

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

ЯКОВЛЕВА ІННА МИКОЛАЇВНА

**ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЯК ГОЛОВНИЙ
КРИТЕРІЙ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Одним із факторів розвитку громадянського суспільства в демократично розвинених країнах є дієвий інститут надання адміністративних електронних послуг. Запорукою розвитку інформаційного суспільства є розвиток електронного урядування як нового способу здійснення державної влади в напрямку розвитку демократії, шляхом використання широкого спектру передових та інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій, що забезпечують надання якісно нових та різноманітних державних послуг у режимі реального часу для всіх категорій осіб, як на міжнародному, так і на національному рівні.

Головна мета електронного урядування - створити такі відносини в суспільстві, на основі яких здійснюється державне управління за принципами відкритості та прозорості, де діють якісно нові форми діяльності органів державного управління, а їх взаємодія з громадянами та суб'єктами господарювання реалізується через доступ до управлінських інформаційних ресурсів із наданням електронних адміністративних послуг.

Впровадження інтернет-технологій у сферу державної влади, з одного боку, підвищить її ефективність, а з іншого боку, це зробить роботу публічної влади більш прозорою. Робота в електронній площині кардинально змінює атмосферу взаємодії між чиновниками та населенням. Кожен громадянин отримує можливість відстежувати події в діяльності державних органів влади, органів місцевого самоврядування, знати про їх плани роботи, безпосередньо взаємодіяти з ними без черг і непотрібної бюрократії.

Саме розвиток електронних адміністративних послуг дає можливість зменшити корупцію в органах влади. Електронний формат надання адміністративних послуг має стати двигуном, який дозволить розробити нову парадигму державного управління в процесі розробки електронного урядування, метою якого є покращення добробуту населення, підвищення конкурентоспроможності підприємств та держави загалом, та забезпечити нові пріоритети розвитку України.

Незважаючи на інтенсивність та широкий спектр досліджень, присвячених різним аспектам надання електронних адміністративних послуг громадянам, багато питань у цій сфері залишаються достатньо дискусійними, а також недостатньо дослідженими, що й зумовило актуальність роботи.

Стан наукової розробки теми. Джерельну базу дослідження складають роботи українських та закордонних науковців, які розкривають різні аспекти надання електронних адміністративних послуг громадянам. Так, серед вітчизняних науковців, які присвячують свої роботи дослідженню електронних адміністративних послуг, можна

виокремити роботи О. Буханевич, В. Ємельянова, О. Загаєцької, Г. Бондар, І. Клименка, Я. Михайлюк, І. Тищенкої, М. Репецької. Характеристику видам (типам) публічних послуг надали: Ю. Абраменко, В. Тимошук, Т. Коломоєць, О. Берназюк. Особливості електронного урядування та електронної демократії розкриті у роботі А. Семенченка та В. Дрешпака.

Проте вважаємо, що необхідно продовжувати наукові дослідження за даною проблематикою, нагальним є розкриття та вирішення проблеми у сфері надання електронних адміністративних послуг в Україні, а для цього, зокрема, мають бути визначені шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг в нашій державі.

Метою роботи є аналіз особливостей та шляхів удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг як головного критерію якості та ефективності публічного управління.

Для досягнення мети було визначено наступні **завдання**:

1. проаналізувати джерельну базу дослідження, визначити основні поняття та категорії;
2. проаналізувати законодавчу та нормативно-правову базу дослідження;
3. проаналізувати закордонний досвід у сфері надання електронних адміністративних послуг;
4. охарактеризувати особливості надання електронних адміністративних послуг для громадян та для бізнесу в Україні;
5. дослідити електронні адміністративні послуги органів місцевого самоврядування для населення;
6. розкрити проблеми у сфері надання електронних адміністративних послуг в Україні та визначити шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг в нашій державі.

Об'єктом дослідження є електронні адміністративні послуги.

Предметом дослідження є особливості, проблеми та шляхи вдосконалення надання електронних адміністративних послуг як головного критерію якості та ефективності публічного управління в Україні та світі.

Методи дослідження. У процесі дослідження були використані загальнонаукові методи, які дали змогу ґрунтовно дослідити теоретичні та практичні аспекти надання електронних адміністративних послуг в Україні та світі. Так, порівняльний метод використовується при дослідженні закордонного досвіду у сфері надання електронних адміністративних послуг. Методи системного та структурного аналізу були використані

при дослідженні поняття та сутності електронних адміністративних послуг.

Системний підхід є методологічною основою всієї роботи й використовується для вирішення більшості завдань дослідження. Зокрема, з позицій системного підходу розглянуто систему електронних адміністративних послуг в Україні. Для аналізу законодавчих актів та нормативних документів використовувався системно-аналітичний метод.

У роботі також використовувались такі загальнонаукові методи, як метод аналізу та синтезу, метод індукції та дедукції.

Наукова новизна одержаних результатів обумовлена тим, що дане дослідження є спробою комплексного аналізу особливостей, проблем та шляхів вдосконалення надання електронних адміністративних послуг як головного критерію якості та ефективності публічного управління в Україні та світі.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки роботи можуть бути використані для подальшого науково-теоретичного дослідження особливостей та шляхів оптимізації надання електронних адміністративних послуг в Україні, а також у навчальному процесі під час навчання фахівців з державного управління.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки дослідження апробовано у формі доповіді на XXIV Всеукраїнській щорічній науково-методичній конференції «Могилянські читання – 2021: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти (м. Миколаїв, 8-12 листопада 2021 р.) на тему: «Електронні адміністративні послуги в країнах ЄС».

Структура роботи зумовлена її метою та завданнями і складається зі вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків та списку використаних джерел (109 найменувань), додатків. Загальний обсяг роботи складає 98 сторінок, з яких 82 - основного тексту.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність і рівень розробленості обраної теми; визначено мету й основні завдання, об'єкт, предмет та методи дослідження; описано наукову новизну; встановлено практичне значення одержаних результатів магістерської роботи; вказано апробацію результатів дослідження; зазначено про структуру та обсяги роботи.

У **першому розділі** *«Теоретичні засади дослідження електронних адміністративних послуг як головного критерію якості та ефективності публічного управління»* окреслено загальні аспекти дослідження електронних адміністративних

послуг.

У підрозділі 1.1. «Джерельна база, основні поняття і категорії дослідження» проаналізовано джерельну базу дослідження, до якої входить законодавство України, роботи українських та закордонних науковців, які розкривають різні аспекти надання електронних адміністративних послуг громадянам. Так, серед вітчизняних науковців, які присвячують свої роботи дослідженню електронних адміністративних послуг, можна виокремити роботи О. Буханевич, В. Ємельянова, О. Загаєцької, Г. Бондар, І. Клименка, Я. Михайлюк, І. Тищенкої, М. Репецької, Ю. Абраменко, В. Тимошук, Т. Коломоєць, О. Берназюк, А. Семенченка, В. Дрешпака. Визначено, що найважливішою функцією державних структур за умови функціонування сервісно-орієнтованої держави є надання державою послуг. Категорія «послуги» вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує. Ключовими серед муніципальних та державних послуг є адміністративні послуги. Від того, як налагоджено надання цих послуг, громадяни формують своє уявлення про роботу органів місцевого самоврядування та державної влади взагалі та своє ставлення до окремих посадових осіб цих органів та їх професіоналізму. Основними якостями адміністративної послуги є оперативність, якість, доступність та зручність її надання. Одним із основних напрямків реформ «публічних послуг» у розвинених країнах були і залишаються впровадження інформаційних технологій для надання послуг. Перехід до надання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді сприяє підвищенню рівня життя громадян та покращенню бізнес-середовища.

У підрозділі 1.2. «Законодавча та нормативно-правова база дослідження» доведено, що в Україні створено ґрунтовну нормативно-правову базу для надання електронних адміністративних послуг населенню. Нормативно-правова база дослідження складається з трьох ключових груп: закони України у сфері розвитку електронного урядування; підзаконні нормативно-правові акти національного законодавства з питань запровадження електронного врядування в Україні; акти органів місцевого самоврядування щодо запровадження електронних адміністративних послуг. Ключовими у сфері надання електронних адміністративних послуг сьогодні є Закон України «Про адміністративні послуги» та Закон України «Про особливості надання електронних публічних послуг». Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій вимагає постійного оновлення законодавчої бази.

У підрозділі 1.3. «Закордонний досвід у сфері надання електронних адміністративних послуг» проаналізовано досвід розвинених країн у сфері формування сучасного суспільства та відкритого публічного управління - «електронного уряду».

«Електронний уряд» дозволяє громадянам оперативно отримувати відповіді на соціально важливі питання, не взаємодіючи безпосередньо з державними службовцями, знімає різноманітні бар'єри адміністративного характеру при отриманні адміністративних послуг, а також полегшує доступ до офіційної інформації, мінімізується вплив корупційної складової. Більшість успішних практик надання адміністративних послуг громадянам в електронному форматі вказують на необхідність створення єдиного інтегрованого порталу, де подано весь перелік адмінпослуг, які надаються органами влади (центральної та місцевої) в країні.

У другому розділі *«Аналіз системи електронних адміністративних послуг в Україні»* здійснено ґрунтовний аналіз особливостей надання електронних адміністративних послуг для громадян та для бізнесу в Україні, а також розкрито особливості надання електронних адміністративних послуг органами місцевого самоврядування для населення.

У підрозділі 2.1. «Особливості надання електронних адміністративних послуг для громадян» з'ясовано, що реалізація національної політики з розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування дозволяє реалізовувати значну кількість завдань подальшого соціально-економічного та політичного розвитку України, гармонійного входження до світового інформаційного співтовариства. Сьогодні для громадян України доступними є низка електронних адміністративних послуг, які надаються різними органами державної та місцевої влади. Портал Дія фактично містить всі електронні послуги різних органів державної влади та є платформою для отримання електронних адмінпослуг. Доступ до електронних сервісів державних органів влади, установ та служб можливий шляхом авторизації за допомогою кількох інструментів ідентифікації на вибір: ідентифікація з використанням ЕЦП, ідентифікація з використанням BankID, ідентифікація з використанням Mobile ID KS, ідентифікація з використанням BankID НБУ, через email та пароль.

У підрозділі 2.2. «Електронні адміністративні послуги для бізнесу» охарактеризовано ті електронні послуги, які надаються органами влади для підприємців в Україні. Виявлено, що для бізнесу в Україні поступово створюються всі умови отримання електронних адміністративних послуг. Наразі можна зареєструвати та ліквідувати ФОП через мережу Інтернет. Державна податкова служба, Державна служба України з безпеки на транспорті, Державне агентство водних ресурсів України, Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками надають низку електронних сервісів для фізичних та юридичних осіб. На інтегрованому

порталі Дія представлено низку електронних послуг для бізнесу.

У підрозділі 2.3. «Електронні адміністративні послуги органів місцевого самоврядування для населення» встановлено, що органи місцевого самоврядування 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. Сьогодні існує велика різниця між якістю і кількістю електронних послуг, які надаються органами влади у різних територіальних громадах. Зокрема, вважаємо, що у місті Миколаєві стан надання електронних адміністративних послуг органами місцевої влади є одним із найгірших, адже відсутній окремий портал по наданню таких послуг, а на порталі Дія жителі міста можуть отримати лише загальнодержавні адмінпослуги. На місцевому рівні необхідним є покращення технічного оснащення органів місцевої влади задля реалізації концепцій щодо надання електронних послуг громадянам, навчання громадян та службовців роботі з електронними сервісами.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення надання електронних адміністративних послуг як головного критерію якості та ефективності публічного управління в Україні» виокремлено проблеми у сфері надання електронних адміністративних послуг в Україні та запропоновано шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг в Україні

У підрозділі 3.1. «Проблеми у сфері надання електронних адміністративних послуг в Україні» з'ясовано, що незважаючи на певні успіхи у сфері запровадження електронних адміністративних послуг, є низка проблем у цій сфері. Зокрема, недостатня інформованість населення про електронні адмінпослуги, велика кількість людей, які не вміють користуватися такими послугами, недостатнє забезпечення органів влади, які надають електронні адмінпослуги, технікою та програмним забезпеченням. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль - сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Також важливою проблемою є велика різниця між якістю і кількістю електронних адміністративних послуг органів влади та послугами, які надаються органами місцевого самоврядування.

У підрозділі 3.2. «Шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг в Україні» встановлено, що інформування та популяризація електронних послуг мають стати обов'язковими атрибутами державної політики щодо розвитку цифрових компетенцій. Незважаючи на суттєву довгострокову економію фінансових витрат

суспільства та державних структур, пов'язану з переведенням адміністративних послуг в електронну форму, доцільність цього напрямку електронного уряду має не тільки фінансові показники. Адже адміністративні послуги носять соціальний характер і оцінити досягнуті результати лише з погляду фінансової ефективності практично неможливо.

ВИСНОВКИ

Отриманні результати у процесі дослідження дають змогу сформулювати такі висновки і пропозиції:

1. Найважливішою функцією державних структур за умови функціонування сервісно-орієнтованої держави є надання державою послуг. Категорія «послуги» вказує на взаємодію між суб'єктом, що пропонує і надає послуги об'єкту, який їх потребує. Ключовими серед муніципальних та державних послуг є адміністративні послуги. Від того, як налагоджено надання цих послуг, громадяни формують своє уявлення про роботу органів місцевого самоврядування та державної влади взагалі та своє ставлення до окремих посадових осіб цих органів та їх професіоналізму. Законом України Про адміністративні послуги» визначено, що 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. Основними якостями адміністративної послуги є оперативність, якість, доступність та зручність її надання. Одним із основних напрямків реформ «публічних послуг» у розвинених країнах були і залишаються впровадження інформаційних технологій для надання послуг. Єдиний веб портал органів виконавчої влади України визначає електронну послугу (або е-послугу) як «адміністративну або іншу публічну послугу, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Відповідно, перехід до надання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді сприяє підвищенню рівня життя громадян та покращенню бізнес-середовища. Інструменти електронного уряду знижують адміністративні бар'єри, економлять час громадян, спрощують реєстрацію компаній, отримання погоджень та дозволів.

2. В Україні створено ґрунтовну нормативно-правову базу для надання електронних адміністративних послуг населенню. Нормативно-правова база дослідження складається з трьох ключових груп: першу групу складають закони України у сфері розвитку електронного урядування; до другої групи відносяться підзаконні нормативно-правові акти національного законодавства з питань запровадження електронного урядування в Україні; третю групу складають акти органів місцевого самоврядування

щодо запровадження електронних адміністративних послуг. Ключовими у сфері надання електронних адміністративних послуг сьогодні є Закон України «Про адміністративні послуги» та Закон України «Про особливості надання електронних публічних послуг». Саме цим Законом введено низку нових термін, зокрема, і термін «електронна публічна послуга». Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій вимагає постійного оновлення законодавчої бази. Проблемною, на нашу думку, є реалізація існуючої нормативно-правової бази, зокрема, через брак фінансування.

3. У розвинених країнах одним із головних елементів формування сучасного суспільства та відкритого публічного управління є «електронний уряд». «Електронний уряд» дозволяє громадянам оперативно отримувати відповіді на соціально важливі питання, не взаємодіючи безпосередньо з державними службовцями, знімає різноманітні бар'єри адміністративного характеру при отриманні адміністративних послуг, а також полегшує доступ до офіційної інформації, мінімізується вплив корупційної складової. Більшість успішних практик надання адміністративних послуг громадянам в електронному форматі вказують на необхідність існування єдиного інтегрованого порталу, де подано весь перелік адмінпослуг, які надаються органами влади (центральної та місцевої) в країні. Класифікація Євросоюзу, зокрема, передбачає 20 видів основних державних послуг, які повинні надаватися в електронному вигляді відповідно до концепції створення електронного уряду. Так, громадянин повинен мати можливість в он-лайні сплатити податки, отримати соціальну допомогу, стати на облік на біржі праці, оформити паспорт або права водія, поставити своє авто на облік, подати заяву в поліцію, записатися на прийом до лікаря, знайти книгу в бібліотеці он-лайн, замовити свідоцтво про шлюб і народження дитини і навіть вступити до вищого навчального закладу. Бізнесмен має право через мережу Інтернет вирішити питання, пов'язані з реєстрацією бізнесу, подачею статистичних даних, сплатою податків, оформленням митних декларацій, соціальними виплатами своїм співробітникам. Перелік державних послуг постійно розширюється.

4. Реалізація національної політики з розвитку інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування дозволяє реалізовувати значну кількість завдань подальшого соціально-економічного та політичного розвитку України, гармонійного входження до світового інформаційного співтовариства. Сьогодні для громадян України доступними є низка електронних адміністративних послуг, які надаються різними органами державної та місцевої влади. Портал Дія фактично містить всі електронні послуги різних органів державної влади та є платформою для отримання електронних адмінпослуг. Доступ до електронних сервісів державних органів влади,

установ та служб можливий шляхом авторизації за допомогою кількох інструментів ідентифікації на вибір: ідентифікація з використанням ЕЦП, ідентифікація з використанням BankID Приватбанку (платна), ідентифікація з використанням Mobile ID KS, ідентифікація з використанням BankID НБУ, через email та пароль.

Для бізнесу в Україні поступово створюються всі умови отримання електронних адміністративних послуг. Так, сьогодні можна зареєструвати та ліквідувати ФОП через мережу Інтернет. Державна податкова служба, Державна служба України з безпеки на транспорті, Державне агентство водних ресурсів України, Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками надають низку електронних сервісів для фізичних та юридичних осіб. На інтегрованому порталі Дія представлено низку електронних послуг для бізнесу.

5. Органи місцевого самоврядування 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. Сьогодні існує велика різниця між якістю і кількістю електронних послуг, які надаються органами влади у різних територіальних громадах. Зокрема, вважаємо, що у місті Миколаєві стан надання електронних адміністративних послуг органами місцевої влади є одним із найгірших, адже відсутній окремий портал по наданню таких послуг, а на порталі Дія жителі міста можуть отримати лише загальнодержавні адмінпослуги. На місцевому рівні необхідним є покращення технічного оснащення органів місцевої влади задля реалізації концепцій щодо надання електронних послуг громадянам, навчання громадян та службовців роботі з електронними сервісами.

6. Виявлено, що сьогодні, незважаючи на певні успіхи у сфері запровадження електронних адміністративних послуг, є низка проблем у цій сфері. Зокрема, недостатня інформованість населення про електронні адмінпослуги, велика кількість людей, які не вміють користуватися такими послугами, недостатнє забезпечення органів влади, які надають електронні адмінпослуги, технікою та програмним забезпеченням. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль - сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Також важливою проблемою є велика різниця між якістю і кількістю електронних адміністративних послуг органів влади та послугами, які надаються органами місцевого самоврядування.

Інформування та популяризація електронних послуг мають стати обов'язковими атрибутами державної політики щодо розвитку цифрових компетенцій. Незважаючи на суттєву довгострокову економію фінансових витрат суспільства та державних структур, пов'язану з переведенням адміністративних послуг в електронну форму, доцільність цього напрямку електронного уряду має не тільки фінансові показники. Адже адміністративні послуги носять соціальний характер і оцінити досягнуті результати лише з погляду фінансової ефективності практично неможливо.

На думку автора, сьогодні задля покращення надання електронних адміністративних послуг в Україні необхідно вжити наступних заходів:

по-перше, запровадити єдине оформлення та правила надання інформації на офіційних веб-порталах та веб-сайтах всіх органів державної та місцевої влади, які надають електронні адміністративні послуги для населення та бізнесу;

по-друге, розробити програму модернізації ІТ-інфраструктури органів державної влади та органів місцевого самоврядування та забезпечити її фінансування;

по-третє, розширити освітню мережу задля навчання цифрової грамотності населення України;

по-четверте, долучити до інтегрованого порталу електронних послуг diia.gov.ua послуги, які надаються місцевими органами влади.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

Бондар Г.Л., Яковлева І.М. Електронні адміністративні послуги в країнах ЄС / Г.Л. Бондар, І.М. Яковлева // XXIV Всеукраїнська науково-методична конференція «Могилянські читання - 2021: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти». Миколаїв, Україна, 16-20 листопада 2021 р. Тези. – Миколаїв, 2021. – С. 29-31.

АНОТАЦІЯ

Яковлева І.М. Електронні адміністративні послуги як головний критерій якості та ефективності публічного управління. – На правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2021.

Кваліфікаційну роботу присвячено дослідженню особливостей та шляхів удосконалення механізмів надання електронних адміністративних послуг як головного

критерію якості та ефективності публічного управління. У вступі обґрунтовано актуальність та рівень розробки теми; окреслено мету та основні завдання, об'єкт, предмет та методи дослідження; описано наукову новизну; встановлено практичне значення отриманих результатів магістерської роботи; вказано апробацію результатів дослідження; зазначено структуру та обсяг роботи. На початку роботи окреслено загальні аспекти дослідження електронних адміністративних послуг. Зокрема, охарактеризовано джерельну базу дослідження, визначено основні поняття та категорії, проаналізовано законодавчу та нормативно-правову базу дослідження, а також закордонний досвід у сфері надання електронних адміністративних послуг. Основна частина дослідження присвячена ґрунтовному особливостей надання електронних адміністративних послуг для громадян та для бізнесу в Україні, а також електронних адміністративних послуг органів місцевого самоврядування для населення. Наприкінці роботи розкрито проблеми у сфері надання електронних адміністративних послуг в Україні та запропоновано шляхи покращення надання електронних адміністративних послуг в нашій державі. Зокрема, задля покращення надання електронних адміністративних послуг в Україні необхідно запровадити єдине оформлення та правила надання інформації на офіційних веб-порталах та веб-сайтах всіх органів державної та місцевої влади, які надають електронні адміністративні послуги для населення та бізнесу; розробити програму модернізації ІТ-інфраструктури органів державної влади та органів місцевого самоврядування та забезпечити її фінансування; розширити освітню мережу задля навчання цифрової грамотності населення України; долучити до інтегрованого порталу електронних послуг dii.gov.ua послуги, які надаються місцевими органами влади.

Ключові слова: адміністративна послуга, електронна адміністративна послуга, інформатизація публічного управління, органи державної влади.

SUMMARY

Yakovleva I.M. Electronic administrative services as the main criterion of quality and efficiency of public administration. – On rights for a manuscript.

Master's thesis for a master's degree. Petro Mohyla Black Sea National University. - Mykolaiv, 2021.

The master's thesis is devoted to studying the features and ways to improve the mechanisms of providing electronic administrative services as the main criterion for the quality and efficiency of public administration. The introduction substantiates the relevance and level of development of the topic; the purpose and main tasks, object, subject, and methods of research

are outlined; described scientific novelty; the practical significance of the obtained results of the master's work is established; approbation of research results is indicated; the structure and scope of work are shown. At the beginning of the work, the general aspects of research of electronic administrative services are outlined. In particular, the source base of the study is characterized, the basic concepts and categories are defined, the legislative and normative-legal base of the research is analyzed, and the foreign experience in the field of providing electronic administrative services. The central part of the study is devoted to the particular features of providing electronic administrative services for citizens and businesses in Ukraine and electronic administrative services of local governments for the population. At the end of the work, the problems in the field of providing electronic administrative services in Ukraine were revealed, and ways to improve the provision of electronic administrative services in our country were identified.

Keywords: administrative service, electronic administrative service, informatization of public administration, public authorities.