

УДК 342.92

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.02.31>

ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Ковтун М.С.,*кандидат юридичних наук, доцент,**доцент кафедри адміністративного права**Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого**ORCID 0000-0002-4541-2581***Моїсеєва Є.О.,***студентка Національного юридичного університету**імені Ярослава Мудрого, 2 курсу 1 групи**Факультету юстиції***Маркосян В.Г.,***студентка Національного юридичного університету**ім. Ярослава Мудрого, 2 курсу 1 групи**Факультету юстиції*

Ковтун М.С., Моїсеєва Є.О., Маркосян В.Г. Проблеми надання електронних послуг в Україні.

Статтю присвячено проблемам ефективного надання електронних послуг, дослідженню основних проблем цифровізації послуг. З'ясовано, що розбудова інформаційного суспільства неможлива без впровадження повноцінно сформованих інформаційних ресурсів в електронному вигляді та їх актуалізації у суспільному житті. Зазначено, що вдосконалення механізму надання електронних послуг передбачає внесення змін до існуючих нормативно-правових актів, а також розробку нових актів.

Автори вказують на необхідність запровадження єдиної державної політики у сфері надання електронних послуг, чітко визначеної системи критеріїв її реалізації та контролю з боку держави за виконанням заходів її впровадження. Також у статті визначено низку проблем, що існують у цій сфері. Першою проблемою автори називають відсутність цілісного механізму правового забезпечення впровадження електронних послуг, а другою – недосконалу практику правозастосування та правовий нігілізм громадян, бізнесу та посадових осіб органів влади, третьою проблемою є недостатній обсяг фінансування, що гальмує впровадження нових електронних послуг.

У статті вказується на необхідність поліпшення доступу до електронних послуг окремих категорій громадян, а саме особам похилого віку та особам з обмеженими можливостями. Авторами вказується, що особливо гостро ця проблема проявила себе після запровадження карантину, який триває й наразі, та продовжений до 31 серпня 2022 року. Так, Уряд впровадив оформлення обов'язкових COVID-сертифікатів, які також можна сформувати

в за стосунку «Дія» та оформити «Е-допомогу». Більшість громадян похилого віку та осіб з обмеженими можливостями не змогли скористатися цими сервісами.

Нова проблема назріла після початку збройної російської агресії та бойових дій на території нашої держави, коли величезна кількість українських громадян втратили житло, залишилися без документів, вимушені були переїхати до більш безпечних місць. Ті електронні послуги, що були запроваджені Урядом під час воєнного стану теж залишилися недоступними для цих категорій громадян.

Автори приходять до висновку, що вирішити цю проблему можна шляхом подолання правового нігілізму, забезпеченням за рахунок урядових та президентських програм громадян похилого віку смартфонами, а також впровадження програми «Дія.Безбар'єрність» для людей з обмеженими можливостями. Проте реалізація вказаних програм унеможливилася у зв'язку із введенням бойових дій на території нашої держави.

Ключові слова: адміністративні послуги, електронні послуги, цифрові послуги, електронне урядування, мобільний застосунок «Дія», цифровізація послуг.

Kovtun M.S., Moiseieva E.O., Markosyan V. G. The problems of provision of electronic services in Ukraine.

The article is devoted to the problems of effective provision of electronic services, research of the main problems of digitalization of services. It was found that the development of the information society is impossible without the introduction of fully formed information resources in electronic form and their actualization in public life. It is noted that the

improvement of the mechanism of providing electronic services involves amendments to existing regulations, as well as the development of new acts.

The authors point to the need to introduce a unified state policy in the field of electronic services, a clearly defined system of criteria for its implementation and control by the state over the implementation of its implementation. The article also identifies a number of problems that exist in this area. The authors call the first problem the lack of a comprehensive mechanism for legal support for the introduction of electronic services, and the second - imperfect law enforcement practices and legal nihilism of citizens, businesses and government officials, the third problem is insufficient funding that hinders the introduction of new electronic services.

The article points to the need to improve access to electronic services for certain categories of citizens, namely the elderly and people with disabilities. The authors point out that this problem has become especially acute after the introduction of quarantine, which continues to this day and is extended until August 31, 2022. Yes, the Government has introduced mandatory COVID certificates, which can also be issued for "Action" and "E-help". Most elderly people and people with disabilities have not been able to use these services.

A new problem arose after the beginning of the armed Russian aggression and hostilities on the territory of our state, when a huge number of Ukrainian citizens lost their homes, were left without documents, and were forced to move to safer places. Those electronic services introduced by the Government during martial law also remained inaccessible to these categories of citizens.

The authors conclude that this problem can be solved by overcoming legal nihilism, providing smart people through government and presidential programs for the elderly, and implementing the "Action. Barrier-free" program for people with disabilities. However, the implementation of these programs was made impossible due to the introduction of hostilities on the territory of our state.

Key words: Administrative services, electronic services, digital services, electronic government, mobile supplement «Diya», digitalization of services.

Стан опрацювання проблеми. Питанням впровадження сучасних електронних технологій, їх нормативно-правому забезпеченню приділяли увагу такі науковці як А. Баранов, Л. Гонюкова, Д. Дубов, І. Клименко, К. Линьов, А. Семенченко, А. Серант, А.Силенко, Ю. Уманський та інші. Теоретичні, методологічні та практичні питання впровадження електронних послуг у своїх роботах висвітлювали О. Берзанюк, І. Бойко, А. Ішханян, Н. Опар, О. Соловйова, В. Недбайта, В. Тимошук та інші. Проте за сучасних умов, особливо у розрізі запровадженого в Україні воєнного

стану ці питання набувають нової актуальності та потребують подальшого дослідження.

Метою статті є визначення проблем у сфері надання електронних послуг в державі, зазначити шляхи їх вирішення, дослідити проблеми надання електронних послуг під час воєнного стану в державі.

Виклад оновного матеріалу. Євроінтеграційний курс України є позитивним вибором, що закріплений в Конституції України, Законі України «Про засади внутрішньої та зовнішньої політики», а більшість країн-членів Європейського Союзу мають великий досвід законодавчого і проектного супроводу розвитку електронного урядування.

Законодавство України, що пов'язане з використанням інформаційних технологій включає в себе достатньо велику кількість нормативно-правових актів, до того ж електронне врядування не розглядається як окрема сфера, а являє собою частину сфери інформатизації [1].

Такими актами є, зокрема, Закони України: «Про інформацію» від 02.10.1992, «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998, «Про телекомунікації» від 18.11.2003, «Про захист персональних даних» від 01.06.2010, «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994, «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003, «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 та інші.

Адміністративне законодавство є зовнішньою формою вираження адміністративно-правового регулювання та займає вагомe місце в системі нормативно-правового регулювання електронного урядування.

Актом, який докорінно змінив ситуацію у сфері надання адміністративних послуг став Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012, який визначає аспекти застосування інформаційних технологій у діяльності органів влади для надання електронних послуг. Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10.12.2015 до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших законів були внесені важливі зміни, зокрема щодо можливості подання заяви на отримання адміністративної послуги, крім письмової та усної, також в електронній формі.

Загалом Закон України «Про адміністративні послуги» став поштовхом для прийняття нових документів, які визначають конкретні моменти використання технологій, які відтоді є обов'язковими в роботі органів публічної влади. Одними з таких є:

- розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16.11.2016;

- розпорядження Кабінету Міністрів «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 22.08.2018 № 617-р;

- розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019 – 2020 роки» від 30.01.2019 № 37-р та ін.

Згідно з цими та низкою інших актів законодавства саме на державу покладається головна організуюча, координуюча та контролююча роль у відносинах, що виникають у процесі впровадження електронного урядування між основними її суб'єктами: державою та бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями, громадянами. А тому вказані вище джерела інформаційно-правових норм дозволяють підтвердити висновок про належність до інформаційного законодавства положень, статей із нормативно-правових актів адміністративного законодавства. І навпаки, в адміністративному законодавстві містяться інформаційно-правові норми.

Аналіз цих актів та реалізація їх положень на практиці дає змогу стверджувати, що система законодавчого регулювання сфери надання електронних послуг ще потребує подальшого дослідження, особливо варто звернути увагу на адміністративне законодавство, місце якого в системі правового регулювання є вкрай важливим, але попри те залишається недосконалим і малодослідженим.

Таким чином, впровадження системи надання електронних послуг в Україні регулюється великою кількістю нормативних актів. Причому в цих актах тісно переплітаються між собою адміністративно-правові та інформаційно-правові норми. Але досі залишається актуальним питання відсутності єдиної державної політики у сфері надання електронних послуг, чітко визначеної системи критеріїв її реалізації та контролю з боку держави за виконанням заходів її впровадження. Тому першою проблемою можна назвати відсутність цілісного механізму правового забезпечення впровадження електронних послуг, а другою – недосконалу практику правозастосування та правовий нігілізм громадян, бізнесу та посадових осіб органів влади.

Цифровізація адміністративних послуг є одним із пріоритетів українського Уряду. У зв'язку із цим важливим є визначення орієнтовного обсягу фінансування, що необхідне для впровадження та вдосконалення електронної інформаційної системи міжвідомчого співробітництва державних органів.

Під електронними послугами розуміються адміністративні та інші державні послуги, що надаються заявникам в електронній формі через інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи.

Незважаючи на численні переваги надання електронних послуг населенню, основними факторами, що гальмують повномасштабне запровадження електронних послуг в державному управлінні, є відсутність єдиної системи державної політики у цій сфері, недосконала законодавча база та відсутність фінансового забезпечення та іноді існування перепон для доступу до них. Фінансування є однією з найактуальніших проблем і перешкодою для розвитку електронних послуг. Створення та підтримка власного офіційного веб-сайту та електронної інтерактивної системи вимагає великих грошей. Наприклад, станом на 2015 рік кошти, необхідні лише на модернізацію та функціонування Єдиного порталу послуг державного управління, оцінювали у 198 млн гривень, а на створення та впровадження інформації щодо електронного міжгалузевого співробітництва державних органів було потрібно 150 млн гривень [2].

Так, у 2020 році була підписана Угода про фінансування заходу «Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні», яка передбачала допомогу у розмірі 25 млн євро. Це дає нам зрозуміти, що кожного року фінансування збільшується, але потреба в ньому не зменшується [3].

При цьому чинним законодавством про адміністративні послуги передбачено фінансове забезпечення діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування з надання адміністративних послуг, що повністю забезпечуються за рахунок коштів Державного бюджету України та відповідних місцевих бюджетів. Надання міжнародної технічної допомоги у сфері адміністративних послуг допускається опосередковано через бюджет.

Це, зокрема, унеможлиблює використання механізмів державно-приватного партнерства з метою додаткового фінансування розвитку електронних адміністративних послуг.

Можливість отримання адміністративних послуг в електронній формі передбачена ст. 9 вказаного Закону України «Про адміністративні послуги».

В Україні утворено Єдиний державний портал адміністративних послуг. Портал створений з метою ведення інформаційних систем, забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації, надання яких здійснюється з використанням Порталу Дія.

Портал Дія має такі функціональні можливості як електронна ідентифікація та автентифікація користувачів; забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб; застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату; користування через комп'ютер, а також за допомогою мобільного додатка Порталу Дія

(Дія) через смартфон чи планшет та інші послуги, пов'язані з автоматизацією та комфортом[5].

Переведення адміністративних послуг в електронну форму має спростити процес їх отримання та ліквідувати корупційні схеми, пов'язані з їх наданням[6].

Попит на електронні послуги в Україні з кожним роком зростає. Так, за три роки існування додатку, станом на 22 травня 2022 року, – він очолює Топ-чарти AppleStore/GooglePlay; а унікальних користувачів – 1 609723, авторизованих – 1 307749; також у мобільному додатку «Дія» видали 687317 прав та 569729 техпаспортів. Але попит вимагає постійного розширення переліку електронних послуг, а також більш високого рівня інтеграції адміністративних послуг з онлайн-простором. Водночас сучасний рівень інтеграції електронних послуг не може повністю задовольнити потреби сучасного суспільства[5].

Залишається суттєвою проблемою забезпечення долучення літніх людей до цифровізації країни. Особливо гостро ця проблема постала після запровадження карантину, який триває наразі до 31 серпня 2022 року. Так, Уряд впровадив оформлення обов'язкових COVID-сертифікатів. У жовтні 2021 року в Україні були запроваджені цифрові COVID-сертифікати, які зручні тим, що громадянин, який зробив щеплення проти коронавірусу, мав можливість отримати довідку про вакцинацію у цифровому форматі без відвідування лікаря. Крім того, Урядом було запроваджено виплату «є-допомоги».

Але, так як більшість людей похилого віку не мають можливості встановити додаток, зокрема через те, що не мають смартфонів, вони не змогли отримати допомогу. Уряд передбачив й альтернативний варіант – видача банківської карки у банках, які долучилися до програми. Проте, деякі банки видавали їх тільки за умови, що у людини немає більше рахунку в цьому банку. Здавалося б проблема вирішена, але для того, щоб отримати банківську картку, деякі банки вимагали встановити додаток банку та замовити онлайн видачу та все одно оформляти через додаток «Дія» [7].

Нова проблема назріла після початку збройної російської агресії та бойових дій на території нашої держави, коли величезна кількість українських громадян втратили житло, залишилися без документів, вимушені були переїхати до більш безпечних місць. Так, урядом було запроваджено є-документ, який є повноцінною заміною паспорта громадянина України, та відображається у застосунку у всіх громадян, що раніше вже отримували паспорт. У застосунку можна подати повідомлення про руйнування чи пошкодження майна унаслідок бойових дій. Також за допомогою «Дії» можна подати запит на отримання статусу внутрішньо переміщеної особи (далі – ВПО) та отримати довідку ВПО, допомогу ВПО на проживання, допомоги по

безробіттю у наслідок бойових дій. Такі електронні послуги під час воєнного стану суттєво поліпшили доступ громадян до відповідної допомоги від держави, надали можливість безперешкодно пересуватися в межах нашої держави, та навіть виїздити за кордон не маючи при собі оригіналів паспортних документів. Люди, які не мають смартфонів, знов ж таки не змогли скористатися застосунком «Дія» та отримати відповідні електронні послуги, хоча держава передбачила й альтернативні варіанти. Проте, наприклад, подання заяви на отримання статусу ВПО через ЦНАПи чи відділи соціального захисту потребує витратити багато часу та сил, у зв'язку з величезними чергами.

Тож, основною проблемою є те, що начебто держава намагається залучити як можна більше користувачів до держави в смартфоні, але залишається прошарок населення, який не має змоги придбати смартфон, щоб здійснити своє право на користування цифровими послугами.

Тому, у лютому 2022 року президент України Володимир Зеленський оголосив на виступі на DiiSummit, що вакциновані українці віком від 60 років зможуть отримати безоплатний смартфон і пільговий інтернет [8].

Крім проблеми наявності смартфонів у деяких громадян також є проблема для тих у кого вони є, але через вади із здоров'ям, зокрема це люди з інвалідністю, з обмеженими можливостями. Головним завданням є спрощення комунікації для людей похилого віку, людей з інвалідністю та інших груп населення, для яких раніше державні послуги не завжди були зручними. Так, Олена Зеленська на DiiSummit вказала на те, що в додатку «Дія» буде впроваджена нова функція «Дія.Безбар'єрність» задля підвищення емоційного стану, доступності та комфорту користування пільгами. Вказані категорії громадян зможуть дізнаватися про свої права та брати участь у змінах країни на найкраще[8].

Але, збройна російська агресія проти нашої держави завадила реалізації цих амбітних та таких потрібних проєктів, як і багатьох інших. Але, маємо надію на найскорішу перемогу, після якої усі програми будуть поновлені.

Висновки: Не дивлячись те, що система законодавчого регулювання сфери надання електронних послуг ще потребує подальшого дослідження, проте зараз ми вже можемо констатувати, що в Україні створено нормативно-правовий базис для запровадження цифрових послуг у всіх сферах суспільного життя. Наразі фінансування залишається однією із найголовніших проблем розбудови електронних послуг. Проте, не зважаючи на цей фактор розвиток у сфері надання електронних послуг не знижується та за останні три роки вдалося створити додаток, який дозволяє громадянам спростити своє життя в отриманні потрібних документів безпосередньо у додатку.

Залишаються окремі категорії громадян, які не мають реального доступу до електронних послуг. Так, потребує свого подальшого вдосконалення механізм надання електронних послуг особам похилого віку та особам з обмеженими можливостями.

Мільйони громадян нашої держави, що були змушені залишити свої домівки внаслідок бойових дій завдяки електронним послугам змогли в найкоротші строки отримати доступ до державних інституцій та відповідних послуг. Реалії війни показали необхідність подальшого якнайшвидшого впровадження нових електронних послуг, поліпшення доступу до них. І як бачимо з практики, Уряд навіть за цих складних умов не припинив, а навіть пришвидшив впровадження найнеобхідніших для громадян та бізнесу цифрових послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Серенок А.О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи Президента України. *Державне будівництво*. 2015. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2015_1_7.
2. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. 2019. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf>.
3. Угода про фінансування заходу «Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні» від 11.02.2020 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/984_001-20.
4. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1137-2019-%D0%BF>.
5. Укрінформ. Мультимедійна платформа інновлення України [сайт].URL:<https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/2882976-diu-zavantazili-vze-ponad-16-miljona-koristuvaciv.html>.
6. Дія: Державні послуги онлайн [сайт].URL: <https://diia.gov.ua/services>
7. Суспільне. Новини [сайт].URL:<https://suspilne.media/196800-ak-otrimati-fizicnu-kartku-z-kovidnou-tisaceu-poradi-bankira/>.
8. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського [сайт]. URL:<https://www.president.gov.ua/news/vakcinovani-ukrayinci-vikom-vid-60-rokiv-zmozhut-otrimati-be-72749>.