

АДМІНІСТРАТИВНЕ ПРАВО І ПРОЦЕС, ФІНАНСОВЕ ПРАВО, ІНФОРМАЦІЙНЕ ПРАВО

УДК 352/354:043.5
DOI <https://doi.org/10.32782/pyuv.v1.2024.14>

М. О. Білецька
orcid.org/0000-0002-1081-4863
аспірантка

Інституту права, психології та інноваційної освіти
Національного університету «Львівська Політехніка»

ЩОДО ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Вступ. Цифровізація адміністративних послуг – один із пріоритетів Уряду України. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн. Наразі в Україні електронні послуги запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є вкрай незручним для громадян. У мобільному додатку доступні такі документи: цифровий паспорт громадянина України у формі ID-картки та цифровий паспорт громадянина України для виїзду за кордон (1 країна у світі); цифрове водійське посвідчення (10 країн у світі); цифрове свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу та обов'язковий поліс страхування на авто; цифровий студентський квиток; можливість отримання нотифікацій [1].

Стан опрацювання проблематики. Окремі аспекти проблеми надання електронних послуг досліджували такі науковці, як В.В. Єжунінов, П.С. Клімушин, С.І. Куценко, Р.М. Матвійчук, А.О. Серенко, та ін.

Метою статті є дослідження поняття електронних публічних послуг.

Виклад основного матеріалу. Для оцінки стану запровадження цифрових технологій у сферу публічного управління розраховується індекс розвитку онлайн-послуг (OSI), який є одним із компонентів EGDI (індекс розвитку е-уряду) й являє собою композитний показник використання інформаційно-комунікаційних технологій державами під час надання адміністративних послуг. Він визначається за результатами комплексного дослідження онлайн-присутності всіх 193 держав-членів [2].

У 2021 році Україна піднялась на 15 позицій у світовому рейтингу за значенням індексу соціального прогресу (Social Progress Index) і посіла 48 місце зі значенням індексу 75,78 серед 168 країн [3].

Першочерговим завданням на шляху до розвитку електронних послуг називають необхідність розширення доступу населення до високошвид-

кісного Інтернету. Зокрема, зазначається, що приблизно 60-70% українських сіл, а це близько 10 млн жителів України, не мають доступу до широкосмугових Інтернет-каналів [4].

Приміром, як зауважують деякі науковці, до адміністративних послуг, які мають високий потенціал для їх повної інтеграції в онлайн-простір, є послуги, що надаються органами Державної фіскальної служби. В Україні, 60% контактів із податковою здійснюється оф-лайн (уточнено автором – О.О., offline або «за межами Інтернету») через центри обслуговування платників, а десять основних адміністративних послуг, що надаються Державною фіскальною службою, становлять 90% завантаженості центрів обслуговування платників податків [5].

У контексті нашого дослідження розглянемо детальніше визначення поняття «адміністративні послуги». Відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р, адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що, відповідно до закону, забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [6].

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 № 737 «Про заходи упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг», адміністративна послуга – це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо) [7].

Проект Концепції реформування публічної адміністрації в Україні визначає адміністративну послугу як спрямовану на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав, виконання обов'язків фізичної або юридичної особи «позитивна» публічно-службову діяльність органу публічної адміністрації, яка здійснюється за заявою цієї особи [8, с. 6].

Показовим у недосконалості сучасного нормотворчої діяльності є Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-УІ, в якому визначення поняття адміністративних послуг наводиться чомусь в преамбулі, а саме: «адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [9].

Погоджуючись з вченим Легезою Є.О., який розуміє під адміністративною послугою – регламентована правовими актами діяльність органів публічної адміністрації із розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акту (дозволу (ліцензії), посвідчення, сертифіката тощо), спрямованого на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків [10, с. 24].

Перейдемо до розгляду поняття «електронні послуги». Так вчений Ємельяненко О. під поняттям «Електронні послуги – це надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою й громадянами» [11].

Під електронними послугами розуміють державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються ІКТ [12, с. 45].

На думку вченого Куспляка І.С., доречніше використовувати термін «електронні послуги», тобто в цифровому вигляді, пов'язані з використанням документообігу [13].

Електронні послуги – це послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій» [14].

З'ясовуючи поняття та зміст електронних послуг, слід зазначити, що такі послуги надаються

за допомогою онлайн-сервісів. У спеціальній науковій літературі вебсервіс (англ. Web service) визначається як програми, що здійснюють якісь корисні або цікаві для користувача дії, доступ до яких здійснюється через мережу Інтернет [15, с. 46].

Постановою Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357 «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» регламентовано, що вебсервіс – це програмний комплекс, що інтегрується до програмного забезпечення державного електронного інформаційного ресурсу постачальника і забезпечує отримання запитів та формування і передавання відповідей за допомогою шлюзів безпечного обміну [16].

Більш загальним є поняття «портал», під яким розуміють сайт, організований як системне багаторівневе об'єднання різних ресурсів та сервісів та який дає користувачеві чітку інформацію, здійснює миттєвий доступ до таких сервісів, як пошукові системи, електронний шопінг, безкоштовна електронна пошта, торгова реклама, електронна розсилка повідомлень, Інтернет-аукціони, чати [17, с. 46]. Тобто портал поєднує різні вебсервіси, надаючи користувачу змогу отримувати безпечний доступ до відповідних ресурсів.

Постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 1313 затверджено Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Як убачається з інформації, що міститься у розділі «Електронні послуги» Єдиного вебпорталу органів виконавчої влади України, громадяни, інші фізичні та юридичні особи мають можливість отримати більше 100 електронних послуг. По категоріях такі послуги надаються, зокрема, у сферах: 1) охорони здоров'я та освіти (5 послуг); 2) безпеки та суду (5 послуг); фінансів та податків (30 послуг); 4) транспорту (10 послуг); 5) підприємництва (31 послуга); 6) громадянства та міграції (8 послуг); 7) земля та екології (21 послуга); 8) будівництва та нерухомості (10 послуг); 9) соціального захисту (10 послуг).

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15 липня 2021 р. визначає електронну публічну послугу як послугу, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [18].

Деякі експерти також справедливо зазначають, що переведення адміністративних послуг в електронну форму вирішує два завдання: спрощує процес їх отримання і ліквідує корупційні схеми, пов'язані з їх наданням. На підставі аналізу обсягу надання електронних послуг вчений В. Некрасов виокремлює п'ять найбільш поширених послуг, зокрема:

Допомога при народженні дитини: потенціал послуги – понад 360 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 23,5 тис. заявників.

Прийняття об'єктів будівництва в експлуатацію: потенціал послуги – понад 50 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 6,5 тис. заявників.

Узгодження проектів землеустрою: потенціал послуги – 300 тис. заявників щорічно; скористалися електронною послугою за весь час 268 тис. заявників тощо [19].

З поняттям електронні публічні послуги тісно пов'язане поняття цифрові послуги. Ці терміни мають деяку різницю в значеннях, але іноді використовуються як синоніми. Проте, відповідно до Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» від 10 серпня 2023 р. цифрова послуга – послуга, що надає можливість споживачу створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані у цифровій формі або отримувати доступ до таких даних, а також здійснювати будь-які інші дії з даними у цифровій формі, що були створені чи завантажені споживачем, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані в цифровій формі, включаючи хостинг файлів, обробку текстів або гри, які пропонуються в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах [20].

Висновки. Впровадження нових технологій у державне управління демократизує доступ до послуг, оптимізує вимоги та забезпечує прозорість інформації на користь громадян та держави. Електронна послуга – це адміністративна або інша публічна послуга, що надаються фізичним або юридичним особам в електронній формі, які є повністю або частково автоматизованими, з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та вільні для доступу за допомогою веб-додатків, мобільних додатків або спеціальних пристроїв для надання публічних послуг. Основна мета електронних публічних послуг полягає в покращенні доступності, ефективності та прозорості державних сервісів для громадян та бізнесу.

Література

1. Розвиток електронних послуг. URL: <https://www.kmu.gov.ua/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>
2. United Nations E-government Survey 2018 E-Government for the Future We Want / United Nations. New York, 2018. URL: <http://workspace.unpan.org/>

[sites/Internet/Documents/EGovSurveyWebinar_Version4.pptx.pdf](https://www.kmu.gov.ua/sites/Internet/Documents/EGovSurveyWebinar_Version4.pptx.pdf)

3. Україна за два роки піднялась на 32 позиції в глобальному рейтингу за індексом соціального прогресу. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-za-dva-roki-pidnyalas-na-32-poziciji-v-globalnomu-rejtingu-za-indeksom-socialnogo-progresu-minsocpolitiki>

4. Країна в смартфоні. Сім кроків для цифрової трансформації економіки. *Економічна правда*. 2019. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2019/08/8/650379/>

5. Мусієнко М. IT на службі у фіскалів: чого чекати бізнесу. *Економічна правда*. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/11/29/643125/>

6. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. *Офіційний вісник України*. 2006. № 7. С. 168–170.

7. Про заходи упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.09 № 737. URL: <http://rada.gov.ua/>

8. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні (проект). *Адміністративна реформа в Україні: необхідність і перспективи проведення* : матер. Міжнар. конференції. 7 грудня 2005 р. Київ. С. 3–37.

9. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI р. URL: <http://rada.gov.ua>

10. Лєгеза Є.О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 Дніпропетровськ, 2011. 263 с.

11. Смеляненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/>.

12. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні. *Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування»*, 2010. № 1. С. 45–47.

13. Кусп'як І.С. Електронне урядування як інструмент формування прозорості та відкритої політичної влади : дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02. Одеса, 2012. 206 с.

14. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003>.

15. Кільченко А.В. Базові поняття і терміни веб-технологій; упоряд. А.В. Кільченко. Київ : ПТЗН НАПН України, 2014. 49 с.

16. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF>

17. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>

18. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15 липня 2021 р. URL: <http://rada.gov.ua>.

19. Некрасов В. Без хабарів і «договірників»: 5 електронних держпослуг, які перемогли корупцію. *Економічна правда*. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/12/10/643416/>

20. Про цифровий контент та цифрові послуги: Закону України від 10 серпня 2023 р. URL: <http://rada.gov.ua>.

Анотація

Білецька М. О. Щодо поняття електронних публічних послуг. – Стаття.

Стаття присвячена дослідженню поняття електронних публічних послуг. Підкреслено, що впровадження нових технологій у державне управління демократизує доступ до послуг, оптимізує вимоги та забезпечує прозорість інформації на користь громадян та держави. Електронна послуга – це адміністративна або інша публічна послуга, що надаються фізичним або юридичним особам в електронній формі, які є повністю або частково автоматизованими, з використанням інформаційно-комунікаційних технологій та вільні для доступу за допомогою веб-додатків, мобільних додатків або спеціальних пристроїв для надання публічних послуг. Основна мета електронних публічних послуг полягає в покращенні доступності, ефективності та прозорості державних сервісів для громадян та бізнесу.

З поняттям електронні публічні послуги тісно пов'язане поняття цифрові послуги. Ці терміни мають деяку різницю в значеннях, але іноді використовуються як синоніми. Проте, відповідно до Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» від 10 серпня 2023 р. цифрова послуга – послуга, що надає можливість споживачу створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані у цифровій формі або отримувати доступ до таких даних, а також здійснювати будь-які інші дії з даними у цифровій формі, що були створені чи завантажені споживачем, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані в цифровій формі, включаючи хостинг файлів, обробку текстів або гри, які пропонуються в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах.

Зауважено, що для підвищення ефективності надання електронних публічних послуг необхідно технічно вдосконалити державну політику щодо забезпечення безпеки та конфіденційності даних. Окрім того в Україні існує проблема недоступності електронних публічних послуг для певних груп населення через відсутність доступу до Інтернету чи технічних засобів, також проблема недостатньої підтримки для користувачів, які мають труднощі у використанні електронних сервісів.

Ключові слова: електронні послуги, адміністративні послуги, електронне урядування, електронна демократія, цифрова рівність.

Summary

Biletska M. O. Regarding the concept of electronic public services. – Article.

The article is devoted to the study of the concept of electronic public services. It is emphasized that the implementation of new technologies in public administration democratizes access to services, optimizes requirements and ensures transparency of information for the benefit of citizens and the state. An electronic service is an administrative or other public service provided to individuals or legal entities in electronic form, which are fully or partially automated, using information and communication technologies and free to access using web applications, mobile applications or special devices for providing public services. The main purpose of electronic public services is to improve the accessibility, efficiency and transparency of government services for citizens and businesses.

The concept of digital services is closely related to the concept of electronic public services. These terms have some difference in meaning, but are sometimes used interchangeably. However, in accordance with the Law of Ukraine «On Digital Content and Digital Services» dated August 10, 2023, a digital service is a service that enables the consumer to create, process, store and distribute data in digital form or to access such data, as well as to any other actions with data in digital form created or uploaded by the consumer, processing, accessing or storing data in digital form, including file hosting, word processing or games offered in the cloud computing environment and social networks.

It was noted that in order to improve the efficiency of the provision of electronic public services, it is necessary to technically improve the state policy on ensuring the security and confidentiality of data. In addition, in Ukraine there is a problem of the inaccessibility of electronic public services for certain groups of the population due to the lack of access to the Internet or technical means, as well as the problem of insufficient support for users who have difficulties in using electronic services.

Key words: e-services, administrative services, e-government, e-democracy, digital equality.