

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

КУЗНЄЦОВ ВЯЧЕСЛАВ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ

**МЕХАНІЗМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Відповідно до Конституції України наша держава є соціальною державою, яка ставить перед собою мету створення всіх умов для гідного життя своїх громадян. При цьому час і технології диктують свою волю політичним інститутам суспільства, змушуючи останні переорієнтувати свою діяльність з урахуванням думки кінцевих одержувачів державних і муніципальних послуг. При цьому, як показує зарубіжний досвід, найбільш ефективним на сьогоднішній день є надання послуг в електронній формі. Багато в чому це пов'язано з тим, що вона дозволяє, як мінімум, заощадити час для отримання потрібного результату і уникнути необхідності особистого звернення до органів державної влади

Реалізація отримання державних послуг в електронній формі - крок Української держави до підвищення рівня довіри населення до влади. Знеособлення процедури взаємодії громадян з держорганами та органами місцевого самоврядування сприяє зниженню корупції та підвищенню якості послуг. Відставання у використанні органами влади інформаційних технологій при взаємодії з громадянами підштовхнуло уряд України до розробки і реалізації державної політики в сфері інформатизації надання державних послуг. Іншими словами, до цілеспрямованої діяльності по впровадженню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення можливості надання в електронному вигляді державних і муніципальних послуг мешканцям

Перехід до інформаційного суспільства не є можливим без безпосередньої участі державних органів та структур, які вимушені модернізувати свої взаємовідносини з громадянами та бізнесом, з метою забезпечення підвищення ступеня задоволеності населення обслуговуванням, підвищення інформаційної відкритості, прозорості та підзвітності діяльності органів державного управління, зниження адміністративних бар'єрів для бізнесу. Дійовим засобом взаємодії і форми співпраці держави, громадян і бізнесу і є електронний уряд. Одним з критеріїв повноцінного функціонування за концепцією «електронного уряду» веб-сайтів органів влади є наявність електронних адміністративних послуг.

Питання використання інформаційних технологій у діяльності органів влади та запровадження електронних адміністративних послуг досліджує ціла плеяда сучасних українських науковців: В. Ємельянов, П. Клімушин, І. Клименко, Я. Михайлюк, О. Туркова та ін. Проте у своїх дослідженнях вони зосереджують увагу на теоретичних засадах чи технічних аспектах запровадження інформаційних технологій до діяльності органів влади. Переважна більшість науковців обіймаються проблемами та перспективами запровадження до практичної діяльності органів влади технологій електронного урядування й часто оминають юридично-правові аспекти цієї сфери. Мало хто з них розглядає особливості запровадження електронних адміністративних послуг саме в діяльності органів влади на місцях.

Все зазначене актуалізує необхідність дослідження механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є визначення особливостей механізмів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні.

Окреслена мета зумовлює необхідність вирішення таких *завдань*:

- з'ясувати стан наукової розробки досліджуваної проблеми та визначити джерельну базу дослідження;
- розкрити поняття та сутність електронних адміністративних послуг;
- проаналізувати зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні;
- дослідити становлення та правову основу інституту електронних адміністративних послуг в Україні в умовах децентралізації;

- охарактеризувати сучасний стан надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні;

- розкрити проблеми надання електронних послуг в Україні загалом та в місті Миколаєві, зокрема, та визначити шляхи удосконалення надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні.

Об'єктом дослідження є процес інформатизації публічного управління.

Предметом дослідження є особливості механізмів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні.

Методи дослідження. Дане дослідження базується на використанні комплексу загальнонаукових (аналіз і синтез, збір, обробка та аналіз матеріалів з даної тематики, метод узагальнення) і спеціальних методів (системно-аналітичного та структурно-функціонального аналізу). Так, для аналізу законодавчих актів та нормативних документів використовувався системно-аналітичний метод. При дослідженні особливостей становлення інституту електронних адміністративних послуг в Україні було використано системно-структурний аналіз. Використовуються також принципи об'єктивності та всезагальності, у відповідності з якими проводиться аналіз механізмів надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Сукупність цих та інших методів і прийомів дала змогу забезпечити всебічність вивчення проблеми та достовірність висновків. Загалом в роботі широко використовується комплексний підхід до методології дослідження, коли методи, які застосовуються, доповнюють один одного.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в даній роботі цілісно виконано комплексне дослідження механізмів надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Наукова новизна магістерської роботи полягає у тому, що:

- уточнено поняття «електронна адміністративна послуга», під яким варто розуміти адміністративну або інша публічну послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому, громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, особистого документу тощо) без особистого відвідування органів влади;

- запропоновано шляхи удосконалення надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні шляхом запровадження механізмів електронної взаємодії між органами публічної влади та різного рівня суб'єктами надання адміністративних послуг; проведення освітньо-роз'яснювальної роботи серед населення щодо можливостей користуватися електронними адміністративними послугами; технічну підтримку та навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування у сфері надання електронних послуг; нормативно-правового закріплення стандартів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки дослідження можуть бути використані: для подальшого науково-теоретичного дослідження використання інформаційних технологій в органах місцевої влади; у навчальному процесі при підготовці студентів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування».

Структура роботи зумовлена її метою та завданнями і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (83 найменування). Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок, з яких 83 – основний текст.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

У першому розділі «Теоретичні основи дослідження електронних адміністративних послуг» охарактеризовано стан наукової розробленості та джерельну базу дослідження електронних адміністративних послуг.

Підрозділ 1.1. «Стан наукової розробленості проблеми та джерельна база дослідження» присвячений аналізу стану наукової розробки проблеми у вітчизняній та зарубіжній науці.

Наукову літературу з даної проблематики умовно можна поділити на дві групи. До першої групи варто віднести праці зарубіжних дослідників, зокрема, це роботи В.Делісеу та М.Макарі В. Гурковського. До другої групи віднесено роботи українських науковців, які присвячено дослідженню електронних адміністративних послуг: О. Баранова, А. Барікової, К.Бричука, П. Клімушина, В. Когута, Л. Матвейчук, Я.Михайлюк, Н.Парафійника, М. Репецької, Ю. Соломко, Л. Требик та інших.

Джерельну базу умовно розділено на дві групи. Перша група джерел – акти національного законодавства (закони України, укази та розпорядження Президента України, постанови Кабінету міністрів України, інші законодавчі акти щодо надання соціальних послуг). До другої групи джерел відносяться інформаційні повідомлення офіційних сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування України.

Зроблено висновок, що в сучасній науці електронних адміністративних послуг розкрито досить ґрунтовно. Однак, більшість досліджень розкривають центральний рівень надання електронних послуг. І зовсім невелика кількість робіт науковців присвячена проблемі надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. Ці обставини визначили вибір теми магістерської роботи, об'єкта, предмета та мети дослідження.

У підрозділі 1.2. «*Поняття та сутність електронних адміністративних послуг*» розкрита сутність електронних адміністративних послуг та їх класифікацію.

З'ясовано, що до електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; он-лайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в он-лайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

Запропоновано визначення під електронною адміністративною послугою слід розуміти адміністративну послугу, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

У підрозділі 1.3. «*Зарубіжний досвід надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні*» показано, що інформаційні технології широко використовуються органами місцевого самоврядування в зарубіжних країнах: США, Великій Британії, Швеції, Данії, Норвегії, Катарі, Об'єднаних Арабських Еміратах, Латвії, Естонії, Чехії та ін.

Обґрунтовано, що застосування інформаційно-аналітичних технологій доречно в усіх сферах розвитку муніципального утворення, наприклад, в соціальній – для призначення та перерахунку субсидій, об'єктивного розрахунку комунальних тарифів, плати за комунальні послуги; у правоохоронній – для ведення обліку реєстрації громадян; природоохоронній – для управління земельними ресурсами і раціональним природокористуванням; управлінській – із метою швидкого реагування на проблемні ситуації, підвищення якості роботи з населенням, інформаційного обслуговування керівництва через виконання аналітичних і статистичних запитів.

Зроблено висновок, що розвинені країни вже давно широко застосовують новітні

технології в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування, у тому числі для надання послуг населенню із застосуванням мережі Інтернет. Світова практика дає безліч вдалих прикладів використання інформаційних технологій в роботі муніципальних органів влади, що робить їх роботу більш ефективною та прозорою. Останнім часом значних успіхів у сфері впровадження систем електронного урядування досягли наші найближчі сусіди: Польща, Чехія, Естонія, Росія, а також азійські країни: Індія та Китай.

У другому розділі «Організаційно-правові аспекти функціонування системи електронних адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні» розкрито становлення та правова основа інституту електронних адміністративних послуг в Україні в контексті реалізації реформи місцевого самоврядування. Також у розділі охарактеризовано сучасний стан надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні

У підрозділі 2.1. «Становлення та правова основа інституту електронних адміністративних послуг в Україні в контексті реалізації реформи місцевого самоврядування» визначено, що протягом останніх років проведено роботу з реалізації національної політики з розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування, що дозволяє реалізовувати значну кількість завдань подальшого соціально-економічного та політичного розвитку України, гармонійного входження до світового інформаційного співтовариства.

Відзначено, що правові передумови запровадження електронного урядування й надання електронних послуг органами влади в Україні обумовлені прийняттям Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року, Закону України «Про електронний цифровий підпис» від 22 травня 2003 року й Закону України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» від 9 січня 2007 року. Також варто відзначити групу законодавчих актів, що регулюють інформаційне забезпечення управління загалом: Закон України «Про інформацію», Закон України «Про Національну програму інформатизації», Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації»

З'ясовано, що сьогодні в Україні створено велику кількість електронних порталів надання адміністративних послуг, зокрема на загальнодержавному рівні функціонує «Кабінет електронних сервісів» і нещодавно запрацював «Он-лайн будинок юстиції», які забезпечують надання електронних адміністративних послуг Міністерства юстиції України, а також працює портал «Електронні сервіси», що забезпечує надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України. Окремі електронні адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру надаються через розроблений із цією метою «Електронний сервіс».

Доведено, що протягом останніх років проведено роботу з реалізації національної політики з розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування, що дозволяє реалізовувати значну кількість завдань подальшого соціально-економічного та політичного розвитку України, гармонійного входження до світового інформаційного співтовариства.

У підрозділі 2.2. «Сучасний стан надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні» з'ясовано, що сьогодні місцеві та регіональні ініціативи значно стимулювали розвиток електронних адміністративних послуг в Україні. Варто сказати про позитивний досвід запровадження надання електронних адміністративних послуг в Україні на місцевому рівні. Так, досить активно та вдало їх запроваджує електронні послуги місцева влада у Дніпропетровській та Одеській областях, містах Луцьку, Львові, Києві, Вінниці, Івано-Франківську.

Загалом, сучасну політику інформатизації органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні можна охарактеризувати як діяльність місцевих органів влади щодо створення єдиного інформаційного простору на основі системного підходу й загальних принципів адміністративних, організаційних і технічних рішень, ефективного

впровадження та використання сучасних комп'ютерних технологій у сфері місцевого адміністративного і господарського управління задля надання електронних адміністративних послуг населенню.

У третьому розділі *«Напрями удосконалення надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні»* розкрито ключові проблеми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні та визначено шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні з урахуванням світового досвіду.

У підрозділі 3.1. *«Проблеми надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні»* визначено, що однією з головних перешкод на шляху впровадження надання населенню адміністративних послуг в електронній формі в Україні є низький рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

У роботі з'ясовано, що розвиток електронних адміністративних послуг в Україні також стримує невисокий рівень комп'ютеризації домогосподарств, нерівномірний та недостатній рівень проникнення Інтернет в Україні, недостатній рівень комп'ютерної грамотності, а також обізнаності населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі.

На процес запровадження в Україні електронних сервісів негативно впливає й відсутність єдиної стратегії впровадження електронних адміністративних послуг. Розвиток електронних адміністративних послуг має несистемний характер. Органи державної влади, які надають адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування та місцеві адміністрації, при яких створено центри надання адміністративних послуг, застосовують різні підходи до впровадження електронних адміністративних послуг, вирішення питань, пов'язаних із технічними, програмними, фінансовими аспектами цього процесу.

У підрозділі 3.2. *«Проблеми надання електронних послуг в місті Миколаєві»*

З'ясовано, що у Миколаївській області та Миколаєві за останні роки зроблено дуже багато у сфері запровадження електронних адміністративних послуг. Так, на сайтах Миколаївської обласної державної адміністрації, Миколаївської обласної (портал адміністративних послуг Миколаївської області http://e-admin.mk.gov.ua/_layouts/Information/pgServices.aspx) та міської рад міститься перелік електронних адміністративних послуг, які можуть отримати жителі громад.

Однак, більшість ініціатив надання електронних адміністративних послуг належать державним органам, а не органам місцевого самоврядування. Миколаївська міська рада не виділяє достатньо коштів на розвиток сфери електронних адміністративних послуг.

Також слід сказати і про загальноукраїнську проблему, яка не оминула і місто Миколаїв. Це проблема отримання цифрового підпису. Більшість послуг надаються через електронний підпис, однак жителі Миколаєва не охоче займаються питанням його отримання та не знають пор можливості його використання. Тобто, інформаційна кампанія щодо роз'яснення переваг електронних адміністративних послуг також не ведеться.

У підрозділі 3.3. *«Шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні крізь призму світового досвіду»* показано, що стандартизація електронних адміністративних послуг, як це є в країнах Європи, є важливим завданням державної політики у сфері надання адміністративних послуг у короткостроковій перспективі. Наявність стандартів надання адміністративних послуг та чітких критеріїв оцінювання їх якості є найкращим способом забезпечення прав та законних інтересів громадян-споживачів послуг.

Враховуючи європейський досвід організації системи електронних адміністративних послуг, кінцевою метою розвитку їх надання повинна бути інтеграція окремих електронних сервісів надання адміністративних послуг у єдиний

загальнодержавний веб-портал, функції якого виконуватиме Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Сьогодні необхідно покращити технічне оснащення органів місцевої влади задля реалізації концепцій щодо надання електронних послуг громадянам, навчати громадян та службовців роботі з електронними сервісами, розробити стандарти електронних адміністративних послуг та прийняти відповідні нормативно-правові акти.

ВИСНОВКИ

У **висновках** узагальнено головні результати магістерського дослідження.

На підставі здійсненого дослідження сформульовано такі основні висновки і рекомендації.

1. Аналіз стану наукової розробки досліджуваної проблеми показав, що в сучасній науці проблема електронних адміністративних послуг розкрита досить ґрунтовно. Дослідження сутності та особливостей електронних адміністративних послуг є досить популярним напрямом, адже це зумовлено вимогами часу та науково-технічним прогресом, до якого прагнуть всі держави у всіх сферах життя.

Слід зауважити, що більшість досліджень розкривають надання електронних послуг центральними органами виконавчої влади. Щодо розкриття механізмів надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, то ця проблема потребує подальшої наукової розробки, адже представлена у незначній кількості робіт науковців. Вітчизняні науковці розглядають зарубіжний досвід, однак аналіз можливостей застосування його в Україні носить фрагментарний характер. Також проблематика пошуку шляхів покращення надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні в Україні з урахуванням світового досвіду є недостатньо розробленою.

2. З'ясовано, що під електронною адміністративною послугою варто розуміти адміністративну або іншу публічну послугу, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. До електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в оффлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

3. Виявлено, що майже у всіх країнах світу створені та функціонують портали публічних послуг. Основними каналами надання публічних послуг стають веб-портал і мобільний канал, що включає використання мобільного порталу і мобільних додатків. Широко запроваджуються електронні адміністративні послуги органами місцевого самоврядування та місцевого управління в США, Великій Британії, Швеції, Данії, Норвегії, Катарі, Об'єднаних Арабських Еміратах, Латвії, Естонії, Чехії та ін., що активно підтримується Окінавською хартією глобального інформаційного суспільства. Але ідея інформатизації місцевих органів управління набула поширення лише в тих країнах, де держава тривалий час формувалася як соціально орієнтована.

Країною, чий досвід є найбільш корисним для інших країн світу, є Естонія, яка застосувала технологію електронного урядування E-gov 2.0, яка передбачає повну відкритість державної влади у сфері надання послуг. Основними принципами у застосуванні даної моделі є активна участь громадян у наповненні ресурсу, спрямованість на створення нового контенту, активне громадське обговорення інформаційних повідомлень.

4. Встановлено, що протягом останніх років в Україні прийнято низку

законодавчих та нормативно-правових актів, якими задекларовані стратегічні напрями та поставлені завдання щодо запровадження електронних адміністративних послуг. Становлення інституту електронних адміністративних послуг в Україні розпочалось з кінця 1990-х років, коли було прийнято перші нормативно-правові акти в цій сфері. Однак, найбільший прорив у сфері запровадження електронних послуг став 2015 рік.

Ключовим нормативно-правовим актом, що регулює питання надання електронних адміністративних послуг є закон України № 5203-VI «Про адміністративні послуги» від 2012 року, в якому встановлено можливість подання замовником документів для отримання адміністративної послуги за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. Ще одним важливим документом є Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16 листопада 2016 року № 918-р, де надано визначення поняття «електронна послуга». Однак, на сьогодні можна констатувати, що більшість планів, концепцій та законодавчих положень залишаються або невиконаними, або перебувають на початковому етапі виконання та потребують перегляду.

Зараз в Україні розвивається два портали, які націлені на надання державних послуг, це Портал державних послуг “iGov” та Єдиний державний портал адміністративних послуг. Перший розробляється на основі свідомого бажання громадян та є волонтерським проектом у свою чергу другий Єдиний державний портал адміністративних послуг затверджений Законом України «Про адміністративні послуги».

5. Сьогодні в Україні створено велику кількість електронних порталів надання адміністративних послуг, зокрема на загальнодержавному рівні функціонує «Кабінет електронних сервісів» і нещодавно запрацював «Он-лайн будинок юстиції», які забезпечують надання електронних адміністративних послуг Міністерства юстиції України, а також працює портал «Електронні сервіси», що забезпечує надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України. Окремі електронні адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру надаються через розроблений із цією метою «Електронний сервіс».

Місцеві органи влади також запроваджують окремі електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг. Найбільші успіхи у запровадженні електронних адміністративних послуг мають Дніпропетровська та Одеська області, міста Івано-Франківськ, Вінниця, Київ, Львів.

6. Доведено, що діяльність органів місцевої влади потребує не тільки її постійного організаційно-правового вдосконалення, але й пошуку нових підходів до підвищення якості надання управлінських послуг. Надання адміністративних послуг в електронній формі значно полегшує життя українцям загалом та жителям громади Миколаєва. Однак, більшість ініціатив надання електронних адміністративних послуг в Миколаєві належать державним органам, а не органам місцевого самоврядування. Миколаївська міська рада не виділяє достатньо коштів на розвиток сфери електронних адміністративних послуг.

Сьогодні необхідно:

- підвищувати кваліфікацію службовців у роботі з інформаційними технологіями;
- впорядкувати нормативно-правову базу, що регулює процеси надання електронних адміністративних послуг (зокрема, закріпити еквівалентність юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур, закріпити стандарти надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні);
- забезпечити технікою та програмним забезпеченням сільські, селищні та районні ради.
- запровадити електронні адміністративні регламенти;
- проводити освітньо-роз'яснювальну роботу серед населення щодо можливостей

користуватися електронними адміністративними послугами та можливістю отримання цифрового підпису, що відкриває нові можливості для українців у сфері отримання адміністративних електронних послуг.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

1. Кузнецов В.В. досвід надання електронних адміністративних послуг в країнах ЄС / В.В. Кузнецов // Науково-практична конференція «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС?», Миколаїв, Україна, 2 грудня 2019 р. Тези. – Миколаїв, 2019.

АНОТАЦІЇ

Кузнецов В.В. Механізми надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні. – На правах рукопису.

Магістерську роботу присвячено розкриттю механізмів надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. З'ясовано стан наукової розробленості проблеми та джерельну базу дослідження. Розкрито поняття та сутність електронних адміністративних послуг. Проаналізовано міжнародний досвід надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. Досліджено становлення та правову основу інституту електронних адміністративних послуг в Україні в контексті реалізації реформи місцевого самоврядування. Охарактеризовано сучасний стан надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні. Розкрито проблеми надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні та проблеми надання електронних послуг в місті Миколаєві. Визначено напрями удосконалення надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в Україні.

Ключові слова: адміністративні послуги, електронні адміністративні послуги, органи місцевої влади, інформатизація публічного управління.

Kuznetsov V.V. Mechanisms for providing electronic administrative services to local governments in Ukraine. – On rights for a manuscript.

The master's thesis is devoted to the disclosure of mechanisms for the provision of electronic administrative services at the local level. The state of the scientific development of the problem and the source base of the research have been clarified. The concept and essence of electronic administrative services are disclosed. The international experience of providing electronic administrative services at the local level is analyzed. The formation and legal basis of the Institute of Electronic Administrative Services in Ukraine in the context of the implementation of local government reform are investigated. The current state of provision of electronic administrative services by local governments in Ukraine is characterized. Problems of provision of electronic administrative services by local self-government bodies in Ukraine and problems of provision of electronic services in the city of Nikolaev are revealed. The directions of improvement of provision of electronic administrative services by local governments in Ukraine are defined.

Keywords: administrative services, electronic administrative services, organs of local authority, informatization of public management.