

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму
 Кафедра менеджменту та адміністрування
 Рівень вищої освіти другий (магістерський)
 Галузь знань 07 Управління та адміністрування
шифр і назва

Спеціальність 073 Менеджмент
шифр і назва

Освітня програма Менеджмент організацій

ЗАТВЕРДЖУЮ:
 Завідувач кафедри

“ _____ ” _____ 202
 ____р.

ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Віхтюк Лесі Анатоліївни

Прізвище, ім'я, по батькові студента

1. Тема Управління цифровізацією надання адміністративних послуг (на прикладі Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)

керівник роботи Рудніченко Євгеній Миколайович, д.е.н., проф.
Прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 01 липня 2022р. № 83 дод. 16

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 15 грудня 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з заданої теми, статистична інформація підприємства, бухгалтерська звітність, інформація мережі Інтернет тощо

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Теоретико-методичні основи управління цифровізацією адміністративних послуг. 2. Характеристика діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану та Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький). 3. Удосконалення механізмів управління цифровізацією надання адміністративних послуг на прикладі Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький).

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень): 1. Трактуння поняття «цифровізація». 2. Переваги та недоліки цифровізації суспільства. 3. Класифікація електронних публічних послуг. 4. Система органів ДРАЦС України. 5. Кількість записів актів цивільного стану за основними послугами відділів ДРАЦС України за 2021 р. 6. Динаміка надання адміністративних послуг відділами ДРАЦС за 2019-2021 рр. 7. Надання комплексної послуги «єМалятко». 8. Сума стягнутого державного мита та сума коштів, отриманих за платні послуги. 9. Кількість звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». 10. Місце Центрального відділу ДРАЦС УДР в структурі органів ДРАЦС. 11. Діяльність

відділів ДРАПС Хмельницької області за 2019-2022рр. 12. Модель шведської національної стратегії цифровізації. 13. Механізм надання електронної адміністративної послуги. 14. Комплекс заходів та інструментарій удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг.

6. Консультанти розділів дипломної роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1. Теоретико-методичний	Рудніченко Є. М., декан ФУАТ		
2. Дослідницько-аналітичний	Рудніченко Є. М., декан ФУАТ		
3. Проектно-рекомендаційний	Рудніченко Є. М., декан ФУАТ		
4. Нормоконтроль	Грабовська І.В., ст..викл. каф. МА		

7. Дата видачі завдання 2 вересня 2022р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів (розділів) дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи	вересень 2022	
2.	Одержання індивідуального завдання	вересень 2022	
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	вересень 2022	
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	вересень 2022	
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства, установи	вересень 2022	
6.	Підготовка першого розділу	вересень 2022	
7.	Підготовка другого розділу	жовтень 2022	
8.	Підготовка третього розділу	листопад 2022	
9.	Підготовка висновків	листопад 2022	
10.	Задача науковому керівнику	листопад 2022	
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	листопад 2022	
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	листопад 2022	
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	грудень 2022	
14.	Одержання відгуку наукового керівника	грудень 2022	
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	грудень 2022	
16.	Захист дипломної роботи	грудень 2022	

Студент

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи

Підпис

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

Віхтюк Л. А. Управління цифровізацією надання адміністративних послуг (на прикладі Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький). Керівник роботи – д.е.н., професор кафедри МА Рудніченко Є.М. Дипломна робота магістра: 84 с., 12 рисунків, 16 таблиць, 48 джерел посилання.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ЦИФРОВІЗАЦІЯ, АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ, ОРГАНИ УПРАВЛІННЯ, ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ.

Розглянуто теоретико-методичні основи управління цифровізацією надання адміністративних послуг. Розкрито сутність електронних адміністративних послуг. Досліджено методичний інструментарій удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг.

З метою проведення діагностики діяльності Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) здійснено оцінювання стану надання адміністративних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану. Зокрема, досліджено сучасний стан надання адміністративних послуг в електронному режимі.

Для удосконалення управління цифровізацією надання адміністративних послуг Центральним відділом державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) сформовано рекомендації щодо оптимізації механізму надання адміністративних послуг в електронному режимі. Обґрунтовано необхідність модернізації матеріально-технічної бази, як однієї з умов ефективної цифровізації адміністративних послуг, які надають відділи державної реєстрації актів цивільного стану.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЄЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	6
1.1 Сутність та характеристика категорії «цифровізація»	6
1.2 Соціально-економічна сутність адміністративних послуг	14
1.3 Особливості надання електронних адміністративних послуг, їх нормативно-правове забезпечення	20
Висновки до розділу 1	26
2 ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ ТА ЦЕНТРАЛЬНОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТИВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ ЦЕНТРАЛЬНО-ЗАХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М.ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ)	28
2.1 Характеристика діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану	28
2.2 Загальний аналіз діяльності відділів ДРАЦС	33
2.3 Дослідження діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	43
Висновки до розділу 2	49
3 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЄЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРАЛЬНОГО ВІДДІЛУ ДРАЦС УДР ЦЕНТРАЛЬНО-ЗАХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ)	51
3.1 Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг	51

3.2 Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	57
3.3 Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	68
Висновки до розділу 3	76
ВИСНОВКИ	77
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	79

ВСТУП

Результатом стрімкого розвитку інформаційно-комунікативних технологій, програмного забезпечення та ІТ-інфраструктури стала цифрова трансформація соціальної сфери, що активізувало процес реформування адміністративних послуг, акцентуючи при цьому увагу на електронній формі їх надання. Саме тому цифровізація адміністративних послуг постала сьогодні першочерговим завданням в процесі модернізації підходів до державного управління та місцевого самоврядування, яке спрямоване, в першу чергу, на створення ефективної системи взаємодії громадян, бізнесу та публічних інституцій.

Багато праць сучасних вітчизняних науковців присвячено дослідженню питання цифровізації суспільних відносин. Це зокрема праці Дубини В., Любохинець Л., Руденка М., Сидоренка С., Якушко І. Серед зарубіжних вчених питання цифрової трансформації досліджували Хаммер М., Чамбі Д., Берман С., Мазон Д., Боуе Ц.

Крім того, варто зазначити науковців, в чийх працях детально розкрито питання саме цифровізації адміністративних послуг. Це такі науковці, як: Ковалів М., Краковська А., Петренко Н., Туровець Ю.

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз теоретичних аспектів та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення управління цифровізацією надання адміністративних послуг.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації надання адміністративних послуг Центральним відділом ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький).

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти управління процесом цифровізації надання адміністративних послуг.

Теоретичною та методологічною основою кваліфікаційної роботи є сукупність наукових методів дослідження, зокрема: метод систематизації та

порівняння, метод емпіричного та теоретичного дослідження, метод системного аналізу.

Інформаційною базою дослідження є бухгалтерська, статистична звітність та первинна документація діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький), а також праці вітчизняних та зарубіжних вчених та нормативно-правові акти України.

Новизна роботи полягає у формуванні рекомендацій щодо удосконалення механізму цифровізації надання адміністративних послуг.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЄЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність та характеристика категорії «цифровізація»

Сучасне цифрове суспільство характеризується інтенсивним використанням інформаційних технологій у всіх сферах життєдіяльності людини, а також стрімким переходом суспільних відносин з реального світу у віртуальний. Зважаючи на світові тенденції щодо розвитку інформаційно-комунікативних технологій, очевидним стає той факт, що цифровізація є сьогодні неспинним та незворотнім процесом. Це, в свою чергу, пояснює значний інтерес сучасних науковців до дослідження питання цифровізації та її впливу на кожен аспект життя та діяльності людини. Хоча, варто зауважити, що дискусії навколо питання цифровізації вже тривають не одне десятиліття. Попри це, на сьогоднішній день немає єдиного чіткого трактування даного поняття. Цифровізацію здебільшого розглядають як процес широкого впровадження та застосування інформаційно-комунікативних технологій в усіх сферах суспільного життя, і як результат таких змін – перехід на якісно новий рівень суспільних відносин. В таблиці 1.1 представлено найбільш поширені визначення цифровізації.

Таблиця 1.1 – Трактування поняття «цифровізація»

Автор, Джерело	Трактування поняття «цифровізація»
1	2
[35, с. 4-5]	це засіб одержання очікуваного результату, який відповідає вимогам та потребам суспільства і влаштовує виробників та власників бізнесу щодо можливостей отримання високих прибутків
[34, с. 63]	це процес еволюції економічних, соціальних, виробничих, техніко-технологічних, організаційних, управлінських, та інших відносин всередині суспільства, зміна їх суб'єктивно-об'єктивної орієнтованості, яка викликана розвитком інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій

Продовження таблиці 1.1

1	2
[15]	це одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами
[41]	це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн)
[12]	це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможлиблює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір
[38, с. 34]	це розробка, впровадження та розповсюдження новітніх цифрових технологій у всіх сферах буття сучасної людини в умовах глобалізації

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Характерною рисою цифровізації є перехід усього інформаційного контенту з фізичного, аналогового та статичного до цифрового, стаючи при цьому мобільним та персональним. Крім того, особливістю є те, що кожен індивід може самостійно контролювати та створювати свій цифровий контент, а також формувати власну траєкторію інформаційної діяльності, застосовуючи цифрові технології.

Вважається, що цифрові технології мають здатність позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість та якість економічної, громадської та особистої діяльності [12]. Саме через це, як зазначається в Концепції Розвитку Цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки, цифровізація є визнаним механізмом економічного зростання [12].

Основною метою цифровізації є сьогодні досягнення цифрової трансформації існуючих та створення нових галузей економіки, а також

трансформація сфер життєдіяльності людини у нові більш ефективні та сучасні [12].

Саме термін «цифрова трансформація» активно вживається поряд з терміном «цифровізація». Дані поняття є подібними між собою, однак не є тотожними. Оскільки, цифровізація є процесом впровадження та активного застосування новітніх цифрових технологій, а цифрова трансформація характеризується як процес зміни певної системи, саме шляхом інтеграції в її основу зазначених технологій. В таблиці 1.2 представлено більше трактувань поняття «цифрова трансформація».

Таблиця 1.2 – Трактування поняття «цифрова трансформація»

Автор, Джерело	Трактування поняття «цифрова трансформація»
1	2
[21]	це процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства.
[16, с. 280]	політика і процес впливу держави на суспільство загалом, його інституції, апарат самої держави, економіку і бізнес із метою впровадження цифрових інформаційно комунікаційних технологій в їх життєдіяльність
[23, с. 218]	зміна культури та мислення організації при переході від традиційних процесів до цифрових технологій у внутрішній, орієнтований на персонал (employee-facing), і зовнішній, орієнтований на клієнта (customer-facing), функціях компанії, та дозволяє адаптувати організацію до швидкого розвитку технологій.
[48]	це процес використання цифрових технологій для створення нових або зміни існуючих бізнес-процесів, культури і досвіду клієнтів відповідно до нових вимог бізнесу і ринку. Це переосмислення бізнесу в цифрову епоху - цифрова трансформація.
[42]	це зміни, пов'язані із застосуванням цифрових технологій і інтеграція в усі аспекти людського життя і суспільства. Це перехід від фізичного до цифрового
[43]	це глибока трансформація ділової та організаційної діяльності, процесів, компетенцій та моделей для повного використання змін та можливостей поєднання цифрових технологій та їх прискорення впливу на все суспільство стратегічним порядком із урахуванням теперішніх та майбутніх змін.

Продовження таблиці 1.2

1	2
[44]	це процес переходу до нових способів роботи і мислення з використанням цифрових, соціальних, мобільних і нових технологій та включає зміну мислення керівництва, заохочення інновацій і нових бізнес-моделей, оцифровку активів і ширше використання технологій для поліпшення досвіду співробітників, клієнтів, постачальників, партнерів і зацікавлених сторін.
[46]	це цілеспрямована і тривала цифрова еволюція компанії, бізнес-моделі, процесу ідеї чи методології, як стратегічно, так і тактично.

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Очевидно, що на сьогоднішній день існує чимала кількість дефініцій понять «цифровізація» та «цифрова трансформація». Кожен науковий підхід аналізує дані поняття з огляду на ту чи іншу конкретну сферу, зосереджуючи при цьому увагу на різних аспектах цифрового перетворення.

На сьогоднішній день процес цифровізації охопив без виключення усі сфери суспільного життя. Однак, не дивлячись, в якій сфері здійснюється дослідження даного процесу, можна сказати, що принципи цифровізації (рис.1.1) є загальними та універсальними для всіх сфер. Відповідно до Концепції Розвитку Цифрової економіки та суспільства України [12], принципи цифровізації є визначальним для створення, реалізації та користування перевагами, що надають цифрові технології.

Перший принцип - рівний доступ громадян до послуг, інформації та знань, що надаються на основі інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. Даний принцип вказує на те, що головним завданням цифровізації є створення відповідної цифрової інфраструктури, яка дасть усім громадянам вільний доступ до глобального інформаційного середовища та необхідних цифрових послуг.

Відповідно до наступного принципу, цифровізація спрямована на створення переваг у різноманітних сферах повсякденного життя. Цей принцип передбачає підвищення якості надання послуг з охорони здоров'я та отримання освіти, створення нових робочих місць, розвитку підприємництва, сільського господарства, транспорту, захисту навколишнього природного

середовища і керування природними ресурсами, підвищення культури, сприяння подоланню бідності, запобігання катастрофам, гарантування громадської безпеки тощо [12].

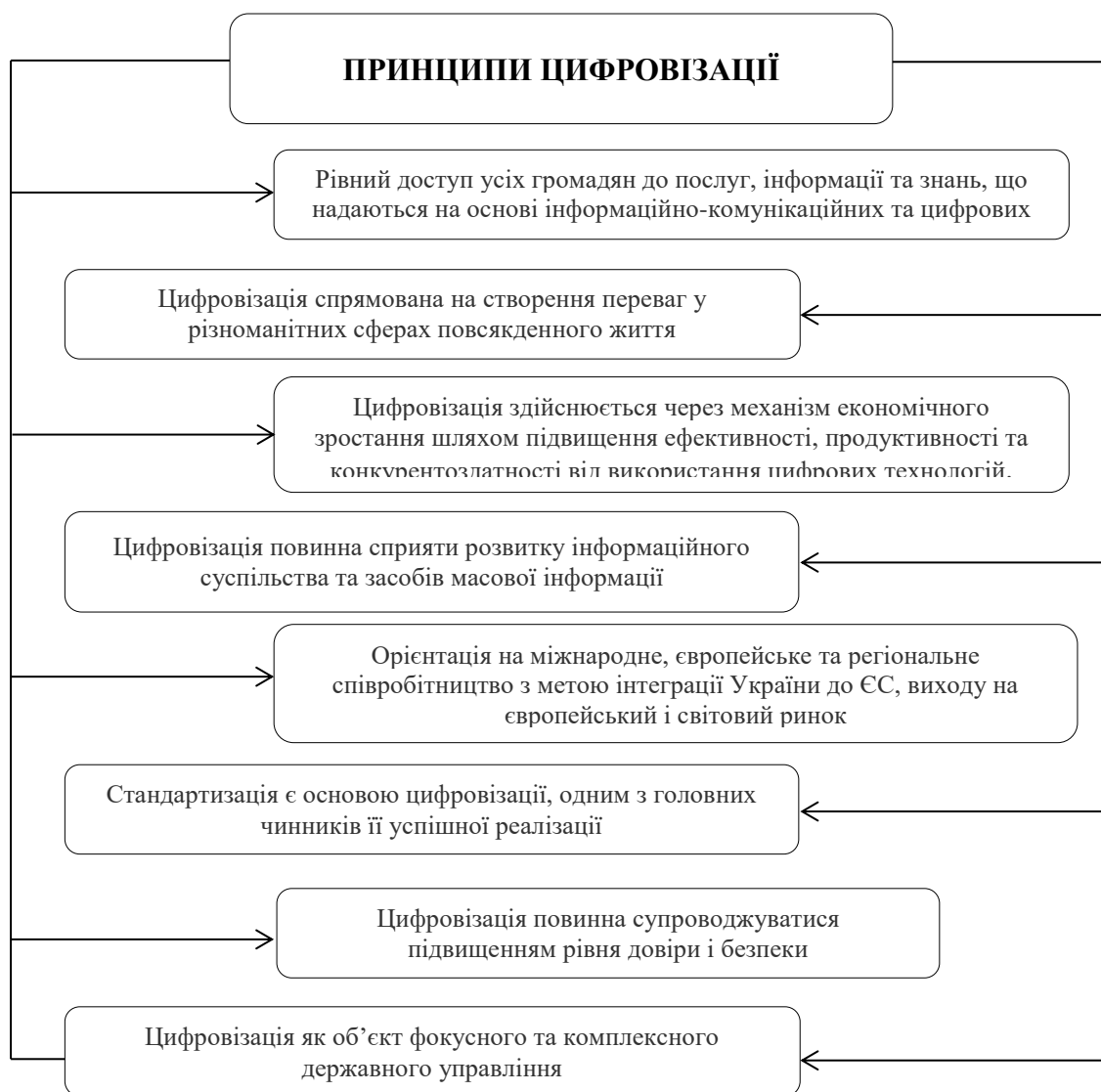


Рис.1.1 – Принципи цифровізації [12]

Цифровізація здійснюється через механізм економічного зростання шляхом підвищення ефективності, продуктивності та конкурентоздатності від використання цифрових технологій. Даний принцип передбачає першочергову цифровізацію галузей економіки, їх перехід на якісно новий рівень організації.

Цифровізація повинна сприяти розвитку інформаційного суспільства та засобів масової інформації. Це означає, що цифрова трансформація усіх сфер передбачає створення контенту, який має відповідати, головним чином, національним та регіональним потребам, сприяти соціальному, культурному та економічному розвитку і, більш того, зміцненню інформаційного суспільства та демократії у цілому.

П'ятий принцип цифровізації передбачає спрямованість цифрових змін на міжнародне, європейське та регіональне співробітництво, що сприятиме інтеграції України до ЄС, її виходу на європейський і світовий ринок.

Принцип, за якого стандартизація є основою цифровізації, одним з головних чинників її успішної реалізації, передбачає, що «побудова лише на українських стандартах цифрових систем, платформ та інфраструктур, які мають бути використані громадянами, бізнесом та державою для участі, конкуренції та успіху у глобальній економіці та на відкритих ринках, неприпустима. Винятком можуть бути відповідні програми у сфері оборони та безпеки, у яких застосування інших стандартів (національних, міждержавних) є аргументованим» [12].

Цифровізація повинна супроводжуватися підвищенням рівня довіри і безпеки. Даний принцип передбачає, що всі цифрові зміни будь-яких систем повинні, перш за все, ґрунтуватися на інформаційній безпеці як самої організації, так і громадян-користувачів цифрових послуг, захисту їх персональних даних, забезпечення кібербезпеки усіх учасників.

Відповідно до останнього принципу, цифровізація є об'єктом фокусного та комплексного державного управління. Це пояснюється тим, що цифрова трансформація є процесом, який має реалізуватися на національному рівні. При цьому основним завданням держави є стимулювання розвитку цифрової інфраструктури, формування стимулів для розвитку та підтримки цифрової економіки та цифрового підприємництва, а також забезпечення цифрової грамотності населення.

Зауважимо, що впровадження новітніх інформаційних технологій у функціонування тієї чи іншої системи є лише частиною процесу цифровізації. Цілком погоджуємося з думкою Ю. Нікітіна, що «цифрова трансформація підприємства виходить за рамки традиційних функцій діяльності підприємства починаючи переходом від паперових до електронних документів до інтелектуальних цифрових технологій та цифрових сервісів у всіх сферах діяльності, що призводить до багатьох важливих змін, включаючи способи мислення, заохочення інновацій, організацію бізнес процесів, організаційну структуру та організаційну культуру» [21]. Так, на сьогоднішній день досить актуальними є такі поняття, як: цифрова компетентність (digital competence), цифрова грамотність (digital literacy), компетентність у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ICT competence), інформаційно-комунікаційно-технологічна грамотність (ICT literacy), цифрова культура (digital culture). Саме зазначені компоненти, на нашу думку, є основними в процесі цифровізації, оскільки становлять базу професійних компетентностей, так званій, людський фактор, що забезпечує успішність цифрової трансформації кожної системи.

Цифровізація, безумовно, несе чимало переваг і для бізнес-структур, і для звичайних громадян, і для суспільства загалом. Це і автоматизація бізнес-процесів, підвищення якості надання державних послуг, доступ в разі потреби громадян до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів тощо. Однак, разом з цим можна спостерігати існування і певних недоліків цифрової трансформації, які більш коректно називати ризиками. Це і розвиток кіберзлочинності, і загрози витоків конфіденційної та персональної інформації у глобальну мережу Інтернет та їх шахрайське використання, і ризики зменшення ролі традиційного спілкування через збільшення ролі онлайн комунікації. В таблиці 1.3 більш детально представлено основні переваги та недоліки цифровізації.

Можна виділити значні переваги цифрової трансформації в аспекті взаємодії населення з органами державної влади та місцевого самоврядування

Таблиця 1.3 – Переваги та недоліки цифровізації суспільства

ЦИФРОВІЗАЦІЯ	
ПЕРЕВАГИ	НЕДОЛІКИ
доступність населення до потрібної інформації	деградація людських відносин у результаті інтенсивного онлайн-спілкування
розвиток регіонального цифрового контенту для задоволення потреб місцевого населення	розвиток Інтернет-шахрайства
розвиток можливостей дистанційної освіти та роботи	витік конфіденційної інформації у мережу Інтернет
розвиток системи комунікації без кордонів та обмежень	зростання кіберзлочинності
спрощення фінансових операцій, підвищення ролі електронних та цифрових грошей	поширення дезінформації в інформаційному просторі
впровадження електронного документообігу	ризик порушення прав власності, порушення конфіденційності та приватного життя
підвищення ефективності взаємодії громадян з органами державної влади	відсутність кордонів між реальним та віртуальним світом
відкритість та доступність до ринку товарів та послуг, розробка нових товарів та послуг	збільшення ризику маніпулювання суспільною думкою через інформаційний простір
підвищення рівня виробництва, зростання дохідності та продуктивності, зниження собівартості товарів та послуг	збільшення соціального розриву внаслідок технологічних проблем і забезпеченістю цифровим обладнанням
скорочення часу на здійснення необхідних дій (операцій)	часто неадекватне сприйняття часу та реальності
розвиток неформальної зайнятості в результаті використання інтернет-платформ (соціальні мережі, пошукові системи тощо)	зменшення робочих місць для низько- та середньокваліфікованої робочої сили через автоматизацію процесів

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Це, до прикладу, спрощення процедури взаємодії громадян та організацій з органами, які надають адміністративні послуги, можливість швидко та якісно отримати велику кількість адміністративних послуг в онлайн режимі, зниження корупційних ризиків, відкритість та прозорість діяльності органів влади, підвищення ефективності бюджетних витрат тощо.

Варто зазначити, що цифровізація підвищує ефективність роботи органів публічного управління, забезпечує більш високу надійність безпомилкової обробки документів за рахунок поєднання різних видів автоматичного та візуального контролю.

Таким чином, процеси цифровізації є сьогодні не лише актуальними, але й необхідними заходами, особливо, на національному рівні. Оскільки в сучасних цивілізованих державах сформувалася нова цифрова реальність, що передбачає реалізацію політики активної цифрової трансформації не лише економіки, а й повної якісної трансформації політичної сфери, тобто, переведення державного управління на цифрові технології.

1.2 Соціально-економічна сутність адміністративних послуг

Забезпечення населення доступними та якісними адміністративними послугами є на сьогоднішній день важливим завданням органів державної влади та місцевого самоврядування. Саме тому питанню реформування системи надання адміністративних послуг, їх цифровізації присвячена увага багатьох науковців, а також громадських та політичних діячів.

Перш за все, необхідно з'ясувати саму сутність понять, які є центральним елементом нашого дослідження, а саме понять «публічна послуга» та «адміністративна послуга» (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Сутність наукових категорій «адміністративна послуга» та «публічна послуга»

Автор, джерело	Дефініції наукових категорій
1	2
Наукова категорія «публічна послуга»	
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [6]	юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення

Продовження таблиці 1.4

1	2
Г. Писаренко [27]	усі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів
В. Тимошук [40]	усі послуги, які надаються публічним сектором та за надання яких відповідальність несе публічна влада
Наукова категорія «адміністративна послуга»	
Закон України «Про адміністративні послуги» [5]	результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону
М. Ославський [25]	публічні послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади та іншими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень
К. Афанасьєв [1]	публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання котрих зв'язане з реалізацією владних повноважень
К. Ніколаєнко [22]	послуги, котрі надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, за рахунок коштів місцевого і державного бюджету та мають специфічні ознаки

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Послуга, як наукова категорія, вперше з'явилася в працях дослідників ще на початку XIX ст.. На сьогоднішній день термін «послуга» трактується в науковій літературі досить не однозначно, однак, всі дослідники єдині в думці, що послуга – це певна діяльність, спрямована на задоволення потреб людини шляхом надання певних благ. Можна знайти такі визначення послуги, як: дія, вчинок, вид діяльності, корисний ефект, вид роботи, особливий вид продукції, результат взаємодії споживача з виконавцем, об'єкт продажу у вигляді дій, вигод або задоволень, будь-який захід або вигода, форма прояву повноважень.

Серед наукової спільноти переважає думка, що адміністративна послуга є частиною публічних послуг. Останні, в свою чергу, є послугами, які надаються органами публічного управління та під їх відповідальність.

Щодо тлумачення категорії «адміністративна послуга» варто відмітити, що попри багатоманітність наукових дискусій, наразі відсутнє єдине

вичерпне визначення таких послуг. Відмінними є наукові підходи до вивчення даної категорії і, відповідно, самі дефініції.

Термін «адміністративна послуга» увійшла в науковий обіг з початком проведення в Україні адміністративної реформи. Однак, на той час дана категорія ототожнювалася з управлінськими послугами. Але вже в процесі численних досліджень науковці почали розглядати адміністративні послуги як частину державних та муніципальних послуг. Саме науковець І. Коліушко виділив в основі управлінських послуг дві складові – державні послуги, які надаються органами державної влади та муніципальні, суб'єктом надання яких є органи місцевого самоврядування. Саме дослідник вважав, що вживання терміну «адміністративна послуга» є більш доцільним з огляду на те, що результат будь-якої управлінської послуги завжди постає у формі «індивідуального адміністративного акту». Під адміністративними послугами науковець розуміє «передбачену законом розпорядчу діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їх прав, свобод та законних інтересів [10,с.117]

В нормативно-правовому полі Законом України «Про адміністративні послуги» закріплено не лише офіційне визначення адміністративної послуги, а й правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері їх надання. Так, відповідно до згаданого законодавчого акту, адміністративна послуга – це «результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону» [5]. Також даним законодавчим актом визначено суб'єктів надання адміністративних послуг. Ними є: органи виконавчої влади, інший державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні реєстратори, суб'єкти

державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Крім того, суб'єктом звернення, відповідно до Закону України [5], є фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

В Тимчасовому порядку надання адміністративних послуг, затвердженому Постановою Кабінету міністрів «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» №737 від 17.07.2009 року, зазначено наступне визначення: «Адміністративна послуга - це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо)» [28].

Даний Тимчасовий порядок містить також перелік адміністративних послуг. Отже, до останніх належать:

- видача ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного характеру, сертифікатів, свідоцтв, атестатів, посвідчень;
- реєстрація (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, у тому числі легалізація суб'єктів і актів (документів), нострифікація та верифікація);
- інші види діяльності незалежно від назви, у результаті провадження яких заінтересованим фізичним та юридичним особам, а також об'єктам, що перебувають у власності, володінні чи користуванні таких осіб, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

Варто згадати, що не всі послуги, що надаються органами виконавчої влади, установами чи організаціями є адміністративними. До адміністративних послуг не належить контрольна діяльність (проведення

перевірки, ревізії, інспектування тощо), освітні, медичні та господарські послуги [28].

К. Афанасьєв розглядає адміністративні послуги як публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання котрих зв'язане з реалізацією владних повноважень [1].

У своїх дослідженнях Е. Демський підтримує думку наукових колег та розглядає адміністративну послугу, як «вчинення органом (посадовою особою) владних повноважень дій, котрі забезпечують юридичне оформлення надання суб'єкту звернення відповідних повноважень, що націлені на набуття, зміну чи припинення прав і обов'язків для задоволення власних потреб морального, матеріального або особистого спрямування» [2].

Цікавою є наукова точка зору В. Тимощука [40], який у своїх дослідженнях розглядає адміністративні послуги у двох аспектах. Відповідно до першого, адміністративні послуги є публічно-владною діяльністю адміністративного органу, яка спрямована на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, котра проводиться за заявою цієї особи. З іншої сторони, науковець розглядає адміністративні послуги як результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, направленої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав юридичної або фізичної особи, котра проводилась за заявою особи [40].

Таким чином, серед усієї сукупності наукових доробок з дослідження сутності адміністративних послуг прослідковується характерна риса, а саме те, що надання адміністративних послуг пов'язане з виконанням владних повноважень.

Серед інших ознак, які є притаманними адміністративним послугам, можна виділити наступні [17]:

- адміністративна послуга надається лише за заявою фізичної або юридичної особи. Тобто, реалізація такої послуги уповноваженим органом чи особою буде відбуватися лише за наявності відповідної ініціативи з боку отримувача послуги;
- заява (звернення для отримання адміністративної послуги) призводить до певного результату, спрямованого на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи. Як правило, таким результатом виступає певний адміністративний акт чи адміністративний договір;
- надання адміністративних послуг здійснюється через спеціально утворені адміністративні органи, які і виконують згадані раніше владні повноваження;
- надання адміністративних послуг відбувається лише в межах законодавчого поля. Це значить, що процес надання та отримання адміністративних послуг є чітко регламентованим законодавством України.

Важливо, на нашу думку, зазначити, що державна політика у сфері надання адміністративних послуг базується на наступних принципах [5]:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень.

Відповідно, принципи надання адміністративних послуг забезпечують відкритість та прозорість діяльності органів державної влади, які уповноважені надавати такі послуги, а для їх користувачів – доступність послуг та зручність при їх отриманні.

Таким чином, подальше реформування адміністративних послуг, переведення їх в цифрову форму має забезпечити вдосконалення усієї системи надання державних послуг. Однак важливо продовжувати дослідження в даній сфері, зокрема, і з огляду на нормативно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі.

1.3 Особливості надання електронних адміністративних послуг, їх нормативно-правове забезпечення

Впровадження цифрових технологій в систему публічного адміністрування є безпосереднім процесом формування електронного урядування. На практиці електронна форма адміністративних послуг забезпечує їх доступність, покращену якість та зручність для суб'єктів звернення та суб'єктів надання таких послуг. Крім того, електронна форма реалізації адміністративних послуг значно спрощує процедуру взаємодії громадян та організацій з органами, які їх надають, сприяє зниженню корупційних ризиків, підвищенню ефективності бюджетних витрат тощо. Їх цифровізація підвищує ефективність роботи органів публічного управління, забезпечує більш високу надійність безпомилкової обробки документів за рахунок поєднання різних видів автоматичного і візуального контролю [32]. Саме з метою досягнення зазначених переваг на законодавчому рівні була розроблена Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, в якій зазначено, що «електронна послуга - це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою

засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем» [12].

Загалом, електронна адміністративна послуга, яка є складовою публічних послуг, розуміється як така, що надається в електронному вигляді через мережу Інтернет із використанням новітніх інформаційних засобів комунікації. Здебільшого її називають «е-послуга».

В Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» зазначено, що «електронна публічна послуга - послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» [6].

Закон України «Про електронні довірчі послуги» містить більш лаконічну, однак досить чітку дефініцію категорії «електронна послуга», а саме: «це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-комунікаційну систему» [7].

Цілком зрозуміло, що актуальність електронних публічних, зокрема електронних адміністративних послуг, в епоху стрімкого розвитку інформаційних технологій лише зростає, збільшуючи при цьому кількість наукових досліджень даного питання. Тому існує досить багато визначень електронної публічної послуги та їх видів (табл.1.5), в тому числі і законодавчо закріплених. Однак, всі вони характеризують електронну послугу, як таку, що реалізується за допомогою використання інформаційно-комунікативних систем.

Таблиця 1.5 – Класифікація електронних публічних послуг

Класифікація електронних публічних послуг	
Класифікаційна ознака	Види електронних послуг
За видами електронного подання	<ul style="list-style-type: none"> - інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги); - одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувача отримати електронну форму документа); - двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); - проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка)
За сферою діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - послуги інформаційного характеру; - послуги консультативного характеру; - послуги з підготовки політичних рішень або законів; - послуги із взаємодії між установами та організаціями; - послуги з надання допомоги та сприяння; - послуги обслуговування державного замовлення; - послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.
За суб'єктом надання електронних послуг	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами; - послуги, що надаються місцевими органами державної влади; - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями;
За споживачами	<ul style="list-style-type: none"> - B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес); - B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин); - G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес); - G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин); - G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд); - C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин).
За місцем отримання електронної послуги	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що надає державний орган; - послуги «єдиного вікна»; - послуги, що надаються через портали органів влади.
З точки зору залучення в електронний сервіс послуги	<ul style="list-style-type: none"> - повністю автоматизовані; - частково автоматизовані.
За результатом	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, які передбачають оформлення адміністративного акту; - послуги, які не передбачають оформлення адміністративного акту.

*- сформовано автором на основі опрацювання джерел літератури

Відповідно до проекту Адміністративно-процедурного кодексу України, запропонованого Міністерством юстиції України, адміністративна послуга трактується як «результат визначеної нормативно-правовими актами

діяльності уповноваженого суб'єкта, що здійснюється за заявою фізичної або юридичної особи щодо юридичного оформлення умов реалізації прав і свобод фізичної особи та прав і законних інтересів юридичної особи (видача дозволів, ліцензій, сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації та інших дій)» [31].

В ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначено, що «надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг («Портал Дія»), який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [5], а також інтегрованими з ним інформаційними системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

В Постанові Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» зазначено, що з 1 січня 2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг, інша назва «Портал Дія», виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг [29]. Таким чином, основним завданням порталу Дія є надання електронних публічних послуг, зокрема комплексних електронних публічних послуг, надання їх в автоматичному режимі з отриманням та використанням в разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, яка необхідна для реалізації таких послуг; ведення інформаційних систем, реєстрів, баз даних; забезпечення користувачам доступу до отримання фінансових послуг; забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, інших інформаційно-комунікаційних систем, зокрема про користувача; забезпечення користувачів інформацією про публічні (електронні публічні) послуги, зокрема комплексні електронні публічні послуги, надані в автоматичному режимі, із

використанням Порталу Дія; сплата адміністративного збору за надання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема комплексних електронних публічних послуг, наданих в автоматичному режимі, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів, розрахунків під час їх отримання та надання благодійних внесків; отримання користувачами результатів надання електронних публічних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ тощо [3].

Через портал Дія наразі можна отримати значну кількість послуг, зокрема, у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, у сфері реєстрації статусу безробітного, можна надіслати заявку щодо отримання гранту на розвиток власної справи, заяву на отримання пільгової державної іпотеки, замовити та отримати довідку про доходи, отримати інформацію про наявну в особи нерухомість, земельні ділянки, транспортні засоби, профіль виборця, а також підписати документ за допомогою електронного підпису, що наразі є досить актуальною процедурою [33].

Крім того, варто зазначити сьогодні актуальність мобільного застосунку порталу Дія, в якому вже наявна значна кількість цифрових документів, які можуть надаватися особою на смартфоні через даний застосунок. Так, наразі в мобільному застосунку Дія сьогодні доступні: посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, інформація щодо страхового поліса автомобіля, закордонний паспорт, паспорт громадянина України у формі картки, картка платника податків, довідка переселенця (ВПО), посвідка на постійне проживання, внутрішній COVID-сертифікат, свідоцтво про народження дитини, студентський квиток. Доступними є оплата штрафів за порушення Правил дорожнього руху та оплата боргів за виконавчими провадженнями. Окрім того, реалізована можливість ділитися копіями цифрових документів, перевірка дійсності цифрових документів іншої людини. Через мобільний застосунок Дія доступною є та інформація, яка наявна в державних реєстрах [33, с.27].

Іншим елементом цифровізації адміністративних послуг є веб-портали державних органів, які інтегровані до порталу Дія. Так, через даний портал можна отримати послуги, які надає Міністерство економічного розвитку і торгівлі та сільського господарства України, послуги Міністерства Юстиції, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших центральних органів виконавчої влади. Найбільшу кількість електронних адміністративних послуг представлено на веб-порталі Міністерства юстиції України у порівнянні з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. До прикладу, такими послугами є: отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України в режимі онлайн, реєстраційні дії у державних реєстрах України в електронному вигляді, пошук інформації у державних реєстрах України, користування електронними системами звітності для тих осіб, які здійснюють спеціалізовану професійну діяльність, участь в електронних торгах арештованим майном тощо.

Так, до прикладу, через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», який є доступним усім користувачам мережі Інтернет, можна подати заяву або звернення з питань державної реєстрації актів цивільного стану, чи отримати консультацію онлайн. Кожен громадянин за допомогою веб-порталу може подати до відділу державної реєстрації актів цивільного стану наступні заяви: заяву про державну реєстрацію шлюбу, про державну реєстрацію розірвання шлюбу, про державну реєстрацію зміни імені, про внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання, заяву про повторну видачу свідоцтв та витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян, звернення щодо формування відповідних свідоцтв.

Крім того, з використанням функціональних можливостей веб-порталу користувач може здійснити попередній запис на відвідування відділу державної реєстрації актів цивільного стану із зазначенням зручних дати та

часу з вказаних вище питань, а також з питань державної реєстрації народження, смерті, отримати консультації працівників відділу.

Варто також зазначити, що сьогодні електронні послуги доступні і на веб-ресурсах окремих органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги в електронній формі в межах власних повноважень. Однак для формування більш ефективної взаємодії громадськості, бізнесу та органів місцевого самоврядування необхідно розуміти, що рівень успішності реалізації електронних адміністративних послуг залежить від оперативності інформаційного обміну між органами державного управління та місцевого самоврядування, інтегрованості їх інформаційних систем та систем електронного документообігу, модернізації інформаційної інфраструктури та, звичайно, від широкої поінформованості громадян та організацій в можливості отримання адміністративних послуг в цифровій формі.

Висновки до розділу 1

Цифровізацію на сучасному етапі її розвитку розглядають як процес широкого впровадження та застосування інформаційно-комунікативних технологій в усіх сферах суспільного життя, і як результат таких змін – перехід на якісно новий рівень суспільних відносин. Тому цифровізація є сучасним інструментом розвитку інформаційного суспільства.

В даній роботі визначено, що перевагами цифровізації є: автоматизація бізнес-процесів, підвищення якості надання державних послуг, доступ громадян до інформації з національних інформаційних ресурсів тощо. Крім того можна і зазначити, що поряд з перевагами є значні недоліки. Наприклад, зростання кіберзлочинності, загроза витоку конфіденційної інформації, зменшення ролі традиційного спілкування тощо.

Визначено, що цифровізація сприяє формуванню нових підходів до взаємодії населення з органами влади. В першу чергу, це стосується процесу

надання адміністративних послуг. Адже на сьогоднішній день важливим завданням органів державного управління та органів місцевого самоврядування є саме забезпечення населення доступними та якісними адміністративними послугами.

В роботі досліджено, що цифровізація адміністративних послуг надає чимало позитивних аспектів як для споживачів таких послуг, так і для суб'єктів, які їх надають. Серед таких переваг і зручність в отриманні послуг, і підвищення ефективності роботи органів державної влади, і зниження корупційних ризиків, і безпомилкове опрацювання документації тощо. Однак, найбільш вагомою перевагою є забезпечення ефективної взаємодії населення з суб'єктами, які надаються адміністративні послуги, та збільшення довіри населення до державних структур.

2 ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ ТА ЦЕНТРАЛЬНОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ ЦЕНТРАЛЬНО-ЗАХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М.ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ)

2.1 Характеристика діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану

В ст.9 Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» зазначено, що державна реєстрація актів цивільного стану проводиться з метою забезпечення реалізації прав фізичної особи та офіційного визнання і підтвердження державою фактів народження фізичної особи та її походження, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені чи смерті. Здійснюють дії щодо державної реєстрації актів цивільного стану відповідні відділи державної реєстрації актів цивільного стану (відділи ДРАЦС).

В Типовому положенні про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України [20] офіційно визначено основні завдання, які виконують відділи ДРАЦС. Так, до основних завдань сьогодні відносять:

- забезпечення проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до вимог законодавства;
- забезпечення у межах визначеної компетенції реалізації громадянами особистих немайнових і майнових прав;
- збереження архівного фонду органів державної реєстрації актів цивільного стану;
- ведення з дотриманням вимог законодавства Реєстру;
- видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану.

На сьогоднішній день відділи ДРАЦС мають досить широке коло публічних повноважень. Очевидно, це стало результатом розпочатої у 2019 році адміністративної реформи. Так, відділи ДРАЦС, відповідно до покладених на нього завдань, здійснюють наступне:

1) проводять державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, смерті, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені (прізвища, власного імені, по батькові) та, відповідно, про кожний факт реєстрації акту цивільного стану видають свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;

2) вносять до Реєстру відомості про народження фізичної особи та її походження, усиновлення, позбавлення та поновлення батьківських прав, шлюб, розірвання шлюбу, зміну імені, смерть, а також про внесені зміни до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання;

3) розглядають заяви та готують матеріали про зміну імені (прізвища, власного імені, по батькові) фізичних осіб – громадян України;

4) розглядають заяви та готують матеріали про внесення змін до актових записів цивільного стану і поновлення втрачених записів;

5) готують та подають до Відділу Управління державної реєстрації матеріали щодо анулювання поновлених та повторно складених актових записів цивільного стану;

6) складають висновок про анулювання актового запису про шлюб та анулюють дані актові записи відповідно до норм законодавства;

7) приймають рішення щодо вилучення анульованого свідоцтва та у разі його неповернення надають інформацію Відділу Управління державної реєстрації для оприлюднення на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України;

8) при прийнятті заяви про державну реєстрацію шлюбу на бажання наречених видають направлення на медичне обстеження;

9) забезпечують належне зберігання та оформлення книг державної реєстрації актів цивільного стану, метричних книг та іншої документації, пов'язаної з державною реєстрацією актів цивільного стану;

10) ведуть в установленому порядку облік книг державної реєстрації актів цивільного стану і метричних книг;

11) подають Відділу Управління державної реєстрації оформлені з дотриманням вимог законодавства книги державної реєстрації актів цивільного стану і метричні книги, а також іншу документацію для їх передачі на архівне зберігання відповідно до законодавства;

12) забезпечують з дотриманням вимог законодавства належні облік та зберігання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану;

13) видають повторно свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану, витяги з Реєстру у порядку, передбаченому законодавством України;

14) вивчають і узагальнюють практику застосування законодавства з питань державної реєстрації актів цивільного стану;

15) ведуть звітність та подає до Відділу Управління державної реєстрації звіти про державну реєстрацію актів цивільного стану у порядку, передбаченому Інструкцією, а також звіти про використання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану;

16) розглядають заяви, скарги, пропозиції від громадян, органів влади, підприємств, установ та організацій з питань, що належать до його компетенції;

17) надають в установленому порядку інформацію за запитам на публічну інформацію фізичних та юридичних осіб, а також за запитам адвокатів, оформленими відповідно до законодавства, з питань, що належать до його компетенції, аналізує стан цієї роботи;

18) забезпечують виконавчі органи сільських, селищних та міських рад бланками актових записів цивільного стану, бланками свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та іншою документацією;

19) перевіряють дотримання вимог законодавства посадовими особами виконавчих органів сільських, селищних та міських рад, які проводять державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті, та надає їм методичну допомогу;

20) приймають від виконавчих органів сільських, селищних та міських рад звіти за встановленими формами;

21) організовують та надають фізичним особам з дотриманням вимог законодавства платні послуги;

22) приймають для проставлення апостиля офіційні документи, що видаються органами юстиції та судами, а також документи, що оформляються нотаріусами України, та видають їх з проставленим апостилем;

23) виконують міжнародні договори про правову допомогу та правові відносини у цивільних та сімейних справах, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, в частині витребування документів про державну реєстрацію актів цивільного стану та виконання прохань про надання правової допомоги з питань, які належать до компетенції органів державної реєстрації актів цивільного стану;

24) здійснюють інші повноваження, передбачені чинним законодавством [20].

Як ми зазначали в попередніх розділах роботи, цифровізація адміністративних послуг, як один із елементів адміністративної реформи, спрямована не лише на покращення реалізації самих послуг, а й на вдосконалення інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з населенням, так і їхньої взаємодії. З відповідною метою усі відділи ДРАЦС ведуть державний реєстр актів цивільного стану, який є «державною електронною інформаційною системою, що містить відомості про акти цивільного стану, зміни, які вносяться до актових записів цивільного стану, їх поновлення або ж анулювання та відомості про видачу

свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану і про видачу витягів з нього» [8].

За допомогою даної електронної системи відділи ДРАЦС здійснюють міжвідомчу електронну взаємодію з інформаційно-комунікативними системами інших державних органів. А з метою декларування чи реєстрації місця проживання новонародженої дитини в процесі державної реєстрації її народження інформаційний обмін відбувається також з інформаційно-комунікативними системами органів місцевого самоврядування.

Окрім того, відбувається постійна інформаційна взаємодія між відділами ДРАЦС та органами виконавчої влади, які реалізують політику в сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб з особливими заслугами перед Батьківщиною, учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих ветеранів війни, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України тощо.

Також інформаційний обмін відділів відбувається з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

Відділи ДРАЦС надають необхідну інформацію, базу даних для Бюро економічної безпеки України. Інформація, що міститься у державному реєстрі актів цивільного стану, є необхідною для Бюро в процесі виконання їх повноважень.

Відомості про фізичних осіб, які містяться в Державному реєстрі, передаються до Єдиного державного реєстру призовників, військовозобов'язаних та резервістів з метою формування та ведення їх військового обліку.

Така ж інформація передається відділами ДРАЦС для органів виконавчої влади, що здійснюють державну політику у сфері статистики.

Витяг з Державного реєстру актів цивільного стану громадян надається на запит банку або іншої фінансової установи, що має ліцензію на надання коштів у позику [8].

Таким чином, спостерігається досить розгалужена система взаємодії відділів ДРАЦС з іншими державними органами саме в аспекті інформаційного обміну. Завдяки такій взаємодії стає можливою реалізація повноважень відділів ДРАЦС в межах надання населенню адміністративних послуг.

2.2 Загальний аналіз діяльності відділів ДРАЦС

На сьогоднішній день в усіх цивілізованих країнах світу послуги з реєстрації актів цивільного стану є обов'язковими для всіх їх громадян. Саме такі послуги, як: реєстрація народження дитини, реєстрація смерті людини, а також реєстрація шлюбу та його розірвання. Крім того, за бажанням громадяни можуть отримати ще такі послуги: повторна видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, зміна імені, прізвища чи по-батькові, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення чи анулювання, отримання витягів з Державного реєстру актів цивільного стану.

Система органів державної реєстрації актів цивільного стану представлена сьогодні досить значною кількістю відділів та інших органів, які уповноважені здійснювати відповідну реєстрацію, що представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Система органів ДРАЦС України

№ з/п	Найменування регіону	Відділи ДРАЦС УДР МРУ Мін'юсту	Територіальні відділи ДРАЦС МРУ Мін'юсту	Загальна кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад	Кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад з делегованими повноваженнями		
					Виконавчі органи сільських рад	Виконавчі органи селищних рад	Виконавчі органи міських рад
1.	Вінницька область	1	28	37	20	13	4
2.	Волинська область	1	17	42	25	10	6
3.	Дніпропетровська область	1	36	60	40	14	6
4.	Донецька область	1	35	21	9	4	8
5.	Житомирська область	1	23	44	32	12	0
6.	Закарпатська область	1	15	51	35	15	1
7.	Запорізька область	1	25	58	39	12	7
8.	Івано-Франківська область	1	17	28	14	12	2
9.	Київська область	1	29	31	15	11	5
10.	Кіровоградська область	1	24	26	17	8	1
11.	Луганська область	1	19	8	3	4	1
12.	Львівська область	1	34	59	17	15	27
13.	Миколаївська область	1	26	33	29	4	0
14.	Одеська область	1	33	51	36	10	2
15.	Полтавська область	1	30	33	24	8	1
16.	Рівненська область	1	17	15	40	7	0
17.	Сумська область	1	16	36	21	12	3
18.	Тернопільська область	1	17	38	21	14	4
19.	Харківська область	1	29	25	8	14	3
20.	Херсонська область	1	22	27	21	5	1
21.	Хмельницька область	1	22	41	25	15	1
22.	Черкаська область	1	23	38	34	5	0
23.	Чернівецька область	1	12	41	32	5	4
24.	Чернігівська область	1	23	38	17	17	4
25.	м. Київ	1	12	0	0	0	0
	Всього	25	584	911	574	246	91

Дані таблиці показують наступне:

- загальна кількість відділів ДРАЦС Управління державної реєстрації Міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції – 25;
- загальна кількість територіальних відділів ДРАЦС Міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції – 584;
- загальна кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад, на які покладено делеговані повноваження щодо державної реєстрації актів цивільного стану згідно з відповідним рішенням чи розпорядженням – 911, з них:
 - кількість сільських рад – 574;
 - кількість селищних рад – 246;
 - кількість міських рад – 91.

Для здійснення більш глибокого дослідження діяльності відділів ДРАЦС проведемо аналіз реалізованих адміністративних послуг відділів за 2019-2021 роки.

В таблиці 2.2 представлено кількість відповідних записів актів цивільного стану за основними послугами за 2021 рік.

З таблиці 2.2 видно, що за 2021 рік по Україні відділами ДРАЦС було здійснено 1247497 актових записи. Серед них найбільше здійснено записів актів цивільного стану саме з реєстрації смертей – 714263 записів. Серед усіх регіонів найбільше відповідних актів було зареєстровано у Дніпропетровській (64775 записів) та Харківській (55056 записів) областях. Найменше внесено актових записів щодо смерті до Державного реєстру актів цивільного стану в Чернівецькій (14376 записи) та Волинській (15493 записи) областях.

Щодо реєстрації народження дитини, було здійснено в загальному по Україні 273 772 актових записи. Лідерами по кількості відповідних актів стали Харківська та Дніпропетровська області.

Таблиця 2.2 – Кількість записів актів цивільного стану за основними послугами відділів ДРАЦС України за 2021 р.

№ з/п	Найменування регіону	Народження	Смерть	Шлюб	Розірвання шлюбу		Зміна імені	Поновлено	Анульовано
					всього	в т.ч. за рішенням суду		всього	всього
1.	Автономна Республіка Крим	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Вінницька область	10 605	27 679	8 061	1 048	66	548	144	3
3.	Волинська область	9 890	15 493	5 529	479	34	314	38	2
4.	Дніпропетровська область	19 687	64 775	18 577	3 161	169	1 367	412	11
5.	Донецька область	10 213	45 754	8 302	1 380	114	524	1 920	2
6.	Житомирська область	8 605	23 679	6 067	811	49	371	89	10
7.	Закарпатська область	12 747	18 448	6 560	342	23	544	81	5
8.	Запорізька область	9 645	35 717	8 977	1 452	94	741	591	7
9.	Івано-Франківська область	10 595	20 590	7 094	581	46	746	48	2
10.	Київська область	12 698	36 177	11 145	1 814	97	863	593	10
11.	Кіровоградська область	5 566	19 005	4 075	659	50	352	70	4
12.	Луганська область	3 372	18 380	2 789	447	51	154	1 128	5
13.	Львівська область	19 548	39 890	13 706	1 059	51	906	99	9
14.	Миколаївська область	7 074	21 388	5 942	911	49	461	116	4
15.	Одеська область	19 437	42 422	15 910	2 390	102	946	327	6
16.	Полтавська область	8 110	27 598	7 006	1 151	125	454	159	7
17.	Рівненська область	11 774	17 028	6 253	540	25	313	30	4
18.	Сумська область	5 519	20 863	4 883	764	46	388	143	2
19.	Тернопільська область	7 312	16 841	5 204	428	70	460	48	1
20.	Харківська область	15 581	55 056	15 458	3 063	115	998	496	10
21.	Херсонська область	7 161	20 149	5 393	708	67	344	757	2
22.	Хмельницька область	8 734	23 506	6 131	787	42	490	98	6
23.	Черкаська область	6 878	22 951	6 195	945	51	449	83	7
24.	Чернівецька область	7 874	14 376	4 944	413	45	1 069	38	0
25.	Чернігівська область	5 379	21 275	4 511	765	50	272	73	1
26.	м. Київ	29 768	45 223	25 301	3 489	114	1 788	702	10
27.	м. Севастополь	0	0	0	0	0	0	0	0
	Всього	273 772	714 263	214 013	29 587	1 745	15 862	8 283	130

Серед усіх адміністративних послуг, що надаються відділами ДРАЦС, найменше актових записів було здійснено щодо реєстрації зміни імені – 15862 записи. Найчастіше в 2019 році змінювали власні імена громадяни в Дніпропетровській області та в м. Київ. Найрідше – в Чернігівській та Волинській областях, що видно в таблиці 2.2.

Варто зазначити, що на тимчасово окупованій території державна реєстрація актів цивільного стану відповідно до законодавства України не проводилася. Тому в нашій роботі відповідні показники діяльності відділів ДРАЦС Автономної Республіки Крим та м. Севастополь дорівнюють нулю.

На рисунку 2.1 зображено розподіл записів актів цивільного стану за основними послугами відділів ДРАЦС в 2019 році.

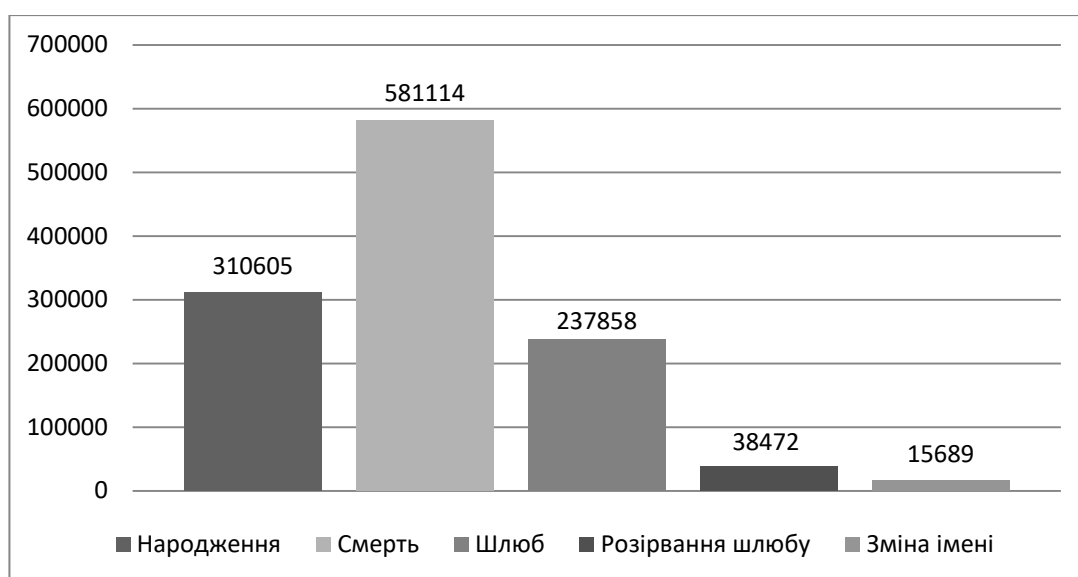


Рис.2.1 Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2019 році

В загальному за 2019 рік відділами ДРАЦС було зареєстровано 1183738 записів актів цивільного стану.

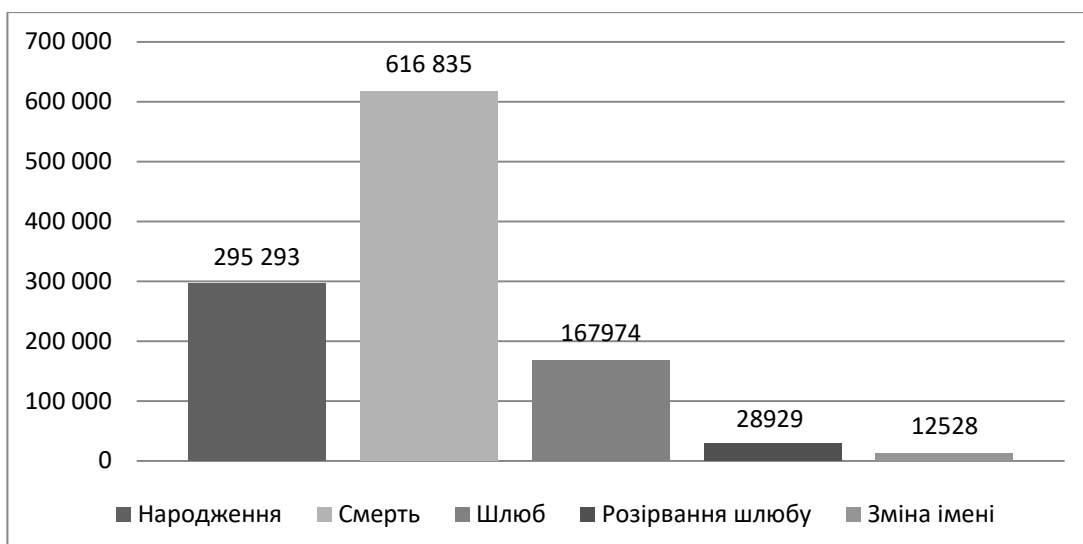


Рис.2.2 Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2020 році

Для порівняння на рисунку 2.2 та рисунку 2.3 представлено дані за 2020 та 2021 роки в розрізі аналогічних адміністративних послуг.



Рис.2.3 Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2021 році

Зазначимо, що загальна кількість записів актів цивільного стану в 2020 році становила 1121559, що на 62179 записів менше, ніж за попередній рік. А в 2021 році – 1247497 записів актів цивільного стану. Відповідний показник

за 2021 рік більший проти 2020 року на 125938 записів та на 63759 записів більший проти 2019 року.

На рисунку 2.4 зображено динаміку надання адміністративних послуг відділами ДРАЦС з аналізованими роками.

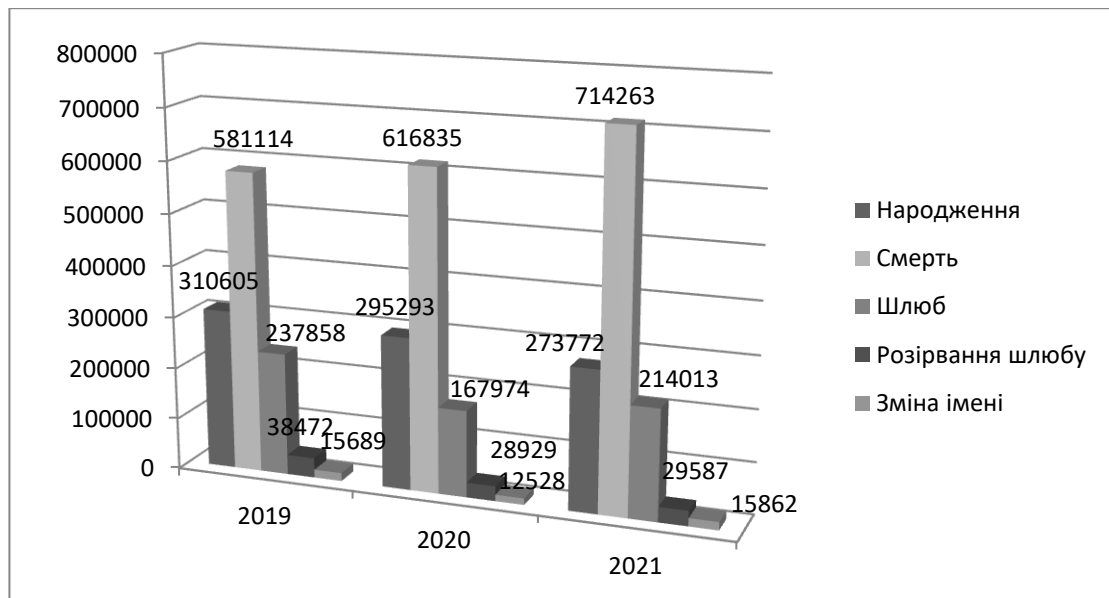


Рис. 2.4 Динаміка надання адміністративних послуг відділами ДРАЦС за 2019-2021 рр.

Збільшення загальної кількості записів за останній рік, внесених до Державного реєстру актів цивільного стану, пояснюється збільшенням кількості звернень до відділів ДРАЦС саме щодо реєстрації смерті осіб, реєстрації шлюбів, так і їх розірвання, а також зміни власного імені. Звернення щодо реєстрації народження дитини значно скоротилися за аналізовані роки.

Наразі в Україні в цифровому форматі діє адміністративна послуга «єМалятко». Це комплексна послуга для батьків новонароджених, відповідно до якої за однією заявою, поданою онлайн, можна зареєструвати народження дитини та отримати до 9-ти державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини. Дана електронна послуга на сьогоднішній день є досить популярною. Онлайн заяву можна подати через відділи ДРАЦС,

так і через Центри надання адміністративних послуг та на порталі Дія. Ми проаналізували, яка кількість онлайн заяв була подана через відділи ДРАЦС за перше півріччя 2022 року та за весь час існування даної послуги. Дані представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Надання комплексної послуги «ЄМалятко»

№ з/п	Найменування регіону	Кількість оброблених заяв та складених відповідно до них актових записів про народження		Кількість заяв про надання послуги «ЄМалятко» поданих через ЦНАПи
		За 1 півріччя 2022р.	3 2019 р.	
1.	Вінницька область	1587	10526	159
2.	Волинська область	1473	11646	282
3.	Дніпропетровська область	2119	20529	122
4.	Донецька область	728	8648	90
5.	Житомирська область	958	7467	0
6.	Закарпатська область	1003	7608	89
7.	Запорізька область	905	5827	271
8.	Івано-Франківська область	1414	10342	281
9.	Київська область	1550	9481	0
10.	Кіровоградська область	904	5369	52
11.	Луганська область	297	2679	52
12.	Львівська область	2728	21701	402
13.	Миколаївська область	901	7997	3
14.	Одеська область	2676	20192	643
15.	Полтавська область	962	7981	131
16.	Рівненська область	1838	11627	178
17.	Сумська область	704	5192	107
18.	Тернопільська область	1299	7476	115
19.	Харківська область	1045	17202	242
20.	Херсонська область	347	6674	34
21.	Хмельницька область	1159	7959	32
22.	Черкаська область	975	7590	7
23.	Чернівецька область	747	5478	70
24.	Чернігівська область	555	5804	3
25.	м. Київ	3036	34124	151
	Всього	31910	267119	3516

Відповідно до вітчизняного законодавства, за реалізацію окремих адміністративних послуг справляється державне мито. Так, у разі звернення до відділів ДРАЦС з питань державної реєстрації шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені або внесення змін до актових записів, їх поновлення та анулювання, повторної видачі свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану потрібно буде сплатити державне мито у встановленому розмірі. Крім того, відділи ДРАЦС надають додатково платні послуги. А

саме: проведення обрядів урочистої реєстрації шлюбів, обрядів урочистої реєстрації народження, обрядів ювілейних весіль та обрядів заручин.

В таблиці 2.4 містяться дані за 1 півріччя 2022 року щодо суми стягнутого державного мита за окремі категорії послуг та суми коштів, залучених при наданні окремих платних послуг.

Таблиця 2.4 – Сума стягнутого державного мита та сума коштів, отриманих за платні послуги

За I півріччя 2022 року			
Сума стягнутого державного мита (грн.)		Сума коштів, отриманих за платні послуги	
Всього:	233525,29	Всього:	82190270,93
з них за:		з них за проведення:	
державну реєстрацію шлюбу	53566,02	обрядів урочистої реєстрації шлюбу	34320331,00
державну реєстрацію розірвання шлюбу	86182,48	обрядів урочистої реєстрації народження	163783,00
державну реєстрацію зміни імені	29723,47	обрядів ювілейних весіль	38106,00
внесення змін до актових записів цивільного стану	4388,53	обрядів заручин	796759,00
за повторну видачу свідоцтв	59664,79		

Так, за I півріччя 2022 року органами ДРАЦС було стягнуто державного мита за надання окремих адміністративних послуг у сумі 233525,29 грн. З іншого боку, за цей же час відділами ДРАЦС було залучено кошти за реалізацію окремих платних послуг у розмірі 82190270,93 грн.

В умовах всеохоплюючої цифровізації публічних послуг варто звернути увагу на можливість громадян подавати звернення до відділів ДРАЦС через мережу Інтернет. Відповідно, для цього наразі функціонує веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». В нашій роботі здійснено аналіз кількості звернень до відділів ДРАЦС за допомогою даного веб-порталу за I півріччя 2022 року. Загалом, за даний період часу було зареєстровано 23054 звернення. Більш детальні результати аналізу в розрізі регіону представлено в таблиці 2. 5.

Таблиця 2.5 – Кількість звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану»

№ з/п	Найменування регіону	Кількість звернень
1	2	3
1.	Вінницька область	491
2.	Волинська область	626
3.	Дніпропетровська область	444
4.	Донецька область	157
5.	Житомирська область	114
6.	Закарпатська область	509
7.	Запорізька область	695
8.	Івано-Франківська область	1095
9.	Київська область	1234
10.	Кіровоградська область	546
11.	Луганська область	371
12.	Львівська область	1157
13.	Миколаївська область	2389
14.	Одеська область	3157
15.	Полтавська область	1355
16.	Рівненська область	478
17.	Сумська область	768
18.	Тернопільська область	224
19.	Харківська область	454
20.	Херсонська область	1697
21.	Хмельницька область	389
22.	Черкаська область	928
23.	Чернівецька область	806
24.	Чернігівська область	987
25.	м. Київ	1983
	Всього	23054

На рисунку 2.5 представлено візуальне відображення кількості звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» за I півріччя 2022 року.

Відмітимо, що функціонування веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» дає значні переваги для громадян, які можуть через даний портал подати заяву або звернення з питань державної реєстрації актів цивільного стану чи отримати необхідну консультацію в режимі онлайн. На сьогоднішній день такі послуги є доступними для всього населення, про що ми писали в попередньому розділі.



Рис. 2.5 Кількість звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал
«Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» за I півріччя
2022 року

Таким чином, проведений аналіз діяльності органів державної реєстрації актів цивільного стану свідчить про активну взаємодію відділів ДРАЦС з населенням, що зумовлено не лише обов'язковістю здійснення певних видів державної реєстрації, а й бажанням громадян внести зміни до окремих актових записів, повторно отримати свідоцтво чи навіть змінити ім'я, по-батькові або прізвище. В свою чергу, впровадження таких проєктів, як «ЄМалятко», «Шлюб за добу» тощо, а також переведення окремих послуг у електронний формат лише сприяє такій взаємодії.

2.3 Дослідження діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)

Центральний відділ державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-Західного міжрегіонального

управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) є структурним підрозділом Управління державної реєстрації Центрально-західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції та підпорядковується йому (рис.2.6).

В Положенні про Центральний відділ державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Центрально-західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) зазначено, що відповідний відділ реалізує повноваження Міністерства юстиції України у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, створюється, реорганізовується та ліквідується наказом Міністерства юстиції України.

Основними завданнями Центрального відділу державної реєстрації актів цивільного стану є: участь у забезпеченні реалізації державної політики у сфері державної реєстрації актів цивільного стану; організація роботи з проведення державної реєстрації актів цивільного стану; організаційне і методичне забезпечення та координація діяльності відділів, виконавчих органів сільських, селищних, міських рад з питань державної реєстрації актів цивільного стану; контроль за діяльністю відділу; контроль за діяльністю виконавчих органів сільських, селищних, міських рад у сфері державної реєстрації актів цивільного стану; повторна видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, розгляд питань щодо внесення змін до актових записів цивільного стану, а також їх анулювання; збереження архівного фонду; формування Державного реєстру актів цивільного стану громадян [20].

Центральний відділ державної реєстрації актів цивільного стану утримується за рахунок коштів Державного бюджету України. Є юридичною особою, має печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням.



Рис. 2.6 Місце Центрального відділу ДРАЦС УДР в структурі органів ДРАЦС

До структури Центрального відділу ДРАЦС входять 22 територіальні відділи, що забезпечують реалізацію державної реєстрації актів цивільного стану. Діяльність даних відділів спрямована на реалізацію сервісів, що наближають адміністративні послуги до населення, даючи можливість подавати заяви, отримувати консультації з питань державної реєстрації актів цивільного стану без відвідування відділу, підвищують довіру до документів, які видаються компетентними органами України.

Протягом 2021 року органами державної реєстрації актів цивільного стану Хмельницької області складено 39648 актових записів цивільного стану, що на 2815 більше ніж за 2020 рік. З них: 6697 актів складено виконавчими органами сільських, селищних та міських рад, що на 3495 менше ніж за 2020 рік. Найбільше актових записів було складено працівниками відділу ДРАЦС у місті Хмельницькому (8965 записів), Кам'янець-Подільського (3926), Старокостянтинівського (1749) відділів ДРАЦС. В таблиці 2.6 представлено дані про діяльність відділів ДРАЦС Хмельницької області з 2019 року по 2021 рік.

Таблиця 2.6 - Діяльність відділів ДРАЦС Хмельницької області за 2019-2022рр.

Вид діяльності	Період		
	2019	2020	2021
Загальна кількість складених актових записів відділами ДРАЦС	38094	36833	39648
Кількість актових записів, складених виконавчими органами сільських, селищних, міських рад	9062	10192	6697
Загальна кількість виданих свідоцтв	58780	57078	62310
Кількість повторно виданих свідоцтв	21134	14381	15609
Кількість поновлених актових записів	182	99	98
Кількість анульованих актових записів	7	4	6
Кількість виданих витягів з Державного реєстру актів цивільного стану. З них: платних	26440 7824	27139 5767	33774 6585
Кількість розглянутих заяв про внесення змін до актових записів	3681	3030	2953

За видами актових записів найбільше відділами ДРАЦС Хмельницької області було складено записів актів цивільного стану про смерть. 23506 записів – у 2021 році і 20823 записи – у 2020 році (на 1424 більше ніж за 2019 рік).

Найменше було складено актових записів відділами ДРАЦС про зміну імені. Так, в 2021 році було складено 490 актових записи, що на 6 менше за попередній рік (496 – в 2020 році, 651 – в 2019 році).

Більше про види складених актових записів відділами ДРАЦС Хмельницької області представлено в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7

Структура складених актових записів відділами ДРАЦС Хмельницької області за 2019-2021рр.

Вид актових записів	Період		
	2019	2020	2021
Про народження	9992	9750	8734
Про смерть	19399	20823	23506
Про шлюб	878	4993	6131
Про розірвання шлюбу	1174	771	787
В тому числі:			
на підставі рішення суду	63	41	42
представлено відміток про розірвання шлюбу на підставі рішення суду	3878	3027	3332
Всього розлучень	5052	3798	4119
Про зміну імені	651	496	490
Всього актових записів	38094	36833	39648

Відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» [8] та постанови Кабінету Міністрів України від 22.12.2010 р. №1168 «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися відділами державної реєстрації актів цивільного стану» [8] працівниками відділів ДРАЦС в Хмельницькій області надано за минулий рік 30930 платних послуг на суму 10 085 089грн.. А це на 1750 послуг на суму 6336475 грн. більше ніж за 2020 рік. Найбільше коштів отримано за складення на прохання фізичних осіб 23897 заяв, а також проведення 4279

обрядів урочистої реєстрації шлюбу (в т.ч. ювілеїв весілля) на суму 3399034 грн. В 2020 році за складення за проханням фізичних осіб 24126 заяв про державну реєстрацію актів цивільного стану отримано 1 688 919 грн. За той же період за проведення 4045 обрядів урочистої реєстрації шлюбу (ювілею, заручин) залучено коштів на суму 1 924 255 грн.

За державну реєстрацію актів цивільного стану та повторну видачу свідоцтв працівниками відділів ДРАЦС Хмельницької області стягнуто державного мита на суму 27933,31 грн. в 2021 році, 26409,98 грн. – в 2020 році. З них найбільше за державну реєстрацію розірвання шлюбу (9669,02 грн. – в 2021 році та 9939,53 грн. – в 2020 році).

В 2021 році відділами ДРАЦС видано 33774 витяги з Державного реєстру актів цивільного стану, з них 6585 платних на суму 480705 грн. За 2020 рік витягів видано 27139, з них платних 5767 на суму 420991 грн.

Усіма відділами ДРАЦС в Хмельницькій області активно реалізується комплексна програма «єМалятко», що є одним із елементів цифровізації адміністративних послуг. В рамках даної послуги опрацьовано за 2021 рік 6236 заяв щодо надання 24542 послуги. Кількість народжень, зареєстрованих в рамках комплексної послуги «єМалятко» становить 78% від загальної кількості зареєстрованих 7946 народжень за 2021 рік. В 2020 році було опрацьовано 564 заяви щодо 2670 послуг.

Іншою вагомою частиною цифрової трансформації адміністративних послуг є функціонування веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». Так, протягом 2021 року до відділів ДРАЦС надійшло 3160 звернень (у 2020 році – 2779) через даний веб-портал. Найбільше звернень опрацьовано Кам'янець-Подільським відділом – 952, Старокостянтинівським відділом і відділом ДРАЦС у м. Хмельницькому – по 337, а найменше – Деражнянським відділом ДРАЦС – 3 звернення.

Крім того, на сьогоднішній день через електронний сервіс доступним є проставлення апостиля на документах, що видаються органами юстиції та

судами, а також на документах, що оформлюються нотаріусами України, і надалі будуть використовуватися за кордоном. Так, протягом 2021 року було подано 3836 документів, а в попередньому році – 1948. Найбільше документів було опрацьовано Хмельницьким відділом ДРАЦС – 1353 документи, Кам'янець-Подільським – 1101 документ. Найменше – Ярмолинецьким – 2, Білогірським та Віньковецьким відділами ДРАЦС – по 4 документи.

Загалом, аналіз діяльності органів державної реєстрації актів цивільного стану в Хмельницькій області свідчить про зростання показників їх діяльності. Позитивним фактором є збільшення звернень громадян через електронні сервіси за пілотними проектами, що значно покращує їх взаємодію з відповідними органами і при цьому сприяє досягненню основної мети адміністративної реформи – покращення якості та доступності адміністративних послуг для населення.

Висновки до розділу 2

Основним завданням діяльності відділів ДРАЦС на сьогоднішній день є здійснення державної реєстрації актів цивільного стану, внесення певних змін до реєстрів, відповідно до звернень громадян, видача свідоцтв про реєстрацію актів цивільного стану.

Дослідження показало, що за останній рік відбулося збільшення загальної кількості записів, внесених до Державного реєстру актів цивільного стану. Це пояснюється фактором збільшення кількості звернень до відділів ДРАЦС. Найбільше спеціалістами відділів отримано саме звернень щодо реєстрації смерті осіб, реєстрації шлюбів, так і їх розірвання, а також зміни власного імені. Звернення щодо реєстрації народження дитини значно скоротилися за аналізовані роки.

Аналіз діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (м. Хмельницький) свідчить про зростання показників діяльності відділів, що входять до структури Центрального відділу. Позитивним фактором за аналізовані роки є збільшення звернень громадян через електронні сервіси, зокрема через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», за пілотними проектами, такими як «єМалятко», «Шлюб за добу». Така тенденція є свідченням позитивного впливу цифровізації на процес надання адміністративних послуг.

3 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ УПРАВЛІННЯ ЦИФРОВІЗАЦІЄЮ НАДАННЯ АДМНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЦЕНТРАЛЬНОГО ВІДДІЛУ ДРАЦС УДР ЦЕНТРАЛЬНО- ЗАХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ)

3.1 Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг

Якщо порівнювати сучасні моделі розвитку цифрового суспільства в різних країнах світу, то можна констатувати наявність чималої кількості концептуальних підходів до процесу цифровізації та механізмів їх реалізації. Проте єдиний універсальний механізм, який би ефективно діяв в межах національної стратегії кожної держави, не може існувати в силу численних факторів. Зокрема таких, як: рівень соціально-культурного та соціально-психологічного розвитку суспільства, рівень розвитку інституційного середовища держави, рівень розвитку демократичних сил чи взаємодії органів державної влади з громадськістю. Однак при цьому досвід розвитку цифровізації в провідних країнах світу є вартим його вивчення, запозичення окремих елементів та їх впровадження у вітчизняну систему суспільної цифрової трансформації.

Сьогодні більшість урядів країн Європейського Союзу дотримуються політики, направленої на покращення якості адміністративних послуг, активну та ефективну взаємодію населення з органами, які уповноважені надавати такі послуги, задоволення та широку поінформованість громадськості. Відповідно, з цією метою в країнах ЄС запроваджується моніторинг якості адміністративних послуг, що в результаті допомагає краще зрозуміти потреби населення, виявити проблемні аспекти реалізації послуг та вдосконалити їх [9]. В практичному досвіді багатьох країн такий моніторинг

є невід’ємною частиною формування механізму надання адміністративних послуг, зокрема електронних.

Моніторинг процесу надання адміністративних послуг є одним із важливих етапів в процесі удосконалення самих послуг. Так, в роботі [9] автором проведено дослідження та зазначено, що моніторинг необхідно здійснювати на двох рівнях: на рівні діяльності суб’єктів, що надають адміністративні послуги та на рівні їх споживачів (рис.3.1).



Рис. 3.1 Моніторинг реалізації адміністративних послуг

Таким чином, можна визначити конкретні заходи, які необхідно реалізувати при здійсненні моніторингу на кожному із зазначених на рисунку 3.1 рівнів.

Так, погоджуючись із думкою дослідників А.Сліпака та А. Дешко [39], на рівні моніторингу безпосередньо процесу надання адміністративних послуг та результатів роботи органів, які уповноважені надавати адміністративні послуги, варто здійснювати наступні заходи:

- проводити опитування серед безпосередніх виконавців, тобто тих, хто надає відповідні послуги;
- проводити вивчення та аналіз документації, як результату роботи суб’єктів надання адміністративних послуг;

- здійснювати аналіз інструкцій та положень, відповідно до яких відбувається реалізація повноважень зазначених органів;
- проводити аналіз стану матеріально-технічного та ресурсного забезпечення суб'єктів, що надають адміністративні послуги.

Цілком зрозуміло, що результати зазначених заходів матимуть показники здебільшого кількісного характеру. Однак, їх аналіз та зіставлення з певними цільовими показниками забезпечить чітке уявлення про необхідність як удосконалення підходів до реалізації послуг на рівні персоналу відповідних органів, так і покращення технічного забезпечення персоналу, чи модернізації існуючого програмного забезпечення тощо.

Моніторинг надання адміністративних послуг на рівні їх споживачів забезпечить отримання якісних показників про стан та характер таких послуг. Для здійснення моніторингу необхідно проводити соціологічне опитування громадян, які отримують (чи вже отримали) адміністративні послуги. Крім того, ефективним в даному випадку буде робота громадських рад при органах публічного управління та проведення громадських експертиз. Саме громадські ради та проведення громадських експертиз, відповідно до Положення про Громадську раду при Міністерстві соціальної політики України [18] та Постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 976 «Про порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» [30] є частиною механізму демократичного управління державою, що сприяє участі громадян в реалізації державної політики в сфері захисту прав людини.

В роботі [9] моніторинг процесу надання адміністративних послуг, зокрема електронних, на рівні їх отримувачів автор називає «громадським моніторингом» та зазначає, що «основною метою його проведення є:

- зменшення рівня зловживань з боку представників органів державної влади;
- здійснення аналізу щодо наявності проблемних аспектів в наданні адміністративних послуг;

- проведення об'єктивної оцінки діяльності органів, що уповноважені надавати адміністративні послуги;
- наближення суб'єктів публічного управління до потреб громадян в отриманні адміністративних послуг».

Систематичне проведення моніторингу надання адміністративних послуг, як на рівні суб'єктів, уповноважених надавати послуги, так і на рівні їх отримувачів дозволить, перш за все, володіти достовірною інформацією щодо ефективності адміністративних послуг, їх доступності, зручності для громадян в їх отриманні та прозорості діяльності державних органів, що надають такі послуги. І, відповідно, на основі таких даних вдосконалювати механізм надання електронних адміністративних послуг.

Цікавим для використання у вітчизняній практиці цифрової трансформації є досвід Швеції, яка є одним із світових лідерів з цифровізації, зокрема цифровізації адміністративних послуг. Країна посідає 1-е місце серед 134 країн за Індексом готовності мереж (NRI) (комплексний показник, що характеризує рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та мережевої економіки країн світу). Для порівняння, Україна займає лише 64-е місце [45].

В 2017 році Уряд Швеції презентував нову стратегію цифровізації, в якій визначив загальну політику цифровізації країни. Основною метою шведської стратегії стало прагнення зробити державу «світовим лідером у використанні можливостей цифрової трансформації» [45].

Таким чином, модель шведської стратегії цифровізації включає п'ять основних підцілей (рис.3.2):

- цифрову компетентність;
- цифрову безпеку;
- цифрові інновації;
- цифровий менеджмент;
- цифрову інфраструктуру.



Рис. 3.2 Модель шведської національної стратегії цифровізації

Підціль «Цифрова компетентність» обґрунтовувалася тим, що кожен громадянин Швеції повинен мати та використовувати усі можливості для розвитку власних цифрових умінь. Безсумнівно, для вітчизняних реалій питання цифрових навичок є також актуальним, оскільки статистичні дані вказують на те, що в Україні станом на 2021 рік лише 52,2% населення володіє цифровими навичками на рівні «вище середнього».

Підціль «Цифрова безпека» передбачає формування безпечного цифрового середовища для населення, збереження особистих даних та захист від кіберзлочинності.

Статистичні дані показують, що в Україні за 2021 рік 45,7% населення у віці від 18 до 70 років зіштовхувалися з проблемами через використання мережі Інтернет. Тому, вважаємо, що цифрова безпека має бути першочерговим пунктом у вдосконаленні вітчизняного механізму цифровізації суспільних відносин. Особливо, коли питання стосується подачі персональної інформації до державних реєстрів.

Уряд Швеції прагне забезпечити найкращі умови для розвитку та поширення цифрових інновацій, що стало однією із підцілей її національної

стратегії цифровізації. Оскільки за дослідженнями, проведеними шведськими науковцями, застарілі ІТ-системи не лише затримують процес загальної цифровізації, але й потребують чималих коштів на їх модернізацію. Саме тому уряд Швеції прийняв рішення щодо демонтажу застарілих ІТ-систем та ІТ-рішень і впровадження новітніх технологій.

Відповідно до підцілі «Цифровий менеджмент», було встановлено, що «у Швеції відповідний, цілеспрямований і юридично безпечний розвиток ефективності та якості повинен відбуватися через цифровізацію» [45].

Підціль стратегії цифровізації під назвою «Цифрова інфраструктура» передбачає, що вся Швеція, кожен її громадянин повинен мати доступ до інфраструктури, яка забезпечує послуги швидкісного та стабільного Інтернету та мобільної мережі, а також забезпечує розвиток цифровізації.

На нашу думку, модель Шведської національної стратегії цифровізації, що складається з п'яти зазначених нами підцілей є досить актуальною для нашої вітчизняної публічної сфери, зокрема в аспекті надання адміністративних послуг. Вивчаючи шведський досвід, очевидним є те, що розвиток цифрової інфраструктури, цифрових інновацій та цифрової грамотності населення з акцентом на забезпечення при цьому цифрової безпеки для населення, органів державної влади, бізнесу та громадських організацій є найбільш вагомими чинниками для ефективного впровадження цифровізації суспільних відносин, а в нашому випадку – сфери адміністративних послуг.

Крім того, варто звернути увагу на досвід Канади, результатом цифровізації в якій стало надання адміністративних послуг, здійснення фінансових операцій та взаємодія з громадянами та представниками бізнесу в цифровому форматі через своєрідні «електронні кіоски» або через мережу Інтернет. Даний спосіб надання адміністративних послуг є досить популярним та скористалися ним вже 95% канадців. Також важливо зазначити, що надання адміністративних послуг через вказані засоби комунікації посприяло встановленню більш тісної взаємодії між

федеральним рівнем державної влади та місцевими органами управління в провінціях у досліджуваній нами сфері, збільшила рівень довіри населення до влади через прозорість діяльності органів управління та відкритість і доступність їх даних на офіційних сайтах. Окрім того, громадяни Канади мають сьогодні можливість брати активну участь у формуванні та реалізації державних справ, контролі діяльності уряду, що, звичайно, мало позитивний вплив на розвиток громадянського суспільства.

Таким чином, використання позитивного та ефективного досвіду цифровізації провідних країн світу є вагомим можливостю для вітчизняної публічної сфери обрати більш успішний шлях цифрових трансформацій та забезпечити ефективне функціонування механізму цифровізації адміністративних послуг.

3.2 Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг

В умовах сучасного розвитку суспільних відносин основним показником ефективності державного управління є не стільки рівень контролю держави над різними сферами життя людини, скільки рівень взаємодії органів державної влади з громадянами, рівень дотримання їх прав та інтересів суспільства, а також рівнем дієвості правових механізмів держави.

Таким чином, наразі спостерігається формування «сервісної держави», де в основі підходу лежить ідея людиноцентричності. Відповідно, система відносин «органи державної влади – громадяни» буде відповідати схемі «виробник послуг – споживач послуг». Ідея людиноцентричності зумовлює спрямування державного управління на реалізацію потреб та інтересів як окремого індивіда, так і суспільства загалом.

В контексті надання адміністративних послуг основним показником ефективності державного управління буде саме рівень задоволення потреб споживача адміністративних послуг, який проявляється в таких показниках:

- ефективність взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг з їх споживачами;
- доступність адміністративних послуг;
- результативність безпосередньої взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг з їх користувачами, так і результативність отриманих адміністративних послуг;
- професійна компетентність суб'єктів надання послуг;
- своєчасність та зручність отримання послуг для споживачів;
- довіра до органів державного управління та місцевого самоврядування тощо.

Для більш детального розуміння механізму надання адміністративних послуг, пропонуємо розглянути процес їх реалізації, представлений на рисунку 3.3.

Представлений на рисунку процес реалізації адміністративних послуг включає чотири основних етапи.

Етап «Споживач адміністративних послуг / Привід звернення» визначається суто об'єктивним фактором, а саме появою приводу та розуміння необхідності звернення до органів державної влади чи місцевого самоврядування, до повноважень яких входить надання адміністративних послуг.

Етап «Звернення» передбачає подачу заяви до відповідних органів у паперовій чи електронній формі з боку отримувача послуг. З боку суб'єктів надання послуг відбувається фіксація звернення.

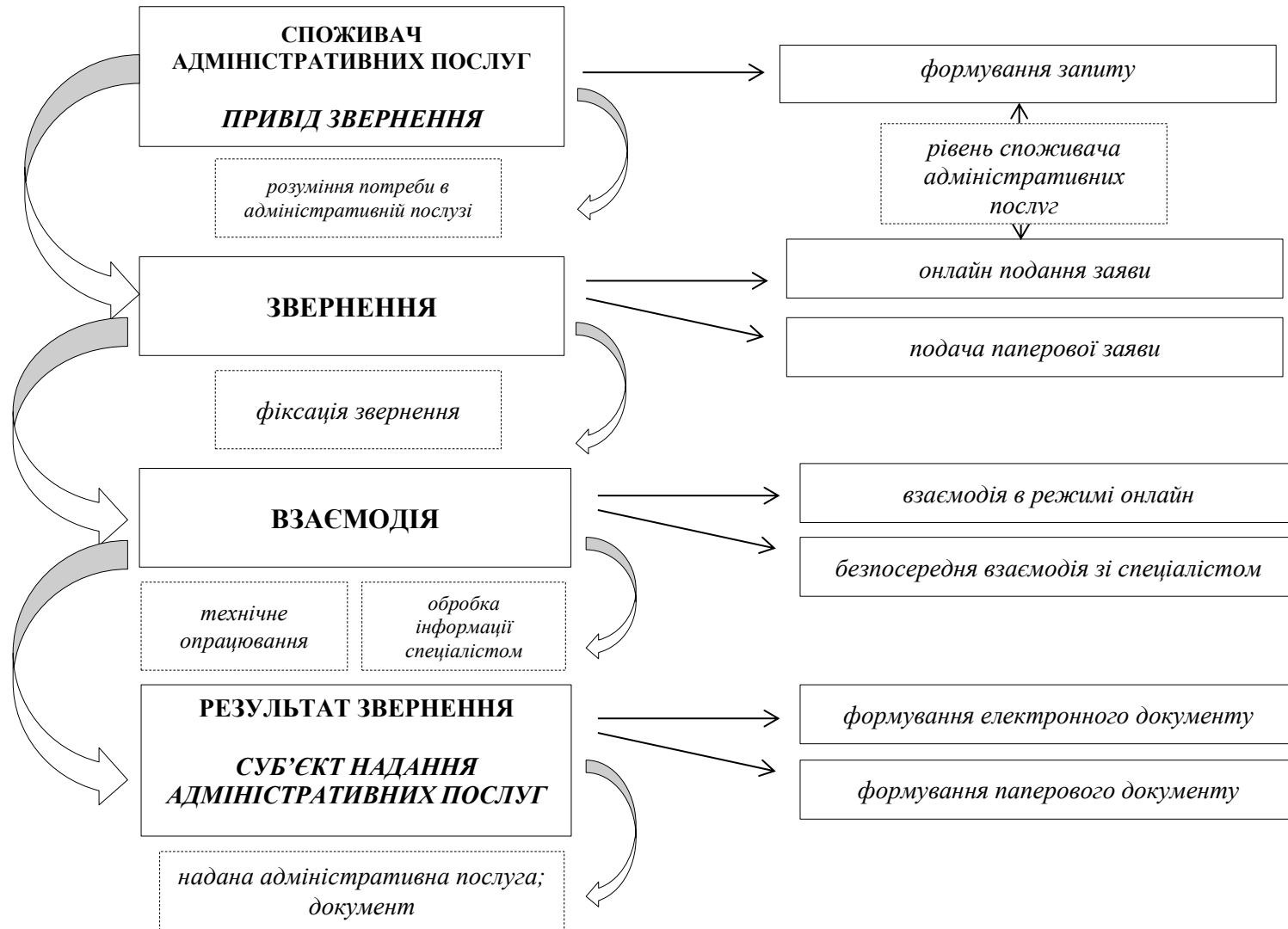


Рис. 3.3 Процес реалізації адміністративних послуг

На наступному етапі «Взаємодія» відбувається спілкування споживачів послуг зі спеціалістами органів надання адміністративних послуг. Таке спілкування може відбуватися як в онлайн форматі, так і безпосередньо у відповідному відділі чи центрі. Варто зазначити, що хоча Уряд України має за мету до 2024 року здійснити 100% цифровізацію адміністративних послуг, на сьогоднішній день є ще чимала кількість окремих послуг, які потребують безпосередньої присутності отримувача у тому чи іншому відділі їх надання. На даному етапі здійснюється опрацювання спеціалістами запитів громадян технічними засобами.

Крім того, етап «Взаємодія» може передбачати за необхідності інформаційну взаємодію суб'єктів надання адміністративних послуг з іншими державними структурами чи органами місцевого самоврядування для отримання певних довідок, відповідей на запити, погодження документів тощо. Також може виникати необхідність взаємодії з державними структурами чи органами місцевого самоврядування і для самих споживачів адміністративних послуг.

Кінцевим етапом є етап «Результат / Суб'єкт надання адміністративних послуг». Відповідно, на даному етапі відбувається формування так званого «результату звернення» у вигляді документу, який може набувати електронної форми, або ж паперової. На даному етапі закінчується взаємодія споживачів адміністративних послуг та суб'єктів їх надання.

На нашу думку, механізм надання електронних адміністративних послуг має сьогодні чотири рівні (рис.3.4): організаційний рівень, рівень взаємодії, рівень реалізації та результативний рівень.

З рисунку видно, що на організаційному рівні відбувається визначення умов надання електронних адміністративних послуг. Для споживача такими умовами є: сама потреба в послугі, технічні засоби для подання звернення до відповідних органів та цифрові навички роботи з електронними системами.

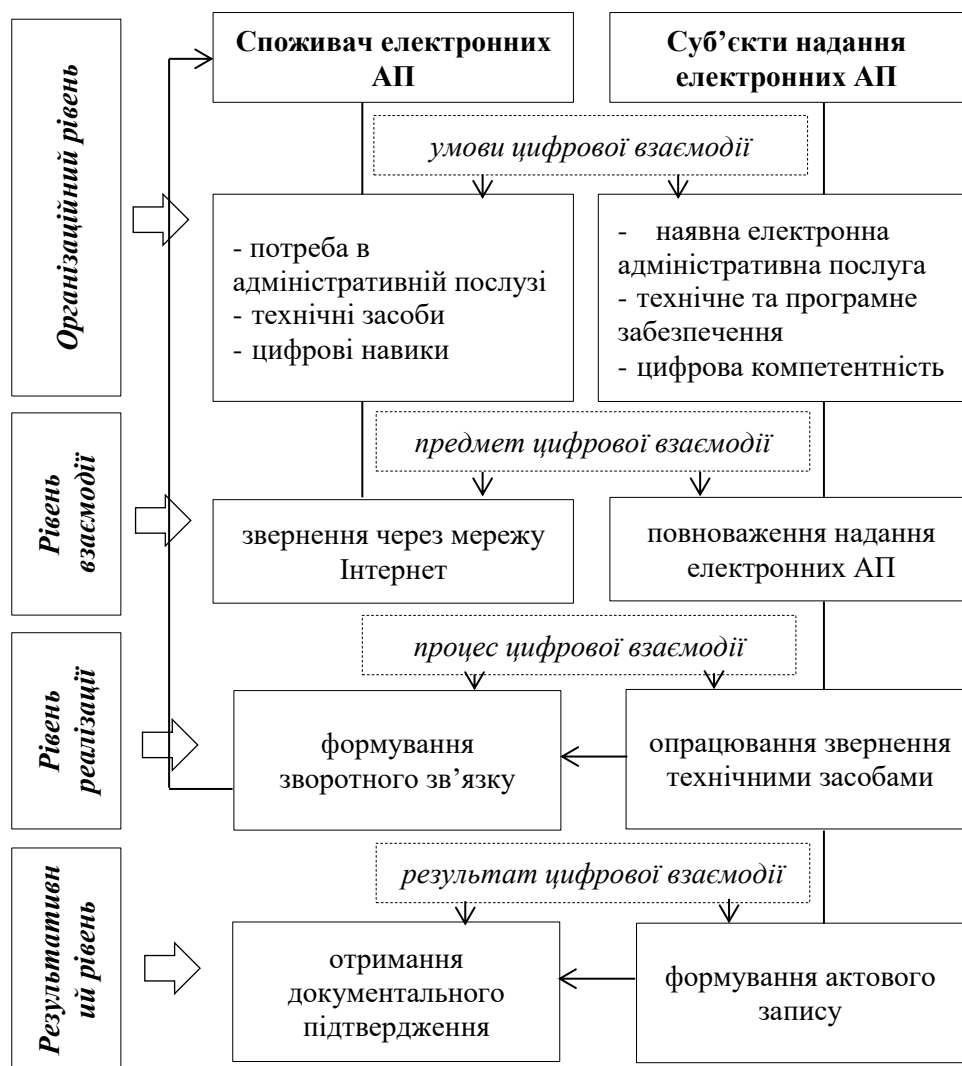


Рис. 3.4 Механізм надання електронної адміністративної послуги

Для суб'єктів надання послуг – це наявність самої електронної послуги, технічні засоби та цифрові компетентності її реалізації.

На рівні взаємодії відбувається безпосередня цифрова взаємодія споживачів електронних адміністративних послуг та суб'єктів їх надання.

Рівень реалізації характеризується опрацюванням спеціалістами звернень громадян та формуванням зворотного зв'язку.

Прикінцевим етапом механізму надання електронної адміністративної послуги є результативний рівень. Відповідно, характерним для нього є формування акту державної реєстрації та документальне підтвердження – видача відповідного документу (свідоцтва).

Недосконалість механізму реалізації адміністративних послуг може викликати появу численних недоліків на кожному етапі процесу надання таких послуг. Тому сьогодні гостро постає необхідність їх урегулювання.

Відповідно, такими недоліками можуть бути:

- відсутність єдиного чіткого стандарту надання адміністративних послуг, який відповідав би стандартам ЄС;
- складність отримання послуг (через необхідність додатково відвідувати чималу кількість установ, необхідність подачі надмірної кількості супровідних документів, отримання проміжних рішень тощо);
- низький рівень інформаційної інтеграції між різними структурами та державними реєстрами (і як результат – повторне подання інформації до різних органів);
- надлишковий паперовий документообіг (що збільшує час очікування отримання послуги);
- відсутність чіткого механізму зворотного зв'язку з отримувачами послуг;
- недосконалість отримання електронних форм адміністративних послуг для людей з особливими потребами (людей з вадами зору тощо);
- відсутність ефективного механізму інформування населення про можливість отримання конкретних послуг в онлайн режимі, відсутність технологічних карток таких послуг;
- низький рівень технічного забезпечення населення для отримання послуг в онлайн режимі (відсутність комп'ютерної техніки, мережі Інтернет, цифрових навиків – головним чином, у старших по віку людей, жителів сільської місцевості) тощо.

Аналізуючи наявні перешкоди та проблемні аспекти, що з'являються на шляху отримання адміністративних послуг перед громадянами, так і перед

безпосередніми суб'єктами, які реалізують дані послуги, виникає необхідність удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

В нашій роботі запропоновано здійснювати удосконалення механізму надання адміністративних послуг на чотирьох рівнях (рис.3.5):

- на рівні держави;
- на рівні органів державного управління та місцевого самоврядування;
- на рівні органів Державної реєстрації актів цивільного стану (оскільки органи ДРАЦС є інформаційною основою даної кваліфікаційної роботи);
- на рівні населення (споживачів адміністративних послуг).

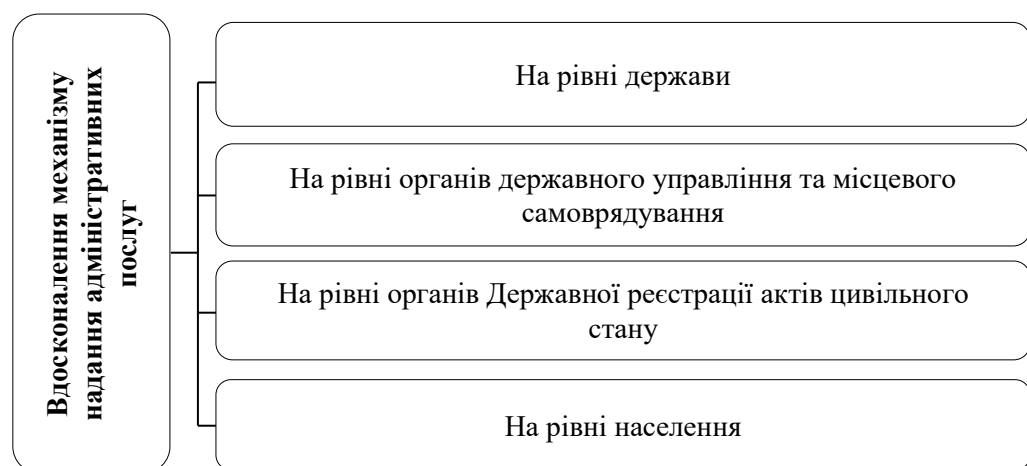


Рис. 3.5 Рівні вдосконалення механізму надання адміністративних послуг

Отже, на кожному представленому рівні є визначені конкретні заходи, реалізація яких безсумнівно є процесом удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

Таким чином, на рівні держави першочерговими заходами щодо удосконалення механізму є:

- удосконалення нормативно-правової бази, що регламентує діяльність органів, уповноважених надавати адміністративні послуги, та загалом механізм надання адміністративних послуг;

- стандартизація адміністративних послуг та їх приведення до європейських стандартів;
- впровадження досвіду у сфері надання адміністративних послуг провідних європейських країн;
- реалізація політики цифрової трансформації адміністративних послуг тощо.

На рівні органів державного управління та місцевого самоврядування, вважаємо за потрібне реалізацію наступних заходів:

- раціоналізація (мінімізація) кількості супровідних документів для отримання адміністративної послуги;
- мінімізація обов'язкових процедурних дій;
- забезпечення прозорості діяльності органів, уповноважених надавати адміністративні послуги;
- покращення стану матеріально-технічного та ресурсного забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг;
- забезпечення високого рівня поінформованості населення щодо можливості отримання адміністративних послуг, зокрема через мережу Інтернет;
- забезпечення доступності, своєчасності та зручності отримання адміністративних послуг для споживачів.

Оскільки інформаційною базою нашої роботи є діяльність органів Державної реєстрації актів цивільного стану, тому вважаємо за потрібне навести пропозиції щодо удосконалення механізму надання адміністративних послуг безпосередньо на рівні відповідних органів. Так, запропоновані заходи передбачають:

- організація високого рівня процесу надання адміністративних послуг;
- моніторинг результатів діяльності та встановлення їх відповідності цільовим показникам;

- кадрове забезпечення працівниками відповідної кваліфікації, організація їх неформального навчання та систематичного підвищення кваліфікації.

Основними заходами удосконалення механізму надання адміністративних послуг на рівні населення (безпосередніх споживачів послуг) є, на нашу думку, активна участь громадян в житті держави та в державному управлінні, що реалізується шляхом громадського моніторингу, зокрема моніторингу діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги.

Окремо вважаємо за необхідність виділити комплекс заходів, реалізація яких є елементом удосконалення механізму надання адміністративних послуг саме в цифровому (електронному) форматі. На кожному із рівнів, запропонованих нами, є перелік певних заходів та відповідний інструментарій, ефективне використання якого і є основою успішної реалізації удосконалення механізму. Відповідні заходи та інструментарій представлені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Комплекс заходів та інструментарій удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг

Рівень реалізації	Заходи	Інструментарій
1	2	3
Рівень держави	<ul style="list-style-type: none"> - формування системи автоматизованого обміну даними між державними установами; - формування єдиного державного хмарного інформаційного сховища; - забезпечення інтеграції між інформаційними системами центральних органів влади; - розвиток системи публічних послуг на базі сучасних програмних платформ; 	<p>Нормативно-правове регулювання</p> <p>Міжнародне співробітництво</p> <p>Управління інноваціями</p>

Продовження таблиці 3.1

1	2	3
	<ul style="list-style-type: none"> - удосконалення законодавчої бази в сфері цифрової трансформації адміністративних послуг; - залучення держави до європейських програм та ініціатив з цифрової трансформації публічних послуг; 	Управління інвестиціями
Рівень органів державного управління та МС	<ul style="list-style-type: none"> - автоматизація управлінських процесів у сфері публічних відносин, зокрема в сфері реалізації адміністративних послуг; - використання єдиних автоматизованих інформаційних систем та технологій для швидкого обміну даними між системами різних органів та установ; - проведення інформаційних кампаній серед населення з метою популяризації цифрових адміністративних послуг; - забезпечення доступності людей з інвалідністю (порушенням зору, слуху) до державних реєстрів та електронних адміністративних послуг; 	<p>Управління інноваціями</p> <p>Покращення матеріально-технічної бази</p> <p>Управління персоналом</p> <p>Командна робота</p>
Рівень органів ДРАЦС	<ul style="list-style-type: none"> - оволодіння спеціалістами навиками роботи з сучасними інформаційно-комунікативними технологіями для надання електронних адміністративних послуг; - проведення відповідних підготовчих курсів, тренінгів для державних службовців щодо підвищення їх цифрової грамотності; - інформування населення щодо можливості отримання послуг через мережу Інтернет; - деталізація інформації про необхідні документи чи інші дії для отримання певної електронної адміністративної послуги; - формування цифрових технологічних карток адміністративних послуг для ознайомлення населення. 	<p>Управління персоналом</p> <p>Управління знаннями</p>
Рівень споживачів адміністративних послуг	<ul style="list-style-type: none"> - участь населення у заходах, спеціалізованих курсах з підвищення цифрової грамотності; - активне користування наявними цифровими технологіями в сфері адміністративних послуг, існуючими веб-порталами, здійснення оплати відповідних послуг в онлайн режимі тощо. 	Управління знаннями

Таким чином, незважаючи на активізацію курсу держави в напрямку цифровізації суспільних відносин, все ж залишаються значні перешкоди на даному шляху, зокрема в сфері надання адміністративних послуг населенню.

Попри розвиток інформаційних платформ надання адміністративних послуг, впровадження нових електронних послуг тощо проблемним аспектом залишається сам механізм їх реалізації. Тому, вважаємо, що запропоновані заходи сприятимуть удосконаленню механізму та подальшому розвитку цифрових адміністративних послуг.

3.3 Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)

Цифровізація сфери надання адміністративних послуг є одним із основних елементів цифрової трансформації громадянського суспільства та формування так званої «сервісної держави», в якій сам процес надання електронних адміністративних послуг є зорієнтованим на споживача, забезпечуючи при цьому доступність послуг для кожного, зручність їх отримання та результативність взаємодії споживачів з суб'єктами, до повноважень яких входить реалізація адміністративних послуг.

В попередніх підрозділах роботи ми розглядали питання удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг, акцентуючи увагу на заходах, які мають бути впроваджені на кожному із запропонованих рівнів. Однак, крім питань впровадження інтегрованих автоматизованих систем, питань взаємодії різних структур та органів чи цифрової грамотності, не менш важливим є питання матеріально-технічного забезпечення суб'єктів надання послуг. Оскільки, навіть за наявності сучасних автоматизованих систем державного реєстру, новітнього програмного забезпечення та, навіть, людей, котрі мають цифрові навички, але без потрібної комп'ютерної техніки не можливо буде надавати адміністративні послуги в цифровому форматі. Наявність сучасних технічних засобів, їх характеристики маю значний вплив на організацію роботи в будь-

яких установах та організаціях. Для суб'єктів, які надають адміністративні послуги, зокрема електронні, - це своєчасність та оперативність опрацювань звернень громадян, зручність електронного документообігу з великою кількістю державних реєстрів, збільшення продуктивності праці та зниження ймовірності помилки при роботі з документами.

Станом на сьогодні в Центральному відділі ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) є в наявності 19 персональних комп'ютерів. У 22 відділах ДРАЦС, які входять в структуру Центрального відділу, є лише 220 персональних комп'ютерів. Зазначимо, що такі комп'ютери є стаціонарними технічними засобами, немобільними та нестійкими до перепадів напруги. Крім того, тривалий термін експлуатації знижує їх ресурсний потенціал. Тому, на нашу думку, для забезпечення ефективної роботи та виконання співробітниками відділів ДРАЦС своїх посадових обов'язків необхідно закупити сучасні ноутбуки для доукомплектування робочих місць та модернізації наявної комп'ютерної бази.

Вважаємо, що придбання сучасної комп'ютерної техніки, зокрема ноутбуків, дозволить використовувати новітнє програмне забезпечення, що значно розширить можливості для співробітників в наданні електронних адміністративних послуг. Крім того, досить вагомим обґрунтуванням необхідності оновлення технічних засобів є те, що на сьогоднішній день є значна кількість послуг, які працівники відділів ДРАЦС надають за межами своїх відділів. Зокрема, це урочисті обряди реєстрації шлюбів, урочисте проведення реєстрації народження дитини, урочисте проведення ювілеїв весілля чи заручин. І, як показує досвід роботи попередніх років, так звані «вїзні» церемонії набирають популярності з кожним роком.

Окрім того, у 20 медичних закладах області, в яких приймаються пологи, реалізувався сервіс, який передбачає прийняття працівниками 19 відділів ДРАЦС документів, необхідних для проведення державної реєстрації народження дитини та видача свідоцтва про народження дитини

безпосередньо у медичному закладі, що також викликає необхідність використання більш зручної та мобільної техніки.

Крім того, додатковими обґрунтуваннями стануть:

- можливість проведення державної реєстрації актів поза межами відділів ДРАЦС;
- можливість прийняття спеціалістами відділів людей з певними обмеженими фізичними можливостями поза межами робочого кабінету (наприклад, в громадських приймальнях відділів);
- можливість доопрацювати звернення чи завершити документальну роботу в умовах раптового вимкнення світла, що є сьогодні надзвичайно актуальним;
- можливість проведення тренінгів спеціалістами ДРАЦС для населення щодо надання адміністративних послуг, наприклад, досить поширеними є сьогодні такі тренінги для ВПО тощо;
- можливість користування сучасними інформаційно-комунікативними технологіями, особливо в умовах розвитку онлайн-спілкування тощо.

Саме тому вважаємо за необхідність зробити розрахунок доцільності оновлення комп'ютерної техніки та обґрунтувати економічний та соціальний ефект від реалізації даного проєкту.

Перш за все, наведемо певні характеристики комп'ютерного обладнання, яке плануємо закупити, в таблиці 3.2

Планується, що для 22 відділів, що входять до структури Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький) закупити 19 комп'ютерів, виходячи із розрахунку кількості провідних спеціалістів в окремих відділах.

Таблиця 3.2 - Характеристика комп'ютерного обладнання

Показник	Характеристика
Ноутбук	ASUS X515JA-EJ2804
Дисплей	Діагональ дисплея: 15.6", роздільна здатність: Full HD (1920x1080). тип матриці: IPS, покриття: антиблікове (матове), яскравість: 300 кд м2.
Процесор	Intel Core i5, кількість ядер: 4 шт., кількість потоків: 8 шт., максимальна тактова частота роботи: 4.0 GHz., Кеш пам'ять L3: 8 MB. Дата випуску у продаж: 2020 рік.
Відеокарта	Максимальна частота роботи GPU: 1300 MHz., підтримка Open GL: 4.5. підтримка виводу: 4K 60Hz.
Оперативна пам'ять	Тип пам'яті: DDR4. частота роботи: 200MHz., об'єм встановленої пам'яті: 8 GB.
Інше	Наявність Wi-Fi 802.11(ac), наявність вбудованого Bluetooth 5.0, наявність вбудованої Web-Cam з роздільною здатністю: 1280x720. вбудовані стерео динаміки: потужність 2(Вт) кожен. Підтримка Dolby Audio.
Блок живлення	Потужність: 65W.
АКБ	Час автономної роботи: 7.5 годин, потужність: 45 Вт\годин.

Таким чином, за нашими розрахунками початкові інвестиції в даний проєкт становлять 418000 грн.

На нашу думку, найбільш оптимальний термін окупності – 3 роки.

Перш за все, розрахуємо чисту приведену вартість за наступною формулою:

$$NPV = PV - I_0 = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} - I_0, \quad (3.1)$$

де PV – показник загальної величини дисконтованих доходів;

I_0 – величина початкових інвестицій у проєкт, грн.;

CF_t – надходження коштів в t -році від реалізації проєкту, грн.;

r – ставка дисконтування;

В таблиці 3.3 наведений перелік та розмір платних послуг, які, згідно з Наказом Міністерства юстиції від 29.12.2010 р. №3335/5 «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» [], будуть реалізовуватися відповідно до нашого проєкту.

Таблиця 3.3 - Перелік та розмір платних послуг відділів ДРАЦС

№ з/п	Назва послуги	Одиниця виміру	Вартість послуги (грн)
1	2	3	4
1	Пошук актового запису цивільного стану без повідомлення заявником даних про рік державної реєстрації акта цивільного стану	За один рік	183
2	Пошук запису в метричних книгах, складених іншою, ніж українська мовою до утворення органів державної реєстрації актів цивільного стану, за відсутності даних про рік складення запису	За один рік	229
3	Видача запрошення із зазначенням дати державної реєстрації шлюбу	Одне запрошення	137
4	Надання правової допомоги, що включає складення заяв (анкет, прохань), у вирішенні питання щодо повторної видачі свідоцтв та інших документів про державну реєстрацію актів цивільного стану:		
4.1	відділами державної реєстрації актів цивільного стану не за місцем звернення заявника	Одна заява (анкета, прохання)	275
4.2	компетентними органами іноземних держав	Одна заява (анкета, прохання)	458
5	Організація та проведення індивідуальних обрядів державної реєстрації шлюбу та народження (зокрема, обрядів ювілеїв весілля, обрядів заручин) з використанням різноманітних елементів урочистості:		
5.1	у відділі державної реєстрації актів цивільного стану:		
5.1.1	повний обряд	Один обряд	1099
5.1.2	скорочений обряд	Один обряд	481
5.2	повний обряд за межами відділу державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	2748
5.3	повний обряд у вихідні та святкові дні у відділі державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	1649
5.4	повний обряд у вихідні та святкові дні за межами відділу державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	3664
6	Складення за проханням фізичних осіб заяв про державну реєстрацію актів цивільного стану, повторну видачу свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та витягів із Державного реєстру актів цивільного стану громадян, про внесення змін до актових записів цивільного стану, поновлення та анулювання актових записів цивільного стану	Одна заява	137
7	Доставка та вручення виключно:		
7.1	повторно виданих свідоцтв та інших документів про державну реєстрацію актів цивільного стану фізичній особі за місцем її проживання (перебування)	Одне обслуговування	550

Продовження таблиці 3.3

1	2	3	4
7.2	копій документів для службового користування органів державної реєстрації актів цивільного стану працівниками відділів державної реєстрації актів цивільного стану за місцем звернення заявника до інших відділів державної реєстрації актів цивільного стану	Одне обслуговування	641
7.3	документів до уповноважених органів з метою їх легалізації для подальшого використання в іноземних державах	Одне обслуговування	641
8	Надання консультації з питань:		
8.1	застосування сімейного та цивільного законодавства	Одна консультація	275
8.2	витребування документів про державну реєстрацію актів цивільного стану	Одна консультація	183

Отже, середня вартість однієї послуги становить 834, 34 грн.

Визначивши приблизну собівартість однієї послуги, зазначаємо, що вона становить 480 грн.

Аналізуючи динаміку попиту на платні адміністративні послуги, які надавали відділи ДРАЦС за попередні роки, можемо визначити, що кількість таких послуг на день становить 4, в рік, відповідно, 1350 послуг. З огляду на тенденцію попередніх років, за другий рік реалізації нашого проекту кількість послуг дорівнюватиме 1750. За третій рік заплановано, що буде реалізовано 2200 послуг.

Таким чином, умовний грошовий потік від наданих послуг за перший рік становитиме $1350 \times (834,37 - 480) = 478399$ грн.

Умовний грошовий потік за другий рік - $1750 \times (834,37 - 480) = 620147$ грн.

За третій рік проекту - $2200 \times (834,37 - 480) = 779614$ грн.

Ставку дисконту визначаємо як таку, що дорівнює 18%.

Отже, розрахуємо приведену чисту вартість запропонованого проекту. Вона становитиме відповідно:

$$NPV = \frac{478399}{(1 + 0,18)} + \frac{62014}{(1 + 0,18)} + \frac{779614}{(1 + 0,18)} - 418000 = 1173659 \text{ грн.}$$

Таким чином, за результатами проведених розрахунків видно, що реалізація проєкту з модернізації комп'ютерної техніки є доцільною.

Також визначимо термін окупності проєкту. Розрахунок будемо здійснювати за наступною формулою:

$$PP = I_0 / CF, \quad (3.2)$$

де I_0 - величина початкових інвестицій у проєкт, грн.;

CF – чистий грошовий потік від реалізації проєкту.

Термін окупності запропонованого нами проєкту становитиме:

$418000 / 779614 = 0,53$ року. Або 6,3 місяці.

За результатами проведених нами розрахунків видно, що проєкт є доцільним для реалізації. Крім того, згідно з Наказом Міністерства юстиції від 29.12.2010 р. №3335/5 «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» [19] усі кошти, що надійшли від надання платних адміністративних послуг спрямовуються до спеціального фонду Державного бюджету України і використовуються відповідно до бюджетного законодавства. Таким чином, можна зробити висновок, що економічним ефектом від оновлення матеріально-технічної бази відділів ДРАЦС є крім збільшення кількості наданих платних послуг також наповнення Держбюджету.

Розроблені в третьому розділі кваліфікаційної роботи магістра пропозиції наведено у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4 – Рекомендації з удосконалення управління цифровізацію адміністративних послуг Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)

№	Назва заходу	Короткий зміст	Прогнозований результат
1	2	3	4
1	Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг	Формування стратегії цифровізації адміністративних послуг на основі позитивного досвіду цифровізації країн світу	Чітка ідентифікація ключових елементів, які першочергово формують можливість реалізації електронних адміністративних послуг
2	Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	Визначення основних рівнів удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	Удосконалення механізму надання адміністративних послуг шляхом реалізації на кожному рівні запропонованих завдань
3	Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	Оновлення матеріально-технічної бази відділів ДРАЦС, що входять до структури Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький)	Отримання економічного та соціального ефекту від додаткових можливостей для надання електронних адміністративних послуг поза межами відділів ДРАЦС

Висновки до розділу 3

Удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг включає як використання кращого досвіду цифровізації провідних країн світу, так і впровадження конкретних заходів на різних рівнях удосконалення.

Відповідно, одним із елементів світового досвіду позитивного впровадження цифровізації в публічну сферу та, зокрема в систему надання адміністративних послуг, є формування національної стратегії цифровізації на основі підходів: цифрової безпеки, цифрових інновацій, цифрової компетентності, цифрової інфраструктури, цифрового менеджменту, що є актуальним і для побудови вітчизняної стратегії цифровізації.

В робот запропоновано здійснювати удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг на основі реалізації конкретних заходів на визначених рівнях: на рівні держави, на рівні органів державної влади та місцевого самоврядування, на рівні відділів ДРАЦС та на рівні населення.

При формуванні підходів до удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг важливо пам'ятати про основний елемент надання таких послуг – матеріально-технічне забезпечення діяльності суб'єктів їх реалізації. Саме тому в роботі запропоновано реалізацію інвестиційного проєкту з оновлення комп'ютерної техніки. Обґрунтовано, що основний економічний ефект від реалізації даного проєкту крім переваг для самих відділів є ще й наповнення Державного бюджету за рахунок збільшення можливостей надання електронних адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікативних технологій, програмного забезпечення, IT-інфраструктури зумовлює цифровізацію усіх суспільних процесів, в тому числі й тих, що відбуваються у сфері публічного адміністрування. Цифровізація адміністративних послуг набуває в даному випадку особливого значення.

В даній кваліфікаційній роботі досліджено питання управління цифровізацією адміністративних послуг, сучасного стану розвитку електронних адміністративних послуг та впливу цифровізації на взаємодію населення та органів публічного управління в аспекті реалізації адміністративних послуг.

На основі дослідження наукової літератури в роботі розглянуто основні наукові категорії: «цифровізація» та «цифрова трансформація», а також категорії, які є центральним елементом дослідження: «адміністративна послуга» та «електронна адміністративна послуга».

Визначено, що цифровізація адміністративних послуг формує усі умови для розвитку електронних адміністративних послуг, яка є складовою публічних послуг та розуміється як така, що надається в електронному вигляді через мережу Інтернет із використанням новітніх інформаційних засобів комунікації.

Сьогодні надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», який є офіційним державним джерелом інформації про надання адміністративних послуг, а також інтегрованими з ним інформаційними системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

В роботі досліджено сучасний стан розвитку та реалізації адміністративних послуг, зокрема електронних адміністративних послуг.

Визначено, що на даний час спостерігається збільшення звернень громадян до органів ДРАЦС саме через електронні сервіси, зокрема через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». Найбільшим попитом користуються сьогодні послуги за пілотними проєктами, такими як «ЄМалятко», «Шлюб за добу».

Також досліджено, що за допомогою електронної системи відділи ДРАЦС здійснюють міжвідомчу електронну взаємодію з інформаційно-комунікативними системами органів державного управління та місцевого самоврядування.

В роботі запропоновано шляхи та заходи удосконалення процесу цифровізації електронних адміністративних послуг, зокрема Центральним відділом ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький).

Такі заходи передбачають:

- впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг, акцентуючи увагу на таких підходах, як «цифрова компетентність», «цифрова безпека», «цифрові інновації», «цифровий менеджмент» та «цифрова інфраструктура»;
- рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг;
- удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Центрального відділу ДРАЦС УДР Центрально-Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Хмельницький).

Дані теоретичні та практичні заходи забезпечать удосконалення управління процесом цифровізації адміністративних послуг, сприяючи при цьому розвитку та ефективному функціонуванню цифрового публічного адміністрування.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять / К. Афанасьєв // Юридична Україна. – 2007. - №7. – С.26-29.
2. Демський Е.Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридична наука. - 2011. - № 1. - С. 79-86. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jnn_2011_1_13.
3. Дія: Державні послуги онлайн. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://diia.gov.ua/>
4. Дубина М. В. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства / М. В. Дубина, О. М. Козлянченко // Проблеми і перспективи економіки та управління. – 2019. – № 3 (19). – С. 21-32.
5. Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
6. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2021, № 47 . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
7. Закон України «Про електронні довірчі послуги» 01.08.2022. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
8. Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану». Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 38. -[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text>
9. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Н.

- І. Ільчанінова // Інвестиції: практика та досвід. - 2018. - № 3. - С. 131-136. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2018_3_29.
10. Коліушко І. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монографія. - Київ: Факт. – 2002. – 260 с.
11. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні від 16 листопада 2016 р. № 918-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-%D1%80>.
12. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.
13. Круглов В. Державна політика трансформації ринку праці: виклики цифрової епохи / В. Круглов // Науковий вісник: Державне управління. 2021. № 1(7). С. 140-161.
14. Любохимець Л. С. Цифрова трансформація національної економіки: сучасний стан та тренди майбутнього / Л. С. Дюбохимець, Є. М. Шпуляр // Вісник Хмельницького національного університету. – 2019. – № 4. – С. 213-217.
15. Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagytashliakhygodolannia-vyklykiv>.
16. Марченко В. Б. Поняття та правове забезпечення цифрової трансформації в Україні / В.Б. Марченко // Юридичний науковий електронний журнал. –2019. № 6. С. 279-282. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.lsej.org.ua/6_2019/68.pdf.
17. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України – Київ: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.

18. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Положення про Громадську раду при Міністерстві соціальної політики України» № 1484 від 16.10.2019р. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1484739-19#Text>
19. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» від 29.12.2010 р. №3335/5. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1380-10#Text>.
20. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України». № 536/28666 від 12 квітня 2016 р. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0536-16#Text>
21. Нікітін Ю.С. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація / Ю.С. Нікітін // Маркетинг і цифрові технології. – 2019р. - №4. – Т.3. С.77-87.
22. Ніколаєнко К.В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг : у 2 ч. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук.пр. – Харків : Магістр. -2005. - № 2 (24). – Ч.1. – С. 246-251.
23. Новак І. М. Трансформація менеджменту персоналу в цифровій екосистемі організації / І.М. Новак // Соціально-трудова сфера в координатах нової економіки та глобальної соціоекономічної реальності: виклики, шляхи розвитку : зб. тез доп. учасників Міжнар. наук.-практ. конф.; 11–12 листопада 2020 р. Київ : КНЕУ, 2021. С. 218–220.
24. Оболенський О.Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами / О. Ю. Оболенський, В. І. Горбатюк. // Державне управління: теорія та практика. - 2013. - № 1. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2013_1_18

- 25.Ославський М.І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навч.посіб. / М.І. Ославський – К.: Вид-во «Знання». – 2009. – 357с.
- 26.Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні / Н.В. Опар // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2021. – №6. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=2106>
- 27.Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: автореферат дис.. канд.юрид.наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес, фінансове право, інформаційне право». Одеса. – 2006р. – 20с.
- 28.Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» №737 від 17.07.2009 р. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text>
- 29.Постанова Кабінету Міністрів України «Про питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 04.12.2019 № 1137. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>
- 30.Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» від 5 листопада 2008 р. № 976. -[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text>
- 31.Проект Адміністративно-процедурного кодексу . [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/JF8UO00A>.
- 32.Пуліна Т. В. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування / Т.В. Пуліна, Л.В. Шитікова, О.М. Риженко // Державне управління: удосконалення та розвиток. –

2020. – № 11. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1844>
33. Роль ЦНАП (центрів Дія) у використанні е-послуг. Навчальний посібник для працівників ЦНАП (центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги. – 2021. – С.27. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>
34. Руденко М. В. Цифровізація економіки: нові можливості та перспективи / М. В. Руденко // Економіка та держава. – 2018. – № 11. – С. 61-65.
35. Руденко М. В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування [Електронний ресурс] / М. В. Руденко // Економічний форум. – 2021. – № 4. – С. 3-13. – Режим доступу: https://lntu.edu.ua/sites/default/files/fls/ekonomichniy_forum_4_2021_0.
36. Розпорядження Кабінет Міністрів № 67-р від 17 січня 2018 р. «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.
37. Серьогіна Т. Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації / Т. Серьогіна // Аспекти публічного управління. – 2020. – №3. – Т. 8. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/784/759/>
38. Сидоренко С. В. Цифрова трансформація суспільства в умовах четвертої промислової революції / С. В. Сидоренко // Мультиверсум. Філософський альманах. – 2021. – Вип. 1(173), т. 1. – С. 31-43.
39. Слівак А. Є. Методичні підходи до створення системи моніторингу надання адміністративних послуг центральними та місцевими органами виконавчої влади / А. Є. Слівак, А. І. Дешко // Формування ринкових відносин в Україні. – 2012. – № 5. – С. 64-68.

40. Тимошук В.П. Адміністративні послуги: посібник / В.П. Тимшук – К.: ТОВ «Софія-А». – 2012р. – 104с.
41. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>.
42. Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf Digital transformation: online guide to digital business transformation. I-SCOOP. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation>.
43. Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf
44. Digital Transformation. Techopedia. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.techopedia.com/definition/30119/digital-transformation>
45. Finansdepartementet, Infrastrukturdepartementet. (den 21 September 2020). Hämtat från Satsningar på digitaliseringsområdet i BP21. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.regeringen.se/artiklar/2020/09/satsningar-pa-digitaliseringsområdet-i-bp21>.
46. Mazzone D.M. Digital or death: digital transformation: the only choice for business to survive smash and conquer. Smashbox Consulting / D.M. Mazzone // - 2014. – 166 p.

47. What Is Digital Transformation? Salesforce. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.salesforce.com/products/platform/what-is-digital-transformation>
48. What is Digital Transformation? Theagileelephant.com. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation>