

ПРОБЛЕМИ ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП

СТОРОЖУК Ірина Петрівна - кандидат юридичних наук, в.о. професора кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права, професор Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, професор

ORCID ID: 0000-0003-3104-6071

УДК 342.9

DOI: <https://doi.org/10.71404/EP.2025.2.58>

У статті висвітлено значення та роль діджиталізації у сфері надання адміністративних послуг в умовах сучасності. Проведено аналіз поточного стану та перспектив розвитку цифрових адміністративних послуг в Україні. Особлива увага приділена правовому врегулюванню процесу надання електронних послуг та ролі центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) у цьому контексті. Визначено, що адміністративна електронна послуга – це послуга, яка надається із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій, забезпечуючи надання адміністративних послуг у цифровому форматі. Здійснено огляд тенденцій і напрямків впровадження цифрових технологій з метою покращення надання адміністративних послуг. Окрема увага зосереджена на чинниках, що вказують на важливість підвищення рівня цифровізації державних послуг в Україні. Виокремлено ключові переваги й недоліки процесу діджиталізації, підкреслюючи її інноваційний характер. Зазначено, що однією з важливих наслідків цифровізації є формування сервісної держави. Це концепція, у якій основна функція держави полягає в захисті прав громадян та задоволенні їхніх потреб через якісне обслуговування. У ході дослідження проблематики зроблено висновок, що через існуючі процесуальні недоліки і прогалини у правовому регулюванні українці поки що не мають змоги повною мірою реалізувати своє право на отримання електронних адміністративних послуг. Розглянуто стан законодавчого регулювання цифровізації в Україні, а також практичний досвід громадян у вико-

ристанні електронних сервісів. На основі проведеного аналізу запропоновано рекомендації, що спрямовані на підвищення якості надання адміністративних послуг із застосуванням інтернет-технологій. Наголошено, що тільки системний підхід до вирішення виявлених проблем дозволить забезпечити ефективне функціонування системи електронних адміністративних послуг в Україні.

Ключові слова: адміністративна послуга, діджиталізація, центр надання адміністративних послуг, інтернет-технології, електронні послуги, оптимізація.

Постановка проблеми

Розвиток і вдосконалення сфери послуг є однією з ключових умов для відновлення та стабільного функціонування економіки України в умовах воєнного стану. Забезпечення сприятливих і доступних умов для отримання адміністративних послуг виступає одним із головних пріоритетів, які повинні вирішувати органи державної влади та місцевого самоврядування.

Діджиталізація як ефективний інструмент підвищення відкритості, прозорості та результативності діяльності органів виконавчої влади у наданні адміністративних послуг є сьогодні надзвичайно актуальною. Запровадження цифрових технологій у процеси збору, передачі, зберігання та обробки даних дозволяє створити зручний формат самостійного й оперативного обслуговування громадян. Це забезпечує швидкий і якісний доступ до адміністративних

послуг через електронні канали комунікації.

Одним із проявів цифровізації адміністративних послуг є впровадження електронного урядування, актуальність і необхідність якого не викликає сумнівів. Цей крок відповідає вимогам часу та є важливим етапом у розвитку суспільних відносин.

Аналіз процесу діджиталізації адміністративних послуг в Україні виявив низку процедурних недоліків та прогалин у правовій регуляції. Підвищення якості надання таких послуг за допомогою інтернет-технологій буде неможливим без детального дослідження проблем їх організації та вдосконалення нормативно-правової бази, що регулює ці процеси. З огляду на значне зростання попиту на онлайн-адміністративні послуги та недостатній рівень їх наукового аналізу, вирішення питань функціонування та законодавчого регулювання стає все більш актуальним і важливим для розвитку сучасного суспільства.

Стан опрацювання

Ця тема є новою, але вітчизняні науковці-правознавці вже мають деякі наукові досягнення у цій галузі. Проблема правового регулювання адміністративних послуг постійно перебуває в центрі уваги вітчизняних науковців. Андріянов І. О. у своєму дослідженні 2024 року акцентував увагу на тому, що адміністративні послуги спрямовані на задоволення публічного інтересу, включаючи державний, національний і суспільний аспекти. Водночас кожен акт застосування права є відповіддю держави на потреби окремого індивідуального чи колективного суб'єкта. Биков І. О. у 2023 році звернув увагу на домінуючу роль сучасних тенденцій цифровізації в організації системи надання адміністративних послуг в Україні, що розглядається як один із пріоритетів забезпечення сталого розвитку цієї сфери. Кожушко О. О. у своєму дослідженні 2023 року виділяє основні проблеми, пов'язані зі сферою надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в умовах воєнного стану, зокрема питання оптимізації переліку адміністративних послуг для різних типів громад. Соломаха А. Г. у своїй роботі

2023 року акцентує увагу на вдосконаленні процесу надання адміністративних послуг для вимушено переміщених осіб.

Мета статті полягає в аналізі специфічних характеристик діджиталізації адміністративних послуг в Україні, виявленні існуючих прогалин у правовому регулюванні, а також визначенні процедурних недоліків, що супроводжують процес надання таких послуг. У роботі також ставиться завдання розроблення системних рекомендацій для вирішення окреслених проблем.

Методологічна основа дослідження складається з комплексу методів і прийомів наукового пізнання. Основним є загальнонауковий діалектичний метод, який дозволив дослідити окремі проблемні аспекти впровадження діджиталізації у сфері надання адміністративних послуг в сучасних умовах.

Виклад основного матеріалу

В умовах активізації євроінтеграційних процесів, пошуку шляхів до нових і якісних соціальних стандартів, а також необхідності відродження потенціалу та зміцнення національної економіки в цілому, великого значення в умовах сьогодення набуває процес діджиталізації.

Термін «діджиталізація» походить від англійського слова digitalization і перекладається як «оцифрування», «цифровізація» або «переведення в цифровий формат». У загальному розумінні він позначає перехід інформаційного простору на основі цифрових технологій. Йдеться про процес, що активно відбувається сьогодні, а також про конкретні дії з переведення інформації з аналогового формату в цифровий, щоб забезпечити її зручніше використання на сучасних електронних пристроях. Відповідно до Оксфордського словника англійської мови діджиталізація – це «запровадження або збільшення використання організаціями в певній галузі країни тощо цифрових і комп'ютерних технологій» [1, с.122-123].

Суб'єктами процесу діджиталізації є держава, підприємства, установи, організації, фізичні особи-підприємці та громадяни.

Об'єктом діджиталізації виступає їхня відповідна діяльність.

Наслідком цифровізаційних процесів є формування сервісної держави, тобто держави, основною функцією якої є захист інтересів та задоволення потреб громадян шляхом їх обслуговування. Формування такого типу держави було однією з основних цілей сучасних адміністративних реформ. Їх мета – підвищення якості надання державних та муніципальних послуг, а також забезпечення високого рівня доступності послуг такого виду [2, с. 242].

Основним законом у сфері надання адміністративних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги», у пункті першому статті 17 якого 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 вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні» [3].

ЦНАП можуть виступати важливим інструментом для стимулювання розвитку електронних послуг, а впровадження ІТ-рішень і е-послуг здатні значно покращити якість обслуговування в самих ЦНАП. Взаємодія як електронного, так і фізичного способу надання послуг є необхідною, з таких причин:

- Поступовий перехід до електронних послуг: не всі громадяни одразу почнуть користуватися електронними сервісами. Це потребує значних витрат часу та зусиль з боку держави. Водночас громадяни та підприємства мають продовжувати отримувати послуги через традиційні фізичні канали (офлайн), і найкраще цю можливість можуть надати Центри державних послуг (ЦПУ).

- Бар'єри для окремих категорій населення: бувають випадки, коли ви не можете або не бажаєте користуватися електронними послугами з певних причин. Надання державних послуг виключно онлайн може створити проблеми для людей, які не мають сучасних пристроїв (смартфонів, планшетів, ноутбуків) і не мають доступу до Інтернету.

- Обмеження на електронізацію послуг: не всі послуги можна перевести в електронну форму в середньостроковій перспективі. Це стосується послуг з видачі паспортів та деяких інших послуг ДРАЦС. Навіть ці служби мають бути максимально автоматизовані [4, с.3].

Варто підкреслити актуальність мобільного додатку порталу Дія, який вже містить значну кількість цифрових документів, які користувач може надати безпосередньо зі смартфона.

Водійські права, реєстраційні документи на транспортні засоби, реквізити автострахування, закордонні паспорти, паспорти громадянина України у форматі картки, податкові картки, імміграційні документи та посвідки на постійне проживання доступні в мобільному додатку «Дія». Користувачі також можуть оплачувати штрафи за порушення Правил дорожнього руху та борги за виконавчими провадженнями.

Крім цього, застосунок надає можливість ділитися копіями цифрових документів і перевіряти дійсність цифрових документів інших осіб. Інформація, що міститься в державних реєстрах, також доступна через мобільний застосунок Дія [5].

Ще одним важливим аспектом цифровізації адміністративних послуг є веб-портали органів державної влади, які інтегровані в портал Дія. Зокрема, на електронному інформаційному порталі, Міністерство юстиції України надає найбільшу кількість електронних державних послуг порівняно з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади [6, с. 11].

Ці послуги включають:

- прийом документів від органу державної реєстрації Міністерства юстиції України онлайн;

- здійснення реєстраційних робіт у Державному реєстрі України в електронному форматі;

- пошук інформації в Українському державному реєстрі;

- використання систем електронної звітності для осіб, які займаються спеціальною професійною діяльністю;

- участь в електронному аукціоні конфіскованих активів.

Зрозуміло, що в сучасних умовах цифрова трансформація державного управління є однією з ключових передумов ефективного функціонування органів влади, зокрема центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Разом із тим, активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність ЦНАП супроводжується низкою проблем у сфері правового регулювання, що потребують комплексного аналізу та розробки шляхів їх подолання.

Однією з основних проблем, що супроводжують процес діджиталізації адміністративних послуг, є фрагментарність та недостатня систематизація нормативно-правової бази. Законодавство, яке регулює сферу надання електронних адміністративних послуг, складається з великої кількості актів різного рівня, часто ухвалених у різний час, що призводить до правових колізій та ускладнює правозастосовну практику. Відсутність єдиного кодифікованого акту, який би охоплював усі аспекти надання адміністративних послуг в електронній формі, стримує розвиток діджиталізації на системному рівні.

Окремої уваги потребує проблема забезпечення належного захисту персональних даних громадян, які обробляються під час надання електронних послуг. В умовах стрімкого зростання обсягів персональних даних зростають і ризики їх витоку, несанкціонованого доступу та зловживань. Національне законодавство України у цій сфері потребує подальшої гармонізації із міжнародними стандартами, зокрема з нормами Загального регламенту Європейського Союзу про захист персональних даних (GDPR).

Ще одним актуальним викликом є недостатня уніфікація процедур електронної ідентифікації осіб при отриманні адміністративних послуг. Незважаючи на запровадження різних інструментів електронної ідентифікації, електронного підпису, ID-карток, MobileID, Дія.Підпису, відсутність єдиного інтегрованого механізму їх визнання створює складнощі для користувачів та адміністраторів послуг, а також породжує правову невизначеність щодо юридичної сили окремих форм ідентифікації.

Додаткові труднощі виникають у зв'язку з низьким рівнем інтеграції інформаційних

систем державних реєстрів, що перешкоджає оперативному обміну даними між органами влади. Відсутність єдиної національної платформи для обміну інформацією унеможлиблює ефективну реалізацію принципу «разом з даними – раз і назавжди» (once-only principle), що є основоположним для сучасного електронного урядування.

Особливої уваги потребує й проблема правової неврегульованості використання елементів штучного інтелекту та автоматизованих систем у процесі прийняття адміністративних рішень. На сьогодні відсутні чіткі правові механізми, які б гарантували право особи на оскарження автоматизованих рішень, а також забезпечували належний рівень людського контролю за діяльністю таких систем.

Водночас питання доступності електронних адміністративних послуг для вразливих категорій населення залишається недостатньо врегульованим. Законодавство повинно містити чіткі норми щодо обов'язковості забезпечення інклюзивності цифрових сервісів, враховуючи потреби осіб з інвалідністю, людей похилого віку, осіб з обмеженими цифровими навичками тощо.

Вирішення всіх перелічених вище проблем, за умови системного підходу, дасть можливість забезпечити якісний рівень функціонування системи електронних адміністративних послуг, як одного з важливих чинників розвитку демократії в країні та підвищення якості життя громадян нашої держави.

Висновки

Діджиталізація адміністративних послуг в Україні є процесом, який покликаний спростити процедуру надання адміністративних послуг, використовуючи при цьому інтернет-технології.

Даний процес має переважно позитивний ефект на суспільні відносини. Використання інтернет-технологій дозволяє знизити бюрократичні перепони, скоротити час на отримання послуг і підвищити прозорість у сфері державного управління. Цей процес має позитивний вплив на суспільство, сприяючи більшій доступності послуг, зменшенню корупційних ризиків та загальному під-

вищенню ефективності державного апарату. Забезпечення якісного функціонування цієї системи можливе лише за умов системного підходу до вирішення відповідних проблем. Це сприятиме не тільки підвищенню ефективності державних послуг, але й стане важливим фактором у розвитку демократії та покращенні якості життя громадян.

Україна має всі можливості для побудови ефективної системи цифровізованих адміністративних послуг. У нашій країні зроблено вже багато кроків, покликаних на ефективне функціонування даного процесу. Проте, як і з будь-яким новим процесом виникають певні проблеми в його реалізації.

Отже, шляхи подолання зазначених проблем передбачають насамперед комплексну кодифікацію законодавства шляхом прийняття єдиного закону про надання адміністративних послуг в електронній формі. Необхідним є також узгодження норм адміністративного, цивільного, інформаційного права з метою формування цілісної правової системи у сфері діджиталізації. Подальша гармонізація національного законодавства із міжнародними стандартами, зокрема у сфері захисту персональних даних та кібербезпеки, сприятиме зміцненню довіри громадян до цифрових сервісів.

Крім того, потребує законодавчого закріплення єдина система електронної ідентифікації (eID), яка забезпечувала б взаємне визнання всіх видів електронних підписів та ідентифікаторів. Інтеграція державних реєстрів в єдину інформаційну платформу дозволить оптимізувати процедури обміну даними та мінімізувати бюрократичні бар'єри для громадян. Важливим є і правове регулювання використання штучного інтелекту, що має передбачати як чіткі правила функціонування відповідних систем, так і гарантії для осіб у разі виникнення спірних ситуацій. Нарешті, на законодавчому рівні слід закріпити обов'язковість дотримання принципів інклюзивності при розробці та впровадженні електронних адміністративних послуг.

Таким чином, забезпечення ефективного правового регулювання діджиталізації адміністративних послуг у діяльності ЦНАП потребує системного підходу, який враховує як

сучасні технологічні можливості, так і основоположні права та свободи громадян.

Література

1. Brennen S., Kreiss D. Digitalization and digitization. Culture digitally. 2014. URL: <https://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization/>.
2. Баранов О.А., Попова І.М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2. С. 242-247.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 № 5203-VI. База даних "Законодавство України". URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
4. Руденко М.В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування. *Економічний форум*. 2021. № 4. С. 3–13.
5. Пропозиції щодо окремих напрямків державної політики з цифрової трансформації сфери надання адміністративних послуг та ЦНАП. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2021/02/U-LEAD-Policy-Paper-on-Digitalisation-2021.pdf>.
6. Сидоренко Н. О. Діджиталізація: електронні адміністративні послуги. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 4. С. 11–15. DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.2>.

*Storozhuk Iryna
Candidate of Law,
Acting Professor of the Department of
Constitutional,
Administrative and Financial Law,
Professor of
Khmelnyskyi University of Management
and Law named after Leonid Yuzkov,
Professor*

**«PROBLEMS OF LEGAL SUPPORT
FOR THE DIGITALIZATION OF
ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE
ACTIVITIES OF THE ASC»**

The article highlights the importance and role of digitalization in the provision of administrative services in the modern world. The author analyzes the current state and prospects for the

development of digital administrative services in Ukraine. Particular attention is paid to the legal regulation of the process of providing electronic services and the role of administrative service centers (ASC) in this context. It is determined that an administrative electronic service is a service provided with the use of information and communication technologies, ensuring the provision of administrative services in a digital format. The author reviews the trends and directions of digital technologies implementation with a view to improving the provision of administrative services. Special attention is paid to the factors that indicate the importance of increasing the level of digitalization of public services in Ukraine. The key advantages and disadvantages of the digitalization process are highlighted, emphasizing its innovative nature. It is noted that one of the important consequences of digitalization is the formation of a service state. This is a concept in which

the main function of the State is to protect the rights of citizens and meet their needs through quality service. The study concludes that due to the existing procedural shortcomings and gaps in legal regulation, Ukrainians are not yet able to fully exercise their right to receive electronic administrative services. The author analyzes the state of legislative regulation of digitalization in Ukraine, as well as the practical experience of citizens in using electronic services. Based on the analysis, the author offers recommendations aimed at improving the quality of administrative services provided through the use of Internet technologies. It is emphasized that only a systematic approach to solving the identified problems will ensure the effective functioning of the system of electronic administrative services in Ukraine.

Keywords: administrative service, digitalization, ASC, Internet technologies, electronic services.