

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975) www.economy.nayka.com.ua |№6, 2021| 29.06.2021

DOI: [10.32702/2307-2105-2021.6.7](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.6.7)

УДК 324.92:35.077.6

Я.В.Бахарєва,

*асистент кафедри комп'ютерних наук та економічної кібернетики Вінницький національний аграрний університет, м.Вінниця
ORCID ID: 0000-0002-9862-8482*

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Y.V. Bakhareva

*lecturer of Department of Computer Science and Economic Cybernetics,
Vinnytsia National Agrarian University, Vinnytsia*

TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN UKRAINE

У статті розглянуто етапи розвитку інформаційних технологій в сфері надання послуг виконавчими органами влади. Проаналізовано основні фактори впливу на ефективність функціонування інформаційної системи державних публічних послуг. Здійснено характеристику основних етапів впровадження електронного урядування в Україні як ключового процесу в напрямку цифровізації адміністративних послуг, які надаються фізичним та юридичним особам представниками органів виконавчої влади. Окреслено основні проблеми, що виникають під час користування електронними публічними послугами фізичними та юридичними особами. Відображено характерні відмінності роботи електронних державних сервісів, що належать різним органам виконавчої влади. Розглянуто перелік та особливості електронних адміністративних послуг, які надаються із застосуванням єдиного порталу державних послуг «Дія». Досліджено вплив основних чинників, які характеризують ефективність функціонування електронного урядування, й відповідно, рівня надання електронних публічних послуг. Розкрито основні підходи щодо вдосконалення системи надання державних електронних публічних послуг шляхом запровадження єдиного порталу державних послуг «Дія», який поєднав в собі функції порталів різних органів виконавчої влади та окрім надання безпосередньо адміністративних послуг в електронній формі, передбачає надання консультацій та можливість здійснення оплати певного переліку послуг одразу в за стосунку.

Здійснено аналіз структури державної інформаційної системи надання публічних послуг в електронній формі. Зокрема, акцентовано увагу на необхідності впровадження сучасного програмного забезпечення для ефективної комунікації між різними органами виконавчої влади та центрами надання адміністративних послуг, проведенню навчання представників органів державної влади, аналіз помилок від впровадження системи електронного урядування в Україні та запозичення досвіду інших країн.

The article considers the stages of development of information technologies in the field of providing services by executive authorities. The main factors influencing the efficiency of the information system of state public services are analyzed. The main stages of implementation of e-government in Ukraine as a key process in the direction of digitalization of administrative services provided to individuals and legal entities by representatives of executive authorities are described. The main problems that arise when using electronic public services by individuals and legal entities are outlined. Characteristic differences of work of the electronic state services belonging to various executive bodies are reflected. The list and features of electronic administrative services provided with the use of a single portal of public services "Diya" are considered. The influence of the main factors that characterize the efficiency of e-government and, accordingly, the level of provision of e-public services has been studied.

The main approaches to improving the system of public e-public services by introducing a single portal of public services "Diya", which combines the functions of portals of various executive bodies and in addition to providing direct administrative services in electronic form, provides advice and the ability to pay a certain list services immediately in the relationship.

The analysis of the structure of the state information system of public services in electronic form is carried out. In particular, emphasis was placed on the need to implement modern software for effective communication between various executive bodies and administrative service centers, training of public authorities, analysis of errors from the implementation of e-government in Ukraine and learning from other countries.

Ключові слова: *публічні послуги, адміністративні послуги, електронні послуги, портал державних послуг, електронне урядування, інформаційні технології, державна інформаційна система.*

Keywords: *public services, administrative services, electronic services, public services portal, e-government, information technologies, state information system.*

Розкрито основні підходи щодо вдосконалення системи надання державних електронних публічних послуг шляхом запровадження єдиного порталу державних послуг «Дія», який поєднав в собі функції порталів різних органів виконавчої влади та окрім надання безпосередньо адміністративних послуг в електронній формі, передбачає надання консультацій та можливість здійснення оплати певного переліку послуг одразу в за стосунку.

Постановка проблеми. Рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в країні є основою для цифрових перетворень, які набирають стрімких обертів у світових масштабах. Існуючі світові тенденції розвитку інформаційних технологій та їх широке застосування в усіх сферах життя сприяють перетворенню державних послуг у відповідності до сучасних умов.

Варто відмітити, що моделювання є важливим компонентом процесу управління інноваційним розвитком економічних систем. Для більш ефективного моделювання економічних процесів, необхідно використовувати надійні та достовірні джерела інформації, змістовно описувати об'єкт, що моделюється та відтворювати дані сутність об'єкта, його кількісні характеристики, характер взаємодії між складовими елементами, місце та важливість даного явища у загальному процесі функціонування системи [1].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженням питання розвитку інформаційних технологій в сфері надання державних публічних послуг займається багато вітчизняних вчених, серед яких, зокрема, варто відзначити: Берназюк О., Соломко Ю., Калинець Ю., Тіщенко І., Рогова О., Мінаєва І., Паутова І., Беззубко Л., Харчук О., Політанський В., Погребняк І. та інші.

Однак, незважаючи на наявність значної кількості досліджень даної проблематики, існує необхідність розгляду тенденцій розвитку інформаційних технологій в даній сфері, зважаючи на значні глобалізаційні зміни та стрімкий темп впровадження новітніх інформаційних технологій в усі сфери суспільного життя.

Формування цілей статті. Метою дослідження є аналіз особливостей розвитку системи надання державних публічних послуг в Україні в електронному вигляді за останні роки та виявлення тенденцій подальшого розвитку.

Виклад основного матеріалу. Надання державних публічних послуг в зручному для користувачів та надавачів даного виду послуг форматі є одним з головних завдань, вирішенням якого займаються органи самоврядування з метою забезпечення максимально комфортної взаємодії з громадянами та підвищенням рівня їх задоволеності.

Запровадження процесу надання адміністративних послуг в електронній формі сприяло також суттєвому скороченню термінів виконання даного виду послуг (граничний строк надання адміністративної послуги Законом України «Про адміністративні послуги» №5203-VI становить 30 днів), інформація про які зазначається в технологічній картці певної послуги та є доступною для суб'єктів звернення.

Електронний уряд є формою спілкування громадян з державою та інноваційний спосіб організації державної влади за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій та сегментів глобальної інформаційної мережі, що, в свою чергу, забезпечує функціонування органів влади в режимі реального часу та робить щоденне спілкування громадян з офіційними установами максимально простим та доступним. Така форма спілкування сприяє більш

ефективному й менш витратному адмініструванню, а також до кардинальних змін у взаємовідносинах громадян та влади [2].

Погребняк І. наголошує на тому, що ефективність створення електронного уряду конкретної держави визначається досягненням балансу між наданим сервісом для громадян цієї країни та економічними факторами. Досягнення найвищого рівня балансу, коли політична віддача забезпечує стабільність і повний консенсус у суспільстві, коли ефективність діяльності дає максимум додаткових вигід, а послуги, що надаються супроводжуються високим рівнем обслуговування, характеризує стратегію електронного уряду як найбільш успішну та раціональну. Серед основних дій, які дають змогу реалізувати цю успішну стратегію, важливе місце займають такі заходи, як:

- аналіз наявного власного досвіду й допущених помилок;
- використання пілотних стратегій та експериментів з новими фінансовими та кадровими моделями;
- залучення фахівців з інформаційних технологій до прийняття політичних рішень;
- прийняття в усіх сферах чітких програм з ясними прогнозованими цілями та ін. [3].

Для забезпечення правової визначеності надання електронних адміністративних послуг, які доступні українцям, на сьогодні ще необхідно врегулювати наступні важливі аспекти:

- ✓ фіксація часу звернення та отримання адміністративної послуги для того, щоб визначити якими законодавчими актами потрібно керуватися під час надання таких послуг;
- ✓ визначення географічного розташування надавачів та одержувачів електронних адміністративних послуг, з метою визначення юрисдикції держави, яка має відношення до процесу надання послуги;
- ✓ визначення прав, обов'язків і відповідальності сторін та посадових осіб, які приймають участь в процесі надання електронних адміністративних послуг;
- ✓ впорядкування та розмежування відповідальності за надання послуг користувачам між різними органами виконавчої влади, які задіяні в цьому процесі.

Окрім того, для побудови правової держави та розвитку інформаційного суспільства виникає необхідність забезпечення захисту персональних даних одержувачів електронних адміністративних послуг.

1. При визначенні строків надання адміністративних послуг мають враховуватись принципи, на яких на яких базується державна політика у сфері надання адміністративних послуг, а саме: оперативності та своєчасності [4].

Користувачем адміністративних послуг може виступати як фізична, так і юридична особа, яка має потребу в отриманні певного виду послуг від органів виконавчої влади, виконавчих органів місцевого самоврядування та інших уповноважених суб'єктів.

Наприкінці 2020 року міністр цифрової трансформації Михайло Федоров оголосив про наміри Міністерства до 2024 року здійснити переведення 100% публічних послуг в онлайн, зважаючи на те, що для держави є вкрай важливим, щоб кожен українець мав рівні можливості і рівний доступ до державних послуг. З метою підтримки цього проекту створюється система єдиного моніторингу якості надання адміністративних послуг. Вже декілька сотень центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) надають Міністерству цифрової трансформації інформацію для створення такої системи. Їй завдяки цьому пріоритетуються послуги, які планується оцифрувати в першу чергу.

Співпраця Міністерства цифрової трансформації з Програмою «U-LEAD з Європою» покращує процес впровадження технічних умов для розвитку публічних електронних послуг, модернізацію ЦНАП та створення інформаційних систем «Вулик» та «Трембіта». Поряд з метою зробити адміністративні послуги максимально близькими та територіально доступними для людей Міністерство планує також запровадити принцип «єдиного вікна», щоб українці могли отримати всі необхідні адміністративні послуги на одній платформі. Серед інших цілей Міністерства цифрової трансформації, які допоможуть реформувати сферу адміністративних послуг та зробити її доступною для всіх українців – підключення об'єктів соціальної інфраструктури до фіксованого інтернету та залучення українців до програм цифрової грамотності [5].

Функціонування Єдиного державного порталу електронних послуг «Дія» регулюється Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року №1137.

Особливістю розробки та функціонування єдиного порталу «Дія» є те, що на це не витрачалось бюджетних коштів. Залучені на розроблення, дизайн та захист порталу кошти були отримані від міжнародних донорів та партнерів: в межах проектів USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS», USAID «Підтримка організацій-лідерів у протидії корупції в Україні «Взаємодія», EGOV4UKRAINE програми U-LEAD з Європою та за програмою EGAP, яка фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва й реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge.

Розбудова української системи надання електронних адміністративних послуг почалась із створення цілої низки електронних сервісів, до яких, зокрема можна віднести:

- ✓ Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- ✓ Кабінет електронних сервісів;
- ✓ Он-лайн будинок юстиції;
- ✓ Портал державних послуг iGov;
- ✓ Єдина державна електронна база з питань освіти;
- ✓ Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України та інші.

Із повним переліком державних електронних інформаційних ресурсів можна ознайомитись на сайті Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів [6], який було створено за сприяння Міністерства цифрової трансформації на вимогу Закону України «Про доступ до публічної інформації» та постанови Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 року № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних». Портал призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її наступного використання.

Єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua>) створений з метою впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги а також впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг і функціональних елементів порталу, серед яких: особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими надавачами адміністративних послуг.

Кабінет електронних сервісів (<https://kar.minjust.gov.ua>) надає українцям можливість замовити електронний цифровий підпис, отримати послуги щодо електронного суду, прийому громадян за допомогою відеозв'язку, електронної торгівлі, інформаційних систем, діяльності арбітражних керуючих, державної реєстрації актів цивільного стану а також доступ до інформації з 13 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.

2. *Он-лайн будинок юстиції* (<https://online.minjust.gov.ua>) надає можливість тримати повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану: свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені, а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян; здійснити державну реєстрацію громадської організації, зі статусом юридичної особи. Також даний сервіс реалізовує доступ до 15 реєстрів й надає можливість 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 [7].

Портал державних послуг iGov (<https://igov.org.ua>), розробкою та запуском якого займалась команда українських та закордонних ІТ-волонтерів; основною метою функціонування порталу була боротьба з корупцією в Україні та вдосконалення бізнес-процесів. У 2018 році портал було передано державі, проте відсутність достатнього фінансування для вдосконалення та підтримки призвела до того, що у 2019 році портал фактично перестав виконувати свої функції після анонсування запуску єдиного порталу державних послуг «Дія».

Єдина державна електронна база з питань освіти (ЄДЕБО) (<https://info.edbo.gov.ua>) є державним освітнім електронним реєстром, головним призначенням якого визначено забезпечення органів державної влади, органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб інформацією в галузі освіти щодо навчальних закладів, документів про освіту та наукові ступені, результатів зовнішнього незалежного оцінювання, перебігу вступної кампанії до навчальних закладів, студентських (учнівських) квитків державного зразка, іншою інформацією в галузі освіти [8].

Єдиний портал державних послуг «Дія» (<https://diia.gov.ua>) поєднав у собі такі основні функції:

- онлайн-сервіс державних послуг;
- мобільний застосунок з електронними документами;
- мобільний застосунок, що надає доступ до інформації з різноманітних реєстрів;
- допомога у функціонуванні малого та середнього бізнесу;
- об'єднання існуючих центрів надання адміністративних послуг в єдину мережу;
- забезпечення спеціального правового режимі та функціонування ІТ-індустрії в Україні.

Для реєстрації користувачем на порталі «Дія» необхідно пройти процес авторизації, який можливо здійснити із використанням ID Gov UA, BankID, MobileID або за допомогою особистого ключа (він має вигляд окремого файлу або зберігається на захищеному носії, або може бути записаний на ID-картку). Система автоматично перевіряє ваш електронний підпис та статус сертифікату

за інформацією від акредитованого центру сертифікації ключів, що й дозволяє вас ідентифікувати.

Перелік платних та безкоштовних послуг, які доступні користувачам єдиного порталу державних послуг «Дія» наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

**Перелік послуг для користувачів єдиного порталу державних послуг «Дія»
(станом на 01.06.2021 року)**

№ з/п	Найменування послуги	Характеристика послуги	Вартість послуги
1	2	3	4
<i>Послуги, що надаються безкоштовно</i>			
1	Анулювання дозволу на виконання будівельних робіт	Можливість зареєструвати фізичну особу підприємцем, обрати загальну чи спрощену систему оподаткування (в автоматичному режимі без участі державного реєстратора).	-
2	Бронювання дозволів на міжнародні перевезення вантажів	Подання заяви на анулювання дозволу на виконання будівельних робіт для об'єктів, що належать до класу відповідальності СС2/СС3	-
3	Скасування повідомлення про початок підготовчих або будівельних робіт	Можливість подати заяву на скасування повідомлення про початок підготовчих або будівельних робіт.	-
4	Верифікація технічного паспорту	Уточнення дані, які відображаються у посвідченні водія в мобільному застосунку Дія чи електронному кабінеті водія.	-
5	Видача будівельного паспорта	Подання заяви на видачу будівельного паспорта забудови земельної ділянки.	-
6	Реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту	Можливість зареєструвати Товариство з обмеженою відповідальністю на підставі модельного статуту, а також вибрати спрощену систему оподаткування та подати заяву на реєстрацію платником податку на додану вартість (ПДВ).	-
7	Витяг про нормативну грошову оцінку	Видача витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки.	-
8	Реєстрація потужностей оператора ринку	Можливість подати до Держпродспоживслужби заяву щодо реєстрації потужності оператора ринку харчових продуктів, якщо ваша потужність	-

		не потребує отримання експлуатаційного дозволу.	
9	Відомості про власника землі	Отримання інформації про власність на землю з Державного земельного кадастру.	-
10	Внесення змін про ФОП	Зміна інформації про ФОП, що зберігається в Єдиному державному реєстрі (внесення змін до громадянства, видів економічної діяльності, контактної інформації ФОП). Внести зміни до номеру платника податків (паспортних даних), прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання/місцезнаходження наразі доступно тільки офлайн.	-
11	Внесення змін у дозвіл на виконання будівельних робіт	Подання заяви на зміну даних або виправлення технічної помилки у дозволі на виконання будівельних робіт для об'єктів, що належать до класу відповідальності СС2/СС3 (знадобиться номер дозвільного документу, в який вносяться зміни та копії документів, що підтверджують такі зміни або технічну помилку).	-
12	Декларація платника єдиного податку	Можливість подати податкову декларацію платника єдиного податку – фізичної особи-підприємця. Отримати послугу можуть ФОП-платники єдиного податку 1-3 груп, які: не мають найманих працівників; не є платниками ПДВ; не змінювали групу оподаткування з початку 2021 року; не перебувають у процесі припинення підприємницької діяльності.	-
13	Декларація про відходи	Можливість подати декларацію про відходи суб'єктами господарської діяльності у сфері поводження з відходами, діяльність яких призводить виключно до утворення відходів, і які зобов'язані щороку подавати дану декларацію.	-
14	Декларація про готовність до експлуатації об'єктів СС1	Подання декларації про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належить до	-

		об'єктів з незначними наслідками (СС1)	
15	Декларація про готовність об'єкта до експлуатації на підставі будівельного паспорта	Подання декларації про готовність до експлуатації об'єкта, що за класом наслідків (відповідальності) належить до об'єктів з незначними наслідками (СС1)	-
16	Декларування зміни цін на товари	Подання декларації для тих, хто реалізує товари, які мають істотну соціальну значущість або відносяться до товарів протиепідемічного призначення та планує збільшити роздрібні ціни на 5 і більше відсотків.	-
17	Державна реєстрація прав на нерухоме майно	Можливість здійснити державну реєстрацію права власності на об'єкт нерухомого майна, що виникло та зареєстроване в установленому законом порядку до 01 січня 2013 року, до запровадження Державного реєстру речових прав на нерухоме майно у 2013 році (послуга доступна у м. Харків)	-
18	Дія.QR	Можливість створити QR-код, за яким можна отримувати електронні копії цифрових документів користувачів Дії на свою електронну пошту.	-
19	Довідка з Реєстру застрахованих осіб	Можливість отримати довідку про: доходи пенсіонера; доходи пенсіонера для призначення субсидій; застраховану особу ОК-5, ОК-7.	-
20	Довідка про відсутність судимості	Можливість отримати довідку про відсутність судимості, яка може знадобитися: під час оформлення на роботу; для оформлення візи для виїзду за кордон; для участі в тендері; для усиновлення, встановлення опіки; для оформлення громадянства; для оформлення або поновлення документів тощо.	-
21	Довідка про доходи	Можливість отримання довідки з Державного реєстру фізичних осіб про виплачені доходи та утримані з них податки.	-
22	Дозвіл на виконання будівельних робіт	Можливість подати заяву на видачу дозволу на виконання	-

		будівельних робіт для об'єктів, що належать до класу відповідальності СС2/СС3.	
23	Дозвіл на водокористування	Можливість отримати чи анулювати дозвіл на спеціальне водокористування. Дозвіл видає Державне агентство водних ресурсів України та його територіальні підрозділи.	-
24	Допомога по безробіттю	Можливість подати заяву про надання чи поновлення статусу безробітного та заяву про призначення чи поновлення допомоги по безробіттю.	-
25	Допомога при народженні дитини	Можливість отримати соціальну допомогу при народженні дитини. Допомогу оформлюють на одного з батьків або опікунів, з яким постійно проживає малюк.	-
26	Повідомлення про початок підготовчих робіт	Подання повідомлення про початок підготовчих робіт.	-
27	Закриття ФОП	Можливість закриття ФОП	-
28	Протипожежна декларація	Можливість зареєструвати декларацію відповідності матеріально-технічної бази підприємства чи господарства вимогам законодавства з питань пожежної безпеки.	-
29	Запис до листа очікування вакцинації від COVID-19	Можливість записатись до листа очікування вакцинації від COVID-19. Після запису отримаєте сповіщення про доступний для вас запис на щеплення. Попередній запис до листа очікування не є записом до лікаря.	-
30	Інформація про осіб, що переглядали відомості про земельну ділянку	Можливість отримати довідку про осіб, яким надали доступ до інформації про суб'єкт речового права у Державному земельному кадастрі.	-
31	Кредит на житло для ВПО	Можливість подати до Держмолодьжитла заяву на участь у програмі «Надання пільгових іпотечних кредитів внутрішньо переміщеним особам».	-
32	Призначення належного користувача	Послуга дає можливість призначити належного користувача транспортного засобу. Належний користувач — людина, яка на законних	-

		підставах користується транспортним засобом, що їй не належить. Нести відповідальність поведінку на дорозі буде безпосередньо водій автівки, а не його власник.	
33	Муніципальна няня	Можливість оформити щомісячне відшкодування вартості послуг по догляду за дитиною до трьох років.	-
34	Одноразова допомога ФОПам та найманим працівникам	Подання заяви на отримання допомоги в розмірі 8000 грн із Державного бюджету України. Можливість додатково отримати виплату за рахунок коштів місцевого бюджету. Рішення про призначення цієї допомоги та її розмір приймають органи місцевого самоврядування. Скористатися послугою можна протягом 30 днів з дня запровадження «червоної» зони в області, де провадиться діяльність	-
35	Перевірка автоперевізника	Можливість перевірити чинну ліцензію відповідного типу для перевезення пасажирів, контактні дані та перелік інших транспортних засобів, якими користується перевізник.	-
36	Перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту	Можливість зареєструвати перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту.	-
37	Підписання документів	Можливість підписати документ за допомогою електронного підпису. Зміст документа нікуди не передається. Він залишається у браузері, тому конфіденційність не може бути порушена.	-
38	Повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будівельного паспорта	Подання повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта.	-
39	Повідомлення про початок будівельних робіт СС1	Подання повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними	-

		наслідками (СС1).	
Послуги, що надаються на платній основі			
40	Верифікація водійського посвідчення	Бронювання дозволу на міжнародні перевезення вантажів (електронне бронювання гарантує резерв бланку дозволу за перевізником).	вартість дозвільного документа - 49,16 грн., послуга бронювання дозвільного документа – 20,00грн.
41	Витяг про земельну ділянку	Можливість отримати витяг з відомостями з Державного земельного кадастру, який дійсний протягом трьох місяців з моменту видачі.	з 1 липня – 118,95грн., з 1 грудня – 124,05грн.
42	Відновлення та обмін посвідчення водія	можливість відновити викрадений, втрачений чи пошкоджений документ, що посвідчує особу. Спеціальний статус у частині підтвердження права власника на керування транспортними засобами або обміняти документ, який був виданий вперше, після закінчення 2-річного терміну дії чи у зв'язку зі зміною персональних даних.	219,00 грн.
43	єМалятко	Можливість зареєструвати народження дитини та отримати свідоцтво про народження дитини, а також замовити до 9 інших державних послуг, потрібних для новонародженої дитини (щоб замовити послугу, необхідно мати номер медичного висновку).	безкоштовно / 13,60 грн. за реєстрацію місця проживання дитини
44	Замовлення індивідуального номерного знака	Можливість власника транспортного засобу перевірити, чи вільний номерний знак в обраному регіоні, розрахувати його вартість, переглянути макет, замовити, оплатити та отримати номерний знак.	Три символи – 300 грн., кожний наступний - 90 грн. та графічний елемент - 500 грн.
45	Ліцензія з протипожежної діяльності	Можливість отримати, розширити, звузити чи	З 1 липня 2021 року – 2379грн., з 1 грудня 2481 грн.

		анулювати ліцензію для надання послуг та виконання робіт протипожежного призначення.	
46	Ліцензія на виробництво ліків	Можливість оформити заяву на видачу ліцензії для виробництва лікарських засобів в умовах аптеки.	з 1 липня 2021 року 2379 грн., з 1 грудня 2481 грн.
47	Ліцензія на імпорт ліків	Оформлення заяви на видачу ліцензії для імпорту лікарських засобів, крім активних фармацевтичних інгредієнтів.	з 1 липня 2021 року 2379 грн., з 1 грудня 2481 грн.
48	Ліцензія на послуги з автоперевезень	Можливість отримати, розширити, звузити чи анулювати ліцензію на внутрішні чи міжнародні перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів автомобільним транспортом.	з 1 липня 2021 року 2379 грн., з 1 грудня – 2481грн. Зміна даних, переоформлення та анулювання ліцензії – безкоштовно.
49	Ліцензія на продаж лікарських засобів	Можливість оформити заяву на отримання ліцензії на роздрібну або оптову торгівлю лікарськими засобами	з 1 липня 2021 року 2379 грн., з 1 грудня - 2481 грн.
50	Отримання дозволів на негабаритні перевезення	Можливість отримати дозвіл на негабаритні перевезення. Великовагові та великогабаритні транспортні засоби можуть пересуватися автомобільними дорогами, вулицями та залізничними переїздами лише на підставі дозволу.	95 грн. або якщо терміново - 190 грн.
51	Реєстрація місця проживання	Подання заяви на реєстрацію місця проживання за адресою вашого майна або за адресою іншого майна за умови згоди власника (у тому числі з одночасним зняттям з попереднього місця проживання), зняття з місця проживання. Для успішного подання заяви інформація про майно має бути розміщена в реєстрі нерухомого майна (окрім випадку реєстрації місця проживання осіб віком від 14 до	13,60 грн., 40,80грн.

		18 років за адресою місця реєстрації батьків або одного з них), воно не має перебувати в іпотеці або довірчій власності. Послуга доступна у м. Харків, м. Вінниця, м. Луцьк, м. Київ, м. Рівне	
52	Реєстрація місця проживання дитини	Можливість подати заяву на реєстрацію місця проживання вашої дитини віком до 14 років за адресою одного з батьків з одночасним зняттям з реєстрації з попереднього місця проживання. Послуга доступна у м. Харків, м. Луцьк, м. Рівне, м. Вінниця, м. Маріуполь, м. Кривий Ріг, м. Хмельницький, м. Львів	13,60 грн.
53	Сертифікат про прийняття об'єкта в експлуатацію	Можливість подати заяву про прийняття в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта, що належать до класу відповідальності СС2/СС3, та видачу сертифіката	із середніми (СС2) наслідками: з 1 липня 2021 року 10943,40 грн. з 1 грудня 11412,20 грн.; із значними (СС3) наслідками: з 1 липня 12370,80грн. з 1 грудня 12901,20 грн.

Подальшим кроком у вдосконаленні процесу надання державних адміністративних послуг за допомогою єдиного порталу стало створення ДІЯCity. Метою його розробки є створення в Україні потужного ІТ-хабу, який буде поєднувати розвиток інвестицій, сприяння створенню нових робочих місць та розробці новітніх технологій, які задовольнятимуть стрімкий розвиток бізнесу в сфері інформаційних технологій.

3. Основним напрямками розвитку проекту ДІЯ City [9] є:

- ✓ розробка та тестування програмного забезпечення;
- ✓ видання та розповсюдження програмного забезпечення (зокрема Saas);
- ✓ навчання комп'ютерній грамотності, програмуванню, тестуванню та технічній підтримці програмного забезпечення;
- ✓ цифровий маркетинг та реклама з використанням розробленого резидентами програмного забезпечення;

- ✓ впровадження новітніх стратегій розвитку в сфері інформаційних технологій та телекомунікацій;
- ✓ кіберспорт;
- ✓ постачання послуг, які пов'язані з обігом віртуальних активів.

У процесі цифровізації адміністративних послуг окрім напрямку розвитку комунікації між надавачем та користувачем даного виду послуг існує необхідність удосконалення процесу роботи представників виконавчої влади, оскільки заявка на певну послугу надходить до конкретного центру надання адміністративних послуг та виконується саме його представниками з відображенням відповідної інформації у державних реєстрах [10].

Як зазначає Юрчук Н.П., Велику увагу необхідно приділяти навчанню працівників, залученню до участі у тренінгах та круглих столах, відрядженню для обміну досвідом в інші країни [11].

Основними напрямками застосування та вдосконалення інформаційних технологій для ЦНАП є: керування електронною чергою, ведення реєстру територіальної громади, забезпечення документообігу на належному рівні.

На сьогодні можна відзначити наступні ІТ-рішення щодо автоматизованої системи керування чергою:

- QMotion Suite;
- Human Queue Pro;
- АСКОД Електронна черга;
- Система управління потоком клієнтів від Меллон Україна;
- Електронна черга від Літер;
- Q-Mate від Servus Systems Integration;
- Автоматизована система керування електронною чергою від НПП «Хартрон-Инкор»;
- Електронна черга від RenomeSmart;
- Електронна черга від Валтек;
- система керування електронною чергою від Сенсорні системи України;
- Queue Management System від KYIV-PTS-CENTRE та інші.

Одним з основних чинників, який характеризує ефективність функціонування електронного урядування, й відповідно, рівня надання електронних адміністративних послуг є індекси «e-government development» (індекс розвитку електронного урядування в країні) та «e-participation» (індекс електронної участі). Дані показники оцінюють рівень функціонування уряду країни у сфері розвитку електронного урядування та рівень доступу громадян до інформації та державних послуг онлайн. У таблиці 2 наведено значення цих індексів за даними досліджень ООН з 2003 року (у теперішній час дослідження проводяться один раз на два роки), а у таблиці 3 – позиція України за згаданими індексами у світовому рейтингу [12].

Таблиця 2

**Показники індексів «e-government development» та «e-participation»
в Україні за 2003-2020 рр.**

Показник	2003р.	2004 р.	2005 р.	2008 р.	2010 р.	2012 р.	2014 р.	2016 р.	2018 р.	2020 р.
Index E-Government Development	0,4617	0,5326	0,5456	0,5728	0,5181	0,5653	0,5032	0,6076	0,6165	0,7119
Index E-participation	0,3966	0,3443	0,3651	0,5682	0,2571	0,1579	0,4314	0,7458	0,6854	0,8095

**Таблиця 3
Рейтинг України за індексами «e-government development» та «e-participation» у 2003-2020 рр.**

Показник	2003р.	2004 р.	2005 р.	2008 р.	2010 р.	2012 р.	2014 р.	2016 р.	2018 р.	2020 р.
Index E-Government Development	54	45	48	41	54	68	87	62	82	69
Index E-participation	24	24	28	14	48	83	77	32	75	46

При побудові прогнозу значення індексу «e-government development» в Україні (рис.1) з використання поліноміальної математичної моделі 3 ступеня було отримано очікуване зростання даного показника у 2022 році до значення ~0,82, що характеризуватиме наближення рівня розвитку електронного врядування в країні до рівня розвинутих країн ЄС та світу.

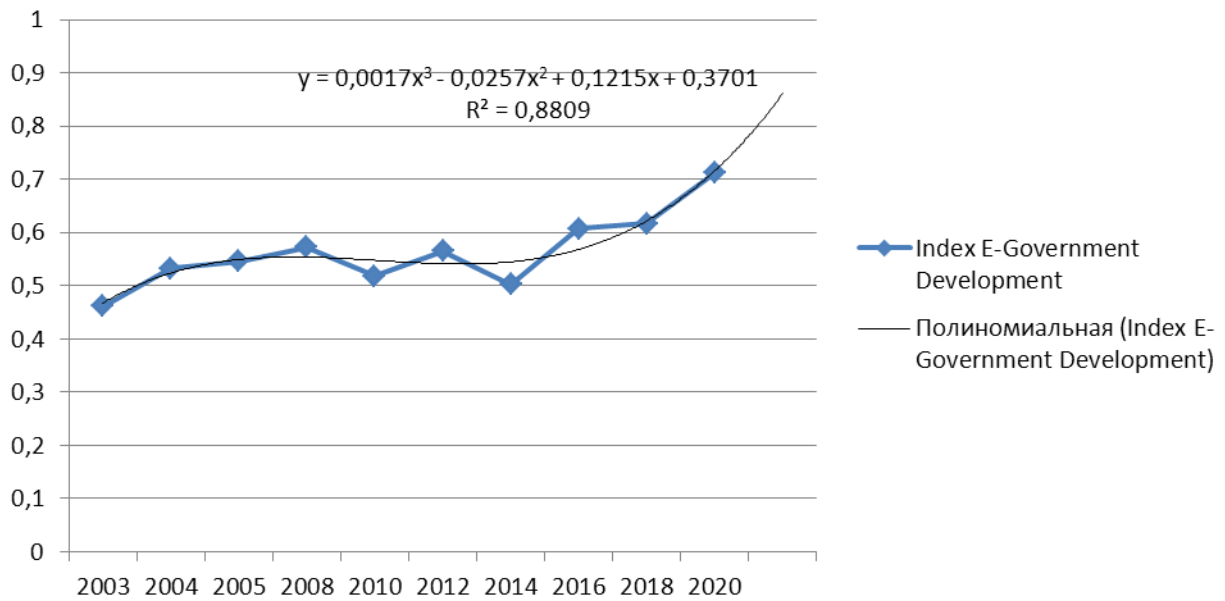


Рис. 1. Тенденції зміни значення індексу «e-government development» в Україні

При побудові регресійного прогнозу для індексу «e-participation» жодна зі стандартних математичних моделей не дала достатнього пояснення варіації даного показника. Тому, зважаючи на значні коливання значення цього індексу за досліджуваний період (рис. 2) та зважаючи на активізацію дій уряду у розбудові та підтримці функціонування електронного урядування в Україні можна говорити про фіксацію на досягнутому у 2020 році рівні індексу на позначці 0,81 та незначному зростанні, що характеризує досить високий рівень взаємодії українців із органами виконавчої влади шляхом використання онлайн послуг.

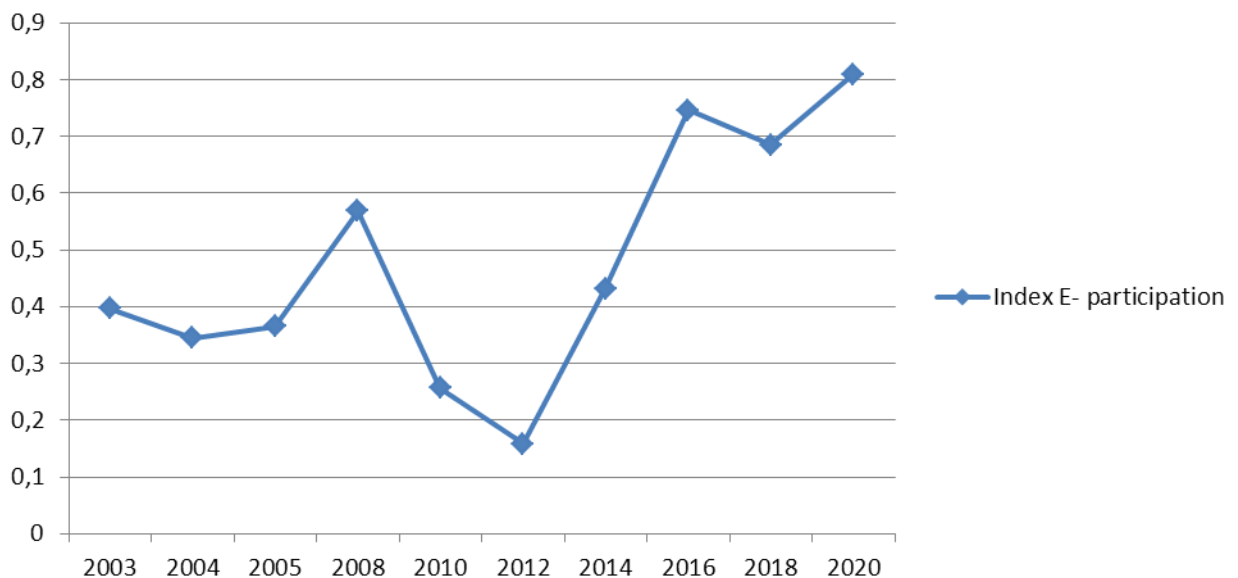


Рис. 2. Тенденції зміни значення індексу «e-participation» в Україні

Як зазначає у своїх дослідженнях [13], між економічним зростанням та розвитком інформаційних технологій існує тісний взаємозв'язок, який

характеризує вплив зростання ВНД на зосередження ресурсів у даній сфері та сприяння скороченню цифрового розриву із країнами, що посідають провідні місця у світових рейтингах розвитку економічного врядування та економічного зростання.

Висновки. Розвиток інформаційних технологій у сфері надання державних публічних послуг в електронному вигляді характеризується поетапним створенням інформаційних систем для окремих органів виконавчої влади з подальшою імплементацією сучасних цифрових технологій для вирішення питання швидкого та ефективного надання відповідних послуг українцям. Переведення адміністративних послуг в онлайн-формат сприяло їх оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами виконавчої влади та користувачами послуг, налагодженню електронної взаємодії державних реєстрів та ін.

Подальший розвиток системи надання електронних публічних послуг полягає в удосконаленні правового регулювання надання даного виду послуг, переведенні усіх видів адміністративних послуг в електронний формат, забезпеченні високого рівня захисту персональних даних користувачів цих послуг та консультуванню щодо можливості їх отримання різними верствами населення та представниками бізнесу. Вагомим кроком в цьому напрямку стала розробка ІТ-хабу ДіяCity, який сприятиме розвитку інвестицій, створенню нових робочих місць та розробці і впровадженню новітніх вітчизняних технологій, які будуть задовольняти стрімкий розвиток бізнесу в сфері інформаційних технологій.

Список літератури.

1. Юрчук Н.П. Використання економіко-математичних методів в управлінні інноваційним розвитком економічних систем. Інвестиції: практика та досвід. 2015. №18. С. 28-32.
2. Політанський В. Електронний уряд як основний елемент структури електронного урядування. National law journal: theory and practice. 2019. №5. С. 27-32.
3. Погребняк І.Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-governance): поняття та принципи функціонування. Право та інновації. 2014. № 3. С. 26–35.
4. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навч. посіб. для осіб місцевого самоврядування. К.: ТОВ «Підприємство «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 124с.
5. Офіційний сайт Урядового порталу. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news>.
6. Офіційний сайт національного реєстру електронних інформаційних ресурсів. URL: <https://www.e-resources.gov.ua>.

7. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. Ефективність державного управління. 2018. № 1(54). С.151-157.
8. Основний сайт міністерства освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/yedebo>.
9. Офіційний портал державних послуг «Дія». URL: <https://diia.gov.ua>.
10. Bahareva Y. Approaches to digitalization of administrative services. *Colloquium-journal*. 2021. №16.
11. Юрчук Н. П., Захарчук Д.В. Мотивація персоналу в системі управління банку. *Агросвіт*. 2018. №9. С. 64–70.
12. Інтерактивна база знань електронного уряду ООН. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb>.
13. Тутова О.В., Савченко Є.А. Оцінювання впливу розвитку цифрової економіки на соціально-економічне середовище. *Control System and computers*. 2018. №6. С.81-92.

References.

1. Yurchuk N.P. (2015), The use of economic and mathematical methods in managing the innovative development of economic systems, *Investments: practice and experience*, vol.18, pp. 28-32.
2. Politsans'kyj V. (2019), E-government as a key element of the structure of e-government, *National law journal: theory and practice*, vol.5, pp. 27-32.
3. Pohrebniak I.Ye. (2014), E-government and e-governance: concepts and principles of functioning. *Law and innovation*, vol.3. pp. 26–35.
4. Tymoschuk V. (2015), Provision of administrative services in the municipal sector. A textbook for local governments, TOV «Pidpriemstvo «VI EN EJ», Kyiv, Ukraine.
5. Official site of the Government portal (2021), available at: <https://www.kmu.gov.ua/news> (Accessed 4 June 2021).
6. Official site of the national register of electronic information (2021), available at: <https://www.e-resources.gov.ua> (Accessed 5 June 2021).
7. Solomko Yu. (2018), Provision of administrative services in electronic form at the state level. *Efficiency of public administration*, vol. 1(54). pp.151-157.
8. The main site of the Ministry of Education and Science of Ukraine (2021), available at: <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/yedebo> (Accessed 5 June 2021).
9. Official portal of public services «Diia» (2021), available at: <https://diia.gov.ua> (Accessed 5 June 2021).
10. Bahareva Y. (2021), Approaches to digitalization of administrative services, *Colloquium-journal*, 2021, vol.16.
11. Yurchuk N. P., Zakharchuk D.V. (2018), Motivation of staff in the management system of the bank, *Agrosvit*, vol.9. pp. 64–70.
12. Interactive knowledge base of the UN e-government, available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb> (Accessed 12 June 2021)..

13. Tutova O.V., Savchenko Ye.A.(2018), Assessing the impact of digital economy development on the socio-economic environment, *Control System and computers*, vol.6. pp.81-92.

Стаття надійшла до редакції 18.06.2021 р.