

УДК 35.076:35.077

*The peculiarities of provision of administrative services by means of e-government at the regional and local levels are described. Problems and contradictions in the provision of administrative services by means of e-government at the regional and local levels are identified. The proposals on improving the system of provision of administrative services by means of e-government at the regional and local levels in Ukraine are provided.*

**Keywords:** *mechanisms of public administration, administrative services, centers for the provision of administrative services, e-government.*

*Solomko Yulia, post-graduate student of Lviv regional institute  
Public Administration of the National Academy  
of Public Administration  
under the President of Ukraine*

**ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ  
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ  
НА РЕГІОНАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ  
РІВНЯХ**

*(FEATURES OF PROVIDING ADMINISTRATIVE  
SERVICES BY ELECTRONIC GOVERNMENT  
REGIONAL AND LOCAL LEVELS)*

Постановка проблеми. Побудова України, як успішної та високорозвинутої країни, вільної від корупції в органах державної влади неможлива без впровадження на всіх рівнях електронного урядування. Вкрай необхідним є переведення всіх державних послуг в режим он-лайн з метою зменшення кількості взаємодії з владою громадян та бізнесу, що сприятиме не лише їх комфорту, а й зменшенню корупції в країні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу сучасного стану та проблемних аспектів надання

адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні в Україні присвятили свої публікації такі вчені, як Барікова А., Крайнікова Т., Куспляк І., Серенок А. та інші [1; 2; 9]. Однак чимало питань стосовно визначення напрямів удосконалення системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні в Україні залишаються недостатньо дослідженими.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз сучасного стану та визначення результативності системи

надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні в Україні.

Виклад основного матеріалу. Згідно з даними ООН, щодо темпів розвитку електронного урядування Україна поступається не тільки всім розвинутим країнам, а й країнам, які розвиваються: країнам Балтії, Білорусі, Казахстану, Грузії, Молдові, Узбекистану тощо [6].

І однією з причин такого стану справ є той факт, що не тільки на національному, а й на регіональному рівні спостерігається доволі повільне утворення з власної ініціативи органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади електронних порталів (сервісів) з надання адміністративних послуг на відповідному локальному рівні. Хоча успішні приклади розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в регіонах України, звісно, є.

Так, ще у 2010 р. в Дніпропетровській області успішно реалізовано пілотний проект упровадження технологій електронного урядування згідно з

розпорядженням Кабінету Міністрів України від 01 березня 2010 року № 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування», головною метою якого було відпрацювання єдиних стандартів обміну електронними документами [4].

Основними завданнями регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина» на 2014-2016 рр. було нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми; розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів; упровадження технологій е-урядування в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону; підтримка працевдатності та забезпечення функціонування існуючих систем. За результатом виконання завдань і заходів: усі райдержадміністрації та районні ради області підключені до регіональної системи електронного документообігу, кількість користувачів якої складає понад 700 працівників органів місцевої влади та місцевого самоврядування, а база даних

склала понад один мільйон електронних образів документів. У 2017-2019 рр. заплановано приєднання до регіональної системи електронного документообігу всіх сільських та селищних рад.

Відповідні регіональні програми розвитку електронного урядування також були розроблені і затверджені у Одеській (Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2017-2019 рр. «Електронна Одещина» («е – ОДЕЩИНА», «е – ODESA REGION»)) та Волинській областях («Електронне урядування Волині» [6].

Регіональна програма інформатизації «Електронна Вінниччина» на 2016-2018 рр. спрямована на запровадження технологій електронного урядування та електронної демократії в діяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Вінницької області.

Основними завданнями Програми на 2016-2018 рр. є:

- нормативно-правове, організаційне та методичне забезпечення Програми;
- упровадження технологій е-урядування та е-демократії в місцевих

органах виконавчої влади та місцевого самоврядування регіону;

- розвиток телекомунікаційного середовища регіону та формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів;

- підтримка працездатності та забезпечення функціонування існуючих систем [6].

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» [5] надання населенню адміністративних послуг в електронній формі мало розпочатись з 1 січня 2014 р. через Єдиний державний портал адміністративних послуг. В сучасних умовах на регіональному рівні органи місцевого самоврядування та місцеві органи виконавчої влади утворюють власні електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг.

Так, на сьогодні функціонує Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, окремі портали адміністративних у м. Вінниця, м. Львів, м. Луцьк (Портал електронних сервісів Волині), м. Івано-Франківськ, м. Київ, м. Харків (Портал

електронних сервісів Харкова) тощо.

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» [1].

Дослідження веб-сайтів органів місцевого самоврядування показало, що можливість отримати адміністративні послуги в електронній формі сьогодні надають лише 39 центрів надання адміністративних послуг з 98 досліджених. З цією метою органи місцевого самоврядування застосовують різні інструменти.

Так, 30 органів місцевого самоврядування мають власні кабінети на сайті [igov.org.ua](http://igov.org.ua) та використовують даний ресурс для надання доступу до адміністративних послуг в електронній формі, серед них міста: Дніпро, Львів, Кривий Ріг, Полтава, Чернігів, Хмельницький, Кам'янське, Івано-

Франківськ, Луцьк, Нікополь, Бердянськ, Кам'янець-Подільський, Умань, Бердичів, Новомосковськ, Червоноград, Первомайськ, Прилуки, Ізюм, Марганець, Нова Каховка, Жовті Води, Світловодськ, Варащ, Покров, Миргород, Каховка, Нетішин, Вознесенськ, Самбір.

В 10 містах (Харків, Дніпро, Львів, Вінниця, Івано-Франківськ, Кременчук, Київ, Дніпро, Рівне, Луцьк) можна замовити он-лайн послуги через особистий кабінет користувача, створений на відповідному веб-сайті органу місцевого самоврядування або через окремий власний веб-портал адміністративних послуг. При цьому заявлена кількість таких електронних послуг різниться в кожному місті – від 3-4 послуг до кількох десятків. Наразі адміністративні послуги, що надаються через зазначені ресурси, не можна назвати повноцінними електронними послугами, оскільки немає можливості пройти весь цикл отримання послуги – від замовлення до отримання рішення – в дистанційному режимі [6].

За результатами дослідження Національного центру електронного

урядування, в Україні половина (46 %) центральних органів виконавчої влади та чверть (25 %) обласних державних адміністрацій мають веб-сторінки для надання електронних послуг. З установ, які мають такі сторінки, лише 19 % центральних органів виконавчої влади та 30 % обласних державних адміністрацій надають послуги в електронній формі [8]. При цьому якість таких послуг залишається низькою.

Низьким є і рівень готовності до надання адміністративних послуг в електронній формі органів місцевого самоврядування. За результатами громадського моніторингу впровадження до діяльності органів місцевого самоврядування України технологій електронного урядування, на сьогоднішній день не на всіх веб-сайтах органів місцевого самоврядування наявна інформація щодо переліку та опису адміністративних послуг, які надаються міською владою (така інформація відсутня на 6 % веб-сайтів органів місцевого самоврядування). Більшість веб-сайтів органів місцевого самоврядування (70 %) надає можливість

завантажити бланки заяв, необхідні для одержання адміністративної послуги, проте отримати адміністративні послуги в електронній формі можна лише на 11% веб-сайтів органів місцевого самоврядування. Також вкрай рідко громадяни мають можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги (9% веб-сайтів органів місцевого самоврядування [9]).

Незважаючи на те, що законом «Про адміністративні послуги» передбачено заходи інформування громадян з питань надання послуг у Центрі надання адміністративних послуг, ряд центрів не мають ні власного веб-сайту, ні сторінки на веб-сайті відповідного органу місцевої влади. Згідно результатів моніторингу Центрів надання адміністративних послуг, проведеного Міністерством економічного розвитку і торгівлі, найбільша кількість Центрів надання адміністративних послуг, які не створили веб-сайту, знаходяться в Одеській області. Окрім того, згідно з оцінкою незалежних експертів, інформація про адміністративні послуги на веб-сайтах багатьох центрів є недостатньою,

неактуальною, суперечливою, її розташування є незручним для користувачів. Нині лише 29 % центрів надання адміністративних послуг пропонують отримання послуг в електронному вигляді; електронну чергу запроваджено у 18 % центрів надання адміністративних послуг, он-лайн консультування – у 12 % центрів надання адміністративних послуг [3].

Існують лише окремі приклади вдалого запровадження інформаційних технологій. Зокрема, у Центрах надання адміністративних послуг Харкова та Кременчука запроваджено такі зручні для споживача послуг електронні сервіси, як попереднє завантаження заяви та відсканованих документів через Інтернет, можливість відстеження стану черги у центрах надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділах на веб-сайті центра (або відповідного органу місцевого самоврядування).

Однією з головних перешкод на шляху впровадження надання населенню адміністративних послуг в електронній формі на регіональному рівні є низький

рівень розвитку електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

Так, наприклад, попри наявність автоматизованих систем документообігу в органах виконавчої влади (в 100% центральних органів виконавчої влади та у 80% обласних державних адміністрації), їх використовує лише третина співробітників (34% працівників центральних органів виконавчої влади та 36 % обласних державних адміністрації [7]).

Недостатня увага також приділяється навчанню співробітників органів місцевого самоврядування роботі у системі електронного документообігу, підвищенню кваліфікації з питань електронного урядування (така робота проводиться лише у 38% міських рад [9]).

На сьогоднішній день не завершено процес інтеграції інформаційних систем органів виконавчої влади, не створено систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво

уповільнює розвиток електронних адміністративних послуг в державі.

До чинників, які ускладнюють повноцінне впровадження електронного документообігу в органах державної влади та органах місцевого самоврядування належать:

- відсутність єдиних загальнодержавних стандартів функціонування систем електронного документообігу, уніфікованих вимог до програмного забезпечення, що ускладнює процес запровадження внутрішніх систем електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також інтеграцію цих систем;

- недосконалість вітчизняного законодавства про електронний документообіг та електронний цифровий підпис;

- усталені традиції ведення документообігу в паперовій формі в органах державної влади та органах місцевого самоврядування;

- недостатній рівень захисту інформації в системах електронного

документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Розвиток електронних адміністративних послуг в Україні також стримує невисокий рівень комп'ютеризації домогосподарств, нерівномірний та недостатній рівень проникнення Інтернет в Україні, недостатній рівень комп'ютерної грамотності, а також обізнаності населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі. Згідно результатів соціологічного дослідження, нині лише половина українців (54,6%) мають вдома комп'ютер. До мережі Інтернет вдома має доступ так само лише половина (51%) населення України. При цьому більшість з тих, хто не користується Інтернетом, не відчувають в цьому необхідності. Опитування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг в п'яти областях України показало, що п'ята частина (20%) респондентів не мають комп'ютера та можливості виходу в Інтернет [7].

Більше половини українських користувачів Інтернет мешкає у містах з населенням понад 1 млн. жителів, сільські



мешканці складають лише п'яту частину Інтернет-аудиторії [2].

З огляду на наявне співвідношення власників мобільних телефонів і власників персональних комп'ютерів, а також на тенденцію швидкого зростання кількості користувачів смартфонів в Україні перспективним видається використання мобільного зв'язку як додаткового каналу надання електронних послуг. Нині мобільний зв'язок є найбільш доступним та поширеним засобом комунікації в Україні. В країні майже вдвічі більше людей, які мають мобільний телефон, ніж тих, у кого є персональний комп'ютер. Забезпеченість населення мобільним зв'язком в середньому по Україні є майже втричі більшою, ніж забезпеченість домогосподарств комп'ютерами [7].

Наразі потенціал «мобільного уряду» в Україні використовується недостатньо. Згідно результатів громадського моніторингу впровадження до діяльності органів місцевого самоврядування України технологій електронного урядування, на сьогоднішній день мобільна версія веб-сайту наявна лише на 3% веб-сайтів органів

місцевого самоврядування [9].

Тому до пріоритетних напрямів подальшої цифровізації державного управління на регіональному рівні та місцевому рівнях в Україні доцільно віднести: розвиток інструментів електронної держави та демократії, цифрових інфраструктур, цифрової ідентифікації, кібербезпеки, упорядкування державних реєстрів, запровадження електронного народовладдя (електронних соціологічних опитувань, виборів).

Висновки. Отже, розвиток в Україні електронних сервісів з надання електронних адміністративних послуг на регіональному рівні та місцевому рівнях має несистемний та некомплексний характер. Органи державної влади, які надають адміністративні послуги, органи місцевого самоврядування та місцеві адміністрації, при яких створено центри надання адміністративних послуг, застосовують різні (часто несумісні) підходи до впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у процедури надання адміністративних послуг, вирішення питань, пов'язаних із



технічними, програмними, фінансовими аспектами цього процесу. Це ускладнює подальшу інтеграцію регіональних та місцевих систем надання адміністративних послуг в єдину загальнодержавну систему, а

також не дозволяє забезпечити однакові умови надання населенню електронних послуг на місцевому рівні, що й буде предметом подальших наукових досліджень.

### References

1. Barikova A.A. Elektronna derzhava: nova efektyvnist uriaduvannia: [monohrafiia], A.A. Barikova.- K.: Yurinkom Inter, 2016. – 224 s.
2. Krainikova T. Profil ukrainskoho internet-korystuvacha (analiz vtorynnykh sotsiologichnykh doslidzhen) / T. Krainikova // Visnyk Knyzhkovoï palaty. – 2014. – № 2. – S. 2.
3. Ofitsiinyi sait Ministerstva ekonomichnoho rozvytku i torhivli Ukrainy Elektronnyi resurs. – Rezhym dostupu: [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua).
4. Pytannia realizatsii pilotnoho proektu vprovadzhennia tekhnolohii elektronnoho uriaduvannia: Rozpriadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 1 bereznia 2010 roku №360-r [Elektronnyi resurs]: – Rezhym dostupu: <http://zakon.rada.gov.ua>.
5. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 6 veresnia 2012 roku №5203-VI [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon.rada.gov.ua>.
6. Rozvytok elektronnoho uriaduvannia na mistsevomu ta rehionalnomu rivniakh. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: [onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part\\_007\\_Feb\\_2018.pdf](http://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_007_Feb_2018.pdf).
7. Suchasnyi stan, problemy i perspektyvy rozvytku v Ukraini elektronnykh administratyvnykh posluh. [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.eurosvita.net/prog/print.php/prog/print.php?id=3808>
8. U ramkakh Mizhnarodnoho naukovoho konhresu «Informatsiine suspilstvo v Ukraini» prezentovano Otsinku elektronnoi hotovnosti Ukrainy, 30.10.2013, Natsionalnyi tsentr

elektronnoho uriaduvannia [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu:  
<http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=844>

9. 100 mist – krok vpered. Monitorynh vprovadzhennia instrumentiv elektronnoho uriaduvannia, yak osnovy nadannia administratyvnykh posluh v elektronnomu vyhliadi [Elektronnyi resurs]; za. zah. red. I. S. Kuspliak, A. O. Serenok. – Vinnytsia : HO «Podilska ahentsiia rehionalnoho rozvytku», 2014. – 86 s. – Rezhym dostupu:  
<http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.