УДК 35.078+351(477)

[https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9\(15\)-227-238](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9(15)-227-238)

Сидоренко Наталя Олегівна кандидат наук з державного управління, доцент кафедри менеджменту, Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості України, вул. Нововокзальна, 17, м. Київ, 03038, e-mail: sidnat@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0001-8734-9704>

ДЕРЖАВНИЙ ПОРТАЛ «ДІЯ» - ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СФЕРИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Анотація. Стаття присвячена дослідженню основних засад функціонування державного порталу "Дія" як важливого кроку в удосконаленні сфери надання адміністративних послуг в Україні. Встановлено, що одна з головних умов результативності впровадження концепції електронних адміністративних послуг – це введення інтегрованого підходу, згідно з котрим усі електронні ресурси публічних органів влади, веб-сторінки публічних сервісів повинні об'єднуватися в єдиний практичний ресурс. Функції щодо надання електронних послуг (зокрема й адміністративних), згідно з діючими законами, покладено на портал «Дія», котрий повинен гарантувати використання доступних і практичних для клієнтів інтерфейсів; завантаження, заповнення й подачу заяв та іншої документації через програмні засоби веб-порталу. Наведено основні завдання, які виконує Портал Дія. З'ясовано, що відколи почав функціонувати державний портал «Дія», одержати послуги стало значно легше та зручніше. Громадяни України зараз не марнують час на поїздки, поневіряння кабінетами та не стоять у чергах по декілька годин або й днів. Держава звела до мінімуму людський фактор та забезпечила по-максимуму оперативне й доступне надання послуг. Наголошено на тому, що держава абсолютно трансформувала бізнес-процеси й забезпечила такі умови, що послуги для підприємців стали гуманними й комфортними. Міністерство цифрової трансформації України не лише скерувало дану послугу на портал «Дія», а й зробило набагато простішою процедуру реєстрації бізнесу. Встановлено, що Портал «Дія» - узагальнена точка доступу громадян та бізнесу до всіх державних послуг, що надаються в електронному форматі, відповідно до єдиних стандартів. До цього часу основна частина даних послуг розміщувалася по різних порталах, тому доводилося займатися їхнім пошуком, що було досить складно. Крім того, оформити їх було досить важко, для цього потрібно було володіти своєрідними знаннями чи звертатися за сторонньою допомогою. Тому Мінцифри зробило більш простим механізм одержання послуг, а також по-максимуму доступним для усіх та інтегрувало їх на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг, зокрема «Дії».

Ключові слова: адміністративні послуги, портал "Дія", Міністерство цифрової трансформації України, електронні адміністративні послуги, інтегрований підхід.

Sydorenko Natalya Olehivna Candidate of Sciences in Public Administration, Associate Professor of the Management Department, Institute of Personnel Training of the State Employment Service of Ukraine, Novovokzalna St., 17, Kyiv, 03038, e-mail: sidnat@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0001-8734-9704>

STATE PORTAL "DIYA" - WAYS TO IMPROVE THE SPHERE OF PROVISIONAL ADMINISTRATIVE SERVICES

Abstract. The article is devoted to the study of the basic principles of functioning of the state portal "Action" as an important step in improving the provision of administrative services in Ukraine. It is established that one of the main conditions for the effectiveness of the implementation of the concept of electronic administrative services is the introduction of an integrated approach, according to which all electronic resources of public authorities, web pages of public services should be combined into a single practical resource. Functions for the provision of electronic services (including administrative), according to current laws, are entrusted to the portal "Action", which should ensure the use of accessible and practical interfaces for customers; downloading, filling out and submitting applications and other documentation through the web portal software. The main tasks performed by the Action Portal are given. It has been found that since the state portal "Diya" started functioning, it has become much easier and more convenient to receive services. Citizens of Ukraine now do not waste time on travel, wandering around offices and do not stand in line for several hours or even days. The state has minimized the human factor and ensured the prompt and accessible provision of services. It is emphasized that the state has completely transformed business processes and provided such conditions that services for entrepreneurs have become humane and comfortable. The Ministry of Digital Transformation of Ukraine not only directed this service to the "Action" portal, but also made the procedure of business registration much simpler. It has been established that the Action Portal is a generalized access point for citizens and businesses to all public services provided in electronic format, in accordance with uniform standards. Until now, most of these services were placed on different portals, so we had to search for them, which was quite difficult. In addition, it was quite difficult to issue them, for this it was necessary to have a kind of knowledge or seek outside help. Therefore, the Ministry of Finance has made the mechanism of receiving services simpler, as well as accessible to all, and integrated them on the Unified State Web Portal of electronic services, in particular "Actions".

Keywords: administrative services, "Action" portal, Ministry of Digital Transformation of Ukraine, electronic administrative services, integrated approach.

Постановка проблеми. Україна як суверенна, незалежна, правова, демократична, соціальна держава не може існувати, радикально не осучаснивши всю систему публічного управління. Таке осучаснення має бути націленим, насамперед, на введення нової концепції діяльності виконавчої влади та місцевого самоврядування як функціонування стосовно гарантування втілення прав та свобод громадян, надання різного роду послуг. Зазначений принцип встановлений ухваленою ще 1998 року Концепцією адміністративної реформи в Україні. Іншими словами, новітня система владних органів має бути сформованою насамперед як робота пов'язана із наданням адміністративних послуг.

Інший вектор осучаснення системи публічного управління України – це забезпечення її відповідності ситуації, яка наявна в нинішньому українському соціумі, – лише це дасть змогу гарантувати її ефективність. На даний час таку відповідність можна гарантувати винятково за допомогою дієвого введення в роботу владних органів інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ). Саме внаслідок застосування подібних технологій владні органи стануть не лише дієвими, а й відповідатимуть стану українського соціуму.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням результатів реалізації електронного урядування та функціонування державного порталу "Дія" зокрема займаються такі науковці як Я. Баляс, Г. Великоцька, О. Конотопцев, О. Решота, Н. Хлібороб та інші.

Мета статті полягає у проведенні дослідження основних засад функціонування державного порталу "Дія" як важливого кроку в удосконаленні сфери надання адміністративних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу. Докорінна модернізація системи вітчизняного публічного управління на основі нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг, неможлива без впровадженням у всі сфери суспільного життя інформаційно-комунікаційних технологій, що ініційовані сучасними викликами розвитку суспільства. Відтак, запровадження електронного урядування в публічне управління України виступає актуальним питанням сьогодення, адже електронне урядування виступає проявом нової інформаційної ери і вимогою сучасного розвитку суспільства [7].

Довгі роки розбудова системи надання адміністративних послуг та впровадження до діяльності органів публічної влади інформаційно-комунікаційних технологій відбувалися не системно, майже стихійно. Можливості використання ІКТ носили факультативний характер, зосереджувалися переважно в сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур. В свою чергу, процес запровадження до діяльності органів влади механізму надання адміністративних послуг пройшов складну та довгу еволюцію. Впродовж кількох років приймалися нормативно

правові акти, які повинні були запровадити до практики публічних адміністрацій цієї складної та необхідної процедури. 6 вересня 2012 року було прийнято Закон України №5203-VI «Про адміністративні послуги» [2].

Зазначений закон радикально трансформував умови не лише стосовно надання адміністративних послуг, а й стосовно використання в роботі органів влади інформаційно-комунікаційних технологій. Віднині дані технології є обов'язковими в діяльності органів публічного управління. В українській нормативно-правовій базі після ухвалення відповідного закону щодо адміністративних послуг почали з'являтися документи, які чітко окреслюють ситуації, за яких потрібно застосовувати інформаційно-комунікаційні технології в роботі органів влади.

Одним із чинників, який суттєво знижує ефективність цифрових публічних сервісів є їх розподіленість між різного рівня суб'єктами публічної адміністрації, тобто, умовно кажучи, відсутність «єдиної точки доступу». Ця проблема актуальна і для країн ЄС. У документах ЄС наголошено, що в цей час інформація, поради, механізми вирішення проблем, контактні точки та процедури, пов'язані з єдиним ринком, не функціонують як єдине ціле, але є розповсюдженим, неповним, недостатньо взаємопов'язаним і не є стабільним для користувачів як на рівні ЄС, так і на національному рівні. Тому користувачам важко знайти потрібну інформацію та необхідну допомогу. Відповідно запропоновано створити Єдиний цифровий шлюз на основі існуючих порталів, контактних точок та мереж, розширюючи, вдосконалюючи та упорядковуючи всю інформацію, допомогу та послуги з вирішення проблем, дозволяючи користувачам завершувати найчастіше використовувані національні процедури повністю в режимі он-лайн [9, с. 126].

Основними результатами реалізації електронного урядування у практичній діяльності органів публічної влади, що задекларовані в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, повинні бути: підвищення ефективності роботи органів влади і досягнення якісно нового рівня управління державою, що базується на принципах результативності, ефективності, прозорості, відкритості, доступності, довіри та підзвітності; покращення якості надання публічних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до європейських вимог, а також забезпечення необхідної мобільності і конкурентоспроможності громадян та суб'єктів господарювання в сучасних економічних умовах; мінімізація корупційних ризиків під час виконання владних повноважень; покращення інвестиційної привабливості, ділового клімату та конкурентоспроможності країни; стимулювання соціально-економічного розвитку в Україні [6]. Відтак, надання громадянам адміністративних послуг в електронній формі, що передбачене Законом України «Про адміністративні послуги», відбувається через Єдиний державний портал адміністративних послуг та Єдиний державний веб-портал електронних послуг (Портал Дія) [7].

В сучасних умовах пандемії ми спостерігаємо ще більшу увагу до розвитку

цифрових рішень та дистанційних форм співпраці, с тому числі з представниками державних органів, фінансових установ, організацій та підприємств, що надають послуги. Так, продиктований технологічними потребами та розвитком діджетаїзації, анонсований Президентом Володимиром Зеленським перехід на 100 % переведення виконання державних послуг в онлайн, що безпосередньо оптимізує кошти, час та витрати людиногодина, знижує корупційні ризики, набрав значних обертів за 1 рік. Одним із ключових напрямків, створеного 2 вересня 2019 року Міністерства цифрової трансформації України, став розвиток мобільного додатку та порталу Дія з певним переліком, який постійно доповнюється та розширюється, державних онлайн послуг для громадян та бізнесу [1].

Функціонування державного порталу "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. Це Положення визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, зміст розміщеної на ньому інформації та порядок її внесення, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, а також інші питання функціонування Порталу Дія. Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України "Про звернення громадян"), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг [4].

На порталі вже можна отримати 27 публічних послуг онлайн, зокрема – стати підприємцем, змінити вид діяльності чи припинити її. Оформити довідку про несудимість, допомогу при народженні дитини чи щомісячне відшкодування вартості послуг із догляду за дитиною до трьох років. Подати позов до суду, зареєструвати авто або отримати послуги, пов'язані із документами водія, оформити низку ліцензій, дозволів чи отримати витяги з реєстрів [3].

Портал Дія виконує такі основні завдання:

- 1) надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації, яка необхідна для надання таких послуг;
- 2) забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів;
- 3) забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги;
- 4) забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ;

- 5) сплата адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів;
- 6) забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ у режимі реального часу, надсилання інших сповіщень;
- 7) отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ;
- 8) подання скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження;
- 9) формування програмними засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), відображень в електронній формі інформації, що міститься у документах, які можуть пред'являтися (надаватися) особою через зазначений мобільний додаток;
- 10) проведення опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя;
- 11) проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються з використанням Порталу Дія, у ЦНАП або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо;
- 12) захист даних (у тому числі персональних) Порталу Дія від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації;
- 13) подання електронних звернень через Портал Дія;
- 14) виконання інших завдань, визначених законодавством [4].

Новелою законодавчого регулювання стало потенційне запровадження можливості подання через Портал «Дія» звернень до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), а також скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів [9, с. 126].

Відколи почав функціонувати державний портал «Дія», одержати послуги стало значно легше та зручніше. Громадяни України зараз не марнують час на поїздки, поневіряння кабінетами та не стоять у чергах по декілька годин або й днів. Держава звела до мінімуму людський фактор та забезпечила по-максимуму оперативне й доступне надання послуг.

Так, держава запустила найшвидшу реєстрацію бізнесу у світі. Послуги з відкриття, внесення змін та закриття ФОП стали одними із перших онлайн-сервісів на порталі «Дія» та одними з найпопулярніших. Так, процес реєстрації ФОП скоротився з 30 до 3 етапів. Зараз заповнення форми займає лише 10-15 хвилин. На сьогодні уже понад 275 тисяч українців успішно скористалися

послугами. А 94% користувачів задоволені якістю цих послуг. Важливо, що при відкритті ФОП можна також зареєструватися платником ПДВ. А ще послуга з реєстрації ФОП включає взяття на облік платників єдиного податку податковою службою та державними органами статистики. Завдяки цьому у 2020 році близько 40% підприємців відкривали ФОП онлайн. У 2019 році ця цифра становила лише 5%. Онлайн-послуги для ФОП також мають значний антикорупційний ефект – потенційно вони можуть заощаджувати до 255 мільйонів гривень. А 81% користувачів визнають ефективність послуг у боротьбі з корупцією. Крім того, на порталі «Дія» також доступні послуги для ТОВ. Послуга з відкриття ТОВ займає близько 30 хвилин. Наразі маємо уже 1700 відкритих ТОВ. Послуги розроблені Міністерством цифрової трансформації, Міністерством юстиції, Міністерством фінансів, Державною податковою службою за підтримки Програми EGAP, що впроваджується Фондом Східна Європа та фінансується Урядом Швейцарії [8].

Послуги на порталі "Дія" надаються за принципом розподілу на категорії та життєві події. Кожна з категорій має підкатегорії, в яких можна отримати онлайн-послугу. У Кабінеті громадянина доступні документи, що відображаються у мобільному застосунку "Дія", – свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу та посвідчення водія. У Кабінеті громадянина надаватиметься доступ до особистої інформації в державних реєстрах. Зараз підключено 5 реєстрів:

1. Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.
2. Державний реєстр речових прав на нерухоме майно.
3. Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ.
4. Державний земельний кадастр.
5. Державний реєстр обтяжень рухомого майна [3].

Держава абсолютно трансформувала бізнес-процеси й забезпечила такі умови, що послуги для підприємців стали гуманними й комфортними. Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра) не лише скерувало дану послугу на портал «Дія», а й зробило набагато простішою процедуру реєстрації бізнесу. Інформацію, котру заявник до цього часу надавав у кабінеті громадянина на порталі «Дія», в автоматичному режимі підтягується до заяви – таким же чином, як і дані електронного підпису. Особі не треба знову вводити особисті дані.

Крім того, особи матимуть змогу здійснити перевірку існуючих особистих даних із п'яти державних реєстрів. З цією метою на порталі «Дія» потрібно провести реєстрацію у власному Кабінеті громадянина. Отже, кожний, хто бажає, одержить доступ до даних виключно про себе.

Портал «Дія» - узагальнена точка доступу громадян та бізнесу до всіх державних послуг, що надаються в електронному форматі, відповідно до єдиних стандартів. До цього часу основна частина даних послуг розміщувалася по різних

порталах, тому доводилося займатися їхнім пошуком, що було досить складно. Крім того, оформити їх було досить важко, для цього потрібно було володіти своєрідними знаннями чи звертатися за сторонньою допомогою. Тому Мінцифри зробило більш простим механізм одержання послуг, а також по-максимуму доступним для усіх та інтегрувало їх на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг, зокрема «Дії».

Станом на 2020 рік, для ідентифікації на електронних порталах адміністративних послуг використовують простий електронний цифровий підпис та посилений сертифікат відкритого ключа. Згідно з Постановою Кабінету Міністрів «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Єдиного державного portalу адміністративних послуг» від 04 грудня 2019 року № 1137 [4] на Порталі «Дія» електронна ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, відбуватиметься за допомогою кваліфікованих електронних підписів (так званих КЕП) та печатки, а також інших засобів ідентифікації, які дають змогу однозначно встановлювати особу. Це положення кореспондується з вимогами Закону України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 року [5; 9, с. 127].

Від 24 лютого 2020 року до 30 березня тривало бета-тестування portalу "Дія". За цей час було створено більше 800 кабінетів громадянина, відкрито ФОП – 26, закрито – 17, внесли зміни – 87 користувачів. Платформа-portal "Дія" розміщена в захищеному дата-центрі та відповідає світовим стандартам захисту від кіберзагроз. "Дія" зберігає мінімум інформації про своїх користувачів. Усі дані зберігаються у зашифрованому вигляді, щоб унеможливити їх перехоплення або викрадення [3].

Безпечна електронна ідентифікація є важливим чинником захисту даних та запобігання шахрайству в Інтернеті. Ці аспекти дійсно мають значення в таких сферах, як електронне урядування та електронні публічні послуги, де громадянам та бізнесу потрібно довіряти, що їх дані обробляють повною мірою відповідно до чинного законодавства про захист даних. ЄС наголосив на важливості безпеки електронних послуг, особливо електронних підписів, та на необхідності створення інфраструктури відкритих ключів на загальноєвропейському рівні [10].

Перевагами роботи з даними сервісом встигли скористуватися вже більше 3 млн українців. Дія City, Bank ID, ЕМалятко, Дій Вдома та інші розділи ресурсу. Хоча за рейтингом ООН за індексом електронного урядування Україна посідає в 2020 році 69 місце серед 193 країн [11], Україна завдяки додатку Дія стала четверта в Європі, хто має цифрові права та перша в світі, хто має цифровий паспорт [1].

На створення portalу не витрачали бюджетних коштів. На всі витрати з розроблення, дизайну та захисту portalу кошти залучені міжнародними донорами та партнерами: фінансування "Дії" відбувається за підтримки проекту USAID/UK aid "Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS", Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з

розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа та Innovabridge, проекту USAID "Підтримка організацій-лідерів у протидії корупції в Україні "Взаємодія" та проекту EGOV4UKRAINE програми U'-LEAD з Європою [3].

В межах цифровізації, крім того, на офіційному рівні заявлено про відмову від подачі документів у паперовому форматі до державних органів з вересня 2021 р. й перехід на документообіг в електронному форматі між органами публічної влади й громадянами держави під час одержання державних послуг.

Попри загальну позитивну оцінку ініціативи щодо реформування системи електронних публічних сервісів та втілення в концепції Порталу «Дія», виникає певний сумнів: чи буде Портал «Дія» наповнений реальними адміністративними послугами, чи не «спіткає його доля» попередника (тобто Єдиного державного порталу адміністративних послуг, створення якого вимагав Закон України «Про адміністративні послуги», але який так і не працював). Ці сумніви викликані розмитістю правового регулювання взаємодії Порталу «Дія» з національними електронними інформаційними ресурсами. А саме ця взаємодія є ключем на шляху до якості електронних адміністративних послуг. Як відомо, сьогодні існують певні труднощі з інтеперабельністю публічних інформаційних систем. У цій сфері відсутнє належне правове регулювання, а окремі точкові ініціативи, які реалізуються, носять проектний характер. Ця тема потребує глибокого самостійного дослідження, тож обмежимося лише констатацією декларативності припису п. 14 Постанови Кабінету Міністрів «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 04 грудня 2019 року № 1137 [4], відповідно до якого взаємодія Порталу Дія з національними електронними інформаційними ресурсами відбувається через системи електронної взаємодії у визначеному законодавством порядку. З цієї ж підстави виникає чимало сумнівів про актуальність інформації про адміністративні послуги на Порталі «Дія». Обов'язок надання інформації на Портал «Дія» покладений на суб'єктів розгляду звернень. Однак без функціонування системи електронної взаємодії та в силу декларативності відповідальності за достовірність, повноту і своєчасність інформації, наданої для використання на веб-порталі, видається доволі сумнівним виконання цього обв'язку [9, с. 128].

Варто зазначити, що процес запровадження електронного урядування на сьогоднішній день ще не завершено, 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; недостатній рівень захисту інформації в системах електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Отже, впровадження електронного урядування забезпечує відкритість та прозорість державної влади, доступ до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій, підвищення якості надання адміністративних послуг, економії часових та матеріальних ресурсів як заявників послуг, так і чиновників, можливість цілодобового отримання адміністративних послуг, що сприяє підвищенню рівня демократизації суспільства, подоланню корупційних проявів в системі публічного управління України [7].

Висновки. Таким чином, одна з головних умов результативності впровадження концепції електронних адміністративних послуг – це введення інтегрованого підходу, згідно з котрим усі електронні ресурси публічних органів влади, веб-сторінки публічних сервісів повинні об'єднуватися в єдиний практичний ресурс. Функції щодо надання електронних послуг (зокрема й адміністративних), згідно з діючими законами, покладено на портал «Дія», котрий повинен гарантувати використання доступних і практичних для клієнтів інтерфейсів; завантаження, заповнення й подачу заяв та іншої документації через програмні засоби веб-порталу. Одна з основних вимог, що зрештою зафіксована на належному нормативному рівні, - це потреба забезпечення систематизування й пошуку електронних адміністративних послуг відповідно до характерних, в тому числі життєвих, обставин. Зазначений принцип відображає кращий досвід щодо надання електронних адміністративних послуг у державах Європейського Союзу.

Слід зауважити, що в Україні система електронних адміністративних послуг перебуває на стадії розвитку. Законодавець забезпечує змогу одержання адміністративних послуг із застосуванням ІКТ, зокрема мережі «Інтернет». Проте, значною мірою, процедури виконання названих законодавчих принципів немає. Доречно зауважити й на існуванні цілого ряду проблем, які мають організаційні та матеріально-технічні особливості. Крім того, існує цілий ряд недоліків у роботі Єдиного державного порталу адміністративних послуг, котрий і повинен гарантувати надання адміністративних послуг в електронному форматі.

На місцевому рівні існує ряд проблемних питань, а саме надання швидкісного, стабільного інтернет-покриття, зокрема й мобільного. Деякими перепонами в напрямку цифрових рішень вважаються нерозвинені системи документообігу в електронному форматі, брак об'єднаних реєстрів та обліку для оцифрування інформації в Єдину систему. Наявні й конкретні проблеми з доступом до публічної інформації. Крім того, перехід до електронного обігу затримують несистемність, частковість, некоректні записи. Певні суб'єкти на місцях формували реєстри у паперовій формі, непристосовані таблиці, застарілі бази – все це потребує єдиного стандарту щодо зберігання інформації, а також

вчасних змін і зведення в систему порталу.

Проте, основуючись на кращому досвіді розвинених демократичних країн, потрібно покращити функціонування Порталу «Дія», що може слугувати перспективним напрямом подальших досліджень у даному напрямі.

Література:

1. Великоцька Г. Е. Аналіз досягнень та розвитку мобільного додатку та порталу "Дія" як ключового проекту "держава в смартфоні". Цілі сталого розвитку: проблеми і можливості досягнення в Україні та світі : матеріали IV всеукр. наук.-практ. конф. здобувачів вищої освіти та молодих вчених, 12 листопада 2020 р., м. Северодонецьк. Северодонецьк : СЛУ ім. В. Даля, 2020. С. 106-107.
2. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsezi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
3. Мінцифри запустило портал державних послуг "Дія". URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya>.
4. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.
5. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
6. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20. 09. 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>.
7. Решота О.А., Баляс Я.С. Електронне урядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Сучасна парадигма публічного управління : Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції / За наук. ред. к.е.н., доцента Стасишина А.В. : ЛНУ імені Івана Франка, 12 листопада 2020 р. Львів, 2020. С. 345-350.
8. Рік порталу Дія: яка послуга найпопулярніша серед українців. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/rik-portalu-diya-yaka-posluga-najpopulyarnisha-sered-ukrayinciv>.
9. Хлібороб Н. Функціонування інтегрованого порталу електронних адміністративних послуг: правові аспекти. Вісник Львівського університету. 2020. Випуск 70. С. 121-128.
10. 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 [Electronic resource]. – Access mode : https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG
11. 2020 UN E-Government Survey . URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf).

References:

1. Velykotska, H.E. (2020). Analiz dosiahnen ta rozvytku mobilnoho dodatku ta portalu "Diia" yak kliuchovoho proektu "derzhava v smartfoni" [Analysis of achievements and development of the mobile application and the portal "Action" as a key project "state in a smartphone"]. *IV vseukrainska naukovo-praktychna konferentsiia «Tsili staloho rozvytku: problemy i mozhlyvosti dosiahnennia v Ukraini ta sviti» – The Fourth All-Ukrainian Scientific and Practical Conference «Sustainable development goals: problems and opportunities for achievement in Ukraine and the world»*. (pp. 106-107). Sievierodonetsk: SNU im. V. Dalia [in Ukrainian].

2. Konotopsev, O. Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii v protsesi nadannia administratyvnykh posluh [The use of information and communication technologies in the process of providing administrative services]. Retrieved from <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html> [in Ukrainian].

3. Mintsyfry zapustilo portal derzhavnykh posluh "Diia" [The Ministry of Statistics has launched the public services portal "DIIA"]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya> [in Ukrainian].

4. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pytannia Yedynoho derzhavnoho veb-portalu elektronnykh posluh ta Yedynoho derzhavnoho portalu administratyvnykh posluh : pryiniata 04.12.2019 roku № 1137 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine Issues of the Unified State Web Portal of Electronic Services and the Unified State Portal of Administrative Services from December 4 2019, № 1137]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

5. Zakon Ukrainy Pro elektronni dovirchi posluhy : pryiniaty 05.10.2017 roku № 2155-VIII [Law of Ukraine On electronic trust services from October 5 2017, № 2155-VIII]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> [in Ukrainian].

6. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini : pryiniata 20.09. 2017 roku № 649-r [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine On approval of the Concept of e-government development in Ukraine from September 20 2017, № 649-r]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14> [in Ukrainian].

7. Reshota, O.A., & Balias, Ya.S. (2020). Elektronne uriaduvannia v Ukraini: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [E-government in Ukraine: current state and prospects of development]. *II Mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia «Suchasna paradyhma publichnoho upravlinnia» – The Second International Scientific-Practical Conference «Modern paradigm of public administration»*. (pp. 345-350). Lviv: LNU imeni Ivana Franka [in Ukrainian].

8. Rik portalu Diia: yaka posluha naipopuliarnisha sered ukraintsev [Year of the Action portal: which service is the most popular among Ukrainians]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/rik-portaludiya-yaka-posluga-najpopulyarnisha-sered-ukrayinciv> [in Ukrainian].

9. Khliborob, N. (2020). Funktsionuvannia intehrovanoho portalu elektronnykh administratyvnykh posluh: pravovi aspekty [Functioning of the integrated portal of electronic administrative services: legal aspects]. *Visnyk Lvivskoho universytetu – Bulletin of Lviv University*, 70, 121-128 [in Ukrainian].

10. 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. Retrieved from https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG [in English].

11. 2020 UN E-Government Survey. Retrieved from [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) [in English].