

Кабінету Міністрів України від 30 жовт. 2013 р. № 841. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/841-2013-%D0%BF#n11>

11. Про затвердження Порядку проведення огляду громадської безпеки та цивільного захисту Міністерством внутрішніх справ : постанова Кабінету Міністрів України від 2 трав. 2019 р. № 507. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/507-2019-%D0%BF#Text>

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-526-6-32>

GENERAL PRINCIPLES OF DIGITAL DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE

ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОГО РОЗВИТКУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Terela M. A.

*Postgraduate Student at the Department
of Constitutional
and Administrative Law
Zaporizhzhia National University
Zaporizhzhia, Ukraine*

Терела М. А.

*аспірант кафедри конституційного
та адміністративного права
Запорізький національний
університет
м. Запоріжжя, Україна*

У контексті глобальної діджиталізації та постійного технологічного розвитку питання цифрової трансформації державного управління набуває особливого значення загалом та для України зокрема. Ефективне впровадження електронних адміністративних послуг не лише підвищує якість обслуговування громадян, але й сприяє розбудові сучасної держави, здатної відповідати на виклики цифрової епохи. Особливої актуальності це питання набуває в умовах євроінтеграційних процесів та необхідності адаптації українського законодавства до стандартів ЄС.

Науково-теоретичне осмислення проблем цифровізації державного управління неможливе без чіткого розуміння змісту базових понять та категорій у цій сфері. На сьогодні в Україні сформована досить широка система законодавства, якою регламентовано різні аспекти застосування цифрових технологій у публічному управлінні. Привертає увагу, що на нормативному рівні вживаються різноманітні поняття та категорії, водночас значення деяких з них чітко не визначені, а інші

потребують уточнення та уніфікації з відповідними правовими актами Європейського Союзу [1, с. 110].

Цифрова трансформація стала провідною тенденцією розвитку державного управління в Україні. На інституційному рівні це підтверджується створенням у 2019 році спеціалізованих державних органів, а саме: Комітету Верховної Ради України з питань цифрової трансформації та Міністерства цифрової трансформації України.

Важливим аспектом розуміння сучасних процесів цифровізації є розмежування вузького та широкого підходів до визначення цифрової політики. Якщо вузький підхід обмежується лише технічною складовою – впровадженням цифрових технологій у політичні процеси, то широкий підхід охоплює формування комплексної цифрової інфраструктури, що створює нову систему взаємодії між державою та громадянами. Така трансформація веде до становлення якісно нового типу політики, де цифрові суб'єкти використовують мережеві спільноти для впливу на процеси прийняття рішень, а політичний дискурс формується під впливом цифрового середовища. Це створює нову парадигму державного управління, за якої цифрові практики стають ключовим інструментом комунікації та надання послуг [2, с. 212].

З 2016 по 2020 роки розпочалася реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, якою на нормативному рівні закріплено ряд понять, зокрема, електронних послуг та визначено стадії розвитку їх надання. Як підкреслюється у літературі, такий підхід законодавця відповідає підходу, запропонованому у відповідних дослідженнях ООН [3, с. 38]. Названою Концепцією запропоноване визначення електронної послуги як адміністративної та іншої публічної послуги, яка надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем [4].

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [5].

У 2023 році експерти Центру політико-правових реформ, працюючи над проектом «Україна після перемоги: підготовка та впровадження реформ у рамках «Бачення України – 2030», підготували

документ під назвою «Стратегія реформи адміністративних послуг та їх цифровізація» [6]. У цьому документі представлено новий підхід до організації надання адміністративних послуг, що відповідає сучасним вимогам та умовам функціонування державного управління. Аналіз Стратегії дозволяє виокремити ключові принципи, дотримання яких спроможне оптимізувати розвиток інституту адміністративних послуг [7, с. 329].

1. **Принцип децентралізації повноважень.** Пропонується передати більшість базових адміністративних послуг від центральних органів виконавчої влади до органів місцевого самоврядування. Це стосується реєстрації бізнесу, нерухомості, місця проживання, а також послуг РАЦС (реєстрація народження, шлюбу, смерті). Такі кроки наблизять послуги до громадян, особливо в сільській місцевості, та покращать обслуговування в Центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП).

2. **Принцип спрощення порядку надання адміністративних послуг.** Його дотримання надасть змогу усунути зайві бюрократичні перепони, підвищить ефективність та доступність послуг для громадян.

3. **Принцип інтеграції послуг у ЦНАП** спрямований на забезпечення зручності для громадян та підвищення якості обслуговування.

4. **Принцип підвищення кваліфікації персоналу та покращення інфраструктури ЦНАП** для забезпечення якісного надання послуг передбачає постійне навчання працівників та модернізацію обладнання.

5. **Принцип належної оплати за надання адміністративних послуг змістовно включає** вимогу прозорих та обґрунтованих тарифів, спрямованих на забезпечення справедливості та доступності для всіх громадян, уникнення надмірних або прихованих платежів.

6. **Принцип розвитку електронних публічних послуг.** Акцентується на важливості цифровізації адміністративних послуг, що спростить доступ до них, зменшить корупційні ризики та підвищить ефективність взаємодії громадян з державою. Це включає створення онлайн-платформ та мобільних додатків для отримання послуг [6].

Окрім того, у процесі цифровізації адміністративних послуг в Україні з'являються нові виклики та можливості, які вимагають адаптації державних процесів до сучасних умов. За даними досліджень, основною метою цих змін є покращення доступності послуг для громадян та скорочення бюрократичних перепон через впровадження сучасних технологій. У підсумковому документі, підготовленому в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою», що

реалізовувалася відповідно до Угоди між Урядом України та Європейським Союзом, також наголошено на необхідності розбудови технічної бази ЦНАП і розвитку єдиних стандартів для цифрових сервісів [8].

Таким чином, цифровий розвиток адміністративних послуг в Україні характеризується системним підходом, що охоплює як інституційні, так і функціональні аспекти трансформації. Впровадження новітніх цифрових рішень у сфері надання адміністративних послуг створює підґрунтя для підвищення ефективності публічного управління та покращення якості обслуговування громадян. Водночас, успішна реалізація запланованих реформ вимагає послідовної державної політики, належного ресурсного забезпечення та активної участі всіх зацікавлених сторін у процесі цифрової трансформації.

Література:

1. Берназюк О. О. Цифрові технології у сфері публічного управління: визначення основних понять. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2017. Випуск 46. Том 1. С. 109–113.
2. Хаустова М. Г. Державна політика в умовах цифровізації суспільства. Міжнародний досвід реалізації програм та стратегії цифровізації. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 2. С. 209–216.
3. Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 2 (11). С. 37–48.
4. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні: схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. *Офіційний вісник України*. 2016. № 99. Ст. 3234.
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
6. Стратегія реформи: Адміністративні послуги та їх цифровізація «Україна після перемоги». Бачення України 2030. URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2023/05/UA-Strategy-Administrative-Services-.pdf>
7. Павлович-Сенета Я. П. Модернізація адміністративних послуг в Україні на основі утвердження нових принципів їх надання. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія : Право*. 2024. Випуск 83, частина 2. С. 327–331.

8. Пропозиції щодо окремих напрямків державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП / U-LEAD з Європою, 2021. URL: <https://decentralization.ua/uploads/library/file/692/U-LEAD-Policy-Paper-on-Digitalisation-2021.pdf>