

## СТАН РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ОГЛЯД ВПРОВАДЖЕННЯ НА ДЕРЖАВНОМУ РІВНІ

У статті проаналізовано сучасний стан розвитку електронних адміністративних послуг. Здійснено огляд електронних сервісів, що надаються на державному рівні. Розглянуті умови користування державними електронними адміністративними послугами громадянами, зокрема, висвітлено основні способи (інструменти) ідентифікації фізичних осіб на веб-порталах адміністративних послуг.

**Ключові слова:** електронні адміністративні послуги, спосіб електронної ідентифікації, Єдиний державний портал адміністративних послуг.

**Постановка проблеми.** З 2001 року Організація Об'єднаних Націй досліджує стан світового розвитку електронного урядування, зокрема надання електронних послуг, вивчаючи здобутки у розбудові цієї сфери 193 країн-членів ООН. Кожні два роки ООН оновлює інформацію і викладає отримані результати дослідження у аналітичних звітах. Останнє дослідження розвитку електронного урядування в світі датоване поточним 2018-м роком [1].

Це дослідження проводиться комплексно за різними показниками та є базою для розуміння проблем електронного урядування в світі.

Головним показником зрілості е-уряду в цьому дослідженні в тій або іншій державі є E-Government Development Index (EGDI) – комплексний індекс, що базується на наступних трьох компонентах:

Індекс онлайн сервісів (Online Service Index), що визначає міру розвиненості веб-послуг з боку електронного уряду, він в свою чергу включає багато компонентів: доступ до інформації про послуги, можливість отримати послугу онлайн та доступ по послуг з допомогою мобільних додатків.

Індекс телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index), що оцінює міру оснащеності громадян засобами ІКТ, розвиток цих засобів у країні відповідно до новітніх розробок та розвитку мережу передових країн світу.

Індекс людського капіталу (Human Capital Index) – це індекс, що показує, наскільки високий рівень освіти у громадян, чи готові вони користуватися інформаційними послугами.

Завдяки цьому міжнародному дослідженню можна простежити динаміку розбудови електронного урядування в Україні. Однак, оскільки в Україні перші серйозні кроки щодо забезпечення надання державою електронних сервісів були зроблені у 2014 році, цікаво відзначити, як змінювалися тенденції у досліджуваній сфері за останні 4 роки.

Згідно з результатами дослідження ООН 2014 року (United Nations E-government Survey 2014) [2] щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн послуги», яка удвічі нижча відповідного показника 2012 року (0,4248), тобто регрес був відчутним.

За 2014-2016 роки ситуація значно покращилася. Україна у 2016 [3] році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала 0,5870. Загальна оцінка за індексом E-Government Development Index (EGDI) склала 0,6076.

У останньому дослідженні ООН від 2018 (E-government Survey 2018), присвяченому розвитку електронного урядування у світі, Україна посіла 82 місце у рейтингу, тобто знов рейтинг держави знизився, так само як трохи знизилася оцінка за компонен-

том «Онлайн послуги», яка склала 0,5694. Однак, незважаючи на падіння рейтингу, загальна оцінка за індексом E-Government Development Index (EGDI) становила 0,6165 і, таким чином Україну, як і раніше, віднесено до числа країн з високим рейтингом розвитку електронного урядування (відповідно 0,5–0,75). Всього існує чотири групи індексів: найвищий, високий, середній, низький. Індекс онлайн сервісів (Online Service Index) станом на 2018 рік дещо знизився [1].

Відмітимо, що за 2014–2016 роки Україна зробила суттєвий ривок у становленні е-уряду, про що окремо зазначено у звіті ООН за 2016 рік [3, с. 60–61], однак за останні 2 роки (2016–2018) динаміка розвитку є не такою вражаючою і навіть погіршилася.

**Аналіз останніх досліджень.** Питання впровадження і надання адміністративних послуг досліджували Михайлюк Я.Б., Клименко І.В., Чукут С.А., Матвійчук Р.М., Кандзюба С.П. та інші вчені.

**Мета статті** – дослідити стан впровадження електронних адміністративних послуг в Україні, зробити огляд електронних сервісів, що надаються на державному рівні, надати рекомендації органам державної влади щодо удосконалення порядку надання електронних адміністративних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Оскільки предметом розгляду цієї статті є електронні адміністративні послуги, нас цікавить один з перелічених показників розвитку електронного урядування, про який йшлося вище – Індекс онлайн сервісів (Online Service Index). Саме цей показник засвідчує розвиненість електронних сервісів в державі, він обчислюється за кількома критеріями, в тому числі і в залежності від стадій розвитку електронних послуг.

Фахівцями ООН у своїх періодичних дослідженнях електронного урядування розроблено підхід до визначення стадій розвитку електронних послуг. З 2010 року пропонується виокремлювати чотири стадії розвитку електронних послуг [Цит. за 4, с. 10–11]:

Стадія 1: Нові інформаційні послуги: веб-сайти уряду надають інформацію з публічної політики, управління, законів, нормативів, відповідної документації та видів державних послуг. Громадяни мають можливість легко отримувати інформацію про нове в діяльності національного уряду та міністерств, а також можуть переходити за посиланнями до архіву інформації.

Стадія 2: Розширені відомості про послуги: на урядових веб-сайтах надана можливість посиленої односторонньої або простої двосторонньої електронної комунікації між урядом і громадянином, таких як завантажуванні форми для державних послуг і додатків. Сайти мають аудіо та відеоможливості та багатомовний інтерфейс.

Стадія 3: Транзакційні послуги: на урядових веб-сайтах є можливість, двостороннього зв'язку уряду з громадянами. Необхідна в тій чи іншій формі електронна автентифікація громадянської ідентичності для успішного завершення обміну. На урядових веб-сайтах присутня можливість обробки фінансових транзакцій, а також електронного голосування, завантаження форм, застосування електронних ключів для онлайн податків, ліцензій і дозволів.

Стадія 4: Підключені послуги: урядові веб-сайти повністю змінили спілкування уряду зі своїми громадянами за допомогою Web 2.0 та інших інтерактивних інструментів. Інформація, дані та знання передаються від урядових установ через інтегровані програми. Уряди країн перейшли від уряд центрального підходу орієнтованого на громадянина, до діалогового підходу орієнтованого на громадян через життєвий цикл подій і сегментовані групи, щоб забезпечити індивідуальний підхід. Уряди країн створюють навколишнє середовище, що розширює можливості громадян приймати більш активну участь у діяльності уряду, таким чином, щоб мати право голосу в прийнятті рішень.

Як вірно зазначається у науковій літературі, «e-government не слід зводити тільки до використання Інтернету в роботі органів влади. Прозорість структур державного управління, яка є метою концепції e-government, не досягається лише завдяки підключенню до мережі Інтернет або створенню інформаційного веб-сайта. Он-лайн доступ є обов'язковим елементом e-government, проте не завжди он-лайн уряд буде вважатися e-government. Останній вимагає більш глибокої перебудови традиційних форм функціонування, характеризується прозорістю управління, моніторингом, контролем над виконавчою дисципліною, прийнятими рішеннями та ін. Без структурної реформи системи влади, вироблення концептуально нового підходу до організації надання адміністративних послуг, впровадження ІКТ не призведе до підвищення ефективності роботи, а буде виглядати як спроба навчити старого собаку новим трюкам» [5, с. 282–283].

В Україні з 2016 по 2020 роки відбувається реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [6], одним з напрямом реалізації Концепції закріплено визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг. Аналіз комплексу заходів з цього напрямку свідчить про їх відповідність підходу, запропонованому у дослідженнях ООН щодо стадій розвитку електронних послуг.

Вказаним документом запропоноване наступне визначення електронної послуги: електронна послуга – адміністративна та інша публічна послуга, що

надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування (ч.1 ст. 17, ч.1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги») [7].

Концепцією передбачено перелік пріоритетних послуг, які запроваджуються в електронній формі першочергово, причому встановлено, що ці послуги мають відповідати третій, четвертій стадії розвитку. У зазначений перелік входять 45 послуг. На сьогодні більша частина з них надаються повністю в електронному вигляді – напроти такої послуги на Єдиному державному порталі адміністративних послуг є відмітка «онлайн». Для зручності на порталі є окрема сторінка «Послуги онлайн» [8].

Однак, є послуги, які можна замовити онлайн, але отримати їх результат можна лише особисто у паперовому вигляді. І є послуги, замовити які можна лише прийшовши до Центру надання адміністративних послуг або безпосередньо до суб'єкта надання відповідних послуг. Згідно з ч. 1 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, що зазначений у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Підсумуємо, що частиною 1 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» закріплено три способи звернення особи до суб'єкта надання адміністративних послуг для отримання адміністративної послуги, а саме:

- безпосередню (суб'єкт звернення напряму звертається до суб'єкта надання адміністративних послуг);
- через центри надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) (взаємодія між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг відбувається через адміністратора ЦНАП);
- через Єдиний державний портал адміністративних послуг (взаємодія між суб'єктом звернення та суб'єктом надання адміністративних послуг здійснюється в електронній формі з використанням мережі Інтернет).

ЦНАП так само як і Єдиний державний портал адміністративних послуг буквально не належать до суб'єктів надання адміністративних послуг. Вони не надають адміністративні послуги безпосередньо, а забезпечують організацію надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Отже, центри надання адміністративних послуг та Єдиний державний портал адміністративних послуг є альтернативними каналами звернення за адміністративними послугами.

І лише частиною 4 статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги» передбачено можливість здійснювати надання адміністративних послуг адміністратору ЦНАП у випадках, передбачених законом. При цьому Закон визначає, що надання адміністративних послуг безпосередньо адміністратором ЦНАП можливе лише за умови якщо відповідні повноваження будуть закріплені у спеціальному законі. Тобто у цьому випадку адміністратор ЦНАП виступатиме суб'єктом надання адміністративних послуг.

Основними завданнями ЦНАП є:

- 1) організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- 2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;
- 3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора [9].

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

Крім адміністративних послуг, за рішенням органу, що утворив ЦНАП, у такому центрі також можуть надаватися і неадміністративні послуги, зокрема, укладення договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг та які мають соціальне значення для населення (вода, тепло, газ, електропостачання тощо).

Важливою умовою отримання результатів послуг в форматі онлайн є наявність у суб'єкта звернення електронного цифрового підпису або іншого інструменту, який підтверджує електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи. Якщо у особи немає електронного цифрового підпису, то згідно з прави-

лами роботи чинних державних електронних сервісів вона може або (1) замовити послугу онлайн, але отримати її результат онлайн не вийде і їй необхідно буде завітати до відповідного органу влади для особистого підписання документів; (2) зареєструватися як користувач на веб-порталі адміністративних послуг, але не зможе засвідчити свою особу і таким чином скористається лише тими сервісами (їх меншість), які не вимагають ідентифікації.

Оскільки електронні адміністративні послуги є частиною електронного урядування, крім згаданої Концепції розвитку електронних послуг, правове регулювання цієї сфери здійснюється також Стратегією сталого розвитку «Україна-2020» [10], схваленої указом Президента України від 12 січня 2015 року № 5/2015, Стратегією реформування державного управління України на 2016-2020 рр. [11], затвердженої розпорядженням КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р, Концепцією розвитку електронного урядування в Україні [12], схваленої розпорядженням КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р, Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» [13] від 22.05.2003 № 851-IV, Законом України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII [14].

Зокрема, основними завданнями в рамках даного напрямку реформи державного управління, що передбачено реалізувати до 2020 р., є:

завершення переходу органів виконавчої влади на електронний документообіг та їх інтеграція до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (всі центральні органи виконавчої влади та 80 % місцевих 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 – збільшення кількості наборів відкритих даних та покращення їх якості [10].

2016–2017 роки, як бачимо, позначилися розвитком нормативно-правової бази з питань електронного урядування та електронних послуг, що варто оцінити позитивно, однак прийняті нормативні документи мають окремі неузгодженості між собою.

Так, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 роки передбачає розроблення переліку з 80 пріоритетних послуг в електронній формі [11], а Концепція

розвитку електронних послуг в Україні до 2020 р. містить перелік лише з 45 таких послуг.

До того ж зазначені нормативно-правові акти визначають різні строки здійснення оптимізації процедур надання адміністративних послуг. Так, Планом заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016–2020 рр. передбачено проведення оптимізації процедур надання 15 найбільш популярних адміністративних послуг протягом 2017–2020 рр. Концепцією розвитку електронних послуг в Україні оптимізацію процедури надання пріоритетних адміністративних послуг планується завершити до кінця 2017 р., а решти адміністративних послуг – у 2018–2019 рр.

Отже, у державній політиці з розвитку електронних послуг є неузгоджені моменти щодо кількості електронних адміністративних послуг, що підлягають електронізації до 2020 року, та строку здійснення такої електронізації. Плутанина на рівні програмних документів може привести до зниження ефективності запропонованих заходів, оскільки заважає здійсненню чіткої і послідовної державної політики в сфері електронного урядування і, зокрема, електронних послуг. Саме тому вкрай важливо нормативно-правову базу з питань електронного урядування узгодити з нормативними актами, що регламентують надання електронних адміністративних послуг.

**Огляд впровадження електронних адміністративних послуг на державному рівні.**

*1. Електронні адміністративні послуги Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України.* Через Публічну кадастрову карту (e.land.gov.ua) [15] можна отримати 15 електронних послуг, однак для отримання 7 з них необхідна авторизація в особистому електронному кабінеті, 5 електронних послуг доступні без авторизації, окремо виділені 3 електронні послуги для сертифікованих інженерів землепорядників.

Авторизація на порталі Державної служби з геодезії, картографії та кадастру України можлива 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.

Зупинімося детальніше на BankID як способу верифікації громадян через українські банки для надання адміністративних та інших послуг через Інтернет. Ідентифікація через BankID нічим не відрізняється від перевірки документів в банках в очному режимі. Ідентифікація з використанням BankID для громадян відрізняється від ідентифікації за до-

помогою електронного цифрового простотою використання і популярністю, оскільки здебільшого ЕЦП поширені серед юридичних осіб, а кожна фізична особа на сьогодні володіє банківською картою.

Правовою основою використання BankID для адміністративних послуг на сьогодні становлять: Закон України «Про адміністративні послуги», Постанова Кабінету міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [16], Положення про систему BankID Національного банку України, затверджене постановою правління Національного банку України від 30.08.2016 № 378 [17].

Наразі до єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID НБУ підключені «Ощадбанк» та «Радабанк», низка банків знаходиться на різних стадіях підготовки, тестування та підключення до системи [18].

Крім системи BankID НБУ, існує проект Приватбанку, який впроваджує власну систему BankID. Однак, ідентифікації за допомогою BankID Приватбанку недостатньо для відкриття банківського рахунку або проведення інших фінансових операцій, оскільки НБУ дозволив здійснювати банківські операції за допомогою BankID лише у власній системі BankID НБУ. Детальніше про надання банками послуг в мережі Інтернет можна подивитися у правовій літературі [19].

Електронні послуги, доступні після авторизації в особистому електронному кабінеті:

- відомості Державного земельного кадастру;
- витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку;
- відомості про права власності на земельні ділянки;
- інформація про осіб, що переглядали відомості щодо прав власності на земельну ділянку;
- довідка з державної статистичної звітності про наявність земель та їх розподіл;
- подання заяви з надання дозволу на розроблення документації із землеустрою;
- запит на отримання документації із землеустрою з Державного фонду документації із землеустрою.

Електронні послуги, доступні без авторизації:

- витяг з Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів;
- витяг з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників;
- дублікат кваліфікаційного сертифіката інженера-землевпорядника;
- отримання кваліфікаційного сертифіката інженера-землевпорядника;

витяг з Державного реєстру оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок.

Електронні послуги для сертифікованих інженерів-землевпорядників:

- заява про державну реєстрацію земельної ділянки;
- подання на погодження проекту землеустрою;
- заява про внесення виправлених відомостей до Державного земельного кадастру.

2. *Електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України.* Станом на листопад 2018 року через вебсайт [edabi.gov.ua](http://edabi.gov.ua) [20] підприємці та громадяни вже можуть скористатися 14 електронними адміністративними послугами:

- повідомлення про початок виконання підготовчих робіт;
- повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок виконання підготовчих робіт;
- повідомлення про початок будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорту;
- повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорту;
- повідомлення про початок будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1);
- повідомлення про зміну даних у повідомленні про початок будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1);
- декларація про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорту;
- внесення змін до декларації про готовність до експлуатації об'єкта, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорту;
- декларація про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1);
- внесення змін до декларації про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1);
- декларація про готовність до експлуатації самостійно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду;
- внесення змін до декларації про готовність до експлуатації самостійно збудованого об'єкта, на яке визнано право власності за рішенням суду;

отримання ліцензії із будівництва об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з середніми та значними наслідками;

внесення змін до переліку видів робіт ліцензії із будівництва об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з середніми та значними наслідками.

Умовою використання електронних послуг Державної архітектурно-будівельної інспекції України є наявність особистого ключа та чинного посиленого сертифіката, які в процесі подання будуть використовуватися для накладання електронного цифрового підпису на форму із декларацією (повідомленням). На поточний момент сервіс підтримує також сертифікати видані центром сертифікації ключів інформаційно-довідкового департаменту Міністерства доходів і зборів України [21].

*3. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України.* Через веб-портал e-eco.gov.ua [22] надаються 2 електронні адміністративні послуги: подання декларації про відходи та отримання дозволу на відходи (працює в тестовому режимі).

Для подання декларації про відходи необхідно мати ключі для накладання електронного цифрового підпису.

*4. Електронні адміністративні послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.* Єдиний державний портал адміністративних послуг (posluga.gov.ua) запрацював у кінці 2015 замість запланованої дати 1 січня 2014 року, його обслуговує Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

На сьогодні через Єдиний державний портал адміністративних послуг можна отримати електронні адміністративні послуги не тільки в сфері діяльності Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, а у будь-якій сфері життя: громадянство, міграція, переїзд, реєстрація (Реєстри), соціальний захист, природні ресурси та екологія, енергетика, енергозбереження, сім'я, зовнішньоекономічна діяльність, безпека та захист, освіта та культура, нерухоме майно, транспорт, дорожнє господарство, перевезення, фінансові послуги, податки та декларування та інші.

Отже, як уже згадувалося вище, Єдиний державний портал адміністративних послуг є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Цілями Порталу є:

- впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги;
- надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді.

Надання послуг в електронному вигляді через вказаний веб-портал передбачає [8]: (1) послідовне впровадження послуг в електронному вигляді (по мірі готовності суб'єктів надання); (2) розширення способів ідентифікації одержувачів послуг; (3) впровадження механізмів сплати за послуги.

Для роботи з порталом необхідно пройти процедуру реєстрації в персональному кабінеті та ідентифікації, що має на меті засвідчити автентичність фізичної або юридичної особи за допомогою електронного цифрового підпису та системи ідентифікації Національного банку України Bank ID.

*5. Електронні адміністративні послуги Міністерства юстиції України.* На сьогодні кількість електронних сервісів, які надаються Міністерством юстиції України, є найбільшою у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Через Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України (kar.minjust.gov.ua) [23] відвідувачам пропонується: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн; реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді; пошук інформації у державних реєстрах України; користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність; участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

У Кабінеті електронних сервісів Міністерства юстиції України є можливість скористатися такими державними реєстрами, інформаційними системами та електронними послугами:

1) На порталі «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (<https://dracs.minjust.gov.ua/>) [24] реалізовані можливості: запису на прийом до відділу ДРАЦС у зручний час, задати питання в онлайн режимі, подати заяви на реєстрацію актів цивільного стану. Однак, отримати результат послуги можна лише особисто.

2) На порталі реалізована можливість доступу до реєстрів, які обслуговує Міністерство юстиції України: державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний реєстр підприємств щодо яких порушено провадження у справі про банкрутство, Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, Реєстр громадських об'єднань, Державний реєстр друкованих ЗМІ та інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності, Єдиний реєстр громадських формувань, Єдиний реєстр арбітражних керуючих, Єдиний державний реєстр судових рішень, Електронний реєстр апостилів, Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні правопорушення, Єдиний державний реєстр осіб,

щодо яких застосовано положення Закону України «Про очищення влади», Єдиний державний реєстр нотаріусів.

Щоб отримати інформацію (довідки, витяги) з перелічених реєстрів необхідно бути зареєстрованим користувачем Кабінету електронних сервісів (mail.gov.ua). Додатково певні сервіси Кабінету передбачають надання інформації лише тим користувачам, які підтвердили свою особу за допомогою ЕЦП.

3) «Електронний суд» надає можливість сплати судового збору онлайн, отримання інформації щодо стадій розгляду судових справ, доступу до Єдиного державного реєстру судових рішень, надсилання процесуальних документів електронною поштою учасникам судового процесу, надсилання судової повістки у вигляді SMS-повідомлень, оприлюднення відомостей у справах про банкрутство.

4) «Електронний цифровий підпис»: реалізована можливість замовити електронного цифрового підпису.

5) «Інформаційні системи» надає можливість пошуку законодавчих документів українського та міжнародного законодавства, проектів нормативно-правових актів, а також пошук і завантаження шаблонів документів (заяв, договорів, інших юридичних документів).

6) Прийом громадян у режимі відеоконференції (працює у тестовому режимі). Кабінет електронних сервісів надає можливість громадянам зустрітися з керівництвом державних установ та відомств України за допомогою відеоконференції: передбачені спілкування з посадовою особою в режимі реального часу, обмін за необхідності документами, файлами, аудіозаписами та будь-якою іншою інформацією у цифровому форматі.

7) Електронна торгівля. Передбачено можливість проведення он-лайн аукціонів з продажу арештованого майна. На час написання статті сервіс не працює.

Для повноцінного користування електронними сервісами Міністерства юстиції України необхідно зареєструватися на відповідному сайті, таким чином створюється особистий обліковий запис. Увійти в особистий Кабінет електронних сервісів можна також з використанням ЕЦП, а в майбутньому і за допомогою BankID (тестовий режим).

Аналіз електронних сервісів Міністерства юстиції України дозволив зробити такі висновки:

для користування певними послугами (наприклад, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі on-line) достатньо створення особистого облікового запису, але отримання інших послуг вимагає підтвердження особи за допомогою ЕЦП;

електронні адміністративні послуги, що надаються Міністерством юстиції України, можна отримати і на Єдиному державному порталі адміністративних послуг (posluga.gov.ua), який відсилає до Кабінету електронних сервісів.

6. *Електронні сервіси Державної фіскальної служби України.* Державна фіскальна служба України одна з перших в Україні розпочала розвивати електронні послуги та сервіси для платників податків. Електронні сервіси, що надаються Державною фіскальною службою України, поділяються на:

електронні сервіси, розміщені на офіційному веб-порталі ДФС sfs.gov.ua;

електронні сервіси, які надаються через «Єдине вікно подання електронної звітності»;

електронну звітність [25].

До електронних сервісів, розміщених на офіційному веб-порталі ДФС sfs.gov.ua, належать: загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс» (ЗІР), «Електронний кабінет платника податків», «Дізнайся більше про свого бізнеспартнера», «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку», «Електронна звітність», «Реєстр страхувальників», «Анульована реєстрація платників ПДВ2», сервіс «Пульс» (Можливість цілодобового повідомлення про неправомірні дії або бездіяльність працівників ДФС), «Декларування online», «Митна статистика», «Акредитований центр сертифікації ключів», «Електронна митниця», Дані Реєстрів волонтерів АТО.

Електронні сервіси, які надаються через «Єдине вікно подання електронної звітності, охоплюють:

перелік із 14 сервісних запитів на отримання відомостей з Реєстру платників ПДВ, Єдиного реєстру податкових накладних тощо;

електронні сервіси для платників податків в системі електронного адміністрування ПДВ (10 сервісних запитів);

Крім цього запроваджено:

– укладання договорів з територіальними органами ДФС «Про визнання електронних документів» в електронній формі;

– опрацювання електронних повідомлень про відкриття /закриття рахунків платників податків у банках та інших фінансових установах;

– інформаційні повідомлення про заборгованість з податків та зборів (обов'язкових платежів);

– інформаційні повідомлення про заборгованість за іноземними кредитами, залученими державою або під державні гарантії, бюджетними позичками;

– інформаційні повідомлення про настання терміну сплати розстроченої (відстроченої, реструктуризованої) суми грошових зобов'язань (податкового боргу);

- повідомлення щодо допущених помилок у податкових розрахунках за формою 1ДФ;
- електронне повідомлення про результати електронної обробки (звірки) податкової інформації з податку на додану вартість.
- повідомлення про прийняття працівника на роботу.

Згідно з інформацією офіційного вебсайту Державної фіскальної служби України, більше 90 % платників ПДВ та майже 80 % платників Єдиного соціального внеску звітують в електронній формі.

7. *Електронні послуги Пенсійного фонду України.* Електронні послуги, які може отримати користувач на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України ([portal.pfu.gov.ua](http://portal.pfu.gov.ua)) [26] після реєстрації:

послуга надання електронних документів (довідка про доходи пенсіонера для субсидії; довідки про доходи пенсіонера; індивідуальні відомості про застраховану особу (довідка ОК-5); витяг з Реєстру застрахованих осіб (РЗО). Результатом отримання послуги є надсилання образу документу у вигляді pdf-довідки та електронного документу, підписаний ЕЦП ПФУ, який, згідно з чинним законодавством, є аналогом паперового документу, підписаного відповідальною особою в органі ПФУ.

перегляд електронної пенсійної справи. На перегляд надаються такі дані з електронної пенсійної справи:

- основні дані (номер пенсійної справи/особового рахунку, дата відкриття особового рахунку, вид пенсії, орган ПФУ призначення пенсії, дата призначення);
- адресні дані (адреса реєстрації та адреса фактичного місця проживання);
- довідка по зарплаті, що врахована при призначенні/перерахунку пенсії;
- довідка про стаж, врахований для визначення права на пенсію;
- довідка про стаж, врахований для розрахунку пенсії.

отримання відомостей про себе з Реєстру застрахованих осіб ПФУ (РЗО);

перегляд даних страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників;

перегляд звернень, поданих особою до органів ПФУ;

перегляд страхувальником власних звітних даних;

запис на прийом до органів ПФУ;

можливість подання скарг;

подання заяв на призначення, перерахунок пенсії;

запит на підготовку паперових документів;

запит на отримання документів.

Для отримання низки електронних послуг достатньо зареєструватися на вебпорталі Пенсійного фонду України, однак для більшості послуг умовою є наявність ЕЦП.

За відсутності електронного цифрового підпису для реєстрації на порталі необхідно звернутися до територіального органу Пенсійного фонду та оформити заяву на реєстрацію (її теж можна роздрукувати з portalу, заповнити вдома і принести територіальному органу Пенсійного фонду), маючи при собі паспорт та ідентифікаційний код.

За наявності електронного цифрового підпису візит до територіального органу Пенсійного фонду не потрібен, реєстрація здійснюється через портал.

Відмітимо, що на порталі електронних послуг Пенсійного фонду України передбачено, що у майбутньому можна буде здійснити вхід до свого особистого кабінету не лише з використанням ЕЦП, але й за допомогою електронного пенсійного посвідчення і токена<sup>1</sup>.

До речі, цифрові технології та онлайн сервіси поширюються не лише на центральному рівні, місцева влада також опікується питаннями впровадження smart-технологій у життя регіонів. Так, в світі давно відома концепція «розумного міста», яка є найбільш прогресивним способом організації та розвитку міського простору.

«Smart city» передбачає використання цифрових технологій, які надають доступ до різноманітних показників у місті. Головний тренд в удосконаленні міста – використання Big Data. Здійснюючи постійний моніторинг, влада виявляє проблемні місця, і визначає можливості покращення умов існування в місті і підвищення комфорту життя всіх мешканців.

Наприклад, у Харкові планується запровадити до 2020 року smart-технології до всіх сфер суспільного життя: насамперед, реалізувати низку проектів в категоріях «Smart-транспорт», Smart-energy, E-medicine, «Безпечне місто», «Екологія», «Утилізація сміття», E-government, «Туризм». Усього заплановано впровадити більше 20 проектів, спрямованих на становлення Харкова як повноцінного smart-міста [27].

**Висновки.** Проведений аналіз стану розвитку електронних адміністративних послуг дозволив зробити низку висновків.

1. Підходи до впровадження електронних послуг, закріплені у Концепції розвитку електронних послуг в Україні, відповідають міжнародним подходам, роз-

<sup>1</sup> Компактний пристрій, призначений для забезпечення інформаційної безпеки користувача, також використовується для ідентифікації його власника, безпечного віддаленого доступу до інформаційних ресурсів і т. д.

робленим фахівцями ООН, в галузі державних електронних сервісів.

За даними останнього дослідження ООН від 2018 (E-government Survey 2018) Україну віднесено до числа країн з високим рейтингом розвитку електронного урядування. Однак, з часу минулого дослідження 2016 оцінка за компонентом «Онлайн послуги» трохи знизилася, так само як і загальний рейтинг держави в сфері електронного урядування (82 місце проти 65 в 2016 році), що може свідчити про необхідність змін у підходах до державної політики розвитку електронного урядування та електронних послуг.

2. Державна політика розвитку електронних послуг характеризується неузгодженістю у визначенні основних її засад, в тому числі, щодо кількості електронних адміністративних послуг, що підлягають електронізації до 2020 року, та строків здійснення такої електронізації.

3. Умовою отримання результатів послуг в форматі онлайн, крім обов'язкової реєстрації на відповідному порталі електронних сервісів, є наявність у суб'єкта звернення інструменту, який підтверджує електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи. В основному таким інструментом є електронний цифровий підпис. На деяких державних електронних сервісах реалізована можливість альтернативних способів автентифікації з використанням Bank ID Приватбанку або Національного банку України, Mobile ID KS, через Email та пароль. Для отримання електронних сервісів Пенсійного фонду України додатково передбачена можливість ідентифікації за допомогою електронного пенсійного по-

свідчення та токена, однак на цей час ці способи ідентифікації особи не працюють.

4. Створений в Україні Єдиний державний портал адміністративних послуг є централізованим ресурсом, який інтегрує онлайн-сервіси усіх органів державної влади для надання публічних послуг в єдиному інформаційному просторі. Він є по суті інтегрованим офісом всіх запроваджених електронних послуг в країні і працює за принципом відсилання до веб-порталу відповідного державного органу.

Для отримання електронної послуги можна також відвідати відповідний веб-портал органів державної влади і замовити онлайн-послугу. Таким чином, наразі існує дублювання надання електронних сервісів через Єдиний державний портал адміністративних послуг та через окремі веб-портали електронних послуг органів державної влади.

Вважаємо, що надання адміністративних послуг в електронній формі за допомогою окремих веб-порталів і одночасне надання електронних адміністративних послуг через Єдиний державний портал адміністративних послуг заважає процесу інтеграції процедур надання адміністративних послуг в електронній формі, створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, тягне за собою додаткові витрати бюджетних коштів на створення нових веб-ресурсів, що забезпечують їх надання, викликає необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг.

5. Через Єдиний державний портал адміністративних послуг надаються лише державні електронні послуги: скористатися електронними сервісами місцевого рівня на цьому порталі не можна.

## ЛІТЕРАТУРА

1. The United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient societies URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.
2. The United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>.
3. The United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.
4. Полярна В.Л., Рябець В.В. Європейські практики надання електронних послуг в правоохоронній діяльності та перспективи їх провадження в Україні, 36 с. URL: [http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/Ryabets\\_Polyarna\\_Derzhavne-upravlinnya.pdf](http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/Ryabets_Polyarna_Derzhavne-upravlinnya.pdf).
5. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : монографія / [А. П. Гетьман, Ю. Є. Атаманова, В. С. Мілаш та ін.] ; за ред. С. В. Глібка, К. В. Єфремової. Харків : Право, 2016. 360 с.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. *Офіційний вісник України*. 2016 р. № 99. Стор. 259. Стаття 3234.
7. Про адміністративні послуги: Закон України від 6.09.2012р. № 5203-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
8. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://posluga.gov.ua>.

9. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг: постанова Кабінету міністрів України від 20.02.2013 р. № 118. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.
10. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.
11. Деякі питання реформування державного управління України»: розпорядження КМУ від 24.06.2016 р. № 474 р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>.
12. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження КМУ від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>.
13. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003р. N 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
14. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.
15. Веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://e.land.gov.ua>.
16. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова КМУ від 3.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.
17. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: постанова правління Національного банку України 30.08.2016 р. № 378. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16>.
18. НБУ розширив можливості системи BankID. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2018/10/10/641481/>.
19. Glibko S. Problems of legal provision of innovative banking. *European political and law discourse*. Vol. 3. Issue 3. 2016. 168–173.
20. Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві. URL: <https://e-dabi.gov.ua/>.
21. Інструкція з отримання електронної послуги. URL: [https://e-dabi.gov.ua/images/dabi\\_instr.pdf](https://e-dabi.gov.ua/images/dabi_instr.pdf).
22. Електронні адміністративні послуги Міністерства екології та природних ресурсів України URL: [e-eco.gov.ua](http://e-eco.gov.ua).
23. Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України. URL: <https://kap.minjust.gov.ua>.
24. Веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>.
25. Електронні сервіси Державної фіскальної служби України. URL: <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/elektronnyi-servisi>.
26. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua>.
27. Умный город. URL: <http://izvestia.kharkov.ua/on-line/gorod/1275531.html>.

## REFERENCES

1. The United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient societies URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> [in English].
2. The United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> [in English].
3. The United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> [in English].
4. Poliarna V.L., Riabets V.V. Yevropeiski praktyky nadannia elektronnykh posluh v pravookhoronni diialnosti ta perspektyvy yikh provadzhennia v Ukraini, 36 p. URL: [http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/Ryabets\\_Polyarna\\_Derzhavne-upravlinnya.pdf](http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/Ryabets_Polyarna_Derzhavne-upravlinnya.pdf) [in Ukrainian].
5. Hetman A. P., Atamanova Yu. Ye., Milash V. S. et. all Pravove rehuliuвання vidnosyn u merezhi Internet. Hlibko S. V., Yefremova K. V. (Eds.). Kharkiv: Pravo [in Ukrainian].
6. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini: rozporiadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16.11.2016 r. # 918-r. (2016). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy – Official Bulletin of Ukraine*, 99, 259, 3234 [in Ukrainian].
7. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 6.09.2012r. No 5203-VI. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> [in Ukrainian].
8. Yedyniy derzhavnyi portal administratyvnykh posluh. URL: <https://posluga.gov.ua> [in Ukrainian].
9. Pro zatverdzhennia Prymirnogo polozhennia pro tsentr nadannia administratyvnykh posluh: postanova Kabinetu ministriv Ukrainy vid 20.02.2013 r. No 118. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF> [in Ukrainian].

10. Pro Stratehiiu staloho rozvytku «Ukraina – 2020»: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 12.01.2015 r. No 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> [in Ukrainian].
11. Deiaki pytannia reformuvannia derzhavnoho upravlinnia Ukrainy»: rozporiadzhennia KMU vid 24.06.2016 r. # 474 r. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> [in Ukrainian].
12. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini: Rozporiadzhennia KMU vid 20.09.2017 r. No 649-r. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> [in Ukrainian].
13. Pro elektronni dokumenty ta elektronni dokumentoobih: Zakon Ukrainy vid 22.05.2003r. N 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> [in Ukrainian].
14. Pro elektronni dovirchi posluhy: Zakon Ukrainy vid 5.10.2017 r. No 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> [in Ukrainian].
15. Veb-resurs elektronnykh posluh Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z pytan heodezii, kartohrafi ta kadastru. URL: <https://e.land.gov.ua> [in Ukrainian].
16. Pro zatverdzhennia Poriadku vedennia Yedynoho derzhavnoho portalu administratyvnykh posluh: postanova KMU vid 3.01.2013 r. No 13. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> [in Ukrainian].
17. Pro zatverdzhennia Polozhennia pro Systemu BankID Natsionalnoho banku Ukrainy: postanova pravlinnia Natsionalnoho banku Ukrainy 30.08.2016 r. No 378. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16> [in Ukrainian].
18. NBU rozshyryv mozhlyvosti systemy BankID. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2018/10/10/641481> [in Ukrainian].
19. Glibko S. Problems of legal provision of innovative banking. *European political and law discourse*. Vol. 3. Issue 3. 2016. 168–173 [in English].
20. Elektronna systema zdiisnennia deklaratyvnykh protsedur u budivnytstvi URL: <https://e-dabi.gov.ua> [in Ukrainian].
21. Instruktssiia z otrymannia elektronnoi posluhy. URL: [https://e-dabi.gov.ua/images/dabi\\_instr.pdf](https://e-dabi.gov.ua/images/dabi_instr.pdf). [in Ukrainian].
22. Elektronni administratyvni posluhy Ministerstva ekolohii ta pryrodnykh resursiv Ukrainy. URL: [e-eco.gov.ua](http://e-eco.gov.ua) [in Ukrainian].
23. Kabinet elektronnykh servisiv Ministerstva yustytysii Ukrainy. URL: <https://kap.minjust.gov.ua>. [in Ukrainian].
24. Veb-portal «Zvernennia u sferi derzhavnoi reiestratsii aktiv tsyvilnoho stanu». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>. [in Ukrainian].
25. Elektronni servisy Derzhavnoi fiskalnoi sluzhby Ukrainy. URL: <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/elektronnyi-servisi>. [in Ukrainian].
26. Portal elektronnykh posluh Pensiinoho fondu Ukrainy. URL: <https://portal.pfu.gov.ua> [in Ukrainian].
27. Umnyi horod. URL: <http://izvestia.kharkov.ua/on-line/gorod/1275531.html> [in Ukrainian].

КОХАН В. П.

Кандидат юридических наук, старший научный сотрудник НИИ правового обеспечения инновационного развития НАПрН Украины

ЕГОРОВА-ЛУЦЕНКО Т. П.

Кандидат юридических наук, младший научный сотрудник НИИ правового обеспечения инновационного развития НАПрН Украины

## СОСТОЯНИЕ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ: ОБЗОР ВНЕДРЕНИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ

В статье проанализировано современное состояние развития электронных административных услуг. Осуществлен обзор электронных сервисов, предоставляемых на государственном уровне. Рассмотрены условия использования государственными электронными административными услугами гражданами, в том числе, освещены основные способы (инструменты) идентификации физических лиц на веб-порталах административных услуг.

**Ключевые слова:** электронные административные услуги, способ электронной идентификации, Единый государственный портал административных услуг.

KOKHAN V. P.

PhD, Senior Researcher of the Research Institute of Providing Legal Framework for the Innovative Development of National Academy of Law Sciences of Ukraine

EGOROVA-LUTCENKO T. P.

PhD, Junior Researcher of the Research Institute of Providing Legal Framework for the Innovative Development of National Academy of Law Sciences of Ukraine

## DEVELOPMENT OF ONLINE ADMINISTRATIVE SERVICES: REVIEW OF IMPLEMENTATION AT THE STATE LEVEL

**Problem setting.** Since 2001, the United Nations has been exploring the state of the world's e-government development, including the provision of electronic services, by studying the achievements of 193 UN member states in the development of this area. Thanks to this international study, it is possible to determine the dynamics of e-government development in Ukraine.

**Analysis of recent researches and publications.** Issues of implementation and granting of administrative services were investigated by Mikhailuk Ya.B., Klymenko I.V., Chukut S.A., Matviychuk R.M., Kandzhyuba S.P. and other scientists.

**Target of research.** The purpose of the article is to investigate the state of implementation of electronic administrative services in Ukraine, to review the electronic services provided at the state level.

**Article's main body.** In Ukraine, from 2016 to 2020 the Concept for the development of the electronic services system has been implementing, which provides a list of priority services that implemented in electronic form and it is established that these services should correspond to the third, fourth stage of development.

The provision of administrative services in electronic form and the access of subjects of treatment to information on administrative services using the Internet are provided through the Unified State Administration Services Portal, which is the official source of information about the provision of administrative services in Ukraine, including through its integrated information systems state bodies and bodies of local self-government.

However, there are services that can be ordered online, but their results can only be obtained in person on paper. And there are services that can be ordered only at the Center for the provision of administrative services or directly at the subject providing the relevant services.

The condition for obtaining the results of services in an online format, in addition to the mandatory registration in the corresponding portal electronic services, is the presence of the subject of treatment of the instrument, which confirms the electronic identification of an individual or legal entity. Basically, such an instrument is an electronic digital signature. Some state-owned electronic services have implemented the possibility of alternative authentication methods using Privatbank or the National Bank of Ukraine Bank ID, Mobile ID KS, via Email and password.

**Conclusions and prospects for the development.** The approaches to the implementation of electronic services, enshrined in the Concept of the development of electronic services in Ukraine, are in line with the international approaches developed by the UN experts in the field of state electronic services.

State policy of electronic services is characterized by inconsistency in the definition of its basic principles, including the number of administrative services subject is to be transformed to electronic form by 2020, and the timing of such of computers.

The Unified State Administration Services Portal created in Ukraine is a centralized resource that integrates the online services of state authorities to provide public services in a single information space. It is essentially an integrated office of electronic services introduced in the country and works by a reference to a Web portal of proper state body.

**Keywords:** online (electronic) administrative services, method of electronic identification (authorization), the Unified State Administration Services Portal.

Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство* : електрон. наук. вид. 2018. № 2 (11). URL: [http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2018/12/Kokhan\\_Egorova-Lutcenko11.pdf](http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2018/12/Kokhan_Egorova-Lutcenko11.pdf).