

Ю. Соломко

## НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ НА ДЕРЖАВНОМУ РІВНІ

**Проаналізовано існуючий інструментарій надання електронних адміністративних послуг на державному рівні. Окреслено рівень впровадження надання в Україні адміністративних послуг в електронній формі.**

**Ключові слова:** єдиний державний портал адміністративних послуг, інформаційно-комунікаційні технології, електронний портал (сервіс), послуга, електронні послуги, адміністративні послуги, он-лайн послуги, єдине вікно.

Сучасний стан надання адміністративних послуг в електронній формі характеризується певними зрушеннями. На сьогодні спостерігається підвищена увага держави до формування новітнього інформаційного суспільства, розширення сфери застосування інформаційно-комунікаційних технологій у розбудові сервісно-орієнтованої держави. Формування ефективної системи електронних послуг в Україні за існуючим законодавством передбачає їх доступність з одного місця – державного порталу адміністративних послуг. Відповідно до положень Закону України “Про адміністративні послуги” в редакції, що діяла до 10 грудня 2015 р., надання адміністративних послуг в електронній формі передбачалося здійснювати виключно через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен був реалізувати саме той довгоочікуваний механізм “єдиного вікна”, коли без черги, швидко і комфортно можна отримати послугу від представників держави. Реалізація “електронного вікна” потребує синхронізованих зусиль органів влади на всіх рівнях.

З моменту прийняття Закону України “Про адміністративні послуги” пройшло вже майже шість років і сучасний стан надання адміністративних послуг в електронній формі все ще стримується наявністю великої кількості проблем правового, організаційного та матеріально-технічного спрямування.

Проблеми формування інформаційного суспільства, використання технологій електронного урядування в органах влади, правове регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі висвітлено в наукових дослідженнях таких учених, як: В. Авар’янов, І. Агамарзян, А. Барікова, О. Буханевич, М. Демкова, М. Фігель, І. Клименко, І. Лопушинський, К. Химичук та інші.

Метою статті є визначення сучасного стану впровадження та функціонування механізму надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні, а також виокремлення основних проблем запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг.

У вересні 2016 р. Міністерство економічного розвитку та торгівлі запустило в тестовому режимі Єдиний державний портал адміністративних послуг (далі – Портал) ([www.poslugy.gov.ua](http://www.poslugy.gov.ua)). Цілями пілотного проекту Порталу є впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг, функціональних елементів

Порталу (особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими органами, що надають послуги, тощо).

Етапи розвитку Порталу передбачають:

1. Робота Порталу в інформаційному режимі та забезпечення вичерпної інформації про:

- адміністративні послуги;
- список, шаблони та зразки документів, необхідних для отримання послуги;
- контактну інформацію та місце отримання послуги;

2. Надання послуг в електронному вигляді:

– послідовне впровадження послуг в електронному вигляді (в міру готовності суб'єктів надання);

- розширення способів ідентифікації одержувачів послуг;
- впровадження механізмів сплати за послуги.

На сьогодні функціональними елементами Єдиного державного порталу адміністративних послуг є:

– персональний кабінет (створений для одержувачів послуг та використовується як механізм спілкування між заявником та надавачем послуг);

– ідентифікація (процедура розпізнавання особи. На цьому етапі використовується електронний цифровий підпис. З часом доступними стануть різні методи ідентифікації, в міру технічної та юридичної готовності);

– подача документів (форми заяв та документи подаються в електронному вигляді.

Електронний підпис засвідчує автентичність документів);

– отримання послуги (процедура повинна відбуватись у персональному кабінеті шляхом надання результату послуги в електронному вигляді);

– зворотній зв'язок. Здійснюється через електронну пошту заявника [1].

Інтерфейс Порталу є зручним у користуванні – інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано за категорією заявників та відповідно до тематик:

1. Громадянам:

– громадянство, міграція, переїзд (виїзд за кордон, громадянство, паспорт/посвідчення, реєстрація населення, тимчасово переміщені особи);

– реєстрація / реєстри (видавнична справа, неприбуткові організації та громадські формування, фізичні особи-підприємці, юридичні особи);

– соціальний захист (охорона здоров'я, пенсійне забезпечення, соціальне забезпечення);

– природні ресурси та екологія (земля, лісові та водні ресурси, надра, небезпечні речовини та відходи, енергетика та енергозбереження);

– сім'я (шлюб тощо);

– зовнішньоекономічна діяльність (імпорт, експорт);

– безпека та захист (вибухові матеріали, зброя та військове спорядження, роботи підвищеної небезпеки);

– освіта та культура (культура та релігія);

– нерухоме майно та будівництво (будівництво, нерухоме майно, оціночна діяльність);

– сільське господарство (ветеринарія, рибне господарство, рослинництво);

– транспорт (водний транспорт, дорожнє господарство/ перевезення тощо, посвідчення водія, реєстрація транспортних засобів та номерні знаки);

– фінанси (фондовий ринок та цінні папери, фінансові послуги, страхування, податки та декларування);

– інші сфери господарської діяльності (інтелектуальна власність, нотаріальна діяльність).

2. Бізнесу:

– реєстрація / реєстри (інвестиційні проекти та проекти МТД, видавнича справа, неприбуткові організації та громадські формування, фізичні особи-підприємці, юридичні особи);

– соціальний захист (охорона здоров'я, пенсійне забезпечення, пацевлаштування);

– природні ресурси та екологія (земля, лісові та водні ресурси, надра, небезпечні речовини та відходи, енергетика та енергозбереження);

– зовнішньоекономічна діяльність (імпорт, експорт, митні послуги, транзит);

– безпека та захист (вибухові матеріали, зброя та військове спорядження, протипожежна безпека, роботи підвищеної небезпеки);

– зв'язок та інформатизація (захист інформації, радіо та зв'язок, телекомунікації);

– освіта та культура (культура та релігія, освіта, спорт та туризм);

– нерухоме майно та будівництво (будівництво, нерухоме майно, оціночна діяльність);

– сільське господарство (ветеринарія, рибне господарство, рослинництво, тваринництво);

– транспорт (водний транспорт, дорожнє господарство/ перевезення тощо, повітряний транспорт, посвідчення водія, реєстрація транспортних засобів та номерні знаки);

– фінанси (фондовий ринок та цінні папери, фінансові послуги, страхування, податки та декларування);

– інші сфери господарської діяльності (інтелектуальна власність, алкогольні напої / спирт / тютюнові вироби, нотаріальна діяльність, послуги космічної агенції, технічне регулювання).

Тобто на Єдиному державному порталі адміністративних послуг інформацією щодо адміністративних послуг систематизовано загалом за 25 тематиками: 13 тематик для громадян та 12 тематик для бізнесу.

Окрім цього, на Єдиному державному порталі адміністративних послуг запроваджено авторизацію користувачів із використанням електронного цифрового підпису, а також надання через портал окремих послуг центральних органів виконавчої влади (передбачено 76 онлайн-послуг).

Зокрема, задекларовано, що на порталі можна отримати он-лайн послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі, Міністерства юстиції, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших центральних органів виконавчої влади, при цьому найбільшу кількість послуг через портал надає Міністерство економічного розвитку і торгівлі.

На Єдиному державному порталі адміністративних послуг розміщена інформація про центри надання адміністративних послуг всієї України, а саме: назва центру, тип центру (міський, районний), поштова адреса, розпорядок роботи, електронна адреса, WEB-сайт, найменування ради або райдержадміністрації, якою був створений). Окрім цього, на порталі можна знайти аналогічну інформацію про всі органи державної влади (44 органи), про послуги, які вони надають, та навіть їх розташування на Google-карті [2].

Подальший розвиток Єдиного державного порталу адміністративних послуг та розширення обсягу адміністративних послуг, які надаватимуться через портал в електронному вигляді за принципом “єдиного вікна”, потребуватиме інтеграції до порталу інформаційних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування відповідно до єдиних вимог щодо взаємодії цих систем із порталом; уніфікації вимог до запровадження електронних адміністративних послуг та інтерфейсів їх надання; визначення та закріплення на законодавчому рівні механізму електронної ідентифікації громадян для отримання електронних адміністративних послуг, зокрема застосування альтернативних електронному цифровому підпису способів електронної ідентифікації. Важливим у цьому контексті є затвердження у 2016 р. Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, яким встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до порталу, та розроблення Державним агентством з питань електронного урядування проекту концепції розвитку системи електронної ідентифікації в Україні, який передбачає запровадження альтернативних щодо засобів електронного цифрового підпису способів та схем електронної ідентифікації [3].

Однак Законом України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг” № 888-VIII від 10.12.2015 р. встановлено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Хоча окремі електронні сервіси надання адміністративних послуг розпочали свою роботу до прийняття вказаного Закону, зокрема “Кабінет електронних сервісів”.

На сьогодні в Україні створено значну кількість електронних порталів надання адміністративних послуг, зокрема на загальнодержавному рівні функціонує “Кабінет електронних сервісів” і нещодавно запрацював “Он-лайн будинок юстиції”, які забезпечують надання електронних адміністративних послуг Міністерства юстиції України. Завдяки цьому сервісу українці можуть отримати послуги з надання інформації з тринадцяти державних реєстрів:

1. Державний реєстр речових прав на нерухоме майно.
2. Єдиний реєстр підприємств, щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство.
3. Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.
4. Реєстр громадських об'єднань.
5. Державний реєстр друкованих засобів масової інформації та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності.
6. Єдиний реєстр громадських формувань.
7. Єдиний реєстр арбітражних керуючих.
8. Єдина база даних електронних адрес, номерів факсів (телефаксів) суб'єктів владних повноважень.
9. Єдиний державний реєстр судових рішень.
10. Електронний реєстр апостилів.
11. Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні правопорушення.
12. Єдиний державний реєстр осіб, щодо яких застосовано положення Закону України “Про очищення влади”.

### 13. Єдиний реєстр нотаріусів.

Окрім цього, за допомогою цього сервісу можна здійснити реєстраційні дії, зареєструвати акти цивільного стану, зареєструватися як юридична особа чи фізична особа-підприємець, знайти інформацію про діяльність арбітражних керівних, отримати інформацію про судові рішення, сплатити судовий збір, отримати цифровий підпис та отримати інші послуги.

Вхід до Кабінету електронних сервісів Міністерства юстиції можливий з використанням адреси електронної пошти (електронного цифрового підпису) (далі – ЕЦП) та BankID. Однак після вибору послуги з каталогу користувача кабінет переадресовує користувача на сторінку Он-лайн будинку юстиції, вхід до якого можливий лише з використанням адреси електронної пошти.

Надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України забезпечує портал “Електронні сервіси”. Так платники податків, які мають ключі електронного цифрового підпису, можуть скористатися електронним сервісом “ЗІР”, який допоможе розібратися у податковому законодавстві, дасть змогу здійснювати пошук інформації щодо певного податку. Сервіс “Дізнайся більше про свого бізнес-партнера” допоможе оцінити податкові ризики діяльності з Вашим партнером по бізнесу, який можливо не є платником податку на додану вартість, є банкрутом чи відсутній за визначеною в установчих документах адресою тощо. Електронні сервіси “Реєстр платників ПДВ” ([http:// sta-sumy.gov.ua /reestr](http://sta-sumy.gov.ua/reestr)), “Анульовані свідоцтва платників ПДВ” (<http:// sta-sumy.gov.ua /anulir>) допоможуть дізнатися про те, чи є дійсним свідоцтво ПДВ контрагента, дату початку дії свідоцтва, а також інформацію про анулювання реєстрації платника ПДВ. Електронний кабінет платника податку забезпечує користувачам можливість подання податкової звітності в режимі реального часу; перегляд податкової звітності; доступ до інформації про стан розрахунків з бюджетом тощо. Сервіс “Пульс” гарантує платнику податків послуги з оперативного вирішення проблемних питань.

Окремі електронні адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру надаються через розроблений із цією метою “Електронний сервіс”. Для цього необхідно зареєструватися та авторизуватися в електронному кабінеті за допомогою електронної пошти, електронного цифрового підпису або платіжної картки банку (BankID). Після авторизації в особистому електронному кабінеті можна отримати:

- витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку;
- витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку;
- відомості про права власності на земельні ділянки;
- інформацію про осіб, що переглядали відомості щодо прав власності на земельну ділянку;
- довідку з державної статистичної звітності про наявність земель та їх розподіл.

На регіональному рівні органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади утворюються окремі електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг. Наприклад, на сьогодні функціонують Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, окремі адміністративні послуги в електронній формі надаються через веб-сайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ, Портал електронних сервісів Волині тощо. Тобто на локальному рівні органи місцевого самоврядування створюють можливості

щодо надання додаткових адміністративних послуг, що належать до їхньої компетенції і здійснюються з урахуванням місцевих особливостей і потреб.

Як недержавний проект, функціонує Портал державних послуг iGov.org.ua. Інтернет-портал iGov.org.ua група волонтерів заснувала у 2015 р., проект розпочав роботу у Дніпропетровській області. Він поступово розширює географію та перелік державних послуг, які можна отримати в електронному вигляді. Команда проекту заявляла, що до Інтернет-порталу iGov.org.ua підключено вже 257 послуг, ще приблизно 300 перебувають у процесі розроблення чи скоро будуть доступними. Вхід до цього порталу можливий із використанням ID карти, ЕЦП, BankID та Картки киянина. За статистикою онлайн-послуг порталу iGov, найпопулярнішими послугами серед українців є отримання субсидій, видача/заміна закордонного паспорта, отримання довідки про доходи фізичних осіб, реєстрація фізичних осіб-підприємців, надання довідки про притягнення до кримінальної відповідальності, відсутність (наявність) судимості, реєстрація місця проживання, призначення соціальної допомоги при народженні дитини.

На виконання вимог указанного Закону України № 888-VIII від 10.12.2015 р. спільним Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України й Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України № 1501/248 від 08.09.2016 р. затверджено Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, у якому встановлено вимоги до процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг з метою забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі за принципом “єдиного вікна” [4]. Однак інтеграція інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг пов’язана з проблемою відсутності “типового програмного продукту для публічної адміністрації в частині надання адміністративних послуг в електронній формі” [5].

### **Висновки**

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, урахувавши 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. Надання певних адміністративних послуг в електронній формі за допомогою офіційних веб-сайтів органів державної влади або через окремі веб-портали надання електронних адміністративних послуг також не видається доцільним з огляду на необхідність інтеграції процедур надання адміністративних послуг в електронній формі, створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, призводить до додаткових витрат бюджетних коштів на створення нових веб-ресурсів, що забезпечують їх надання, зумовлює необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг тощо. Реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні передбачена на період до 2020 р., її кінцевою метою є забезпечення надання електронних послуг у всіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг.

Основою вирішення проблем надання адміністративних послуг в електронній формі повинен бути комплексний підхід, що включатиме низку заходів [6], а саме: удосконалення чинного законодавства, зокрема 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.

#### Список використаної літератури

1. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL : <https://poslugy.gov.ua>.
2. Там само.
3. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України № 1501/248 від 08.09.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 85. С. 301.
4. Там само. С. 301.
5. Барікова А. А. Електронна держава: нова ефективність урядування : [монографія]. К. : Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 918-р від 16.11.2016 р. // Офіційний вісник України. 2016. № 99. С. 259.

*Стаття надійшла до редакції 01.03.2018  
Схвалена до друку редколегією 26.03.2018*

**Yu. Solomko**

#### PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES ELECTRONICALLY ON THE STATE LEVEL

**The existing tools for providing electronic administrative services at the state level are analyzed. The level of implementation of providing administrative services in Ukraine in electronic form is outlined.**

**Key words: single state portal for administrative services, information and communication technologies, electronic portal (services), service, electronic services, administrative services, online services, single window.**