov.ua/>.
  4. Держгеокадастр: веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://e.land.gov.ua/>.
  5. Легеца Є.О. Теорія публічних послуг : адміністративно-правова складова. Монографія. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2016. 452 с.
  6. Портал Електронних Послуг Пенсійного фонду України. URL: <http://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/Default>.
  7. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
  8. Leheza, Yevhen. Pisotska, Karina. Dubenko, Oleksandr. Dakhno, Oleksandr. Sotskyi, Artur. 2022. the essence of the principles of ukrainian law in modern jurisprudence. *revista jurídica portucalense*, december, 342-363. doi: [https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705\(32\)2022.ic-15](https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705(32)2022.ic-15).
  9. Leheza, Yevhen, Nalyvaiko, Larysa Sachko, Oleksandr Shcherbyna, Victor. Chepik-Trehubenko. Olha (2022). Principles of law: Methodological approaches to understanding in the context of modern globalization transformations. *Ius Humani Revista De Derecho*, 11(2), 55-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/ih.v11i2.312>.
  10. Zadyraka, Nataliia. Leheza, Yevhen. Bykovskiy, Mykola. Zheliezniak, Yevhenii. Leheza, Yulia. 2023. Correlation of Legal Concepts of Administrative Procedure and Administrative Liability in the Sphere of Urban Planning. *Jurnal cita hukum indonesian law journal*. Vol. 11 No. 1, pp. 33–44, DOI: <https://doi.org/10.15408/jch.v11i1.31784>. URL. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/citahukum/article/view/31784>.
  11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/250287124>.
  12. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80/page>.
  13. Проект доповіді про стан інформатизації та інформаційного суспільства в Україні за 2014 рік. URL: <http://www.dknii.gov.ua/content/shchorichna-dopovid-pro-rozvytok-informaciynogo-suspilstva>.
  14. Volobuieva, Olena. Leheza, Yevhen. Pervii, Vita. Plokhuta, Yevhenii. Pichko, Roman. 2023. Criminal and Administrative Legal Characteristics of Offenses in The Field of Countering Drug Trafficking: Insights from Ukraine. *Yustisia*. Vol. 12, No 3. 262–277. DOI: <https://doi.org/10.20961/yustisia.v12i3.79443>.
  15. Тимощук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. К.: Факт, 2003. С. 496.