

## ЕЛЕКТРОННІ ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ ЯК ФОРМА ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА ГРОМАДЯН

## ELECTRONIC PUBLIC SERVICES AS A FORM OF INTERACTION BETWEEN THE STATE AND CITIZENS

У статті розглянуто електронні державні послуги як форму взаємодії держави та громадян. З'ясовано, що електронні державні послуги класифікуються за широким спектром ознак. Ініціатором надання послуги може виступати як громадянин, так і безпосередньо органи державної влади. Послуги, що надаються з ініціативи органів державної влади, поділяються на обов'язкові та квазіпослуги. З позиції категорії одержувача електронних державних і муніципальних послуг виділяються юридичні особи, підприємці, громадяни України. За цим критерієм державні послуги поділяються на дві групи: послуги приватним особам та послуги юридичним особам та / або особам, які здійснюють діяльність без утворення юридичної особи. Запропоновано для підвищення рівня науково-освітнього потенціалу покласти на центри надання адміністративних послуг функцію забезпечення доступності до освітніх ресурсів. У цьому напрямі дані центри, окрім надання державних послуг із подачі документів в освітні установи, можуть забезпечувати громадян супутньою консультативно-інформаційною допомогою. Наприклад, інформувати громадян про порядок і правила отримання освітніх послуг для різних категорій громадян; проводити первинну перевірку комплекту документів, що надається для отримання освітньої послуги, здійснювати контроль за перебігом надання послуги та виконання освітніми установами своїх зобов'язань.

Доведено, що організація взаємодії населення з органами влади за принципом одного вікна спрямована на підвищення інформаційної безпеки і формування єдиної інформаційної системи, що являє собою сукупність персональних даних про населення. Наявність верифікованої інформації, агрегованої з метою ефективного державного управління, сприяє формуванню «безпечної оболонки» економічної системи, створює передумови для її сталого розвитку. Надання електронних державних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє нейтралізувати або знизити рівень негативного впливу зовнішніх і внутрішніх чинників на формування конкурентоспроможності та підвищення якості життя населення.

**Ключові слова:** державне управління, послуги, сфера послуг, електронні державні послуги, класифікація послуг, цифрова економіка.

The article considers electronic public services as a form of interaction between the state and citizens. The initiator of providing the service can be either a citizen or directly state authorities. Services provided on the initiative of public authorities are divided into mandatory and quasi-services. Legal entities, entrepreneurs, and citizens of Ukraine are distinguished from the category of recipients of electronic state and municipal services. According to this criterion, public services are divided into two groups: services to individuals and services to legal entities and / or persons operating without forming a legal entity. It is proposed to assign the function of ensuring accessibility to educational resources to Administrative Service Centers in order to increase the level of scientific and educational potential. In this direction, these centers, in addition to providing public services for submitting documents to educational institutions, can provide citizens with accompanying advisory and informational assistance. For example, to inform citizens about the procedure and rules for receiving educational services for various categories of citizens; to conduct an initial check of the set of documents provided for receiving educational services, to monitor the progress of providing services and compliance by educational institutions with their obligations. It is proved that the organization of interaction between the population and the authorities on the principle of one window is aimed at improving information security and forming a unified information system, which is a set of personal data about the population. The availability of verified information aggregated for the purpose of effective public administration contributes to the formation of a "safe shell" of the economic system and creates prerequisites for its sustainable development. The provision of electronic public services through information and communication technologies can neutralize or reduce the level of negative influence of external and internal factors affecting the formation of competitiveness and improving the quality of life of the population.

**Key words:** public administration, services, service sector, electronic public services, classification of services, digital economy.

УДК 35.076

DOI <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2021.26.5>

**Васильковський О.Т.**

підполковник,

ст. викладач кафедри соціально-

гуманітарних дисциплін

Національна академія Національної

гвардії України

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Підвищення якості життя населення регіону як основний критерій ефективності соціально-економічного розвитку досягається за допомогою розвитку форм і методів організації соціально-економічних відносин, спрямованих на розвиток інноваційної, підприємницької, громадянської активності населення. Водночас необхідно підвищувати доступність взаємодії з органами державної

влади, передусім у частині отримання державних послуг. Будь-який член суспільства може виступати ініціатором взаємодії з державою як у ролі приватної особи, так і об'єкта юридичних правовідносин, – у цьому разі з'являється необхідність надання державної послуги. У рамках розвитку взаємодії органів державної влади і населення необхідно надати громадянам можливість отримання державних послуг, а також інформаційно-кон-

сультаційної підтримки із широкого спектра діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

У науковій літературі приділяється увага дослідженню сутності й особливостям надання державних і адміністративних послуг, цьому питанню присвячені роботи таких зарубіжних і вітчизняних дослідників, як О. Карпенко [1], П. Клімушин [2], В. Ключевський [3], Н. Петренко [5], Л. Машковська [5], О. Берданова [6], В. Вакулєнко [6], М. Василенко [6], Ю. Соломко [7], В. Сороко [8], І. Тищенко [9] та інші.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Зважаючи на складність і багатогранність проблеми, залишається ще багато теоретичних і практичних прогалин в її дослідженні. Зокрема, потребує дослідження вплив розвитку електричної інфраструктури державних послуг на рівень взаємодії держави та суспільства.

**Мета статті** – дослідження процесу надання електронних державних послуг як форми взаємодії держави та громадян.

**Виклад основного матеріалу.** Електронна інфраструктура державних послуг, що мінімізує особисті контакти між їх одержувачами і співробітниками відповідних установ і організацій, а також забезпечує прозорість ухвалення рішень, створює передумови для скорочення обсягів тіньової економіки і корупції. Специфічний характер комунікацій в інформаційному просторі вимагає розвитку відповідних форм і способів надання державних послуг, що забезпечують підвищення їхньої якості й ефективності бюджетних витрат.

Якість наданих державних послуг впливає на рівень життя населення, бо формує задоволення базових потреб населення в гарантуванні правової безпеки. В умовах активної цифровізації соціально-економічних процесів, що відбуваються в економічній системі, великого значення набуває можливість здійснення взаємодії з податковими, митними, судовими органами, а також організаціями соціальної сфери (об'єкти охорони здоров'я, освіти, соціального захисту, зайнятості), органами пенсійного та соціального забезпечення, іншими органами державної влади в рамках телекомунікаційного простору. Застосування технологій "Big Data", а також «блокчейн», яка заснована на використанні децентралізованих розподілених інформаційних ланцюгів, можливість використання електронного підпису для здійснення громадянських прав дозволяють істотно скоротити час взаємодії населення й органів державної влади [3, с. 48]. Це дозволяє знизити корупційні ризики, скоротити фінансові

витрати, підвищити швидкість обробки інформації і час узгодження, а також обґрунтованість ухвалених органами державного управління рішень. Можливість отримання фізичними та юридичними особами інформації про перелік державних послуг, організації, що їх надають, а також механізм отримання послуги в електронному вигляді надає портал «Дія. Державні послуги онлайн». Архітектура порталу передбачає конкретизацію державних послуг залежно від місця надання.

Електронні державні послуги класифікуються за широким спектром ознак. Так, ініціатором надання послуги може виступати як громадянин, так і безпосередньо органи державної влади. В останньому випадку надання послуги відбувається поза заявним порядком [1, с. 68], прикладом другого виду є надання державної послуги із психологічної підтримки безробітних громадян, здійснюване на підставі ініціативи не самого безробітного, а центру зайнятості населення.

Послуги, що надаються з ініціативи органів державної влади, поділяються на обов'язкові та квазіпослуги [4, с. 50]. Перший вид державних послуг визначається наявною законодавчою базою, їх отримання спрямоване на забезпечення дотримання соціальних прав і обов'язків громадян, а також збереження основ державного ладу. Квазіпослуги є нав'язаними, які не є соціально значущими й усвідомлюваними громадянами, виступають інструментом корупційної спрямованості представників органів державної влади.

Залежно від джерела фінансування виділяються послуги, що фінансуються з коштів: 1) державного бюджету України; 2) місцевих бюджетів; 3) позабюджетних фондів [5, с. 113].

Надання державних послуг відбувається на безоплатній основі. Процес ціноутворення регулюється підзаконними актами у сфері організації діяльності інститутів, що надають державні послуги, і відбувається у формі трансфертних платежів.

Електронні державні послуги можуть мати нематеріальний характер і форму інформаційних та/або консультаційних послуг. Також послугодавець може надавати документаційне підтвердження виконаних заявником цивільно-правових процедур, у такому разі державні послуги набувають матеріального вигляду.

Системний підхід у процесі надання електронних державних і муніципальних послуг визначає можливість їх поділу на прості та комплексні. Потреба у складних державних послугах виникає в разі необхідності здійснення пов'язаних видів взаємодії з органами державної влади [2, с. 122]. Надані державні

послуги в цьому разі являють собою комплекс основної і супутніх послуг.

Принципи побудови системи державного управління в Україні класифікують досліджуване поняття на послуги, що надаються органами:

- державної виконавчої влади України;
- місцевого самоврядування.

Для одержувача електронної державної послуги джерело фінансування та підпорядкованість органу, що її надає, не має значення і не відображається на процедурі взаємодії з органами державного управління. Процес надання електронної державної послуги складається з таких етапів:

1. Інформування про порядок надання державної послуги (даний етап не вимагає проходження процедури реєстрації).

2. Проведення реєстраційних процедур, оформлення електронного підпису заявника.

3. Подання заяви на отримання державної електронної послуги, надання електронних копій необхідних для отримання послуги документів, вибір способу результатів надання державної послуги (особисто, електронною поштою, в особистому кабінеті).

4. Ідентифікація заявника в єдиній інформаційній системі державних послуг.

5. Реєстрація заяв від громадян (організацій), внесення їх до електронного журналу реєстрації та контролю за зверненнями.

6. Здійснення оплати (у випадках, обумовлених нормативно-правовими актами) за допомогою системи електронних платежів.

7. Надання в установлені терміни результату державної послуги.

8. Оформлення процедури досудового оскарження громадянами та / або організаціями рішень органів державної влади в разі отримання незадовільного рішення.

З позиції категорії одержувача електронних державних і муніципальних послуг виділяються юридичні особи, підприємці, громадяни України. За цим критерієм державні послуги поділяються на дві групи:

1. Послуги приватним особам:

- реєстрація актів цивільного стану;
- отримання паспорта громадянина України, закордонного паспорта, візи на виїзд за межі країни;
- оформлення угод з об'єктами рухомого та нерухомого майна;
- здійснення процедур, регульованих податковим законодавством;
- взаємодія з об'єктами системи охорони здоров'я й освіти;
- взаємодія з органами соціального захисту та пенсійного забезпечення, органами зайнятості;

– взаємодія з органами охорони правопорядку в частині отримання інформаційно-довідкового консультування.

2. Послуги юридичним особам та / або особам, які здійснюють діяльність без утворення юридичної особи:

- взаємодія з податковими та судовими органами;
- оформлення документів на право здійснення підприємницької діяльності, отримання дозволів наглядових та контролюючих органів;
- взаємодія з митними органами;
- отримання сертифікатів, ліцензій, дозволів та інших документів, що підтверджують відповідність вироблених товарів (послуг) вимогам законодавства України;
- консультативна допомога у відкритті бізнесу, підборі персоналу тощо;
- взаємодія з органами соціального захисту та пенсійного забезпечення;
- надання відомостей із державних реєстрів;

Взаємодія громадян і органів державної влади за допомогою електронних державних послуг може набувати різних форм. Органи державної влади можуть у вигляді односторонньої взаємодії розміщувати на сайті шаблони документів, необхідних для отримання державної послуги [6, с. 48]. Наступним кроком у процесі взаємодії є подання необхідних документів в електронному вигляді, а також оплата (у разі необхідності) й отримання результату виконаної державної електронної послуги. Найбільш досконалою формою взаємодії є «юридично значуща», що передбачає отримання результату державної послуги цілком в електронному вигляді.

Надання електронних державних послуг конкретизується відповідно до структури державного управління. На місцевому рівні держуправління функціонують інтернет-портали, інтегровані в єдину інформаційну систему [7, с. 152]. На сайті відповідного ресурсу надається можливість вибору способу пошуку інформації за категорією, відомством, життєвою ситуацією. Необхідно відзначити, що отримання відомостей про послуги не вимагає процедури реєстрації на сайті. Після переходу за темою відвідувач сайту отримує інформацію про найменування державної послуги, процедури подання та перелік необхідних для її отримання документів, строки надання, перелік нормативно-правових актів, що регулюють надання конкретної послуги, умови для відмови в отриманні та порядок його оскарження, контактні дані органу виконавчої влади, що надає послугу.

Організація взаємодії населення з органами влади за принципом одного вікна спрямована

на підвищення інформаційної безпеки і формування єдиної інформаційної системи, що являє собою сукупність персональних даних про населення [8, с. 28]. Наявність верифікованої інформації, агрегованої з метою ефективного державного управління, сприяє формуванню «безпечної оболонки» економічної системи і створює передумови для її сталого розвитку. Надання електронних державних послуг за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє нейтралізувати або знизити рівень негативного впливу зовнішніх і внутрішніх чинників на формування конкурентоспроможності та підвищення якості життя населення.

Надання електронних державних послуг у рамках єдиного інституту дозволяє вирішувати широкий спектр завдань, спрямованих на зниження негативного потенціалу розвитку окремих компонентів регіональної економічної системи. По-перше, концепція надання державних послуг, побудована на принципах комунікаційної взаємодії, формує багатоканальну інформаційну базу громадян, комерційних і некомерційних організацій, що скорочує ризики здійснення юридичних дій із порушенням законодавства України. По-друге, можливість отримання державних послуг за принципом одного вікна підвищує довіру населення до органів державної влади, є чинником розвитку громадянського суспільства [9, с. 56].

**Висновки.** Отримання державної послуги в цілком автоматизованому режимі є основоположним компонентом системи організації електронної взаємодії між органами державної влади і населенням. Участь громадян та їхніх об'єднань у процесі підготовки й ухвалення державних рішень у сфері соціально-економічних відносин, розвиток форм фінансового співробітництва з органами державної влади за допомогою електронних засобів взаємодії та здійснення фінансової діяльності впливають на формування стабільних умов розвитку інформаційного суспільства.

У сучасному суспільстві ефективну організацію соціально-економічних відносин необхідно реалізовувати, ґрунтуючись на наявних методах цифрової взаємодії. Волатильність зовнішнього середовища, високі темпи науково-технічного прогресу стимулюють необхідність використання гнучких, адаптивних інструментів у розробленні рішень на рівні державного управління. Можливості інфор-

маційно-комунікаційних технологій, використання розподілених інформаційних ресурсів дозволяють збільшити обґрунтованість ухвалених рішень, знизити ймовірність їх некоректної реалізації, підвищити ефективність довгострокових програм соціально-економічного розвитку.

Здійснення принципів цифрової взаємодії на рівні держави та місцевого самоврядування ґрунтується на інтеграції документообігу міністерств і відомств в єдину систему, використанні глобальних методів організації технічної взаємодії, застосування «наскрізної» передачі запитів, використанні електронних засобів фінансових розрахунків. У результаті підвищуються відкритість і доступність органів державної влади, знижується рівень недовіри населення до держави, що сприяє розвитку інноваційної та підприємницької активності населення.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Карпенко О. Управлінські послуги в Україні: механізми надання органами влади : монографія. Київ : АМУ, 2014. 408 с.
2. Клімушин П. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : монографія. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.
3. Ключевський В. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. *Механізми державного управління*. 2018. № 4(76). С. 47–51.
4. Модернізація галузі науки державне управління в умовах суспільних реформ в Україні : монографія / О. Петроє та ін. ; за заг. ред. О. Петроє, Л. Федулової. Київ : НАДУ, 2020. 552 с.
5. Петренко Н., Машковська Л. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Право і суспільство*. 2020. № 2. С. 112–119.
6. Розвиток партнерства між місцевою владою та недержавним сектором у сфері надання громадських послуг : монографія / О. Берданова та ін. ; за заг. ред. Ю. Лебединського. Ужгород : Патент, 2003. 192 с.
7. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 1. С. 151–157.
8. Діяльність публічної адміністрації з надання послуг українському суспільству : монографія / В. Сороко та інші ; за наук. ред. Ю. Привалова. Київ : Вид-во НАДУ, 2007. 180 с.
9. Тищенко І. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.