СЕРІЯ «Право»

УДК 351:353

[https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9\(15\)-260-271](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9(15)-260-271)

Ковальова Тетяна Володимирівна доктор наук з державного управління, доцент, доцент кафедри права та європейської інтеграції, Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, Московський проспект, 75, Харків, 61000, тел.: (057) 732-30-42, e-mail: nojanojushka@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-2079-7101>

Гунбіна Олена Володимирівна аспірантка кафедри права та європейської інтеграції Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, Московський проспект, 75, Харків, 61000, тел.: (057) 732-30-42, e-mail: e.gunbina@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7967-4125>

ПРАВОВІ ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ З ВИКОРИСТАННЯМ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

Анотація. У процесі цілеспрямованої реалізації ідеї сервісної держави на сучасному етапі спостерігається суттєве збільшення надання адміністративних послуг через ЦНАПи із застосуванням інтернет-технологій.

Під час аналізу сучасної правової бази та практики надання адміністративних послуг, зокрема, було встановлено, що на сьогодні потребує детальної регламентації правовий аспект можливості отримання в ЦНАПах в електронному вигляді законодавчо заявленого переліку адміністративних послуг в повному обсязі за допомогою операторів електронної ідентифікації, зокрема ID.GOV.UA, або за допомогою використання кваліфікованого електронного підпису, а саме: оформлення та подання заяви в електронній формі, надання супровідних до них документів, отримання зворотного зв'язку в персональному електронному кабінеті, у тому числі й завірення в електронному вигляді потрібних документів і можливості їх переведення з електронного вигляду в паперовий і навпаки, щоб при цьому вони мали однакову юридичну силу.

Звертається увага на можливості надання й інших актуальних послуг у ЦНАПах саме із застосуванням інтернет-технологій за умови вдосконалення правового регулювання власне процесу надання послуг у дистанційному режимі, зокрема: видачу розпорядження про передачу у власність та надання у постійне користування земельних ділянок; надання архівних довідок та копій документів,

які зберігаються в архівному секторі; державну реєстрацію земельної ділянки з видачею витягу із Державного земельного кадастру; внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку; реєстрацію декларації про готовність об'єкта до експлуатації (щодо об'єктів будівництва, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками, збудовані на земельних ділянках відповідного цільового призначення без дозвільного документа на виконання будівельних робіт; державну реєстрацію змін до статуту територіальної громади чи організації тощо.

Ключові слова: адміністративні послуги, інтернет-технології, правове регулювання.

Kovalyova Tetiana Volodymyrivna Doctor of Science in Public Administration, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Law and European Integration of Kharkiv Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine Kharkiv, Moskovsky Prospekt, 75, Kharkiv, 61000, tel.: (057) 732-30-42, e-mail: nojanojushka@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-2079-7101>

Gunbina Olena Volodymyrivna Candidate of the Department of Law and European Integration of the Kharkiv Regional Institute of Public Administration of the National Academy of Public Administration about the President of Ukraine, Moskovsky Prospekt, 75, Kharkiv, 61000, tel.: (057) 732-30-42, e-mail: e.gunbina@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7967-4125>

LEGAL PROBLEMS IN PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES USING THE INTERNET TECHNOLOGIES

Abstract. In the process of purposeful realization of the idea of the service state at the present stage there is a significant increase in the provision of administrative services through administrative service centers with the use of Internet technologies.

During the analysis of the modern legal framework and practice of providing administrative services, it was found that today the legal aspect of the possibility of obtaining in the In the centers of administrative services in electronic form the legally declared list of administrative services in full with the help of electronic identification operators needs detailed regulation., in particular ID.GOV.UA, needs detailed regulation or by using a qualified electronic signature, namely: from the execution and submission of the application in electronic form to the possibility of providing related documents, attaching receipts for payment of the service to the application, receiving feedback in the personal electronic office up to the electronic certification of the required documents and the possibility of their translation from electronic to paper and vice versa, so that they have the same legal force.

Attention is paid to the possibility of providing other relevant services in In the

centers of administrative services with the use of Internet technologies, provided that the legal regulation of the actual process of providing services remotely, in particular: issuance of an order on the transfer of ownership and provision of land for permanent use; providing archival certificates and copies of documents stored in the archival sector; state registration of a land plot with the issuance of an extract from the State Land Cadastre; entering into the State Land Cadastre information (changes to them) about the land plot; registration of the declaration of readiness of the object for operation (for construction objects, which according to the class of consequences (responsibility) belong to the objects with insignificant consequences, built on land plots of the corresponding purpose without a permit for construction works; state registration of changes to the charter of the territorial community or organization, etc.

Keywords: administrative services, Internet technology, law governance.

Постановка проблеми. У процесі цілеспрямованої реалізації ідеї сервісної держави на сучасному етапі спостерігається суттєве збільшення надання адміністративних послуг через ЦНАПи із застосуванням інтернет-технологій. Стрімке зростання попиту на отримання адміністративної послуги в дистанційному режимі робить актуальним вивчення правового забезпечення цієї процедури з урахуванням специфіки використання при застосуванні інтернет-технологій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій виявив нечисленність у науці державного управління праць, присвячених розгляду правових аспектів надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій [11; 12]. Більш активно обговорюються окремі такі питання в системі надання адміністративних послуг, як правовий зміст адміністративних послуг, їх ознаки та умовні класифікації, технічні питання застосування інтернет-технологій при наданні адміністративних послуг [1; 4; 14]. Проте питання правового урегулювання процедури надання адміністративних послуг із використання інтернет-технологій стає дедалі актуальнішим, адже є нагальним для надання якісної й змістовної адміністративної послуги.

Метою статті є окреслення кола правових проблем, що виникають у процесі надання адміністративних послуг, та визначення перспектив правового регулювання цього процесу при використанні інтернет-технологій.

Виклад основного матеріалу. Підвищення якості публічних послуг потребує проведення комплексної реформи, що дозволить вдосконалити та узгодити нормативно-правові акти, які регламентують механізми надання публічних послуг та забезпечать їх спрощення в тому числі, шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій [2].

Наразі в Україні запроваджено карантинні заходи з метою запобігання поширенню COVID-19, що дало можливість органам державної влади та місцевого самоврядування переглянути форми взаємодії з територіальними

громадами, формати роботи, системи взаємодії та співпраці, консультацій, способи надання адміністративних послуг (онлайн, офлайн), види послуг, графіки роботи ЦНАПів, умови контактування із набувачами послуг тощо. Такі форс-мажорні обставини для власне процесу надання адміністративних послуг дозволили проаналізувати часові проміжки, в яких відбувається отримання послуги, стан і форму надання супутніх документів для отримання адміністративної послуги, актуальні запити на отримання адміністративних послуг, мобільність та переваги надання адміністративних послуг у дистанційному режимі, втілити в практику щоденної роботи нові форми комунікативної взаємодії надавачів та споживачів послуг, а також запобігти паніці й бюрократичному хаосу.

За час роботи в умовах карантину кількість консультацій, наданих кол-центром в місті Харкові, зросла на 50% і вдвічі більше споживачів скористалися електронними сервісами ЦНАП. Крім цього, значно збільшилася кількість звернень на отримання адмінпослуг дистанційно, у тому числі поштою [15].

Постановою Кабінету Міністрів України від 20.03.2020 визначено коло адміністративних послуг, що надаються в ЦНАПах під час карантину. У цілому – це 25 позицій, серед них – паспортні послуги, комплексний сервіс «Малятко для батьків новонароджених, реєстрація чи зняття місця проживання, оформлення субсидій, допомоги при народженні, усиновленні дитини та інші [4].

Натомість суб'єктами-засновниками ЦНАПів визначено різну кількість адміністративних послуг, що здатні забезпечувати територіальні ЦНАПи в умовах карантину, а також формат отримання таких послуг. Так, за інформацією Департаменту адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської ради, Перелік послуг, що надаються у ЦНАП та центрах надання соціальних послуг «Прозорий офіс» у період дії карантину в місті Харкові, містить 16 послуг [15].

Різну кількість та формат надання послуг пропонують ЦНАПи і в межах навіть деяких міст обласного значення Харківського регіону (табл. 1), тому здійснювати порівняння можливостей усіх ЦНАПів щодо надання послуги у режимі онлайн на територіях адміністративно-територіальних одиниць області наразі немає сенсу.

Таблиця 1.

Оприлюднений нормативно-правовий документ, яким визначено перелік адмінпослуг, що надаються в межах певної територіальної громади в ЦНАПах	Спосіб доступу до інформації про послуги, що надаються у ЦНАПах	Кількісні характеристики послуг, що надаються суб'єктом надання адміністративних послуг	Інформація про можливість отримання послуг за допомогою інтернет- технологій
Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2017 р. № 782-р/ Єдиний державний портал адміністративних послуг	https://my.gov.ua/info/services/online/9?isOnline=True	218	Є на сайті найменування послуги із позначкою «Онлайн», є в електронному вигляді розділ для анкетування, проте на час звернення (18.08.2020 р.) не функціонує.
Відсутній загальний перелік адмінпослуг/ Територіальна громада м. Харкова	https://dozvil.kh.ua/register.jsp?type=el	105	Є інформація на сайті, є можливість подати заяву до Центру надання адміністративних послуг м. Харкова на отримання адміністративної послуги за його межами, є запис в електронну чергу, є можливість заповнити в електронному вигляді анкету з якості обслуговування
Додаток до рішення виконавчого комітету Лозівської міської ради Харківської області від 13.12.2018 року № 908 «Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Лозівської міської ради(нова редакція)/Територіальна громада м. Лозової	http://lozovarada.gov.ua/cnap.html	106, із них у 4 випадках зазначено, що до запровадження в повному обсязі належного технічного забезпечення ЦНАП Лозівської міської ради спеціальним обладнанням, такі послуги надаються через Лозівський районний відділ Головного управління Державної міграційної служби України в Харківській області	50 адміністративних послуг надаються онлайн (є заява для заповнення в електронній формі); є можливість заповнити в електронному вигляді анкету з якості обслуговування
Розпорядження голови райдержадміністрації від 02.09.2013 № 291, яким при Чугуївській районній державній адміністрації створено Центр надання адміністративних послуг, затверджено Положення про Центр та Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр./ Територіальна громада Чугуївського району	https://chuguevrda.gov.ua/poslugi/adminposlugi	31, із зазначенням, що до вирішення організаційних та кадрових питань щодо роботи Центру послуги населенню надаються вказаними структурними підрозділами районної державної адміністрації.	Є на сайті перелік адмінпослуг, що надаються; є вкладка для проведення дослідження рівня задоволення користувачів якістю та своєчасністю надання послуг, що запроваджено Мінцифрою та здійснюється на їх офіційному сайті (онлайн опитування «Що не так з держпослугами? Ваші відповіді можуть змінити все!»). https://www.e.gov.ua/ua/e-ukraine .
Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП при Ізюмській районній державній адміністрації Харківської області /Територіальна громада Ізюмського району	http://www.izyumrda.gov.ua/adminposlugi/383-test	63	Є на сайті перелік адмінпослуг, що надаються; без зазначення можливості отримати їх онлайн; є рубрика «Корисні посилання» із зазначенням електронних ресурсів центральних органів виконавчої влади

Розпорядження голови Куп'янської РДА від 21.05.2020 № 108 «Про внесення змін до Переліку Адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП при Куп'янській районній державній адміністрації Харківської області»/ територіальна громада Куп'янського району	http://kuprda.gov.ua/info/page/7362	95	Є на сайті перелік адмінпослуг, що надаються; є інформація про принаймні 40 послуг, як можна отримати онлайн; є посилання на сайт Мініюсту для отримання послуг в кабінеті електронних сервісів https://kap.minjust.gov.ua/
--	---	----	--

Слід зауважити, що європейська модель самоврядування ґрунтується на принципах законності, обов'язковості, субсидіарності, які передбачають надання послуг: відповідно до чинного законодавства (принципи повсюдності, доступності послуг, обов'язковості), а також законності роботи самоврядних органів, що має вияв у негативній (загальнодозвільній) або позитивній (спеціальнодозвільній) регламентації діяльності цих органів; органами влади на максимально наближеному до споживачів рівні [4].

Першочергово положення щодо потреби правового врегулювання процесу надання публічних послуг в електронній формі були визначені в таких нормативно-правових актах і нормативних документах: Бюджетному кодексі України від 08.07.2010 № 2456-VI; Законі України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.98 № 74/98-ВР; Положенні про формування та виконання Національної програми інформатизації, затверджене постановою КМУ від 31.08.98 № 1352; Методиці визначення належності бюджетних програм до сфери інформатизації, затверджена наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 06.06.2003 р. № 97; Методиці визначення належності бюджетних програм до сфери інформатизації, затверджена наказом Державного агентства з питань електронного урядування України від 14.05.2019 р. № 35; постанові Кабінету Міністрів України «Деякі питання цифрового розвитку» від 30.01.2019 № 56; Національному класифікаторі України ДК 021:2015 «Єдиний закупівельний словник», затверджений наказом Мінекономрозвитку від 23.12.2015 № 1749.

У Звіті про хід і результати виконання Програми діяльності Кабінету Міністрів України у 2019 році, розміщеному на початку 2020 року на офіційному вебсайті уряду, визначено низку актуальних питань у сфері надання адміністративних послуг, які вкотре підкреслюють актуальність здійснення правового регулювання процесу надання публічних послуг та забезпечення їх доступності шляхом надання за допомогою телекомунікаційних засобів:

- подальше вдосконалення порядку надання житлових субсидій шляхом посилення їх адресності;
- розвиток системи фронт-офісів у соціальній сфері, що надають зручні та доступні сервіси громадянам;
- запровадження грошової компенсації за надані фронт-офісами, створеними територіальними громадами, послуги з приймання документів для

призначення соціальних допомог структурними підрозділами з питань соціального захисту населення в електронній формі;

- розширення переліку суб'єктів упровадження програмних комплексів для надання мешканцям територіальних громад адміністративних послуг соціального характеру із застосуванням електронного документообігу та/або із підключення до сервісу «Трембіта» [3, с. 90-91, 135];

- визначення пов'язаних послуг при наданні якісних адміністративних послуг та об'єднання їх за життєвими ситуаціями;

- переведення публічних послуг в електронну форму;

- розроблення нормативного регулювання у сфері електронної ідентифікації та приведення електронних довірчих послуг у відповідність із законодавством ЄС (eIDAS);

- запровадження контролю за якістю надання публічних послуг;

- розроблення нормативного регулювання для фінансування переведення послуг в електронну форму [3, с. 226]

Пріоритетність здійснення процесу надання адмінпослуг в електронному форматі впливає також із Плану роботи Мініцифри на 2020 рік, затвердженого наказом цього Міністерства від 15 грудня 2020 року за № 15, у якому, з-поміж іншого, визначено такі пріоритетні аспекти правового регулювання:

- приведення назв та переліку послуг, що надаються ЦНАП у відповідність до реєстру публічних послуг;

- реінжиніринг та спрощення принаймні 30 пріоритетних послуг;

- ліквідація проміжних послуг та створення комплексних послуг (10 в 1, як е-Малятко, наприклад, 4 в 1 тощо);

- запровадження надання пріоритетних публічних послуг в електронній формі через портал та смартфон, у т.ч. забезпечення безпечного доступ до даних принаймні з 15 пріоритетних реєстрів, усіх наявних е-послуг і доставку результатів у електронні кабінети користувача;

- запровадження технології Smart ID, що перш за все покликана забезпечити розвиток доступних і безпечних схем і засобів е-ідентифікації та верифікацію персональних даних у пріоритетних реєстрах, оптимізувати публічні реєстри для користування ними під час електронної взаємодії [3].

Останнє положення свідчить про нагальність правового врегулювання питання, оскільки лише у 2019 році за результатами верифікації Мінфіном підготовлено 12,9 млн рекомендацій органам, які здійснюють державні виплати, для перевірки інформації, що містить невідповідності, та надано 20,7 млн рекомендацій щодо виявлення помилок у різних реєстрах і базах даних [3, с. 91].

Тож майбутнє ЦНАПів вбачається в реалізації частини 9 Закону України «Про адміністративні послуги» й правовому врегулюванні можливості громадян отримувати значну частину послуг саме в дистанційному режимі за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

За рішенням органу, що утворив Центр надання адміністративних послуг, у

таких центрах можуть здійснюватися за допомогою дистанційних інструментів:

- 1) прийняття звітів, декларацій, скарг [9], надання дозвільних документів;
- 2) надання консультацій (телефоном, шляхом звернення на гарячу лінію, онлайн до фронт-офісу, ЦНАП, за допомогою чат-ботів під час застосування інформації із сервісу);
- 3) прийняття та видача документів, не пов'язаних із наданням адміністративних послуг;
- 4) укладення договорів та угод представниками суб'єктів господарювання, які займають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо-, електропостачання тощо) [9].

Водночас варто звернути увагу на можливості надання й інших актуальних послуг у ЦНАПах саме із застосуванням інтернет-технологій за умови вдосконалення правового регулювання власне процесу надання послуг у дистанційному режимі: видачу розпорядження про передачу у власність та надання у постійне користування земельних ділянок; надання архівних довідок та копій документів, які зберігаються в архівному секторі; державну реєстрацію земельної ділянки з видачею витягу із Державного земельного кадастру; внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку; внесення відомостей (змін до них) до Державного земельного кадастру про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту з видачею витягу; внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про землі в межах територій адміністративно-територіальних одиниць із видачею витягу; державну реєстрацію обмежень у використанні земель з видачею витягу; внесення до Державного земельного кадастру відомостей про обмеження у використанні земель, встановлені безпосередньо законами та прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами, із видачею витягу; видачу висновку про погодження документації із землеустрою; внесення змін до декларації про готовність об'єкта до експлуатації (щодо об'єктів, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками, щодо об'єктів, які належать до II категорії складності (клас наслідків (відповідальності), розташованих за межами населених пунктів і на території кількох адміністративно-територіальних одиниць, а також на територіях, де сільські, селищні, міські ради не утворили виконавчі органи з питань державного архітектурно-будівельного контролю); реєстрацію декларації про готовність об'єкта до експлуатації (щодо об'єктів будівництва, які за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками, збудовані на земельних ділянках відповідного цільового призначення без дозвільного документа на виконання будівельних робіт; видачу експлуатаційного дозволу для провадження діяльності: на потужностях (об'єктах) з переробки неїстівних продуктів тваринного походження, на потужностях (об'єктах) з виробництва, змішування та приготування кормових добавок, префіксів і кормів; видачу експлуатаційного дозволу операторам ринку, що

провадять діяльність, пов'язану з виробництвом та/або зберіганням харчових продуктів тваринного походження; державну реєстрацію статуту територіальної громади, профспілкової чи громадської організації; державну реєстрацію змін до статуту територіальної громади чи організації; скасування державної реєстрації статуту територіальної громади чи організації; видачу дубліката свідоцтва про державну реєстрацію статуту територіальної громади чи організації.

Також потребує детальної регламентації правовий аспект дистанційної можливості отримання на вебсайтах ЦНАП у розділах «Реєстр послуг» заявлений чинним законодавцем і представлений перелік адміністративних послуг, які можна отримати в електронному вигляді у повному обсязі за допомогою операторів електронної ідентифікації BankID, MobileID та/або інтегрованої системи електронної ідентифікації ID.GOV.UA або за допомогою використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП): від оформлення та подання заяви в електронній формі до можливості надання супутніх документів, прикріплення до заяви квитанцій про сплату послуги, отримання зворотного зв'язку в персональному електронному кабінеті аж до завірення в електронному вигляді потрібних документів та можливості їх переведення із електронного вигляду в паперовий і у зворотному порядку, що будуть мати однакову юридичну силу [5].

Здебільшого, електронна взаємодія в процесі отримання публічної послуги потребує юридичної легітимізації особи чи осіб, які здійснюють запит, що широко використовується сьогодні для попередньої реєстрації відвідувачів на веб-сайтах, а також дій і механізмів, які призвели до відмови чи потребують оскарження. Наразі українське законодавство не містить нормативно-правового документу, який би визначав порядок створення і посвідчення електронних документів, що були отримані під час електронної взаємодії в процесі отримання публічної послуги, при потребі, наприклад подання документів в інстанції при судових процесах, у процесі оскарження дій, прийнятих рішень чи бездіяльності суб'єктів надання послуг. Зокрема, 14.04.2020 року Верховний Суд у складі колегії суддів Касаційного адміністративного суду в рамках справи № 320/4916/19, адміністративне провадження № К/9901/8517/20 (ЄДРСРУ № 88748667) досліджував питання щодо обов'язковості засвідчення копій процесуальних документів відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 4163-2003 «Уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації», із урахуванням Правил засвідчення копій документів, визначених Національним стандартом України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів ДСТУ 4163-2003», затвердженим наказом Держспоживстандарту України від 07.04.2003 року № 55, Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 року № 1000/5, інструкції з діловодства в окремих органах державної влади (місцевого

самоврядування) та інші нормативно-правові акти, та дійшов висновку, що Стандарт в розумінні статті 1 Закону України «Про стандартизацію» є нормативним документом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері, проте він не є нормативно-правовим актом в розумінні статті 117 Конституції України, а отже, і джерелом права, яке застосовується судом [6].

Також технічного врегулювання в процесі надання адміністративних послуг у дистанційному режимі потребують певні особливості, які вимагають врахування при вдосконаленні правового регулювання. Насамперед це чітка регламентація часу відправлення та одержання інформаційних матеріалів (електронних послуг, супутніх документів, що будуть достатнім юридичним фактом при зверненні до суду чи оскарженні); створення можливостей для направлення документів за допомогою усіх сервісів «Електронний кабінет»; розроблення методології впровадження е-адмінрегламенту як процес розвитку його основних форм уявлення: гіпертекстової, сценарної, модельної та програмної; типовий алгоритм розробки результативного програмного продукту е-адмінрегламенту як циклічний, ітераційний процес реалізації його основних форм уявлення; диференційований підхід щодо надання юридичної сили е-адмінпроцедурам в залежності від основних елементів і форм формування е-адмінрегламентів [5].

Висновки. Недосконалість правового регулювання надання адміністративних послуг із застосуванням інтернет-технологій ставить під сумнів увесь процес отримання послуги в дистанційному режимі та нівелює зусилля та авторитет будь-якого суб'єкта надання послуг.

Підвищення якості та доступності державних і муніципальних послуг визначається як одна з основних цілей адміністративної реформи та основний критерій ефективності публічного управління. Це означає, що для кожного, без винятку, органу публічної влади повинна бути забезпечена можливість функціональної та інформаційної взаємодії з кожним громадянином чи колективним суб'єктом. Крім того, в системах масового обслуговування забезпечуються однакові стандарти обслуговування для всіх, високий ступінь доступності та якості обслуговування.

Література:

1. Гуненко О. В. Використання інформаційних технологій для покращення якості надання адміністративних послуг //Реформування публічного управління: теорія, практика, міжнародний досвід: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Одеса, 31 жов. 2014 р.). Одеса: ОРИДУ НАДУ, 2014. С. 279–280.

2. Децентралізація публічної влади: досвід європейських країн та перспективи України / [Бориславська О. М., Заверуха І. Б., Школик А. М. та ін.]; Центр політико-правових реформ. – К., Москаленко О. М., 2012. – 212 с.
3. Звіт про хід і результати виконання програми діяльності Кабінету Міністрів України в 2019 році. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/zvit-pro-hid-i-rezultati-vikonannya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-ukrayini-u-2019-roci>.
4. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія / за ред. О. В. Радченко. - Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2017. 118с.
5. Кравчук І.М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг // Інформація і право. - 2019. - № 1(28). - С. 52-60.
6. Морозов Є. Правильність засвідчення копій документів, доданих до позовної заяви.// Бухгалтер 911. - 23 квітня 2020 року. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://buhgalter911.com/uk/news/news-1049781.html>.
7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центри надання адміністративних послуг у період дії карантину: затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2020 року № 242. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/242-2020-%D0%BF#Text>
8. План роботи Мінцифри на 2020 рік. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/ministry/>
9. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17
10. Реформа децентралізації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizaciyi>.
11. Серенок А.О. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні: ініціативи президента України // Державне будівництво. - 2015. - № 1.
12. Соломко Ю.І. Нормативно-правове забезпечення розбудови сервісно-орієнтовної держави за допомогою електронного урядування // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. Вип. 3(52): у 2 ч. / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. - Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2017. - С. 168–175.
13. Стандарти доступності та якості послуг: що отримають жителі громад – роз'яснення Мінрегіону. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.minregion.gov.ua/press/news/standarti-dostupnosti-ta-yakosti-poslug-shho-otrimayut-zhiteli-gromad-roz-yasnennya-minregionu/>
14. Тимошук В.П. Адміністративні послуги. – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 104 с.
15. У зв'язку з введенням карантину центри надання адміністративних послуг в місті Харкові змінили підходи до роботи з відвідувачами. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/-44520.html>.

References:

1. Gunenkova O. V. Viktoristannja informacijnih tehnologij dlja pokrashhennja jakosti nadannja administrativnih poslug [The use of information technology to improve the quality of administrative services]. *Proceedings from Vseukr. nauk.-prakt. konf. za mizhnar. uchastju - The All-Ukrainian. scientific-practical conf. for international. participation* . (pp. 279–280). Odessa: ORIDU NADU [in Ukrainian].
2. Borislav's'ka, O. M., Zaveruha, I. B., Shkolik, A. M. (2012). *Decentralizacija publichnoï vladi: dosvid evropejs'kih kraïn ta perspektivi Ukraïni* [Decentralization of public power: the experience of European countries and prospects of Ukraine]. Kiev: Centr politiko-pravovih reform [in Ukrainian].
3. Zvit pro hid i rezul'tati vikonannja programi dijal'nosti Kabinetu Ministriv Ukraïni v 2019

roci. [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/news/zvit-pro-hid-i-rezultativikonannya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-ukrayini-u-2019-roci>. [in Ukrainian].

4. Klimushin, P. S., Spasibov, D. V. (2017). *Mehanizmi elektronного urjaduvannya v informacijnomu suspil'stvi: monografija* [Mechanisms of e-government in the information society]. Harkiv : Vid-vo HarRI NADU «Magistr» [in Ukrainian].

5. Kravchuk, I.M. (2019). Pravovi osoblivosti informacijnih suspil'nih vidnosin pri nadanni distancijnih administrativnih poslug [Legal features of information public relations in the provision of remote administrative services]. *Informacija i pravo - Information and Law*, 1(28), 52-60 [in Ukrainian].

6. Morozov Є. Pravil'nist' zasvidchennja kopij dokumentiv, dodanih do pozovnoї zajavi. // Buhalter 911. - 23 kvitnja 2020 roku. [Elektronnij resurs]. - Retrieved from: <https://buhalter911.com/uk/news/news-1049781.html> [in Ukrainian].

7. Perelik administrativnih poslug, jaki nadajut'sja cherez centri nadannja administrativnih poslug u period dii karantinu: zatverdzenij postanovoju Kabinetu Ministriv Ukraїni vid 20 bereznja 2020 roku № 242. [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/242-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

8. Plan roboti Mincifri na 2020 rik. [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/page/ministry/> [in Ukrainian].

9. Zakon Ukrainy « Pro administrativni poslugi » [The Law of Ukraine « On administrative services »]. (n.d.). zakon.rada.gov.ua. Retrieved from www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17 [in Ukrainian].

10. Reforma decentralizacii [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizaciyi>. [in Ukrainian].

11. Serenok, A.O. (2015). Normativno-pravove zabezpechennja vprovadzhennja elektronного urjaduvannya v Ukraїni: iniciativi prezidenta ukraїni [Regulatory and legal support for the introduction of e-government in Ukraine: initiatives of the President of Ukraine]. *Derzhavne budivnictvo - State Construction*, 1 [in Ukrainian].

12. Solomko, Ju.I. (2017). Normativno-pravove zabezpechennja rozbudovi servisno-orientovnoї derzhavi za dopomogoju elektronного urjaduvannya [Regulatory and legal support for the development of a service-oriented state with the help of e-government]. *Efektivnist' derzhavnogo upravlinnja - Effectiveness of public administration*, 168–175 [in Ukrainian].

13. Standarti dostupnosti ta jakosti poslug: shho otrimajut' zhiteli gromad – roz'jasnennja Minregionu. [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://www.minregion.gov.ua/press/news/standarti-dostupnosti-ta-yakosti-poslug-shho-otrimayut-zhiteli-gromad-roz-yasnennya-minregionu/>

14. Timoshuk, V.P. (2012). *Administrativni poslugi* [Administrative services]. Kiev: TOV «Sofija-A» [in Ukrainian].

15. U zv'jazku z vvedennjam karantinu centri nadannja administrativnih poslug v misti Harkovi zminili pidhodi do roboti z vidviduvachami. [Elektronnij resurs]. – Retrieved from: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/-44520.html>. [in Ukrainian].