

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

**Осіпцова Ганна Сергіївна**

**СИСТЕМА НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ**  
**ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ**  
**РОЗВИТКУ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня  
магістра публічного управління

Миколаїв – 2020

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** Глобальні трансформації, які сьогодні властиві українському суспільству та внутрішні протиріччя розвитку держави довели, що існуюча система надання адміністративних послуг не відповідає вимогам часу. Електронізація управлінської діяльності і стратегічний євроінтеграційний курс України зумовлюють кардинальне переосмислення цієї системи. В контексті вироблення нового підходу до управління системою надання адміністративних послуг стратегічним завданням є переорієнтація сприйняття суб'єкта звернення не тільки як клієнта сервісної діяльності суб'єктів надання, а як співвиробника управлінських рішень. Досягнення ефективного результату можливо лише завдяки сприянню просування електронізації управлінських процесів і повного переходу до системи електронного надання адміністративних послуг.

З метою подальшого гармонійного інтегрування українського суспільства в європейське, вдосконалення управління системою надання адміністративних послуг вимагає формування нової моделі через застосування конкретного, науково обґрунтованого і публічно нормативно визначеного інструментарію на основі впровадження сучасних технологій мережевої взаємодії.

Тенденції розвитку інформаційного суспільства вимагають від управління системою надання адміністративних послуг застосування сучасних інформаційно-управлінських технологій, що дозволяють здійснювати мережну взаємодію всіх секторів в управлінні для вирішення системних проблем, узгодження різних і суперечливих підходів до інституційно-організаційного, інформаційно-технологічного та ресурсного забезпечення системи надання електронних адміністративних послуг.

Вищезазначене і актуалізує важливе для сучасної теорії та практики публічного управління завдання, вирішення якого потребує якісно нового рівня удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в Україні.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Науково-теоретичним підґрунтям магістерського дослідження є роботи В. Авер'янова, О. Андрійко, Ю. Битяка, О. Бандурки, В. Гарашука, Н. Галабурди, Є. Додіна, Ю. Дубка, С. Ківалова, В. Колпакова, А. Комзюка, Т. Коломоєць, О. Комісарова, І. Коліушка, Є. Курінного, М. Лошицького, Р. Миронюка, Т. Мінки, Д. Приймаченка, Є. Петрова, В. Тимошука та ін.

**Об'єктом дослідження** є електронні адміністративні послуги в Україні.

**Предметом дослідження** є система надання електронних адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку.

**Метою магістерської роботи** є вивчення та детальний аналіз сучасного стану системи електронних адміністративних послуг в Україні, а також розробка шляхів удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг.

Для реалізації даної мети поставлені такі **завдання**:

- узагальнити наукові напрацювання вітчизняних учених стосовно досліджуваної проблематики, а також дослідити функціонування механізмів публічного управління процесами надання електронних адміністративних послуг в Україні;

- висвітлити нормативно-правовий аспект системи надання електронних адміністративних послуг;

- проаналізувати європейські практики надання електронних адміністративних послуг з перспективою імплементації їх в Україні;

- розробити шляхи удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг;
- здійснити реалізацію проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Миколаївській області.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети в магістерській роботі було застосовано комплекс методів наукового дослідження. За допомогою проблемно-пошукового методу визначено проблему, підібрано й узагальнено джерела з теми дослідження та запропоновано шляхи її розв'язання; абстрактно-логічний було застосовано для аналізу існуючих джерел, теоретичного узагальнення й формування висновків.

Порівняльно-правовий і порівняльно-функціональний методи дали можливість проаналізувати нормативно-правовий аспект системи надання електронних адміністративних послуг та дослідити європейські практики надання електронних адміністративних послуг.

Науково-догматичний метод використано при апробації рекомендованих напрямів удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в діяльності ЦНАП.

Теоретико-методологічною основою магістерської роботи стали фундаментальні положення, дослідження українських науковців і фахівців у сфері розвитку системи надання електронних адміністративних послуг в Україні.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в тому, що автор здійснив спробу комплексно та всебічно розглянути питання сучасного стану та перспективи розвитку сфери надання електронних адміністративних послуг в Україні

*вперше:*

- систематизовано наукові положення з визначенням основних засад системи надання електронних адміністративних послуг;
- оцінено проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні.

*удосконалено:*

- сервісний механізм надання електронних адміністративних послуг.

*дістало подальшого розвитку:*

- теоретичні підходи щодо апробації рекомендованих напрямів удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в діяльності ЦНАП.

**Апробація.** Основні наукові результати роботи висвітлені у тезах до Всеукраїнської науково-практичної конференції «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності.Що змінилося у функціонуванні ЄС»».

**Публікація.** Матеріали магістерської роботи подані до друку до фахового журналу Студентські наукові студії.

**Практичне значення.** Розроблені в дослідженні теоретичні положення доведені до рівня конкретних пропозицій можуть бути реалізовані у вітчизняній практиці системи надання електронних адміністративних послуг в Україні.

**Структура та обсяг роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, який налічує 86 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 97 сторінок, із них 83 сторінки основного тексту.

## 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 засади розвитку електронних адміністративних послуг в Україні» висвітлено теоретичні основи дослідження системи надання електронних адміністративних послуг та проаналізовано функціонування механізмів публічного управління процесами наданням електронних адміністративних послуг в Україні.

Підрозділ 1.1. «Теоретичні основи дослідження системи надання електронних адміністративних послуг» присвячений теоретичному аспекту дослідження даного питання.

Вказано, що пріоритетним завданням України на сьогодні є розвиток інформаційного суспільства, що спрямоване на користь людей, відкрите для всіх і цілеспрямоване на створення інноваційної моделі розвитку високотехнологічного суспільства, в якому кожна людина має всі умови для створення та накопичення інформації та знань, має до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати можливість кожному громадянину цілком реалізувати свій потенціал для забезпечення власного та суспільного розвитку та покращення рівня життя.

Варто зауважити, що адміністративні послуги вже були предметом наукових досліджень таких вітчизняних вчених – адміністративістів та дослідників, як В.Б. Авер'янов, В.М. Гаращук, Н.В. Гнидюк, І.П. Голосніченко, А.В. Кірмач, І.Б. Коліушко, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошук та ін. Проте, слід зазначити, що ці дослідження стосувались окремих аспектів адміністративних послуг, водночас багато питань є дискусійними або взагалі не висвітленими.

Зроблено висновок, що проблематика електронних адміністративних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання на єдиних методологічних засадах. Запровадження в Україні доктрини електронних адміністративних послуг, забезпечення належної якості надання адміністративних послуг вимагає системного підходу до правового регулювання даної сфери суспільних відносин. Публічне управління потребує створення рекомендацій щодо удосконалення діяльності органів місцевої влади в сфері надання адміністративних послуг. Увага з боку науковців галузі науки «Публічне управління» до проблеми ефективності та підвищення якості адміністративних послуг наданих органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування повинна стати поштовхом для прискорення здійснення адміністративної реформи.

У підрозділі 1.2. «Функціонування механізмів публічного управління процесами наданням електронних адміністративних послуг в Україні» проаналізовано сутність зазначеної процедури.

Наголошено, що найважливішим напрямком процесу реформування державного управління є формування та розвиток цілісної системи надання електронних адміністративних послуг. Пошук нових організаційно-економічних форм управління системою надання електронних адміністративних послуг і механізмів взаємодії зацікавлених сторін, є основною проблемою для підвищення ефективності використання

державних ресурсів, якості і доступності послуг, професіоналізму учасників процесу, контролю за прийнятими і виконаними грошовими зобов'язаннями бюджету в секторі державного управління.

Зроблені висновки, що функціонування механізмів публічного управління процесами наданням електронних адміністративних послуг в Україні стає для нашої країни важливим і актуальним у науково-практичному плані завданням. Варто зазначити, що існує гостра необхідність впровадження ІТ технологій як найважливішого компоненту розвитку адміністративних послуг. З цією метою необхідно здійснити моніторинг адміністративних послуг, виокремити з них ті, які можуть надаватися через мережу Інтернет за допомогою створення віртуальних офісів, що активно використовується у провідних зарубіжних країнах. Впорядкування та подальший розвиток системи надання адміністративних послуг на чітко визначених правових засадах дозволить забезпечити потреби споживачів адміністративних послуг, захистить їх права та інтереси гарантовані державою та законом.

У другому розділі *«Сучасний стан та напрями розвитку електронних адміністративних послуг в Україні»* досліджено проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні, проаналізовано нормативно-правовий аспект системи надання електронних адміністративних послуг, а також висвітлено міжнародний досвід надання електронних адміністративних послуг.

У підрозділі 2.1. *«Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні»* вказано, що на сьогодні Стратегія сталого розвитку «Україна-2020» та Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр. визначають розвиток електронного урядування одним із пріоритетних напрямів реформування системи державного управління в Україні.

Основними завданнями в рамках даного напрямку реформи державного управління, що передбачено реалізувати до кінця 2020 року, є:

- завершення переходу органів виконавчої влади на електронний документообіг та їх інтеграція до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;
- створення та вдосконалення відкритих державних реєстрів;
- електронізація адміністративних послуг – не менше 80 електронних адміністративних послуг третьої стадії розвитку, та 40 – четвертої стадії розвитку;
- розвиток відкритих даних.

Зроблено висновки, що для успішного втілення у нашій державі електронного урядування та забезпечення повної реалізації всіх його переваг необхідно пройти складний шлях наближення системи державного управління до європейських стандартів. Для цього Україні необхідний певний час, оскільки остаточний перехід до електронного урядування потребує багато проміжних етапів: від декларування на найвищому державному рівні цього напрямку в якості пріоритетного до удосконалення системи підготовки, перепідготовки та підвищення рівня кваліфікації державних службовців, які будуть безпосередньо здійснювати відповідні функціональні обов'язки.

У підрозділі 2.2. *«Нормативно-правовий аспект системи надання електронних адміністративних послуг»* зазначено, що в Україні ідея надання адміністративних послуг вперше була зафіксована в 1998 році у Концепції адміністративної реформи в Україні через призму формування України як «сервісної держави» з системою управління, яка буде близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності стане

служіння народу, національним інтересам. Передумовами нормативного врегулювання питання запровадження надання електронних послуг органами державної влади в Україні стали принципи, що були закладені в Законі України «Про концепцію Національної програми інформатизації» № 75/98-ВР від 04.02.1998 року та Законі України «Про національну програму інформатизації» № 74/98-ВР від 04.02.1998 року.

Зроблено висновки, що в основу розв'язання проблем правового регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі повинен бути покладений комплексний підхід, що включатиме широкий спектр заходів, а саме:

- удосконалення чинного законодавства, у тому числі закріплення еквівалентності юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур;
- формування механізмів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів державної влади й органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг;
- широке інформування споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі;
- розроблення ефективних механізмів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адміністративних послуг;
- створення правових і організаційних передумов для надання органами публічної адміністрації транскордонних адміністративних послуг;
- приділення достатньої уваги спеціальному навчанню й перекваліфікації державних службовців та інших осіб, які надають адміністративні послуги на підставі закону.

У підрозділі 2.3. «Європейські практики надання електронних адміністративних послуг: досвід для України» вказано, що протягом останніх десятиліть уряди розвинутих країн світу модернізували системи надання послуг з метою забезпечення швидшого й раціональнішого способу здійснення операцій, який спрямований і налаштований на відповідні соціальні категорії населення. У низці країн підвищили рівень надання публічних послуг за допомогою комплексного підходу, відомого як принцип «єдиного вікна».

У висновках зазначено, що розвиток систем надання адміністративних послуг у західних країнах за принципом «єдиного вікна» забезпечив вагомі позитивні результати. Істотно підвищено якість надання публічних послуг населенню, знижено рівень бюрократизму, скорочено публічні витрати шляхом поєднання комплексу методів і технологій управління, спрямованих на розроблення єдиних стандартів надання послуг, їх оцінювання й моніторингу, децентралізації системи їх надання, підвищення відкритості та прозорості діяльності адміністративних органів, якості інформування громадян під час надання їм публічних послуг (їх сприймають як клієнтів), мінімізацію контактів осіб із чиновниками; оптимізовано витрати часу й зусиль клієнтів на процедури отримання таких послуг (завдяки побудові розгалуженої інфраструктури спеціалізованих адміністративних установ (УП), а останніми роками – активному розвитку систем «електронного уряду»).

*У третьому розділі «Шляхи покращення системи надання електронних*

*адміністративних послуг в Україні»* розглянуто апробацію рекомендованих напрямів удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в діяльності ЦНАП, здійснено удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг, а також, відповідно до поставлених завдань, висвітлено реалізацію проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Миколаївській області.

У підрозділі 3.1. *«Апробація рекомендованих напрямів удосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в діяльності ЦНАП»* вказано, що ЦНАП є постійним робочим органом або структурним підрозділом місцевої держадміністрації чи виконавчого органу місцевої ради, рішення про створення якого приймає голова відповідної держадміністрації, міської або селищної рад, а у Києві – Київська міська рада. Звісно, що ЦНАП у своїй діяльності керуються Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про центр та їх діяльність, ґрунтуються на принципах:

- верховенства права, зокрема законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагають для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

Зроблені висновки, що для отримання необхідної інформації про риси та здатності персоналу ЦНАП, окрім названих вище інструментів, можна успішно використати будь-який інструментарій дослідження і оцінення типів поведінки індивідуумів і / або їх організованих груп, який дозволяє діагностувати такі характеристики: «мотивацію до успіху», «мотивацію до уникнення невдач», «міжособистісні стосунки», «тип поведінки в реальній групі», «тип поведінки в конфліктах», «згуртованість колективу», «людина-людина» тощо. Процес розвитку працівників, які безпосередньо контактують із «суб'єктами звернень», спрямовано на формування системи цінностей, рис характеру і психологічної схильності до співпраці як основних складників процесу обслуговування.

У підрозділі 3.2. *«Удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг»* з'ясовано, що сучасний досвід надання ЕАП в Україні свідчить про наявність низки характерних недоліків у процесі їх надання, а саме таких як правова невизначеність, невдосконаленість технологічних регламентів, відсутність процесів індивідуалізації послуг та комплексного визначення послуг, недостатній рівень взаємодії та інтеграції для ефективного вирішення завдань на міжгалузевих рівнях. Одним із шляхів виправлення зазначених недоліків є удосконалення сервісного механізму надання ЕАП.

Зроблено висновки, що сервісний механізм надання ЕАП пов'язаний з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян. Для сервісної організації управління пріоритетним показником

ефективності виступає рівень задоволеності споживачів послугами. Перспективами подальшого розвитку сервісного механізму надання ЕАП є регламентація функціонування онлайн-сервісів на сайтах суб'єктів надання ЕАП, визначення сервісної інфраструктури взаємодії між надавачами послуг, удосконалення роботи єдиного державного порталу адміністративних послуг.

У підрозділі 3.3. «Реалізація проектів з розвитку системи надання електронних адміністративних послуг у Миколаївській області» наголошено, що розпорядженням Кабінету Міністрів України № 394-р від 16 листопада 2016 р. була схвалена Концепція розвитку системи надання електронних послуг в Україні. Зазначеною концепцією визначено напрями формування ефективної системи електронних послуг для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб. Реалізувати Концепцію було заплановано до 2020 року в три етапи. На першому, зокрема, передбачено оптимізацію порядків надання пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово, реалізацію пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації. На другому етапі передбачалось провести оптимізацію порядків надання адміністративних послуг та широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг. А на третьому етапі (2020 р.) планується забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг.

Найменшу кількість адміністративних послуг отримують мешканці Ольшанської ОТГ Миколаївського району Миколаївської області – 70 видів адміністративних послуг, включно з найнеобхіднішими в ОТГ: реєстрація жителів, соціальні та пенсійні послуги, земельні послуги, послуги місцевого значення, реєстрація бізнесу та нерухомості. Проте, серед них послуг, що надаються в електронному вигляді поки відсутні.

Найбільшу кількість адміністративних послуг отримують мешканці м. Первомайськ – 188 видів адміністративних послуг та м. Южноукраїнськ – 211 видів адміністративних послуг. Проте, серед них послуг, що надаються в електронному вигляді поки відсутні.

У результаті дослідження автором магістерської роботи було запропоновано рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП у Миколаївській області щодо аналізу якості послуг, а саме:

- Організація вивчення громадської думки щодо якості послуг ЦНАП. Визначення відповідальної особи за цю роботу. Створення на веб-сайті ЦНАП сторінки про результати громадської думки про якість адміністративних послуг;
- Активізація роботи по анкетуванню якості послуг узгоджено анкети «Оцінювання якості роботи», розміщеній на сайті;
- Проведення опитування та/або анкетування громадян та впроваджувати інші види зворотнього зв'язку щодо якості послуг ЦНАП для відслідковування змін якості послуг ЦНАП;
- Ведення обліку протермінованих справ і визначати заходи по усуненню цих недоліків;
- Ведення обліку скарг і пропозицій, а також прийнятих заходів по їх розгляду;
- Проведення квартального/піврічного/річного аналізу зауважень і



пропозицій, результатів опитування щодо якості надання адмінпослуг та формувати необхідні дії і заходи для їх поліпшення.

Отже, створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечуватимуть надання адміністративних послуг органами державної влади й місцевого самоврядування, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг. Однак, ураховуючи 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.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі наведено нове вирішення актуального наукового завдання з обґрунтування теоретичних положень та розроблення напрямів вдосконалення системи надання електронних адміністративних послуг в Україні. Результати дослідження дають підстави сформулювати висновки і рекомендації, що мають теоретичне та практичне значення. Відповідно до зазначеної мети і поставлених завдань варто зробити наступні висновки:

1. Інформаційне суспільство створюється та розвивається на основі інформаційних технологій, інформаційних систем, штучного інтелекту, інтегрованої системи зв'язку, сучасних комп'ютерів та автоматизації всіх галузей людської діяльності. Це забезпечує кожній людині доступ до різноманітної інформації і знань та сприяє кардинальним змінам в усій системі суспільних відносин.

Варто зауважити, що адміністративні послуги вже були предметом наукових досліджень таких вітчизняних вчених – адміністративістів та дослідників, як В.Б. Авер'янов, В.М. Гаращук, Н.В. Гнидюк, І.П. Голосніченко, А.В. Кірмач, І.Б. Коліушко, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошук та ін. Проте, слід зазначити, що ці дослідження стосувались окремих аспектів адміністративних послуг, водночас багато питань є дискусійними або взагалі не висвітленими.

Науковці стверджують, що електронні адміністративні послуги – це послуги, які отримав користувач, не виходячи з дому; всі етапи отримання адміністративної послуги він отримав в електронному вигляді через функціонування «єдиного вікна», тобто перелік адміністративних послуг, умови одержання адміністративної послуги, хто надає адміністративну послугу та які він має повноваження щодо надання адміністративної послуги, повний перелік та норми і правила заповнення документів, які є необхідними для отримання адміністративної послуги, оплата або її відсутність при наданні адміністративної послуги, крайні терміни надання адміністративної послуги, перелік умов та законодавче їх обґрунтування для відмови у наданні адміністративної послуги — всі документи та інформація надаються в електронному вигляді. Користувач (суб'єкт звернення) може здійснити контроль на кожному етапі реалізації адміністративної послуги.

Для світового досвіду характерні тенденції застосування принципів менеджменту в державному управлінні. На думку Д. Осборна, Т. Геблера, Г. Пітерса, Р.Родеса, у державному управлінні мають бути використані принципи функціонування бізнесу:

забезпечення споживачів якісними послугами на основі залучення недержавних ресурсів та включення громадян у процеси вироблення державної політики. Однак слід зазначити, що цю модель можна впроваджувати лише за умови функціонування ринку, бо вона базується на ідеї сервісної держави – надання послуг громадянам.

Таким чином, проблематика електронних адміністративних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання на єдиних методологічних засадах. Увага з боку науковців галузі науки «Публічне управління» до проблеми ефективності та підвищення якості адміністративних послуг наданих органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування повинна стати поштовхом для прискорення здійснення адміністративної реформи.

2. Можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі передбачена ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги». Так в редакції Закону України «Про адміністративні послуги» що діяла до 10 грудня 2015 року, надання адміністративних послуг в електронній формі передбачалося здійснювати виключно через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Проте Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10 грудня 2015 року № 888-VIII установлено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

За станом на січень 2020 року в Україні згідно інформації, що міститься у розділі «Електронні послуги» Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади України, надається 130 електронних адміністративних послуг.

Здійснений аналіз законодавчого регулювання надання електронних адміністративних послуг вказує, що в основу розв'язання проблем правового регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі повинен бути покладений комплексний підхід, що включатиме широкий спектр заходів, а саме:

- удосконалення чинного законодавства, у тому числі закріплення еквівалентності юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в електронній формі й письмовій формі на паперових носіях в єдиному законодавчому акті щодо регулювання адміністративних процедур;
- формування механізмів ефективної взаємодії та інтеграції інформаційних систем органів державної влади й органів місцевого самоврядування на базі Єдиного державного порталу надання адміністративних послуг;
- широке інформування споживачів адміністративних послуг про можливість отримати їх в електронній формі та розроблення заходів заохочення отримувати послуги саме в електронній формі;
- розроблення ефективних механізмів електронної ідентифікації й автентифікації споживачів адміністративних послуг в електронній формі з метою безпечного користування електронними сервісами надання адміністративних послуг;
- створення правових і організаційних передумов для надання органами публічної адміністрації транскордонних адміністративних послуг;
- приділення достатньої уваги спеціальному навчанню й перекваліфікації державних службовців та інших осіб, які надають адміністративні послуги на підставі

закону.

3. Європейський вектор розвитку, який обрала Українська держава вимагає поступового перетворення країни на високорозвинену, правову та цивілізаційну державу з відповідним рівнем демократії та соціальної стабільності. Виклики, які постали перед нашою державою вимагають системних реформ, спрямованих на модернізацію українського суспільства. Одними із таких трансформацій повинно стати якісне надання електронних адміністративних послуг, які є показником розвитку держави.

У країнах Європейського Союзу і Північної Америки органи публічної влади розробили та закріпили в нормативно-правових актах стандарти надання послуг ще у 90-х роках минулого століття. Стандарти укладено на підставі принципів, закладених у хартіях – програмах модернізації державного управління, спрямованих на покращення якості публічних послуг, прийнятих на початку 90-років у Великій Британії, Франції, Бельгії, інших європейських країнах, США, Канаді тощо. Хартії містили опис послуг, стандарти, які застосовують у сфері надання певної послуги; критерії оцінювання якості послуг, механізми оскарження дій державних службовців

Наслідки практичного втілення концепції «сервісної» держави в країнах Заходу деякі фахівці оцінюють неоднозначно. Увагу акцентують на проблемах, пов'язаних із моніторингом бюджетних коштів, виділених на надання адміністративних послуг населенню, що постали в умовах фінансової децентралізації; траплялися випадки погіршення якості надання послуг і посилення соціальної напруженості, оскільки громадяни вимушені були платити за послуги більше. Однак здебільшого такі проблеми виникали в західних країнах на початкових етапах реформування систем надання публічних послуг, ситуація згодом поліпшувалася завдяки належній державній політиці в цій сфері та реформам в інших сферах публічного управління. Зазначене необхідно враховувати під час аналізу й імплементації апробованих зарубіжних практик у реаліях України.

4. Сучасний досвід надання ЕАП в Україні свідчить про наявність низки характерних недоліків у процесі їх надання, а саме таких як правова невизначеність, невдосконаленість технологічних регламентів, відсутність процесів індивідуалізації послуг та комплексного визначення послуг, недостатній рівень взаємодії та інтеграції для ефективного вирішення завдань на міжгалузевих рівнях. Одним із шляхів виправлення зазначених недоліків є удосконалення сервісного механізму надання ЕАП.

Отже, сервісний механізм надання ЕАП пов'язаний з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян. Для сервісної організації управління пріоритетним показником ефективності виступає рівень задоволеності споживачів послугами. Перспективами подальшого розвитку сервісного механізму надання ЕАП є регламентація функціонування онлайн-сервісів на сайтах суб'єктів надання ЕАП, визначення сервісної інфраструктури взаємодії між надавачами послуг, удосконалення роботи єдиного державного порталу адміністративних послуг.

5. Процес реалізації зазначеної Концепції позачився активним впровадженням та наданням електронних послуг в Україні, в тому числі і в Миколаївській області. На території області діє 25 центри надання адміністративних послуг, у тому числі 4 міських (міст обласного значення), 19 районних та 2 центри в ОТГ прийом в яких здійснюють більше 100 адміністраторів. Середня кількість видів адміністративних послуг, що надаються у центрах надання адміністративних послуг становить – 183 види.

Проаналізувавши недоліки у роботі ЦНАП м. Миколаєва та на основі проведеного опитування автором магістерського дослідження були розроблені рекомендації для поліпшення роботи ЦНАП у Миколаївській області з питань діяльності ЦНАП, а саме:

- Розширення спектру послуг ЦНАП (зокрема запровадження надання послуг реєстрації цивільного стану, пенсійних послуг, реєстрації транспортних засобів, видачу посвідчень водія тощо);
- Приведення у відповідність Перелік послуг, що надаються;
- Удосконалення веб-сайту: проведення аналізу наявних ІК і ТК і розміщення їх на сайті, привівши їх наявність у відповідність з адміністративними послугами, що надаються;
- Розширення кількості дистанційного отримання адміністративних послуг: впровадження он-лайн консультування та інформування (чати, соціальні мережі, електронна пошта тощо);
- надання клієнтам можливості дистанційного запису на відвідування, можливості відстежувати чергу он-лайн.

Рекомендаціями для поліпшення роботи ЦНАП у Миколаївській області щодо вимог до приміщення ЦНАП та його облаштування можуть бути:

- Збільшення числа робочих місць в районах міста, прагнення до створення повноцінних відділень (філій), що зніме навантаження з центрального офісу;
- Підвищення комфортності приміщення для відвідувачів, а саме: встановлення кавового автомату, організація місця для гардеробу, зберігання речей, відведення місця для паління, організація кімнати гігієни для осіб з обмеженими можливостями;
- забезпечення покажчика розташування наявної кімнати гігієни для відвідувачів;
- обладнання робочого місця з комп'ютером для самообслуговування відвідувачів.

## АНОТАЦІЯ

**Осіпцова Г.С. Система надання електронних адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. – Рукопис.**

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 281 «Публічне управління та адміністрування». – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2020.

Глобальні трансформації, які сьогодні властиві українському суспільству та внутрішні протиріччя розвитку держави довели, що існуюча система надання адміністративних послуг не відповідає вимогам часу. Електронізація управлінської діяльності і стратегічний євроінтеграційний курс України зумовлюють кардинальне переосмислення цієї системи. З метою подальшого гармонійного інтегрування українського суспільства в європейське, вдосконалення управління системою надання адміністративних послуг вимагає формування нової моделі через застосування конкретного, науково обґрунтованого і публічно нормативно визначеного інструментарію на основі впровадження сучасних технологій мережевої взаємодії.

Проведене дослідження показало, що створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечуватимуть надання адміністративних послуг органами державної

влади й місцевого самоврядування, є позитивним явищем на початковому етапі реформування системи електронних адміністративних послуг. Однак, ураховуючи 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.

**Ключові слова:** електронні адміністративні послуги, ЦНАП, сервісний механізм, зарубіжний досвід.

**Osipsova GS The system of electronic administrative services in Ukraine: current state and prospects for development. - Manuscript.**

Graduate work for obtaining an educational degree «Master» in Specialty - 281 «Public Administration and Administration». - Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2020.

The global transformations that are characteristic of Ukrainian society today and the internal contradictions of the state's development have proved that the existing system of providing administrative services does not meet the requirements of time. The electrification of management and the strategic European integration course of Ukraine lead to a radical rethinking of this system. In order to further harmonize Ukrainian society with European society, improving the management of the administrative service delivery system requires the formation of a new model through the use of specific, scientifically sound and publicly defined instruments based on the introduction of modern network interaction technologies.

The conducted research has shown that the creation of separate electronic services in Ukraine, which will provide administrative services to public authorities and local self-government, is a positive phenomenon at the initial stage of reforming the electronic administrative services system. However, taking into account the European experience in organizing the system of electronic administrative services, the ultimate goal of developing their provision should be the integration of individual electronic services for providing administrative services into a single nationwide web portal, the functions of which will be performed by the Single State Portal of Administrative Services.

**Keywords:** electronic administrative services, CNAP, service mechanism, foreign experience.

**СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ:**

1. Осіпцова Г.С.. Удосконалення сервісного механізму надання електронних адміністративних послуг на основі кращих європейських практик // Науково-практична конференція. «Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС»: тези. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ імені Петра Могили, 2019. – С. 438 - 440.
2. Осіпцова Г.С. Європейські практики надання електронних адміністративних послуг: досвід для України // Студентські наукові студії: Молодіжний науковий журнал. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019 (подано до друку)