


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

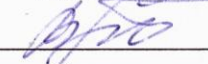
Допускається до захисту
Завідувач кафедри публічного управління,
адміністрування та міжнародної економіки


 назва
професор Сокольська Т.В.,
підпис, вчене звання, прізвище, ініціали
« 04 » листопада 2022 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З
ВИКОРИСТАННЯМ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ
(за матеріалами Єдиного державного порталу адміністративних послуг)

Виконала Гайдукова Оксана Олександрівна 
прізвище, імя, по батькові, підпис

Керівник доцент Панасюк В.І. 
вчене звання, прізвище, ініціали підпис

Рецензент доцент Батажок С.Г. 
вчене звання, прізвище, ініціали підпис

Я, Гайдукова Оксана Олександрівна, засвічую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква 2022

РЕФЕРАТ

Гайдукова Оксана Олександрівна «Особливості надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій» (за матеріалами Єдиного державного порталу адміністративних послуг)

Досліджено сутність надання адміністративних послуг органами державної влади; з'ясовано стан надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в Україні; здійснено оцінку діяльності Єдиного державного порталу адміністративних послуг; встановлено можливості формування моделі інформаційної взаємодії в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Методологічною основою роботи є система методів, яка була підібрана, з урахуванням особливостей дослідження, з метою найбільш повного розкриття предмету дослідження. Обґрунтованість та достовірність результатів забезпечили загальнонаукові, спеціально-наукові та конкретно-наукові методи пізнання, зокрема діалектичний метод пізнання, історичний, формально-логічний, порівняльно- правовий, системно-структурний, метод синтезу, моделювання, логіко-семантичний метод та інші.

Практичне значення одержаних результатів проведеного дослідження полягає у тому, що вони можуть бути використані для подальшого дослідження актуальних проблем інформаційної взаємодії у сфері повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування за умови застосування інтернет-технологій.

Одержані результати можуть стати основою для удосконалення надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій та, безпосередньо, онлайн-сервісів.

Кваліфікаційна робота магістра містить 113 сторінок, 4 таблиці, 4 рисунка, список використаних джерел із 78 найменувань, 1 додаток.

Ключові слова: адміністративні послуги, інтернет-технології, державний портал адміністративних послуг, надання адміністративних послуг.

ANNOTATION

Haydukova Oksana Oleksandrivna "Features of providing administrative services using Internet technologies" (based on the materials of the Unified State Portal of Administrative Services)

It has been investigated of the provision of administrative services by state authorities has been studied; the state of providing administrative services with the help of Internet technologies in Ukraine has been clarified; the assessment of the activities of the Unified State Portal of Administrative Services was carried out; the possibilities of forming a model of information interaction in the process of providing administrative services with the help of Internet technologies have been established.

It has been used such methodical approaches of the work of a system of methods that was selected, taking into account the specifics of the study, with the aim of the most complete disclosure of the subject of the study. The validity and reliability of the results were ensured by general scientific, special scientific and specifically scientific methods of cognition, in particular dialectical method of cognition, historical, formal-logical, comparative-legal, systemic-structural, synthesis method, modeling, logical-semantic method and others.

The practical significance of the obtained results of the conducted research is that they can be used for further research of current problems of information interaction in the sphere of powers of state authorities and local self-government, provided that Internet technologies are used.

The obtained results can become the basis for improving the provision of administrative services with the help of Internet technologies and, directly, online services.

The master's thesis contains 113 pages, 4 tables, 4 figures, a list of used sources with 78 items, 1 appendix.

Key words: administrative services, Internet technologies, state portal of administrative services, provision of administrative services.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ.....	10
1.1. Сутність надання адміністративних послуг органами державної влади.....	10
1.2. Світова практика надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	19
1.3. Сучасний стан надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в Україні.....	24
Висновки до розділу 1.....	39
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ.....	40
2.1. Оцінка діяльності Єдиного державного порталу адміністративних послуг.....	40
2.2. Формування моделі інформаційної взаємодії в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	52
2.3. Участь суб'єктів у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	59
Висновки до розділу 2	71
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ.....	72
3.1. Організаційно-правові шляхи удосконалення надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій	72
3.2. Удосконалення організації надання адміністративних послуг за допомогою онлайн-сервісів.....	79
Висновки до розділу 3	91
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	92
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖРЕЛ	98
Додаток	107

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Albury D. Fostering Innovation in Public Services. *Journal Public Money & Management Volume*. 2005. №25 (1). P. 51-56.
2. Christensen T., Laegreid P. New public management: The effect of contractualism and devolution on political control. *Public Manage. Rev.* 2001. №3(1). P. 73-94.
3. Digital Agenda for Europe // European Commission URL: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agendaeurope>
4. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce) // Official Journal, 17.07.2000 L 178P. 0001 – 0016. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32000L0031>
5. Hartley J. Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*. 2005. №25 (1). P. pp. 27–34.
6. Matei L., Matei A. Globalization and Europeanization - A Projection on a European Model of Public. *Administration Theoretical and Applied Economics*. 2008. № 4.(4). P. 33-52.
7. Osborne D., Gaebler T. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. New York: Addison-WesleyPubl, 1992. 427 c.
8. Recommendation CM/Rec (2007) 7 of the Committee of Ministers to member states on good administration on 20.06.2007. URL: <https://rm.coe.int/16807096b9>
9. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. EUR-Lex. URL:<https://eur-lex.europa.eu/legal-197content/EN/TXT/?qid=1527856717659&uri=CELEX:32014R0910>
10. Ziller J. public law: a tool for modern management, not an impedimentto

reform. *Intern. Rev. of administrative Sciences*. 2005. №71(2). P. 266-277

11. Авер'янов В. Б. Предмет, метод і принципи адміністративного права. *Адміністративне судочинство України: підручник* / О. М. Пасенюк (кер. авт. кол.), О. Н. Панченко, В. Б. Авер'янов / за заг. ред. О. М. Пасенюка. Київ: Юрінком Інтер, 2009. С. 544–557.

12. Адміністративне право України: підручник / Ю. П. Битяк, В. М. Гаращук, О. В. Дьяченко та ін.; за ред. Ю.П. Битяка. Київ: Юрінком Інтер, 2007. 544 с.

13. Арістова І. В., Чернадчук В. Д. Концепція інформаційних правовідносин: сутність та особливості використання у сфері банківської діяльності. *Інформація і право*. 2012. № 3. С. 47-57.

14. Баранов О. А. Напрями перспективних досліджень у галузі інформаційного права. *Інформація і право*. № 2(17)/2016. С. 15–31.

15. Баранов О. А. Правові проблеми «електронної демократії». *Інформація і право*. 2017. № 1(20). С. 28-38.

16. Баранов О. А., Кравчук І. М. Удосконалення надання електронних адміністративних послуг в контексті європейської інтеграції України. *Юридична наука та практика: виклики сучасних євроінтеграційних процесів: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Братислава, Словацька Республіка 27-28 листопада 2015 р.)*. Братислава: Панєвропська вища школа, 2015. С. 239-241.

17. Берзанюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. №5. С.196-199

18. Белєвцева В. В. Теоретико-правові підходи до визначення поняття «інформація» через інформаційні правовідносини. *Інформація і право*. 2015. № 3. С. 5-10.

19. Беляков К. І. Понятійні та методологічні основи регулювання нових типів інформаційних відносин: «віртуальні правовідносини». *Lex Portus*. 2016. № 2. С. 47-63. URL: <https://lexportus.net.ua/vipusk-2-2016/belyakov.pdf>

20. Васильєва Н. В. Досвід Естонії в наданні електронних послуг населенню. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 11. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua>

21. Васіна А., Адамів М. Особливості надання адміністративних послуг органами влади. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль: ТНТУ, 2019. № 1(56). С. 17–26.

22. Ватковська М. Г. Досвід Сінгапуру щодо впровадження електронного урядування у сфері освіти. *Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Сер. : Державне управління*. 2014. № 291 (15). С. 43-51.

23. Господарський процесуальний кодекс України: Закон від 06.11.1991. № 1798-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1798-12>

24. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія: навч. посіб. Київ: НАДУ, 2015 66 с.

25. Державні секретарі прискорюватимуть впровадження «Трембіти» URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavni-sekretari-priskoryuvatimut-vprovadzhennya-trembiti>

26. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: постанова Каб. Міністрів України від 08.09.2016 № 606 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>

27. Довгань О. Д., Ткачук Т. Ю. Концептуальні засади законодавчого забезпечення інформаційної безпеки України. *Інформація і право*. 2019. № 1(28). С. 86-99.

28. Дубняк М. В. Соціально-правова модель прийняття рішень у місцевому самоврядуванні. *Право і суспільство*. №1. 2017. С. 149–153.

29. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жилияєв, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова ; за ред. І. Г. Малюкової. Київ: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.

30. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг: навч.-метод. матеріали / Васильєва О. І., Васильєва Н. В., Ігнатенко О. С. та ін.

Київ: НАДУ, 2012. 56 с.

31. Золотар О. О. Електронна демократія і цифрова диктатура. *Інформація і право*. 2017. № 4(22). С. 16-25.

32. Карпенко О. В. Механізм формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. ... доктора наук з держ. управл. : 25.00.02. Київ, 2016. 466 с.

33. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ранаук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. Київ: НАДУ при Президентові України. 2014. 100 с.

34. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Концепція сервісно-орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. Теорія та практика державного управління. 2017. № 2(57). URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/tpdu/2017-2/doc/1/03.pdf>

35. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Моніторингові оцінки розвитку електронного уряду за міжнародними та національними методиками. *Державне будівництво : електр. наук. фах. вид.* Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. № 1. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2016-1/doc/1/03.pdf>

36. Коліушко І. Б., Демкова М. С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. URL: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>

37. Конвенція Організації об'єднаних націй про використання електронних повідомлень в міжнародних договорах: ООН, Конвенція, Міжнародний документ від 23.11.2005. URL: <http://www.uapravo.net/data2008/base41/ukr41839.html>

38. Конституція України: Конституція, Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

39. Корж І. Ф. Трансформація суспільних відносин у процесі утворенням об'єднаних територіальних громад. *Інформація і право*. 2020. № 2(33). С.

149-157.

40. Кохан В. П. Умови розвитку електронних послуг в Україні. *Регіональні інноваційні ініціативи: завдання та шляхи вирішення: зб. наук. пр. за матеріалами Круглого столу (м. Харків, 5 квітня 2019 року) / редкол. С. В. Глібко, А. М. Любчич, О. Ю. Палант. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2019. С. 103-108. URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/16318/1/Zbirnuk_PZIR-05_04_2019.pdf*

41. Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: Огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 2 (11). С. 37-48

42. Кравчук І. М. Класифікація адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. *Публічне право*. 2015. № 4. С. 282-288.

43. Кравчук І. М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг. *Інформація і право*. 2019. №1(28). С. 52-60.

44. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 23-30.

45. Лаба О. Надання електронних послуг у контексті електронної ідентифікації в Україні. *Information, communication, society (ICS-2017) / матеріали 6-ої міжн наукової конференції, 18-20 may 2017, Славское. Львів: Львівська політехніка, 2017. С. 263-265.*

46. Михайлюк Я. Б. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1-2. С. 10-16.

47. Міськевич А. В. Удосконалення правового регулювання надання внутрішньо переміщеним особам адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право. 2014. № 29(2.3) с. 155-159

48. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування / наук. ред. Андрій Яскевич. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2015. 84 с.

49. Ніколаєнко К. В. Види адміністративних послуг в Україні. *Держава і право: зб. наук. пр. юрид. і політ. науки.* 2007, №38. С. 319-325.

50. Ніколашин А. О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення. Облік і фінанси АПК. URL: <http://magazine.faaf.org.ua/problemi-elektronnogo-dokumentooobigu-ta-shlyahi-ih-virishennya.html>

51. Новицький А. М. Міжнародний досвід правового регулювання Інтернет. *Конституційне та адміністративне право Юридичний вісник.* 2014. №2(31). С. 52-58

52. Новое регулирование электронных подписей в ЕС. *Так аудит.* 2015 URL: <http://tak-audit.com.ua/material/334-novoe-regulirovanie-elektronnykh-podpisej-v-es>

53. Положення про Єдину національну систему електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID Національного банку України: постанова правління Національного банку України від 30.08.2016 р. № 378 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/>

54. Портал державних послуг iGov. URL: <https://igov.org.ua/>

55. Портал «Дія» URL: <https://diia.gov.ua/>

56. Порядок внесення засобів електронного цифрового підпису до безконтактного електронного носія, що міститься в паспорті громадянина України, та надання послуг електронного цифрового підпису з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм: постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 р. № 869. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/869-2016-%D0%BF/ed20161130#n14>

57. Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: наказ Мінекономрозвитку України, Мінрегіону України від 08.09.2016 р. № 1501/248 URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#Text>

58. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про публічні електронні реєстри» URL: <https://ips.ligazakon.net/document/GH6MY00A>

59. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409.

60. Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора: наказ Міністерства юстиції України від 29.12.2015 р. № 2790/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1667-15#Text>

61. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

62. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. №2155-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

63. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV URL: www.zakon1.rada.gov.ua/laws/show/851-15

64. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017 - 2018 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 р. № 394-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80#Text>

65. Про затвердження Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації: постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2019 р. № 546. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/546-2019-%D0%BF>

66. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: Постанова Національного банку України від 30.08.2016 р. №378. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16/ed20181105#n10>

67. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>

68. Про затвердження Положення про Єдиний державний вебпортал

електронних послуг постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16 серпня 2022 р. № 937). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/937-2022-%D0%BF#n12>

69. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: наказ Мінекономрозвитку України, від 08.09.2016 р. т№ 1501/248 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16 209>

70. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади: наказ Держ. комітету інформаційної політики, телебачення та радіо України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.02 р. № 327/225. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1021-02#Text>

71. Про затвердження Правил Національної системи масових електронних платежів: постанова Національного банку України від 10.12.2004 р. № 620 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0025-05#Text>

72. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція від 16.11.2016 р. № 918-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

73. Проект Закону про публічні електронні реєстри від 13.07.2018 р. № 8602 URL:

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=8602&skl=9

74. Репецька М. О. Правові основи функціонування єдиного державного порталу адміністративних послуг. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція.* 2014. №8. С. 109-112.

75. Сайт електронного урядування Великої Британії URL: <https://www.gov.uk/>

76. Тимощук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьний Є. О. та

ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів / за заг. ред. Тимощука В. П., Курінного О. В. Київ. 2015. 428 с.

77. Чернишова О. О. Інформаційне забезпечення нотаріальної діяльності. *Правова система: теорія і практика*. 2014. №4. С.83-85

78. Чукут С. А., Шуляк М. С. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. 2016. №4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962>