

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ ІМЕНІ ІГОРЯ
СІКОРСЬКОГО»
ДЕРЖАВНА НАУКОВА УСТАНОВА «ІНСТИТУТ ІНФОРМАЦІЇ,
БЕЗПЕКИ І ПРАВА НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ ПРАВОВИХ НАУК
УКРАЇНИ»**

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

КРАВЧУК ІРИНА МИХАЙЛІВНА

УДК: 342.9(004.9)

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ**

Спеціальність 12.00.07 — адміністративне право і процес; фінансове
право; інформаційне право

081 – Право

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук
Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело
_____ І.М. Кравчук

Науковий керівник — Баранов Олександр Андрійович,
доктор юридичних наук, старший науковий співробітник

Київ — 2021

АНОТАЦІЯ

Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. – *Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису*.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право (081 – Право). – Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут ім. Ігоря Сікорського», Науково-дослідний інститут інформатики і права Національної академії правових наук України, – Київ, 2021.

Дисертаційне дослідження присвячено комплексному розгляду теоретичних і практичних питань правового регулювання інформаційної взаємодії між суб'єктами, які задіяні в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

У дисертації проаналізовано вплив процесів, які притаманні сучасному інформаційному суспільству, на взаємовідносини між державою і населенням. З'ясовано, що у результаті широкого впровадження інтернет-технологій, трансформуються функції державного управління. Такі зміни функцій, які характерні, насамперед для виконавчої влади, обумовлені втіленням у життя концепції «сервісного» характеру взаємовідносин органів державної влади і місцевого самоврядування з громадянами, у рамках якої влада розглядається як «постачальник послуг». Наведено основні принципи надання адміністративних послуг в умовах сучасної держави, а саме: задоволення потреб масового споживача, орієнтація на кінцевий результат, децентралізація владних повноважень.

Крім того, проведено системний аналіз сутності терміну «адміністративна послуга», виокремлено характерні риси адміністративних

послуг. Обґрунтовано, що необхідним є вдосконалення законодавства в частині визначення складу суб'єктів отримання адміністративної послуги.

Одержано результати аналізу сучасного стану системи надання адміністративних послуг. Виявлено недоліки, які негативно впливають на ефективність роботи суб'єктів надання цих послуг, а саме: 1) переважно управлінський характер роботи органів державної влади; 2) недосконала організація процесу надання адміністративних послуг; 3) низький рівень доступності адміністративних послуг.

З'ясовано, що базовою умовою суттєвого покращення процесу надання адміністративних послуг є підвищення рівня якості та ефективності інформаційних процесів, що мають місце при цьому, за рахунок упровадження сучасних ІКТ, зокрема і інтернет-технологій. Доведено, що базовою умовою для покращення ефективності інформаційних процесів при наданні адміністративних послуг є використання саме інтернет-технологій, що уможливорює надання адміністративних послуг у дистанційному режимі.

Установлено, що стримуючим фактором упровадження концепції «сервісної держави», тобто держави, яка надає максимально якісні адміністративні послуги, є недоліки законодавства щодо впровадження та використання ІКТ, зокрема наявні проблемні питання правового регулювання процесу надання адміністративних послуг у дистанційному режимі, тобто за умови використання інтернет-технологій.

На основі аналізу міжнародних документів ООН та документів Європейського Союзу (ЄС) доведено, що правове регулювання впровадження ІКТ, зокрема й інтернет-технологій, у діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування базується на правових механізмах регулювання процесу обміну інформацією між різними суб'єктами в дистанційному режимі.

З'ясовано, що у більшості іноземних країн відбувається зміна підходу до надання послуг населенню, яка ґрунтується на використанні переваг інтернет-технологій, розробляються загальнонаціональні концепції інформаційної взаємодії між органами влади та населенням.

На основі аналізу кращих іноземних практик (Франції, Німеччини, Канади, Австралії, Сінгапуру тощо) щодо обміну інформацією між різними суб'єктами в дистанційному режимі при наданні адміністративних послуг, виокремлено напрями удосконалення національного законодавства, з урахуванням міжнародних документів ООН та документів ЄС, зокрема щодо транскордонного надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, удосконалення системи ідентифікації особи, фіксації моменту відправлення та отримання повідомлення суб'єктами надання та отримання послуг.

Проаналізовано національне законодавство у сфері надання адміністративних послуг, що здійснюється за допомогою інтернет-технологій, визначено коло проблемних питань. Установлено, що якість інформаційної взаємодії знаходиться на низькому рівні через недосконале правове регулювання діяльності суб'єктів при реалізації певних інструментів інформаційної взаємодії за допомогою інтернет-технологій на всіх етапах процесу надання та отримання адміністративних послуг.

На основі проведеного порівняльно-правового дослідження акцентовано увагу на проблемних питаннях правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, що мають місце в українському законодавстві, зокрема таких, як: 1) юридично не визначено умови використання екранних форм подання інформації у разі їх заповнення безпосередньо на веб-сайті органу державної влади та місцевого самоврядування або на Єдиному порталі надання адміністративних послуг; 2) законодавчо не вирішено питання забезпечення дистанційної ідентифікації автора інформаційних повідомлень (суб'єкта звернення), а також існує невизначеність стосовно достовірності інформаційних матеріалів; 3) правова невизначеність засвідчення копій документів в електронному вигляді; 4) невизначеність правових умов фіксації часу дистанційного відправлення та одержання інформаційних матеріалів (електронних звернень і документів) тощо.

Запропоновано та досліджено соціальну модель інформаційної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій процесу надання та отримання адміністративних послуг, що здійснюється за допомогою інтернет-технологій, та проведено змістовний аналіз кожного етапу. За результатами аналізу удосконалено соціальну модель, шляхом доповнення додаткового етапу процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, а саме – етап консультування. Дослідження соціальної моделі процесу надання дистанційних адміністративних послуг дало змогу визначити повну множину інформаційних суспільних відносин, які мають відношення до цього процесу.

Опис множини норм правового регулювання інформаційних суспільних відносин запропонованої соціальної моделі уможливив формування відповідної правової моделі інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. При цьому було визначено структуру та зміст інформаційних правовідносин на кожному конкретному етапі процесу надання адміністративних послуг, а також, що є головним, – особливості правового регулювання інформаційних суспільних відносин, що мають місце у такому процесі.

Здійснено аналіз теоретичних підходів до визначення поняття «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій». Запропоновано авторське тлумачення терміну: «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій – це інформаційні суспільні відносини, що регулюються нормами інформаційного права та виникають у процесі інформаційної взаємодії між суб'єктами надання і отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, які мають суб'єктивні права та обов'язки».

Досліджено складові елементи інформаційних правовідносин при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, зокрема такі, як: суб'єкти, об'єкти та зміст. Запропоновано систему класифікації суб'єктів у

сфері надання адміністративних послуг за способом звернення і електронної відповіді, а саме: 1) суб'єкти звернення за адміністративною послугою щодо – консультування, інформаційного запиту, соціальної допомоги, юридично значущого документу, скарги на дію чи бездіяльність; 2) суб'єкти надання адміністративної послуги в залежності від способу участі в інформаційних правовідносинах (надання консультацій, реєстрація документів, хід розгляду заяв тощо).

Установлено, що при наданні адміністративних послуг інформаційним повідомленням притаманні специфічні особливості, в залежності від характеру звернення до суб'єкта надання адміністративної послуги на кожному етапі надання таких послуг. У результаті вдосконалено класифікацію об'єктів інформаційних правовідносин при наданні адміністративних послуг у дистанційному режимі в залежності від виду інформації, яка передається на кожному окремому етапі. Проаналізовано зміст інформаційних правовідносин, наведено стислий упорядкований перелік та опис прав і обов'язків суб'єктів (юридичний зміст) та юридичної відповідальності.

З'ясовано, що при електронній взаємодії громадян з владою використовуються інструменти веб-програмування, що мають інтерактивні можливості. Доведено, що правова визначеність юридичного статусу інформації, яка передається в електронній формі під час надання адміністративної послуги, є необхідною умовою для здійснення правочину, а саме для фіксації волевиявлення сторін, можливості перевірки її достовірності та можливості подальшого судового захисту порушених прав та інтересів учасників правочину.

Розкриті важливі проблеми юридичного визнання дійсності правочину, якщо при наданні адміністративних послуг необхідна інформація передавалася шляхом заповнення форм на веб-сторінках суб'єкта надання. Зазначена проблема має загальний характер для всіх випадків надання будь-яких послуг за допомогою інтернет-технологій (е-комерція, соціальні мережі, e-health тощо). Установлено, що для випадку використання мережі Інтернет,

яка є основним засобом комунікацій при наданні адміністративних послуг у дистанційному режимі, має місце певна анонімність учасників правових відносин. На базі одержаних результатів ретельного дослідження предметної сфери з'ясовано, що потребує удосконалення законодавча база електронної ідентифікації та можливість упровадження альтернативних технологій.

Доведено, що в умовах прогнозовано довготривалого співіснування систем паперового та електронного документообігу в різних організаціях державної влади та місцевого самоврядування, необхідним є визначення правового порядку засвідчення паперових копій електронних документів, а також удосконалення нормативно-правової бази для ведення нотаріальної діяльності у цьому напрямі. Установлено правові особливості фіксації моменту часу передачі та отримання певних відомостей та визначення місця розташування суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг за умови використання інтернет-технологій.

Розкриваються шляхи усунення законодавчих прогалин у досліджуваній сфері. В інтересах дослідження, уточнено поняття адміністративних послуг в частині реалізації та захисту прав і законних інтересів суб'єктів звернення завдяки більш чіткому визначенню результату адміністративної послуги, а також розширенню складу суб'єктів звернення. Акцентовано на необхідності закріплення на законодавчому рівні ознак документу, такого, як реквізит, що дає змогу його ідентифікувати.

Обґрунтовано необхідність доповнення функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг щодо: 1) заповнення декількома суб'єктами звернення однієї електронної форми заяви у разі колективного звернення; 2) копіювання і збереження запиту та інших електронних документів, необхідних для надання адміністративної послуги; 3) збереження в електронній формі змісту заяви у будь-який момент її заповнення; 4) доступу суб'єкта звернення до раніше поданих ним електронних звернень, до процесу та результату надання адміністративної послуги, який одержано у формі електронного документу.

Аргументовано необхідність створення правових умов для побудови системи публічних електронних реєстрів, дані яких потрібно використовувати для забезпечення принципу «єдиного вікна» при наданні адміністративних послуг. Основний зміст цих правових умов – це розробка єдиних правових вимог до створення, ведення, функціонування, взаємодії, адміністрування, модернізації, захисту, реорганізації та ліквідації публічних електронних реєстрів, що створить умови для обміну електронними повідомленнями між інформаційними системами різних суб'єктів надання адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет.

Запропоновано шляхи вдосконалення правової регламентації процесу заповнення та завантаження заяв в електронній формі на отримання адміністративної послуги. Сформульовано рекомендації щодо закріплення у законодавстві вимог до формату таких заяв та інших документів, які необхідно подавати для отримання адміністративних послуг. Запропоновано нормативно визначити як додаткові, вимоги до переліку стандартних обов'язкових реквізитів, які притаманні паперовому документу.

З'ясовано, що правове регулювання процесу ідентифікації суб'єктів отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій потребує удосконалення, з метою підвищення надійності, безпечності, прозорості та відкритості інформаційної взаємодії органів надання та отримання адміністративних послуг. Акцентовано увагу на доцільності введення в законодавство правової норми, яка б передбачала використання ідентифікації фізичної особи без прив'язки до конкретного місця розташування при наданні адміністративних послуг. Обґрунтовано пропозицію щодо доцільності вдосконалення дефініцій законодавчих термінів: «оригінал електронного документу» та «копія електронного документу».

Ключові слова: інформаційне право, адміністративна послуга, інформаційна взаємодія, інформаційна взаємодія між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг, інтернет-технології.

SUMMARY

Kravchuk I. M. Legal regulation of the provision of administrative services using Internet technologies. – The manuscript.

A thesis submitted in fulfillment of the requirements for the scientific degree of Candidate of Legal Sciences in specialty 12.00.07 – administrative law and process; financial law; information law. – National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute”, Research Institute of Informatics and Law of the National Academy of Law Sciences of Ukraine, – Kyiv, 2021.

The dissertation research is devoted to a comprehensive examination of theoretical and practical issues of legal regulation of information interaction between subjects who are involved in the process of providing administrative services using Internet technologies.

The dissertation analyzes the influence of the processes that exist in the modern information society, the relationship between the state and the population. It was found that as a result of the widespread introduction of information and communication technologies (ICT), the basic component of which is Internet technologies, which transform the functions of public administration. Such changes in functions, characteristic, first of all, of the executive branch, are conditioned by the implementation of the concept of the “service” nature of the relationship between state authorities and local self-government bodies with citizens, within the framework of which the government is regarded as a “service provider”.

The author provides the basic principles of providing administrative services in a modern state, namely: meeting the needs of the mass consumer, focus on the final result, decentralization of power.

In addition, a systematic analysis of the essence of the term «administrative service» has been carried out, the characteristic features of administrative services have been highlighted. It has been substantiated that it is necessary to improve

legislation in terms of determining the composition of the subjects of receiving public services.

The results of the analysis of the current state of the system for the provision of administrative services have been obtained. The article highlights the disadvantages that negatively affect the efficiency of the subjects of the provision of these services: 1) predominantly managerial nature of the work of public authorities; 2) imperfect organization of the process of providing administrative services; 3) low level of accessibility of administrative services.

It was found that the basic condition for a significant improvement in the process of providing administrative services is to increase the quality and efficiency of information processes that take place, through the introduction of modern ICT, including Internet technologies. It is proved that the basic condition for increasing the efficiency of information processes in the provision of administrative services is the use of Internet technologies, allows to provide administrative services remotely.

It was revealed that the limiting factor in the introduction of the concept of a «service state», that is, a state that provides the highest quality administrative services, is the lack of legislation on the implementation of ICT, in particular, problematic issues of legal regulation of the process of providing administrative services remotely using Internet technologies.

Based on the analysis of international and European Union (EU) documents, it is proved that the legal regulation of the introduction of ICT, including Internet technologies in the activities of public authorities is based on legal mechanisms to regulate the exchange of information between different entities remotely. It has been established that in most foreign countries there is a change in the approach to the provision of services to the population, based on the use of the advantages of Internet technologies, national concepts of information interaction between the authorities and the population are being developed.

Based on the analysis of the best foreign practices (France, Germany, Canada, Australia, Singapore, etc.) on the exchange of information between various entities remotely in the provision of administrative services, directions for improving

national legislation are identified, taking into account international UN documents and EU documents, in particular, on the cross-border provision of administrative services using Internet technologies, improving the personal identification system, fixing the moment of sending and receiving messages by the subjects of providing and receiving services.

The national legislation in the field of providing administrative services using Internet technologies, identified a range of problematic issues. It was found that the quality of communication is at a low level. The reason for this is the gaps in the legal regulation of the activities of subjects in the implementation of certain instruments of information interaction using Internet technologies at all stages of the decision-making process.

On the basis of the conducted legal research, attention is focused on the problematic aspects of legal regulation of the provision of administrative services using Internet technologies, which take place in Ukrainian legislation. Namely: 1) the conditions for the use of screen forms for presenting information are not legally determined if they are filled out directly on the website of a public authority or on the Unified Portal for the provision of administrative services; 2) the issue of remote identification of the author of information messages (subject of circulation), elimination of uncertainty regarding the reliability of information materials has not been legally resolved; 3) the certification of copies of documents in electronic form is not regulated by regulatory legal acts; 4) the legal conditions for fixing the time of remote sending and receiving of information materials (electronic requests and documents) have not been determined.

A social model of information interaction between the subjects of the provision of administrative services using Internet technologies and a meaningful analysis of each stage is proposed and investigated. Based on the results of the analysis, the social model was improved by introducing an additional stage in the process of providing administrative services using Internet technologies, namely: the stage of consulting. The study of the social model of the process of providing remote

administrative services made it possible to determine the full set of informational public relations that are related to this process.

The description of the set of norms of legal regulation of information public relations of the proposed social model made it possible to form an appropriate legal model of information interaction between the subjects of providing and receiving administrative services using Internet technologies. At the same time, the structure and content of information legal relations at each specific stage of the process of providing administrative services were determined, as well as, what is most important, the features of the legal regulation of information public relations that take place in such a process.

The analysis of theoretical approaches to the definition of the concept of «information legal relationship in the provision of administrative services using Internet technologies» The author's definition of such information legal relations is proposed - these are information public relations regulated by the rules of information law, and arise in the process of information interaction between the subjects of providing and receiving administrative services using Internet technologies, which have subjective rights and obligations.

The elements of information legal relations, such as subjects, objects and content, are investigated. A system of classification of subjects in the field of providing administrative services according to the method of appeal and electronic response is proposed, namely: 1) subjects of applying for an administrative service regarding - consultation, information request, social assistance, a legally significant document, complaint about action or inaction; 2) the subjects of the provision of public services, depending on the method of participation in information legal relations (provision of consultations, registration of documents, the course of consideration of applications, etc.).

It was revealed that information in the provision of administrative services has specific features, depending on the nature of the appeal to the subject of the provision of public services at each stage of the provision of such services. As a result, the classification of objects of information legal relations in the provision of remote

administrative services has been improved, depending on the type of information transmitted at each separate stage. The content of information legal relations is analyzed, a short-ordered list and description of the rights and obligations of subjects (legal content) and legal responsibility are provided.

It is shown that in the electronic interaction of citizens with the authorities, web programming tools are used that provide interactivity. It is proved that the legal legitimization of information transmitted in electronic form when providing an administrative service is a prerequisite for the implementation of the transaction, namely, for fixing the will of the parties, the possibility of verifying its reliability and further judicial protection of the violated rights and interests of the parties to the transaction.

The important problems of legal recognition of the validity of the transaction are disclosed if, when providing administrative services, the necessary information was transmitted by filling out forms on the web pages of the subject of provision. This problem is general for all cases of providing any services using Internet technologies (e-commerce, social networks, e-health, etc.). It has been determined that for the case of using the Internet, which is the main means of communication when providing administrative services in a remote mode, there is a certain anonymity of the participants in legal relations. Based on the results of a thorough study of the subject area, it has been established that the legislative framework for electronic identification and the use of alternative technologies needs to be improved.

It is proved that in the conditions of the predictably long coexistence of paper and electronic document management systems in various organizations of state power and local self-government, it is necessary to determine the legal procedure for certifying paper copies of electronic documents, as well as to improve the regulatory framework for conducting notarial activities in this direction.

The legal features of fixing the time of transmission and receipt of certain information and determining the location of the subjects of circulation and subjects

of the provision of administrative services when using Internet technologies have been established.

The ways of eliminating legislative gaps in the studied area are revealed. In the interests of the study, the concept of administrative services has been clarified in terms of the implementation and protection of the rights and legitimate interests of the subjects of circulation due to a clearer definition of the result of public services, as well as the expansion of the composition of subjects of circulation. The need to consolidate at the legislative level the characteristics of a document, such as a requisite, is noted, which allows it to be identified.

The necessity of supplementing the functional capabilities of the Unified State Portal of Administrative Services is substantiated as follows: 1) filling in by several subjects of circulation of one electronic application form in case of joint application; 2) copying and saving the request and other electronic documents necessary for the provision of public services; 3) saving the content of the application in electronic form at any time when filling it out; 4) access of the subject of appeal to the previously submitted electronic applications and to the outcome of the provision of public services, which was received in the form of an electronic document.

The necessity of creating legal conditions for building a system of public electronic registers is substantiated, the data of which must be used to ensure the principle of a «single window» in the provision of administrative services. The main content of these legal conditions is the development of uniform legal requirements for the creation, maintenance, interaction, administration, modernization, reorganization and liquidation of public electronic registries, will provide the opportunity to exchange electronic messages between information systems of various subjects of the provision of administrative services using the Internet.

It was found that the legal regulation of the process of filling out and downloading applications in electronic form for receiving an administrative service requires significant improvement. In addition, it was established that it is necessary to establish in the legislation the requirements for the format of such applications and other documents that must be submitted to receive administrative services. It is

proposed to define the following normatively as additional requirements in the list of standard mandatory details inherent in a paper document: the presence of an electronic mark: the time of creation, signing and sending of the document; an electronic note on changes and additions to the document, if any, with a definition of the time and content of these changes.

The ways of improving the legal regulation of the process of filling out and uploading applications in electronic form for receiving public services are proposed. Recommendations were formulated for enshrining in legislation the requirements for the format of such applications and other documents that must be submitted to receive administrative services. It is proposed to define as additional normatively the requirements for the list of standard mandatory details inherent in a paper document.

It was found that the legal regulation of the process of identifying subjects of receiving administrative services using Internet technologies requires improvement in order to increase the transparency and openness of information interaction between bodies providing and receiving administrative services. Attention is focused on the advisability of introducing into the legislation a legal norm that allowed the use of identification of an individual without reference to a specific location when providing administrative services. The proposal on the expediency of improving the definitions of the terms: «original electronic document» and «copy of an electronic document» is substantiated.

Key words: information law, administrative service, information interaction, information interaction between the subjects of the provision and receipt of administrative services, Internet technology.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Попова І. М. Правове регулювання засвідчення копій електронних документів. *Правова інформатика*. 2011. № 3 (31). С. 43-49.
2. Попова І. М., Баранов О. А. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2 (38). С. 242-247.
3. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 23-30.
4. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2014. № 4 (44). С. 74-78.
5. Кравчук І. М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг. *Інформація і право*. 2019. №1(28). С. 52-60.
6. Кравчук І. М. Аналіз стану розбудови системи надання електронних адміністративних послуг. *Порівняльно-аналітичне право: електрон. наук. фахове вид.* 2015. № 6. С. 197-199. URL: http://pap-journal.in.ua/wp-content/uploads/2020/07/6_2015.pdf
7. Кравчук І. М. Класифікація адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. *Публічне право*. 2015. № 4. С. 282-288.
8. Кравчук І. М. Особенности правового регулирования дистанционных административных услуг. *Leges et Vita*. 2016. №11. С. 61-64.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

9. Баранов О. А., Попова І. М. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування. *Модернізація державного управління, державної служби і кадрової політики: зб. доп. щоріч.*

Рішельєвських акад. читань, (м. Одеса, 15-17 вересня 2010 р.). Одеса: Юридична література, 2010. С. 79-81.

10. Попова І. М. Правові засади використання інформаційних технологій органами виконавчої влади України. *Сучасні інформаційні системи і технології*: матеріали першої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 15-18 травня 2012 р.). Суми: Сумський державний університет, 2012. С. 217.

11. Кравчук І. М. Правове регулювання місця розташування суб'єктів електронних адміністративних послуг. *Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Херсон, 15-18 травня 2012 р.). Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2013. С. 156-157.

12. Кравчук І. М. Актуальність правового регулювання взаємодії учасників надання та отримання адміністративної послуги. *Сучасні інформаційні системи і технології*: матеріали третьої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 14-16 травня 2014 р.). Суми: Сумський державний університет, 2014. С. 147.

13. Кравчук І. М. Аналіз міжнародного законодавства щодо регулювання дистанційних адміністративних послуг. *Правотворча та правозастосовча діяльність: теорія, практика, професійний досвід*: матеріали міжнародної юридичної науково-практичної Інтернет-конференції «Актуальна юриспруденція», (м. Київ, 03 березня 2015 р.). Київ, 2015. С. 41-45 URL: http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=990%3A030315-10&catid=116%3A2-0315&Itemid=151&lang=en.

14. Кравчук І. М. Удосконалення законодавства щодо надання дистанційних адміністративних послуг. *Пріоритетні напрями модернізації системи права України*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (Кривий Ріг, 13-14 листопада 2015 р.). Кривий Ріг: ДВНЗ «Криворізький національний університет», 2015. С. 113-116.

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

16. Кравчук І. М. Зміст інформаційних правовідносин при взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. *Нові завдання юридичної науки в Україні та в країнах ЄС*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Мішкольц, Угорщина 19–20 квітня 2019 р.). Мішкольц: Izdevniecība «Baltija Publishing», 2019. С. 239-241.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	21
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ УМОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ	32
1.1. Генезис досліджень взаємовідносин державної влади та місцевого самоврядування з громадянами щодо надання адміністративних послуг	32
1.2 Досвід правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в зарубіжних країнах.....	47
1.3. Стан національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в Україні	55
Висновки до Розділу 1	72
РОЗДІЛ 2___ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ РЕГУЛЮВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ- ТЕХНОЛОГІЙ	75
2.1. Соціальна та правова моделі інформаційної взаємодії в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій	75
2.2. Теоретико-методологічні положення здійснення інформаційних правовідносин в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	86
2.3. Правові проблеми забезпечення правової визначеності застосування електронних форм інформації, ідентифікації суб'єктів та фіксації часу при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій	108
Висновки до Розділу 2	118
РОЗДІЛ 3___ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ	122
3.1 Загальні методологічні підходи щодо удосконалення національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	122

3.2 Правові механізми забезпечення легальності електронних форм
інформації, ідентифікації суб'єктів, фіксації часу, засвідчення копій
електронних документів 133

Висновки до розділу 3..... 154

ВИСНОВКИ 159

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ: 166

ДОДАТКИ 196

ВСТУП

Актуальність теми. Досвід демократичних країн, міжнародно-правові документи, праці науковців свідчать про те, що ефективність діяльності державної влади та місцевого самоврядування вимірюється, зокрема, рівнем задоволення потреб громадян у процесі надання та отримання адміністративних послуг та якістю трансформації системи державного управління в «сервісну державу». Забезпечення прав та задоволення інтересів громадян стає можливим за умови налагодження ефективної інформаційної взаємодії між суб'єктами адміністративних послуг лише на основі широкого використання інтернет-технологій, що дає змогу реалізувати дистанційний спосіб їх отримання, який значно зменшує корупційні ризики внаслідок усунення необхідності безпосереднього спілкування.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), базовою складовою яких є інтернет-технології, може створити умови для задоволення всіх громадян функціонуванням системи надання адміністративних послуг, шляхом забезпечення однакових стандартів обслуговування, низького рівня відмови від обслуговування, високого ступеня доступності, а також високої якості обслуговування.

Проведений аналіз свідчить про низьку якість процесу надання адміністративних послуг в Україні, що обумовлюється недостатнім рівнем інформаційної взаємодії між владою і громадянами. Однією з основних причин низької якості інформаційної взаємодії влади та громадян є недосконалість правового регулювання обороту інформації в умовах застосування інтернет-технологій у процесі надання адміністративних послуг.

Отже, існує суперечність між метою значно підвищити якість процесу надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування шляхом упровадження інтернет-технологій та незадовільним станом інформаційної взаємодії між всіма суб'єктами зазначеного процесу внаслідок недосконалого законодавства, що регулює таку взаємодію.

Вирішення завдання вдосконалення національного законодавства можливо лише на основі дослідження особливостей правового регулювання інформаційної взаємодії у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

У такий спосіб проведення досліджень щодо визначення теоретико-методологічних та практичних положень удосконалення правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, з метою забезпечення їх доступності та високого рівня якості, з урахуванням особливостей застосування інтернет-технологій, є актуальним та суспільно необхідним.

Теоретичним підґрунтям дисертаційного дослідження в частині правового регулювання суспільних відносин в інформаційній сфері слугували праці вчених з інформаційного права, зокрема: І. В. Арістової, О. А. Баранова, К. І. Белякова, В. М. Брижка, О. Д. Довганя, О. О. Золотар, Л. П. Коваленко, В. А. Копилова, І. Ф. Коржа, Г. М. Красноступ, А. М. Новицького, В. Г. Пилипчука, Н. А. Савінової та інших.

Питання правових аспектів надання адміністративних послуг досліджено у наукових працях: В. Б. Авер'янова, К. К. Афанасьєва, Ю. П. Битяка, О. М. Буханевича, І. В. Венедиктової, І. П. Голосніченка, І. Б. Коліушка, В. К. Колпакова, К. В. Ніколаєнка, В. П. Тимощука, К. А. Фуглевич.

Окремі питання інформаційної взаємодії між державою та громадянами, зокрема, і при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, висвітлено в роботах: О. П. Голобуцького, М. С. Демкової, М. В. Дубняк, П. С. Клімушкіна, О. С. Конотопцева, І. С. Куспляка, В. Г. Логвінова, М. О. Репецької, О. Г. Туркової, І. О. Тищенкої, С. А. Чукут, А. В. Чучковської.

Однак зазначені дослідження лише фрагментарно висвітлювали окремі аспекти надання адміністративних послуг в умовах застосування ІКТ, зокрема й інтернет-технологій. Тому вирішення проблеми вдосконалення правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-

технологій, з метою забезпечення їх доступності та високого рівня якості, потребує проведення додаткових наукових розвідок.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. За своїм змістом і спрямованістю наукового пошуку тема дисертації пов'язана з реалізацією положень Конституції України, Законів України «Про інформацію», «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2007–2015 роки», «Про адміністративні послуги», «Про електронні документи і електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги»; розпоряджень Кабінету Міністрів від 15 лютого 2006 р. № 90-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», від 20 вересня 2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні», від 30 січня 2019 р. № 37-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019–2020 роки» та інших нормативно-правових документів.

Дисертацію виконано з урахуванням «Стратегії розвитку наукових досліджень Національної академії правових наук України на 2016–2020 роки», затверджених Загальними зборами НАПрН України 03.03.2016 р.

Дослідження проведено в рамках науково-дослідної роботи Науково-дослідного інституту інформатики і права НАПрН України «Теоретико-методологічні засади правового регулювання суспільних відносин в умовах використання технологій Інтернет речей» (січень 2017 р. – грудень 2019 р., ДР № 0116U007744), «Правове забезпечення застосування цифрових технологій в умовах трансформації суспільства» (січень 2020 р. – грудень 2023 р., ДР № 0116U003166) та «Теоретико-правові основи захисту прав, свобод і безпеки людини в інформаційній сфері» (січень 2018 р. – грудень 2022 р., ДР № 0117U007745). Тема затверджена Вченою радою Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут», протокол № 2 від 07 лютого 2011 року. Результати дослідження було розглянуто та обговорено на розширеному засіданні кафедри інформаційного

права та права інтелектуальної власності Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (висновок від 3 лютого 2021 року).

Мета і завдання дослідження. *Мета* дисертаційної роботи полягає у комплексному напрацюванні теоретико-методологічних та практичних положень удосконалення національного законодавства щодо правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, з метою забезпечення їх доступності та якості.

Для реалізації зазначеної мети, необхідно виконати такі *завдання*:

- провести аналіз наукових джерел, міжнародно-правових документів, законодавства іноземних країн, кращих іноземних практик щодо переваг та недоліків надання адміністративних послуг в умовах використання інтернет-технологій, а також стану правового регулювання процесу їх надання;
- визначити напрями досліджень на основі результатів проведення порівняльно-правового аналізу українського законодавства, актів міжнародного права та іноземного законодавства з адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій;
- запропонувати соціально-правову модель інформаційної взаємодії процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій для подальшого визначення правових характеристик інформаційних правовідносин, які мають місце на будь-яких етапах цього процесу;
- здійснити класифікацію інформаційних суспільних відносин на кожному етапі процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, визначити вичерпний перелік суб'єктів, дотичних до цього процесу, уточнити зміст їх дій та особливості інформаційних процесів;
- розкрити недоліки чинного національного законодавства, що застосовується на певних етапах процесу надання адміністративних послуг при застосуванні інтернет-технологій та запропонувати шляхи його вдосконалення;

– встановити особливості термінологічної системи відповідно до теми дослідження та її праворозуміння і надати визначення та вдосконалити дефініції основних термінів;

– розробити рекомендації щодо удосконалення законодавства в частині правового регулювання інформаційної взаємодії при наданні та отриманні адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій.

Об’єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у процесі надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Предмет дослідження – правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

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

Завдяки *формально-логічному та порівняльно-правовому методам* було досліджено – іноземні та українські нормативно-правові акти на предмет закріплення в них інформаційних прав, обов’язків та способів реалізації інформаційної взаємодії при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій (підрозділи 1.2, 1.3, 2.1, 2.2), що дало змогу виявити шляхи вдосконалення українського законодавства та його гармонізації з нормами міжнародного права в частині правового регулювання інформаційних суспільних відносин у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, а також сформулювати пропозиції щодо змін до законодавства (підрозділи 3.2, 3.3). *Формально-логічний метод* сприяв виявленню прогалин, які існують у правовій регламентації змісту

інформаційних суспільних відносин між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг, які надаються за допомогою інтернет-технологій (підрозділ 2.3).

Використання *системно-структурного методу* забезпечило можливість визначити структуру та критерії класифікації інформаційних суспільних відносин між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг, з використанням інтернет-технологій із зазначенням об'єкту цих відносин (підрозділ 1.3). Об'єднання *методів синтезу моделювання* та *системно-структурного аналізу* дало змогу запропонувати соціальну модель інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій та визначити особливості інформаційних суспільних відносин у процесі інформаційної взаємодії цих суб'єктів (підрозділи 2.1, 2.2). Поєднання *герменевтичного* та *логіко-семантичного методів* забезпечило встановлення меж інтерпретації основних понять, що розроблені у дослідженні, а також визначення меж запозичення із суміжними напрямками досліджень – інформаційним правом, адміністративним правом та удосконалення термінологічного апарату інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій (підрозділи 2.2, 3.1) *Діалектичний* та *історичний методи* дали змогу простежити витоки проблеми невизначеності правового регулювання інформаційних суспільних відносин у системі надання адміністративних послуг, унаслідок наявності їх особливостей за умови застосування інтернет-технологій (підрозділи 1.3, 3.1). *Статистичний метод* використано при обробці результатів дослідження виконання вимог законодавства щодо інформаційного наповнення веб-сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування (підрозділ 1.2).

Крім того, з урахуванням специфіки предметної сфери, яка досліджувалася, поряд з роботами з теорії галузей права, широко використовувалися наукові розробки з економіки, державного управління,

електронного урядування та електронної торгівлі, телекомунікацій, інтернет-технологій тощо.

Нормативно-правову базу дисертації становили: Конституція України, закони України, укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, нормативно-правові акти центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, акти міжнародного права, документи Ради Європи, нормативно-правові акти окремих держав світу, що регулюють інформаційні суспільні відносини у сфері надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Науково-теоретичною основою дослідження слугували теоретико-методологічні розробки та монографічні дослідження вітчизняних фахівців у галузі інформаційного, адміністративного права і процесу, цивільного права та інших галузей права, інформаційного суспільства, електронного урядування, електронної торгівлі, телекомунікацій, інтернет-технологій тощо.

Емпіричну основу дослідження склали аналітичні та оглядові матеріали, довідкова література щодо різних складових інформаційних суспільних відносин у сфері надання адміністративних послуг тощо, які опубліковані у різних літературних джерелах.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що дисертація є однією із перших у сучасній вітчизняній правовій науці комплексною науковою працею, в якій виконано важливе наукове завдання щодо формування теоретико-методологічних та практичних положень правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, з метою забезпечення їх доступності та якості, шляхом подальшого розвитку низки положень теорії інформаційного права та формування науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення національного законодавства, дотичного до теми досліджень.

У результаті проведеного дослідження сформульовано низку наукових положень, висновків та рекомендацій, зокрема:

вперше:

– запропоновано методологію проведення класифікації інформаційних суспільних відносин відповідно до кожного етапу процесу надання або отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, введено додатковий етап процесу надання адміністративних послуг для покращення якості інформаційної взаємодії, а також запропоновано визначення терміну «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій»;

– на підставі проведеної класифікації інформаційних суспільних відносин, визначено особливості та недоліки правового регулювання інформаційної взаємодії на кожному етапі процесу надання адміністративних послуг, які обумовлені використанням інтернет-технологій;

– обґрунтовано необхідність введення в національне законодавство правової вимоги щодо формату та переліку реквізитів електронного документу, який створюється за допомогою інтерактивної екранної форми безпосередньо на веб-порталі/веб-сайті, для визначення юридичного статусу інформації, що передається в процесі надання адміністративної послуги;

удосконалено:

– соціальну та правову модель інформаційної взаємодії в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій для подальшого визначення правових характеристик складових інформаційних правовідносин (їх змісту, суб'єктів та об'єктів), які мають місце на будь-яких етапах цього процесу;

– дефініції термінів, що описують інформаційну взаємодію у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, зокрема таких, як: «адміністративна послуга», «електронний документ», «оригінал електронного документу», «паперова копія електронного документу»;

– правові механізми регулювання інформаційної взаємодії між суб'єктами процесу надання адміністративних послуг при застосуванні інтернет-технологій на основі запропонованого структурування послідовності етапів їх надання та визначення правових вимог до змісту та форми інформації

(об'єкту інформаційних правовідносин), з метою усунення недоліків чинного національного законодавства;

дістали подальшого розвитку:

- розуміння вирішального значення оцінки стану інформаційної взаємодії суб'єктів для забезпечення якості процесу надання адміністративної послуги, як базового чинника визначення необхідності вдосконалення інформаційного законодавства з урахуванням особливостей використання інтернет-технологій;

- теоретичні положення щодо визначення особливостей об'єктів, суб'єктів та змісту (юридичних прав, обов'язків і відповідальності) інформаційних правовідносин на конкретних етапах процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій;

- визначення змісту та переліку етапів процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій;

- положення щодо вдосконалення чинного законодавства України з питань надання адміністративних послуг, які надаються за допомогою інтернет-технологій.

Практичне значення одержаних результатів проведеного дослідження полягає у тому, що вони можуть бути використані у:

- *науково-дослідній роботі* – для подальшого дослідження актуальних правових проблем регулювання інформаційної взаємодії у сфері повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування за умови застосування інтернет-технологій;

- *нормотворчості* – для формулювання пропозицій і рекомендацій щодо прийняття нових або удосконалення діючих законів та підзаконних нормативно-правових актів у досліджуваній сфері;

- *правозастосовній сфері* – при формуванні правових механізмів надання органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій (Довідка Директорату територіального та місцевого розвитку Секретаріату Кабінету

Міністрів України від 20.11.2019 р., Акт впровадження Центру комплексних досліджень з питань антимонопольної політики Антимонопольного комітету України від 03.10.2019 р.);

– *освітньому процесі* – при проведенні лекцій та практичних занять з навчальної дисципліни «Нормативні засади телекомунікацій» (Довідка Інституту телекомунікаційних систем КПІ ім. Ігоря Сікорського від 26.11.2019 р. № 7/420).

Особистий внесок здобувача. Дисертаційне дослідження є самостійною науковою працею. Наукова новизна, висновки та рекомендації сформульовані автором самостійно, обґрунтовані на підставі особистих досліджень та міркувань. Із наукової праці, опублікованої у співавторстві, використано лише ті ідеї та положення, які одержано особисто здобувачем. Особистий внесок автора в наукові праці, виконані у співавторстві становлять: 80 % – у статті «Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг». При використанні наукових праць інших учених, нормативно-правових актів, джерел емпіричної інформації, на них зроблено відповідні посилання.

Апробація результатів дослідження. Основні положення й висновки дисертації оприлюднено на міжнародних науково-практичних конференціях, академічних читаннях, зокрема на: щорічних Рішельєвських академічних читаннях «Модернізація державного управління, державної служби і кадрової політики» (м. Одеса, 15–17 вересня 2010 р.); I Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні інформаційні системи та технології» (м. Суми, 15–18 травня 2012 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу» (м. Херсон, 14–15 червня 2013 р.); III Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні інформаційні системи та технології» (м. Суми, 14–16 травня 2014 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Пріоритетні напрями модернізації системи права України» (м. Кривий Ріг, 13–14 листопада 2015 р.); Міжнародній науково-

практичній конференції «Юридична наука та практика: виклики сучасних євроінтеграційних процесів» (м. Братислава (Словацька Республіка), 27–28 листопада 2015 р.); Міжнародній юридичній науково-практичній Інтернет-конференції «Актуальна юриспруденція» (м. Київ, 3 березня 2015 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Нові завдання юридичної науки в Україні та в країнах ЄС» (м. Мішкольц (Угорщина), 19–20 квітня 2019 р.).

Публікації. Основні теоретичні та практичні положення дисертаційного дослідження висвітлено у 16 публікаціях, зокрема: 8 статтях, 7 з яких опубліковано у наукових фахових виданнях у галузі юридичних наук, перелік яких затверджено МОН, 2 з яких включені до міжнародних науково-метричних баз, 1 – у зарубіжному науковому виданні, яке включено до міжнародних науково-метричних баз, а також у 8 тезах доповідей на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях та читаннях.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотації, вступу, трьох розділів, логічно об'єднаних у вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 203 сторінки, з них основного тексту – 145 сторінок. Список використаних джерел налічує 250 найменувань і займає 30 сторінок. 4 додатки розміщено на 8 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ УМОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Генезис досліджень взаємовідносин державної влади та місцевого самоврядування з громадянами щодо надання адміністративних послуг

Ще наприкінці 1970-х років в багатьох країнах розпочалося переосмислення взаємовідносин державної влади з громадянами. В результаті в державному управлінні набуло розвитку впровадження моделі теорії нового публічного менеджменту (New Public Management), яка запозичила основні ідеї з управління в приватному секторі [8]. В подальшому було розроблено ще ряд теорій модернізації державного управління, такі як: нова інституційна теорія, концепція політичних мереж та синергетичний підхід тощо [2]. В світі почалось визначення нових пріоритетів взаємовідносин державної влади з громадянами, а саме: підвищення ефективності діяльності державних органів, орієнтація на задоволення попиту населення, наближення органів виконавчої влади до громадянина, орієнтація на результат тощо. На основі цих пріоритетів в розвинених країнах розпочалося реформування системи надання державних послуг, які повинні були стати орієнтованими на споживача та надаватись на засадах доступності, якості, підвищення прозорості та оперативності. В цей же час відбувається інформаційна революція, яка дала поштовх до впровадження ІКТ, зокрема і інтернет-технологій в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування.

Визнано, що розвиток системи адміністративних (державних, управлінських, публічних) послуг є найбільш пріоритетним напрямом для більшості демократичних країн. Загальнотеоретичні правові проблеми щодо сфери надання адміністративних послуг досліджувались такими вченими як: В. Б. Авер'янов [13], К. К. Афанасьєв [19], Ю. П. Битяк [15], І. П. Голосніченко [14], Т. О. Коломоєць [16], І. Б. Коліушко [81], Є. О. Легеза [111], О. В.

Кузьменко [106], В. П. Тимощук [222] та ін. Серед західних науковців, що вивчають питання надання «публічних» послуг можна відмітити наступних авторів: А. А. Armstrong [2], D. Albury [1], J. Hartley [6], L. Matei, A. Matei [7], J. Ziller [11], T. Christensen, P. Laegreid [3] та ін.

Дисертаційні дослідження правових аспектів надання адміністративних послуг здійснено в роботі Г. М. Писаренко, в якій детально розглянуто загальну характеристику адміністративних послуг в Україні [141]. В своїй роботі О. Ю. Іващенко визначив перспективи нормативного регулювання адміністративних послуг в Україні [69]. В дослідженні К. А. Фуглевич розглянуто основні підходи до визначення поняття «адміністративна послуга», досліджено різні аспекти діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, а також проаналізовано сучасний стан правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні [20]. На думку В. Б. Авер'янова «важливою умовою розвитку українського суспільства є створення сучасної ефективної системи державного управління, основною метою якої повинно бути формування такої системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння інтересам народу» [12]. Концептуально зміст системи надання адміністративних послуг сформував В. П. Тимощук: «...людина, її права та свободи в Україні визнані головною соціальною цінністю, а провідним завданням органів виконавчої влади визначено саме надання якісних послуг громадянам. Відповідно, громадяни у відносинах із владою є не прохачами, а споживачами послуг. Наряду з цим держава в особі публічних суб'єктів орієнтується на потреби особи, так само як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача (“клієнта”), його запити та очікування...» [221, 223].

Цілком поділяємо думку І. В. Венедіктової про те, що держава повинна служити людині – надавати певні обов'язкові послуги, тобто бути постачальником цих послуг, а ступінь розвитку цієї діяльності «є певним лакмусом у визначенні політики в державі» [38].

Концептуальне значення створення різнобічних можливостей для реалізації громадянами своїх прав та законних інтересів відмічає І. Ф. Корж, якій вважає, що, це має знаходити своє вираження також у створенні системи надання різного роду публічних послуг, зокрема, адміністративних послуг [88]. Про те, що змінилися пріоритети взаємовідносин державної влади з громадянами пише й Г. М. Писаренко, зауважуючи, що «Конституцією України проголошено перехід від пануючої у минулому ідеології домінування держави, державних інтересів над індивідуальними, до ідеології служіння держави людині, гарантування, забезпечення і захисту державою основних прав і свобод людини і громадянина» [141]. Таким чином, ми спостерігаємо, що трансформація уявлення соціального змісту відносин громадянин-держава відбувається не лише у науковому дискурсі, а і в практичному житті. Якщо раніше громадянин виступав, як правило, об'єктом державно-управлінського впливу, то на сьогодні він стає рівноправним суб'єктом відносин громадянин-держава. Більш того, через свій соціальний статус носія влади громадянин може вимагати від держави як нових за змістом адміністративних послуг, так і забезпечення відповідного рівні якості їх надання [27].

Отже, сучасне розуміння соціального призначення держави дає підґрунтя для розвитку концепції «сервісного» характеру взаємовідносин державної влади та місцевого самоврядування з громадянами, у рамках якої влада розглядається як «постачальник послуг», система державного управління як організація з надання державних послуг, а громадянин – їх замовник і споживач [231]. В цілому можна стверджувати, що за переконанням багатьох фахівців та експертів в якості основного напрямку розвитку демократичного врядування визнається орієнтація на задоволення потреб отримувача адміністративних послуг за рахунок підвищення ефективності інформаційної взаємодії між суб'єктами адміністративних послуг на всіх етапах процесу їх надання [101]. З урахуванням думок, які висловлені у роботах Я. В. Коженко [79], А. В. Соколова [216], І. Кресіної [105] та О. Бориславської [53], сформулюємо основні принципи надання

адміністративних послуг в умовах сучасної держави: 1. *Задоволення потреб споживача.* Метою надання послуг завжди є задоволення потреб їх споживача, тобто виконання запитів на надання адміністративних послуг повинно відповідати вимогам споживачів, до основних з яких слід віднести: своєчасність, зручність, надійність, правова захищеність. 2. *Орієнтація на кінцевий результат.* На невисоку якість надання адміністративних послуг суттєвий вплив має людський фактор, що обумовлено, на наш погляд, низькою мотивацією державних службовців, які задіяні в процесі їх надання, та невизначеністю юридичної відповідальності за ненадання або неналежне надання послуги. Задля зменшення негативного впливу людського фактору, необхідно, щоб державні службовці були орієнтовані та мотивовані на кінцевий результат надання адміністративних послуг, зокрема, на такі критерії, як результативність, ефективність та якість послуг. 3. *Децентралізація владних повноважень.* Децентралізація повноважень на рівень місцевих органів влади щодо надання адміністративних послуг створить умови для кардинального вирішення питання максимальної наближеності суб'єктів надання послуг до їх отримувачів за рахунок того, що органи місцевого самоврядування зможуть самостійно приймати рішення з питань місцевого значення.

Дискусійним питанням у науковій літературі є визначення назви послуг, що надаються органами державної влади та місцевого самоврядування для задоволення потреб громадян і забезпечення їх прав. Дискутується використання наступних назв: управлінські послуги, адміністративні послуги, державні послуги та публічні послуги. Але, як в наукових джерелах, так і в законодавстві спостерігається стійка тенденція щодо переважного використання терміну «адміністративні послуги», який більше відповідає змісту цієї категорії, оскільки вказує на сутнісні ознаки суб'єкту, який надає такі послуги (адміністрацію, адміністративні органи), а також характеризує владно-публічну (адміністративну) природу діяльності щодо надання цих послуг [129].

Узагальнюючи погляди вчених [44,122,128,138] можна запропонувати наступну характеристику адміністративної послуги: адміністративна послуга надається уповноваженими законом суб'єктами – органами владних повноважень (органами державної влади, місцевого самоврядування, відповідними уповноваженими посадовими особами); адміністративна послуга надається виключно за особистим зверненням суб'єкту отримання такої послуги – фізичної або юридичної особи, а також громадського формування; зміст адміністративної послуги – забезпечення реалізації громадянами законних прав, свобод і інтересів, що визначені законом; результат надання адміністративної послуги – оформлення відповідного адміністративного акту, за допомогою якого власне відбувається фіксація юридичного факту набуття, припинення або продовження певних юридичних прав чи юридичних обов'язків з метою забезпечення прав, свобод і інтересів суб'єкта отримання послуги.

Треба зауважити, що адміністративні акти, видання яких завершує процес оформлення адміністративної послуги, є правовими актами індивідуальної дії. Крім того, сучасне національне законодавство передбачає наявність спеціального суб'єкту отримання адміністративної послуги – громадського формування, що не має статусу юридичної особи [159]. Вочевидь цей факт потребує певної корекції законодавства в частині визначення складу суб'єктів отримання адміністративної послуги.

В українському законодавстві вперше визначення терміну «адміністративна послуга» було надано в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, згідно до якої: «адміністративна послуга – здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо)» [199].

Але в Законі України «Про адміністративні послуги» запропоновано інше визначення цього терміну: «адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону» [154].

Надане в Законі визначення не містить інформації про юридичний статус, про вид або про форму представлення результату адміністративної послуги. Але, аналізуючи зміст частини 3 статті 3 цього Закону, можна дійти висновку, що результатом надання адміністративної послуги є документи та інші передбачені законом дії, у результаті яких надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт. Отже, в подальшому, в інтересах дисертаційного дослідження, ми будемо використовувати поняття «адміністративна послуга», яке передбачає наступне: суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги; суб'єкт отримання адміністративної послуги – фізична особа, юридична особа та громадські формування, що не мають статусу юридичної особи; зміст адміністративної послуги – дія спрямована на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків суб'єктами отримання такої послуги з метою забезпечення реалізації ними своїх законних прав, свобод і інтересів, що визначені законом; результат надання адміністративної послуги – оформлення та видача відповідного документу (адміністративного акту) або здійснення інших передбачених законом дій, у результаті чого надається або підтверджується певний юридичний статус та/або юридичний факт за якими суб'єкт отримання такої послуги набуває, змінює чи припиняє певні права та/або обов'язки. З огляду на запропоноване уточнення певних термінів, які є дотичними до процесу надання та отримання адміністративних послуг, рекомендується внести відповідні зміни до Закону України «Про адміністративні послуги» [154].

Як вже зазначалося вище, державна політика в сфері надання адміністративних послуг повинна базуватися на створенні сприятливих умов для реалізації прав і свобод громадян. Узагальнюючи точки зору науковців щодо створення якісних та зручних умов здійснення процесу надання адміністративних послуг, виділим наступні базові правові принципи, відповідно до яких повинно будуватись правове регулювання суспільних відносин між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг [41,45,239]: верховенство права, який ґрунтується на тому, що змістом діяльності державної влади при наданні адміністративних послуг є гарантування та захист прав і свобод людини (у тому числі, законність у межах процедурних норм, які чітко встановлені нормативно-правовими актами та юридична визначеність) [78]; прозорість і відкритість діяльності органів владних повноважень – забезпечення участі громадянина не тільки у розробці та реалізації державної політики щодо адміністративних послуг, но, що є головним, забезпечення можливості участі у всьому процесі надання та отримання адміністративної послуги, яка стосується його особисто; зручність для суб'єктів отримання адміністративних послуг, що включає в себе зручний графік прийому громадян, поінформованість, зрозумілість і простота процедури надання тощо; рівність прав всіх суб'єктів звернення.

Безперечно цей перелік принципів не є вичерпним. Більш розширено засади державної політики в цій сфері наведено в Законі, зокрема: стабільність, оперативність, своєчасність, неупередженість, справедливість, захищеність персональних даних, доступність інформації про надання адміністративних послуг [154].

Зрозуміло, що закріплення цих принципів в законодавстві не гарантує їх чіткого виконання на практиці, що вимагає реального запровадження їх в систему правового регулювання надання адміністративних послуг шляхом визначення певних правових механізмів.

Варто звернути увагу на те, що система надання адміністративних послуг структурно включає в себе наступну сукупність складових, які

взаємопов'язані процесом створення, надання та споживання (користування) адміністративних послуг, а саме: суб'єкт звернення, суб'єкт надання адміністративних послуг, зміст та результат надання адміністративної послуги.

На основі принципів державної політики в сфері надання адміністративних послуг, сформульована основна вимога до системи надання адміністративних послуг, а саме: суб'єкт надання адміністративної послуги повинен задовольнити потребу суб'єкта звернення в послугі, орієнтуючись на кінцевий результат і в установлений законодавством термін [199].

Повинна приділятися увага таким критеріям, як потенційна можливість реалізації звернення, тобто територіальна наближеність до суб'єкта надання адміністративної послуги, зручне та безперешкодне отримання необхідної інформації щодо документів, можливість отримання інформації щодо процедури надання певної послуги, вільного вибору способу звернення за адміністративною послугою (особисто або поштою) тощо.

До вказаного переліку слід додати такий критерій, як простота надання послуги, що включає в себе мінімізацію кількості органів звернень за наданням послуги, що органічно впливає з так званого принципу «єдиного вікна». За цим принципом всі необхідні проміжні етапи надання послуг, які передбачають отримання певної інформації від інших органів державної влади, здійснюються суб'єктами надання адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення.

Таким чином, можна констатувати, що наразі в Україні триває процес імплементації нових, прогресивних підходів до державного управління, створення механізмів атмосфери довіри між владою і громадянами в сфері надання адміністративних послуг [146].

Аналіз сучасного стану системи надання адміністративних послуг свідчить про наявність певних недоліків, які негативно впливають на ефективність роботи суб'єктів надання цих послуг [65,241]. Умовно всю множину недоліків можна поділити на три складові:

- 1) переважно управлінський характер роботи органів державної влади;
- 2) недосконала організація процесу надання адміністративних послуг;
- 3) низький рівень доступності адміністративних послуг.

Розглянемо більш детально кожен з них. При переважанні управлінського характеру роботи органів державної влади та місцевого самоврядування відбувається неухильне ставлення до потреб громадян заради додержання формальностей, як наслідок - неякісне надання адміністративних послуг та недотримання строків. Результати аналізу законодавства свідчать, що для деяких послуг закріплено необґрунтовано великі терміни їх надання, що призводить до намагання замовника послуги прискорити їх надання шляхом домовленості безпосередньо з виконавцями цього процесу. Звісно, що безпосередній контакт з посадовими особами суб'єкту надання адміністративної послуги створює умови щодо можливого виникнення непрозорості надання таких послуг і є сприятливим підґрунтям для виникнення корупції.

До другого блоку проблемних питань можна віднести питання відсутності встановлених стандартів та регламентів надання послуг. Саме стандарти та регламенти містять вичерпну інформацію про зміст та умови надання адміністративної послуги, визначають зміст всіх етапів та чіткі вимоги до процедури надання адміністративних послуг, а також права, обов'язки та відповідальність осіб, які приймають участь в цьому процесі. Також в них відображаються критерії якості надання послуг з метою підвищення ефективності діяльності органів державної влади за рахунок «вимірювання якісної продуктивності функціонування державного апарату» [34].

Третій блок характеризується не забезпеченням рівних умов надання адміністративних послуг для всіх категорій суб'єктів звернень, тобто мова йде про необхідність створення універсальних умов доступності адміністративних послуг. Доступність може деталізуватись наступним чином: фінансова доступність (спроможність суб'єкта звернення сплатити встановлений тариф

за послугу); інформаційна доступність (наявність доступу до будь-якої інформації щодо отримання послуги); просторова (територіальна) доступність (можливість зручно дістатись до органу влади, який надає послугу, зручний графік прийому). Перелічені вище проблеми стають перешкодою на шляху впровадження концепції «сервісної держави», тому в багатьох країнах тривали пошуки розв'язання зазначених проблем.

Аналіз надання та отримання адміністративних послуг свідчить про те, що для ефективного вирішення багатьох проблем та забезпечення високої якості надання адміністративних послуг надзвичайно важливу роль відіграють інформаційні процеси, які при цьому відбуваються. Мова йде насамперед про наступні інформаційні процеси:

- 1) інформування населення про:
 - перелік та зміст наявних адміністративних послуг;
 - юридичні умови надання адміністративних послуг, зокрема, зразки відповідних заяв та документів;
 - організаційні умови роботи органів державної влади в частині надання адміністративних послуг;
- 2) організація інформаційного взаємозв'язку між отримувачем та надавачем адміністративних послуг з метою забезпечення:
 - передачі звернення щодо отримання адміністративної послуги;
 - надання необхідних документів для отримання адміністративної послуги;
 - надання та отримання відповіді про достатність/недостатність поданих документів для отримання адміністративної послуги;
 - інформування про хід розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;
 - інформування про необхідність додаткового надання документів;
 - інформування про результати розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги;

– інформування про можливість та умови отримання юридичного документу щодо отриманої адміністративної послуги.

Наявність проблем з організацією та якістю здійснення інформаційних процесів є першопричиною неефективності всієї системи надання адміністративних послуг. Тому, як показує досвід провідних країн світу, найбільш раціональним шляхом розв’язання проблем надання адміністративних послуг є впровадження в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування ІКТ, в тому числі і інтернет-технологій, що дозволяє якісно трансформувати та оптимізувати їх діяльність за рахунок кардинального покращення якості інформаційних процесів. Погоджуючись з думкою П. С. Клімушкина, можна стверджувати, що саме застосування ІКТ дозволяє створити умови для суттєвого підвищення ефективності діяльності як окремого працівника чи посадової особи, що залучені до процесу надання адміністративної послуги, так і ефективність всієї системи інформаційної взаємодії між органами влади між собою та інформаційної взаємодії з громадянами [76].

Деякі переваги впровадження ІКТ в процеси надання адміністративних послуг є очевидними. Так, наприклад, В. Недбай в своїй роботі до переваг відносить те, що громадяни і бізнес одержують по-перше, доступ до послуг державних органів, по-друге, такі послуги вони отримують незалежно від того, як вони вступають у контакт із державною установою – по телефону, особисто, через веб-сайт чи іншим способом, по-третє, підвищується відповідальність і транспарентність уряду [126].

Впровадження проектів ефективної інформаційної взаємодії як всередині відомств, так і між відомствами та громадянами має місце в багатьох країнах світу. Загалом рух, який передбачає впровадження ІКТ в діяльність виконавчих органів влади, отримав назву концепції «електронного уряду» («електронного урядування» тощо). Вивчення особливостей впровадження концепції «електронного уряду» в контексті ефективного надання послуг державними органами громадянам та бізнесу здійснювали багато українських

вчених, таких як О. А. Баранов [63], О. П. Голобуцький [43], М. С. Демкова, І. Б. Коліушко [83], С. А. Чукот [245] та інші.

Визначимо, з врахуванням результатів досліджень І. В. Клименка та К. О. Линьова [73], основні переваги для громадян та бізнесу, які можна досягти при наданні адміністративних послуг в умовах впровадження концепції електронного уряду:

- простота доступу до необхідної інформації щодо надання адміністративної послуги за умови її розміщення на відповідних офіційних веб-сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування;
- надання фізичним, юридичним особам та громадським формуванням комплексного пакету послуг в будь-який час в незалежності від місця розташування суб'єкта звернення;
- можливість здійснювати спостереження в режимі реального часу за станом надання адміністративної послуги;
- для певних адміністративних послуг можливо дистанційне отримання результатів їх надання;
- впровадження інтерактивного спілкування зі споживачами адміністративних послуг;
- активне залучення громадськості до діяльності органів влади.

Власне наведені вище переваги демонструють можливість досягнення однієї з головних цілей електронного урядування – забезпечення прозорості надання адміністративних послуг з одночасним забезпеченням можливості здійснення контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування з боку населення. Крім цього, можливо стверджувати про досягнення й інших цілей електронного урядування, що стосуються підвищення ефективності державного управління, зокрема: підвищення оперативності роботи органів державної влади та місцевого самоврядування, відкритість уряду, значна економія коштів та часу, зменшення корупційних ризиків у діяльності органів державної влади тощо.

Забезпечення інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування зі споживачами при наданні адміністративних послуг за допомогою ІКТ передбачає наявність двох взаємозалежних інфраструктурних складових: це внутрішня інформаційна інфраструктура суб'єктів надання адміністративних послуг та зовнішня інформаційна інфраструктура. Перша забезпечує міжвідомчу інформаційну взаємодію на засадах широкого використання ІКТ, а друга – інформаційну взаємодію з суб'єктами звернення за адміністративною послугою за допомогою інтернет-технологій [48].

Як правило для організації інформаційної взаємодії між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування використовуються можливості мережі Інтернет, використання якої є основною умовою забезпечення цілодобової та інтерактивної взаємодії. В своїй роботі О. К. Туркова наводить наступні позитивні сторони впровадження інтернет-технологій в діяльність органів державної влади:

- зручний і оперативний доступ до інформації;
- можливість безперешкодного завантаження і заповнення он-лайн електронних форм документів, необхідних для отримання послуги;
- інтерактивна взаємодія суб'єкта звернення з органом, що надає послугу (інформування про хід розгляду і результату надання послуги);
- отримання результату надання послуг в електронній формі;
- дистанційна оплата за надання послуги [230].

На наш погляд, переваги від використання інтернет-технологій є більш системними. Так, за допомогою впровадження інтернет-технологій при наданні адміністративних послуг стає можливим усунення недоліку щодо територіальної розпорошеності адміністративних органів, до яких необхідно звертатися, та наявності перешкод щодо просторової доступності для суб'єктів звернення. Саме використання інтернет-технологій створює сприятливі умови для дистанційних: отримання інформації, звернення за адміністративною послугою, спостереження за процесом її надання, способу оплати та

отримання результату. Крім того, це дозволяє забезпечити універсальні стандарти обслуговування для всіх, низькій рівень відмови від обслуговування, високу ступень доступності та високу якість обслуговування [137].

Як ми бачимо саме можливість здійснення дистанційних комунікацій є основною відмінністю сучасного стану надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. В той же час відомий вчений Н.А. Савінова відмічає, що сприйняття дистанційної комунікації як виду суспільних відносин особливо важливе для визнання її ролі і місця у структурі норм права. Відповідно, дистанційна комунікація як вид технічної складової, яка забезпечує здійснення суспільних відносин у інформаційному суспільстві, має визнаватись об'єктом правового регулювання [208].

Звичайно, що широке використання ІКТ в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, мало вплив і на наукові дослідження в цій сфері. Наприклад, в дисертаційній роботі О. В. Карпенко, в який розглянуто теоретико-правові засади сервіс-орієнтованої державної політики та методологічні основи її здійснення, окремий розділ присвячено питанню реалізації процесів надання «електронних» послуг в рамках такої політики саме за допомогою засобів ІКТ [71].

Саме використання ІКТ в житті суспільства за переконанням багатьох фахівців та експертів є основним напрямком розвитку демократичного суспільства за рахунок підвищення ефективності інформаційної взаємодії шляхом використання можливостей інтернет-технологій. Така сучасна форма реалізації демократичних механізмів та інструментів отримала назву «електронна демократія» [25]. Особливості реалізації електронної демократії та можливі загрози було досліджено у роботі О. О. Золотар [67].

Іншим напрямом дискурсу науковців є питання використання ІКТ для надання адміністративних послуг як одного з головних елементів електронного урядування. Серед науковців такого напрямку можна виділити: А. Голобуцького [53], В. Г. Логвінова [71], І. С. Куспляка [108], І. В. Кліменка,

К. О. Ліньова [56], С. А. Чукут [245]. Крім того, є більш вузьконаправлені роботи, в яких досліджено надання адміністративних послуг саме за допомогою сучасних засобів телекомунікацій. Так, в роботі Я. Б. Михайлюк розкрито питання сучасного стану та особливостей електронної форми надання адміністративних послуг в країнах ЄС, на основі чого запропоновано низку новацій у функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг [118]. В дисертації О. В. Таможнього при вивченні процесу надання муніципальних послуг, їх становлення та розвитку, окремо робиться наголос на виділенні особливостей таких послуг при наданні їх за допомогою мережі Інтернет [220].

Прикладом дослідження щодо надання послуг органами державної влади в електронному вигляді також є робота І. О. Тищенкої, в якій вивчаються питання надання публічних послуг, включаючи в себе і державні, і муніципальні, і соціальні, і адміністративні, і управлінські та такі, що надаються в електронному вигляді за допомогою ІКТ [228]. Питання надання послуг в електронній формі розглянуто і в окремих наукових статтях. До таких можна віднести роботу П. С. Клімушкіна, Д. В. Спасібова, в якій розглянуто переваги надання адміністративних послуг дистанційним способом органами публічної влади та визначено подальші шляхи дослідження в напрямку регламентації функціонування онлайн сервісів на сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг [74]. О. Туркова в своїх роботах досліджує загальні проблемні питання організації надання адміністративних послуг, що надаються за допомогою ІКТ [230]. Зокрема нею визначені наступні проблеми: недосконалість законодавства, неудоконалена судова система, низький рівень довіри населення до електронних послуг, відсутність взаємодії між інформаційними системами суб'єктів надання адміністративних послуг, неузгодженість та несумісність державних баз даних тощо. В інших дослідженнях Л. П. Требик [229], Т. Дзига [55], В. Логвінов, Н. Костенюк, М. Мазуркевич [112] наголошується також на тому, що необхідно створювати нові відносини між державою і населенням. Це можливо створити за рахунок

надання адміністративних послуг із використанням ІКТ, в тому числі і інтернет-технологій, подолавши правові перешкоди на цьому шляху.

Таким чином, можна зробити висновок, що використання ІКТ, в тому числі і інтернет-технологій, створює умови для суттєвого покращення процесу надання адміністративних послуг шляхом підвищення рівня якості та ефективності інформаційних процесів, але перешкодою цьому є чисельні правові проблеми [97]. Серед них особливо актуальне місце займають проблемні питання правового регулювання процесу надання адміністративних послуг в дистанційному режимі за допомогою інтернет-технологій.

1.2 Досвід правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в зарубіжних країнах

Практика правового регулювання надання адміністративних послуг в дистанційному режимі є досить різноманітною в різних країнах світу. Це обумовлено тим, що досвід організації надання таких послуг показує те, що впровадження ІКТ, зокрема і інтернет-технологій в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування є цілком оправданими і має велику перспективу в майбутньому, але саме застосування ІКТ, в тому числі і інтернет-технологій є причиною виникнення певних правових проблем, які потрібно вирішувати. Надання адміністративних послуг дистанційним способом регулюється низькою нормативно-правових актів, які спрямовані на регулювання питань щодо самого процесу надання таких послуг. Цікавими з точки зору дисертаційного дослідження є правові механізми регулювання процесу обміну інформацією між різними суб'єктами в дистанційному режимі, які знайшли відображення в певних актах міжнародного права [26].

Світова практика використання інтернет-технологій для різноманітних застосувань виявила низку проблем, які потребували відповідного правового вирішення. Міжнародним співтовариством напрацьована низка документів з

цих питань, розробка яких характеризується тим, що в них відображається досвід самих різних держав, враховуються особливості тих чи інших правових систем, беруться до уваги перспективи розвитку певних сегментів соціального життя держав, максимально реалізуються загальновизнані принципи міжнародного співробітництва [23].

Одним із джерел міжнародного права у сфері інформаційної взаємодії та інформаційного обміну є міжнародні договори: Конвенція Організації об'єднаних націй (далі ООН) про договори міжнародної купівлі-продажу товарів [85]; Типовий закон про електронну комерцію Комісії ООН по праву міжнародної торгівлі UNCITRAL [226]; Типовий закон про електронні підписи Комісії ООН по праву міжнародної торгівлі UNCITRAL [93]; Конвенція ООН «Про використання електронних повідомлень в міжнародних договорах» [93].

Конвенція ООН «Про використання електронних повідомлень в міжнародних договорах» є одним із важливих міжнародних документів, але до якого Україна ще не приєдналась. Вона логічно завершує серію актів міжнародного права щодо врегулювання питань дистанційного укладання договорів. Документ закріплює наприклад те, що міжнародний договір не може бути позбавлений дійсності або позовної сили на тій лише підставі, що він складений у формі електронного повідомлення. Також чітко визначено фіксацію моменту відправлення електронного повідомлення та його одержання, процедури виправлення помилок у таких документах тощо [93]. Приєднання України до Конвенції є дуже важливим.

В усіх перелічених міжнародно-правових актах закріплені основоположні правові принципи:

- недискримінації – тобто документ не може бути позбавлений юридичної сили лише на тій підставі, що він зафіксований в електронній формі;
- технологічної нейтральності – передбачає прийняття правових норм, які є нейтральними щодо технології, що використовується;

– функціональної еквівалентності – передбачає, що законодавство повинно визначити критерії, згідно з якими електронні повідомлення визнаються еквівалентом документів в паперовій формі [84].

Необхідно зауважити, що в умовах європейської інтеграції України надзвичайно важливим є проведення гармонізації національної правової системи з правом Європейського Союзу (ЄС). Необхідно розуміти, що різні країни ЄС мають значні відмінності у регулюванні надання адміністративних послуг, що обумовлено різною специфікою цієї сфери в залежності від історичних, правових та адміністративних традицій цих країн. З метою забезпечення однакової якості надання послуг, вживаються заходи щодо уніфікації законодавства держав Євросоюзу. Слід зазначити, що право ЄС не відповідає загально прийнятій класифікації права, поєднуючи ознаки як міжнародного так і національного права, але існує і як відокремлений від них правовий порядок. Право ЄС стає складовою частиною національних правових систем держав-членів, шляхом інкорпорації установчих договорів Співтовариства у внутрішнє право держав-членів. Разом з тим, національні правові системи не повинні втрачати своєї ідентичності і приналежності Співтовариству [91]. Тому не можна механічно переносити норми міжнародного права або законодавства інших держав, а необхідно враховувати національну специфіку законодавства.

З питань дистанційного обміну документами в електронній формі у Євросоюзі було прийнято ряд Директив, що є важливими з точки зору розвитку дистанційного надання адміністративних послуг, а саме:

– Директива 1999/93/ ЄС від 13 грудня 1999 р. «Про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства», яка сприяє правовому визнанню електронних підписів (Втратила чинність в 2014 році).

– Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту і Ради від 08.06.2000 р. про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива про електронну комерцію), яка надала юридичної сили договорам в електронній формі,

врахувавши рекомендації документів UNCITRAL, розширюючи і доповнюючи їх відповідно до специфіки законодавства європейських країн [93].

Проте, при розробці відповідного законодавства країн-членів ЄС відбувалися розбіжності, що стали поштовхом до удосконалення різних питань в цій сфері, в тому числі в частині регулювання застосування електронного підпису. Так в серпні 2014 р. в ЄС було прийнято Регламент про електронну ідентифікацію і довірчі послуги для електронних угод на внутрішньому ринку, метою якого є надання законодавчої основи, що забезпечує правову достовірність і правову сумісність застосування електронного підпису між країнами-членами ЄС [10]. Серед основних положень – це визначено правовий порядок взаємного визнання електронної ідентифікації і аутентифікації, усунуті правові проблеми несумісності різних систем електронного підпису та засобів електронної ідентифікації і аутентифікації, а також створено правові умови для трансграничної взаємодії між комерційними організаціями, громадянами та органами державної влади.

Одна з ключових новацій цього документа – введення більш кваліфікованого типу електронного підпису, який дозволяє об'єднати процес ідентифікації і аутентифікації власника електронного підпису на документі і дає можливість перевірити справжність підписаних даних.

Інша важлива новація – взаємне визнання усіма країнами ЄС електронних підписів з національних систем електронної ідентифікації, після того як ці країни приймуть на національному відповідні положення нового загальноєвропейського регулювання.

Головна мета цих нововведень - це створити суспільну довіру до цифрових транзакцій, показати, що вони безпечні, стимулювати людей активніше користуватися електронними підписами, продемонструвавши як фізичним особам, так і юридичним, переваги дистанційного способу укладання угод за допомогою електронних підписів [132].

Ряд науковців вивчали питання розвитку дистанційних адміністративних (державних) послуг в різних країнах світу. Висновки їх робіт свідчать про те, що в залежності від культурних традицій та моделі управління державною владою впровадження і ефективність таких послуг суттєво різняться. Перші спроби дистанційної організації надання адміністративних послуг як вважають науковці були здійснені ще наприкінці 80-х років минулого століття в різних країнах одночасно [137].

Так серед новаторів того часу вважають Сінгапур, як країну, в якій основний акцент було зроблено на впровадження ІКТ в державне управління та надання послуг з метою підвищення інвестиційної зацікавленості до країни [37,50,62], що дозволило вже в 2002 році з 120 державних послуг 107 надавати в режимі онлайн [210].

В США в пріоритеті було поєднання інформатизації державного управління з якістю інтерактивних послуг [117]. Цікавим також є досвід Канади. В країні використовується поняття «публічні послуги», які розділені на дві групи: внутрішні (G2G) та зовнішні (G2B, G2C) [64]. Система порталів Канади з надання державних послуг за допомогою мережі Інтернет є дворівневою (фронт-офіс і бек-офіс) і реалізується за технологією «єдиного вікна» [213].

Протягом останніх років Республіка Корея отримує високі оцінки за рейтингом ООН по індексу розвитку електронного уряду, що є основним індикатором впровадження дистанційних державних послуг в діяльність органів публічної влади [39].

Уряд Австралії прийняв закон «Про агентства по наданню послуг в Співтоваристві». В результаті були створені організації, що почали надавати послуги за допомогою мережі Інтернет [57]. В країні функціонує урядовий портал, в якому представлено 140 послуг для 6,5 млн. користувачів (1/3 населення Австралії) [104]. В 2015 року в Австралії створено Офіс цифрової трансформації (Digital Transformation Office, DTO), який займається розвитком і впровадженням електронних державних послуг [72].

Аналізуючи кращі практики надання електронних послуг С. А. Чукут, М. С. Шуляк в своїй роботі приділяють значну увагу досвіду Об'єднаних Арабських Еміратів (ОАЕ), де створено єдину систему ідентифікації і автентифікації, відбувається повний перехід на електронні послуги, підвищуючи технічну грамотність населення [244].

Розглянемо напрями розвитку систем надання адміністративних послуг як Співтовариства в цілому, так і окремо деяких країн, що входять до ЄС. Країни, які бажають вступити до ЄС при розробці нормативно-правової бази в сфері державного управління повинні враховувати стандарти і принципи державного управління, що розроблено Радою Європи, до яких віднесено наступні: законність, рівність, неупередженість, пропорційність, юридична визначеність, проведення дій в розумні строки, участь, повага приватного життя за рахунок захисту персональних даних, прозорість [9]. В Євросоюзі у 2010 році було прийнято документ «Стратегія «Європа 2020»», який орієнтовано на підтримку зайнятості населення, підвищення продуктивності і соціальне згуртування в Європі тощо [207].

В рамках цієї Стратегії було прийнято «Цифровий порядок денний для Європи», що є стратегічним документом з питань розвитку сфери ІКТ [4]. На основі розвитку нових технологій та виявлені нових проблем в 2012 році Європейська Комісія зробила оновлення пріоритетів Цифрового порядку денного, до складу яких увійшли питання кібернетичної безпеки, а також cloud computing (хмарні комп'ютерні технології).

Необхідно відмітити, що в рамках цих Стратегій майже всі країни ЄС, реалізуючи задачі по розвитку застосували ІКТ для надання інтерактивних державних послуг за так званим «портальним» підходом, особливо в тих країнах, де вже були розроблені та функціонували сайти, за допомогою яких надавались такі послуги, а також в тих країнах, в яких таких систем не існувало на той час [114].

В Великобританії в 1991 році було прийнято Хартію громадян, що включала в себе питання підвищення якості державних послуг за рахунок

відкритості діяльності органів публічної влади. В 2016 в країні прийнято документ під назвою «Стратегія трансформації уряду», що має на меті збільшити темп і масштаби впровадження не тільки сучасних цифрових державних послуг, але й перетворення існуючої державної інфраструктури. До пріоритетів віднесено: надання комплексних послуг, впровадження підходів надання інструментів для роботи державних службовців незалежно від їх місцеположення, а також створення загальнонаціонального підходу до надання дистанційних послуг державою [209].

Фінляндія одна з перших прийняла Закон «Про електронні послуги» в 2001 році з подальшим розробленням і впровадженням нормативно-правових актів, що врегульовували питання процесу надання таких послуг [113]. Цікавим є досвід країни щодо державних послуг, які надаються за допомогою порталу «Suomi.fi», а також спеціального бізнес-порталу під назвою «Yritysuomi.fi», що створено окремо для підприємців. Такий підхід допоміг перевести процес надання більше ніж 90% всіх адміністративних послуг в режим онлайн.

В Німеччині виконується програма під назвою «BundOnline 2005», метою якої було визначено пріоритетом надання біля 450 послуг за допомогою мережі Інтернет в рамках побудови електронного уряду. Програма заснована на таких основних пріоритетах: орієнтація на потреби громадян, бізнесу та державної служби; рентабельність і ефективність; прозорість, захист і безпека даних; соціальна участь; інновації та сталий розвиток; висока продуктивність IT-підтримки [80].

В 2010 р. у Німеччині створено Раду з планування IT (інтернет-технологій), серед основних завдань якої стало: IT-безпека та керування проектами у сфері Е-уряду. В цьому ж році прийнята Національна стратегія створення «електронного уряду» [48]. В 2015 році уряд країни оголосив про плани витратити 2,7 млрд євро для розширення широкосмугового доступу в Інтернет у регіонах, де слабо розвинена мережа.

Досліджуючи правову основу Франції в напрямку розвитку інформаційного суспільства, в тому числі і розвитку дистанційних державних послуг Г. А. Піскорська вказує на те, що в країні вперше було закріплено основні принципи надання державних послуг в документі «Хартія надання державних послуг», основними серед них є рівність, відкритість та доступність [142]. В 2008 році прийнято план «Цифрова Франція 2012: план розвитку цифрової економіки», який включає 154 позиції щодо поетапного розвитку електронного уряду та розвитку цифрового контенту, доступ до якого повинен мати кожний [116].

В Естонії було прийнято Стратегію «Інформаційна політика 2007-2013», Закон «Про захист персональних даних». Основним елементом у взаємодії між громадянином і державою стала електронна ID-карта, як обов'язковий ідентифікаційний документ кожного громадянина. З метою уникнення монопольності у сфері розробки програмних систем була розроблена технологія «Перехрестя», яка використовує декілька баз даних різних установ через один портал [35].

Аналіз досвіду країн свідчить про те, що законодавча база щодо надання адміністративних послуг в електронному вигляді була створена на протязі останніх 20-ти років. Ті держави, які розпочали відносно давно надавати адміністративні послуги дистанційно, мають проблеми, пов'язані з розпорошеністю інформаційних ресурсів, і сьогодні намагаються розробити загальнонаціональні підходи для взаємодії цих ресурсів (Німеччина, Великобританія та інші). Інші країни одразу створили єдину платформу для надання уніфікованих державних послуг та мають централізовані архітектури (Австрія, США, Естонія тощо). Разом з тим, їх об'єднує одна мета – зміна підходу до надання послуг населенню, використовуючи переваги ІКТ.

Тому на міжнародному рівні розробляються правові акти, що створюють умови впровадження дистанційного режиму процесу обміну інформацією між владою та населенням. Крім того, країни ЄС створюють низьку заходів, що мають на меті покращення транскордонних умов надання адміністративних

послуг. Ці документи мають рекомендаційний характер. Проте, розробка цих документів базується на досвіді багатьох країн і має практичне значення для розвитку нормативно-правової бази нашої держави. До таких питань, що можуть бути відображені в законодавстві України слід віднести такі, як: по-перше, транснаціональне надання дистанційних послуг, по-друге, удосконалення системи ідентифікації особи, по-третє, фіксація моменту відправлення повідомлення між суб'єктами надання та отримання послуг.

1.3. Стан національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в Україні

За даними соціологічних досліджень більшість населення України незадоволена рівнем обслуговування в органах державної влади [222]. Визнано, що зручним та прозорим способом надання адміністративних послуг є лише інтерактивний з використанням інтернет-технологій, як такий, що відповідає всім сучасним вимогам і принципам. Тому останнім часом різними науковцями проводяться дослідження надання інтерактивних електронних послуг як елементу електронного урядування. Насамперед мова йде про таких науковців, як П. Клімушкін, Д. В. Спасібов [75], І. Куспляк, А. О. Серенок [108], Ю. Щербінінова [235]. Загалом результати їх аналізу зводяться до таких висновків: рівень розвитку інтерактивних послуг є низьким, присутня слабка взаємодія між органами державної влади, система ідентифікації та захисту персональних даних отримувачів послуг недосконала тощо.

Постановою Кабінету Міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [193] було визначено 20 видів обов'язкової інформації, що має бути розміщена на сайтах центральних органів виконавчої влади та 26 видів інформації, що повинно бути розміщено на сайтах органів місцевої влади, а в інших підзаконних актах прописані процедури для забезпечення такого

оприлюднення інформації про діяльність органів влади [175].

З огляду на те, що веб-сайти органів державної влади є з'єднуючою ланкою між владою і громадянами, їх технологічні можливості характеризуються різними етапами розвитку: початкова поява – характеризуються тим, що відбуваються розгортання веб-сайтів органів влади у всесвітній павутині; розширена присутність – етап зворотного зв'язку, існує вже можливість користувачам отримати електронну форму документа; інтерактивна взаємодія - характеризуються можливістю оброблення електронного документа, включаючи ідентифікацію користувача та етап проведення транзакцій – це повна електронна реалізація можливостей прийняття рішень, отримання результату в електронному вигляді і проведення оплати за ці всі послуги [126].

Результати досліджень виконання вимог законодавства щодо інформаційного наповнення веб-сайтів органів державної влади, зокрема, щодо інформативності та наповненості офіційних веб-сайтів органів державної влади (міністерств, агентств, служб, обласних та районних державних адміністрацій), які було проведено протягом 2011 – 2017 років показали, що більшість органів влади у 2011 році мали офіційні веб-сайти, які знаходились на початковому етапі. На сьогодні веб-сайти в основному знаходяться на етапі «Зворотного зв'язку». Де-які державні органи за допомогою веб-сайтів вже надають елементарні послуги в електронному вигляді (завантаження електронної форми заявки та можливість відправлення). Але поки що, жоден державний орган не забезпечив можливості надання всіх адміністративних послуг у повному дистанційному режимі (від заявки до отримання адміністративного акту) в електронній формі. Для проведення дослідження виконання вимог законодавства щодо інформаційного наповнення веб-сайтів органів державної влади було взято за основу методику [248].

Проведений У 2015 році був моніторинг офіційних веб-сайтів, систем електронного документообігу органів місцевого самоврядування та Центрів

надання адміністративних послуг (ЦНАП) 125 найбільших міст України визначив наступне [121].

1. Щодо наповненості веб-сайтів:

- на 90 % сайтів присутнє більше половини обов'язкової до розміщення інформації;
- недостатній рівень використання інструментів зворотного зв'язку з громадськістю, на більшості сайтів міських рад все ще не впроваджено подібні інструменти;
- перелік та опис адміністративних послуг, які надаються міською владою та форми запитів на публічну інформацію присутні на більшості сайтів, більш ніж в половини з них є можливість завантажити бланки заяв на отримання адміністративної послуги, але часто відсутня інформація на сайті про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації, можливість відслідкувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги;
- більшість сайтів не є достатньо зручними у користуванні, сайти недостатньо логічно структуровані, а інформація розміщується таким чином, що знайти її досить важко. В переважній більшості випадків відсутня мобільна версія веб-сайту та версія веб-сайтів для слабоворих.

2. Щодо внутрішнього електронного документообігу органів місцевого самоврядування – загальний рівень розвитку системи електронного документообігу в районах України все ще залишається на досить низькому рівні. Лише в 13-ти з 637 органах місцевого самоврядування районного рівня до системи електронного документообігу підключені всі структурні підрозділи, у 14-ти – запроваджено обов'язкове сканування всієї вхідної та вихідної документації.

Таким чином, в Україні сучасний стан надання адміністративних послуг в онлайн режимі (за допомогою інтернет технологій) характеризується наступним:

1. Для надання адміністративних послуг застосовуються офіційні веб-сайти органів державної влади на рівні районів та міст, а також Єдиний державний портал адміністративних послуг.

2. Темпи розвитку надання адміністративних послуг в онлайн режимі пришвидшуються, але все ще є не значними, на відміну від багатьох країн, що знаходяться попереду від України в останні роки в міжнародних рейтингах.

3. Надання адміністративних послуг в онлайн режимі в більшості випадків зводиться до можливості ознайомитися із переліком та змістом документів на офіційному веб-сайті суб'єкту надання, а також до здійснення лише окремих допоміжних дій у електронній формі, наприклад, організація електронної черги для отримання адміністративної послуги [147].

В своїй роботі Задихайло О. А. наголошує на тому, що розроблена та застосовується певна розгалужена нормативно-правова база щодо процесу надання адміністративних послуг [66]. Але вчені, досліджуючи законодавство, яке регулює суспільні відносини, пов'язані з визначенням змісту надання адміністративних послуг в електронному вигляді, схиляються до висновку, що більшість нормативно-правових актів з цих питань, носять суто декларативний характер та містять колізійні правові норми [224].

На наш погляд, багато проблем, що створюють певні бар'єри в процесі організації надання дистанційних адміністративних послуг, насамперед, пов'язані з недостатнім рівнем правового регулювання суспільних відносин, що базуються на використанні інтернет-технологій.

З метою виявлення правових проблем регулювання суспільних відносин, пов'язаних з оборотом інформації, в останні роки використовується метод соціально-правового моделювання [61]. Цей метод полягає у виконанні певних послідовних дій:

1) опис предметної сфери, в якій здійснюються суспільні відносини, що є об'єктом дослідження;

2) формування соціальної моделі предметної сфери (опис суспільних відносин, їх об'єкту та суб'єктів);

- 3) визначення проблем, які перешкоджають досягненню певної мети розвитку в цій соціальній предметній сфері;
- 4) формування удосконаленої соціальної моделі предметної сфери, в якій завдяки вирішенню ідентифікованих проблем досягається мета розвитку;
- 5) формування правової моделі регулювання суспільних відносин в соціальній моделі предметної сфери;
- 6) ідентифікація правових проблем, наявність яких заважає забезпечити регулювання відповідне меті розвитку удосконаленої соціальної моделі предметної сфери;
- 7) формування удосконаленої правової моделі, завдяки вирішенню ідентифікованих правових проблем, що дозволяє створити правові умови для досягнення мети розвитку удосконаленої соціальної моделі;
- 8) розробка пропозицій щодо вдосконалення відповідного законодавства.

Застосовуючи метод соціально-правового моделювання при аналізі національного законодавства отримуємо існуючі соціальну та правову модель інформаційних відносин в системі надання та отримання адміністративних послуг. В рамках соціальної моделі запропонуємо певну класифікацію інформаційних суспільних відносин відповідно до суб'єктів надання адміністративних послуг із зазначенням об'єкту цих відносин. Таким чином, перелік основних видів інформаційних суспільних відносин згрупуємо для суб'єкта надання адміністративних послуг та для суб'єкта звернення за отриманням адміністративної послуги.

До основних видів інформаційних суспільних відносин, в яких приймає участь суб'єкт надання адміністративних послуг, відносяться наступні:

- 1) інформування про суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);
- 2) інформування про перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби зразки

відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3) інформування про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування;

4) отримання від суб'єкта звернення необхідних для надання адміністративної послуги документів або інформації;

5) заборона вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління;

6) отримання відповідних документів або інформації без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

7) надання відповідних документів або інформації без участі суб'єкта звернення іншим суб'єктам надання адміністративних;

8) інформування про платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; строк надання адміністративної послуги; результат надання адміністративної послуги; можливі способи отримання відповіді (результату); акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги;

9) надання інформації суб'єкту звернення за отриманням адміністративної послуги про хід розгляду їхніх заяв;

10) надання інформації щодо оплати за надання адміністративної послуги;

11) надання інформації суб'єкту звернення про результати розгляду заяви та надання/ відмову у наданні адміністративної послуги;

12) видання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги та безоплатне поширення таких матеріалів;

13) отримання зауважень і пропозицій від суб'єктів звернень щодо якості надання адміністративних послуг.

До основних видів інформаційних суспільних відносин, в яких приймає участь суб'єкт звернення за отриманням адміністративної послуги, відносяться наступні:

1) безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання;

2) отримання доступу для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

3) подача заяви на отримання адміністративної послуги в письмовій, усній чи електронній формі;

4) отримання інформації про хід розгляду їхніх заяв;

5) отримання інформації про результати розгляду заяви та надання/ відмову у наданні адміністративної послуги;

6) отримання інформації щодо оплати за надання адміністративної послуги;

Загальною вимогою для всіх інформаційних суспільних відносин, які мають місце в системі надання адміністративних послуг, є можливість їх здійснення за допомогою ІКТ, в тому числі і інтернет технологій.

Широко відомо, що передумовою ефективного застосування ІКТ є реінжиніринг суспільних процесів в певній предметній сфері. Не є виключенням з цього правила і сфера надання адміністративних послуг.

Одним з перших кроків активізації в цьому напрямку можна визначити прийняття Концепції реформи адміністративних послуг. На нормативно-правовому рівні було визначено, що система управління в Україні «є внутрішньо суперечливою, незавершеною, громіздкою і відірваною від людей,

внаслідок чого існуюче державне управління стало перешкодою у проведенні соціально-економічних і політичних реформ» [183]. В Концепції було оголошено про створення сучасної, ефективної системи державного управління за рахунок проведення адміністративної реформи, поетапне створення такої системи державного управління, що повинно забезпечити становлення України як високорозвиненої і правової держави. Її метою було також формування системи державного управління, яка повинна була стати близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності повинно бути служіння народів та надання якісних послуг. В 2007 році було затверджено План заходів щодо реалізації цієї Концепції, на його виконання в 2009 році було прийнято Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, який вперше визначив поняття акту адміністративних послуг, стандарту їх надання, а також перелік послуг, що відносяться до адміністративних. Однак, ряд проблемних питань не було вирішено, було зроблено лише відсилання до інших нормативно-правових актів [70].

На основі цілей і принципів, проголошених ООН в Декларації принципів та Плану дій, напрацьованих на Всесвітніх зустрічах на вищому рівні з питань інформаційного суспільства [49] та Рекомендацій парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні [195] було прийнято Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» [190]. Законом визначено, що одним з пріоритетних напрямів державної політики розвиток інформаційного суспільства в Україні є впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Наступним кроком в цьому напрямку було затвердження Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні, в якій серед основних завдань звертається увага і на широке використання сучасних ІКТ у всіх сферах діяльності країни [200].

Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» в якості мети визначає створення ефективної, прозорої, відкритої та гнучкої структури публічної адміністрації із застосуванням новітніх ІКТ, а також запровадження електронних адміністративних послуг визначено одним з головних пріоритетів [196]. При цьому базовим інструментом надання дистанційних адміністративних послуг визнається Єдиний державний портал адміністративних послуг, тому необхідність правової регламентації повноцінного функціонування порталу є дуже важливим [204].

Перші спроби розгортання Єдиного державного порталу адміністративних послуг розпочалось з розміщення на веб-сайтах органів державної влади інформації про порядок отримання адміністративної послуги та надання інформаційних послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний уряд». В грудні 2011 року Кабінетом Міністрів України було визначено механізм ведення Реєстру адміністративних послуг як єдиної інформаційної комп'ютерної бази даних про адміністративні послуги, що надаються суб'єктами надання адміністративних послуг [194]. Проте, тривалий час виконання цих положень було на низькому рівні і з боку державних органів реалізовано в повній мірі лише в частині інформування [206].

Новим етапом регламентації забезпечення надання адміністративних послуг в електронному вигляді можна назвати момент затвердження Закону України «Про адміністративні послуги», в якому закріплено основні засади діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, а також правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг, в тому числі і можливість надання адміністративних послуг за допомогою засобів телекомунікацій [154].

В Законі вперше на законодавчому рівні визначено: ознаки адміністративної послуги; суб'єкт надання такої послуги; порядок, основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг та інформації щодо них; строки та плата за надання адміністративних послуг; формування Реєстру

та Єдиного державного порталу адміністративних послуг; відповідальності за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг тощо.

Позитивним моментом є те, що в Законі підтримується подальша розбудова Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Визначено основні його функції, серед яких слід відзначити такі, як доступність для копіювання і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, можливість подання фізичними і юридичними особами заяви і отримання результатів надання адміністративних послуг за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, а також дистанційної оплати за ці послуги.

З метою формування цілісного підходу та єдиних правил розвитку таких послуг, визначення подальших кроків в цьому напрямку було прийнято наступні документи: «Концепція розвитку системи електронних послуг» [198], а також «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017 — 2018 роки» [170].

Таким чином, можна зробити висновок, що в країні відбуваються спроби впровадження ІКТ в діяльність органів державної влади в рамках надання адміністративних послуг.

Проведемо аналіз сформованої, на основі чинного законодавства, правової моделі надання адміністративних послуг на відповідність досягнення мети удосконаленої соціальної моделі надання адміністративних послуг.

Необхідно звернути увагу на те, що в процесі надання адміністративних послуг відбувається обмін інформацією або документами між суб'єктами надання та отримання таких послуг. В цивільно-правових відносинах широко використовується інститут укладання правочинів в письмовій формі. В частині 1 ст. 207 Цивільного кодексу України встановлюються умови використання засобів зв'язку для обміну документами при укладанні правочинів, а саме: воля сторін правочину може бути виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку [240]. Таким чином, можна

зазначити, що ця норма легалізує використання засобів телекомунікацій (мережі Інтернет) для обміну документами при здійсненні правочинів. Але воля сторін має бути зафіксована таким чином, щоб існувала можливість її візуального відтворення.

Крім того, в Законі України «Про електронний документ та електронний документообіг» наголошується на тому, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму, до того ж допустимість електронного документа як доказу не може заперечуватися виключно на підставі того, що він має електронну форму [163].

Щодо Закону «Про адміністративні послуги» [154], то в п. 4 ст. 9 мова йде про те, що «письмова» заява може бути подана за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, а це може означати передачу заяви за допомогою факсу або електронної пошти. Крім того, в статті 17 цього Закону йдеться про те, що Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечувати можливість завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг. Але, законодавець не визначив правового режиму здійснення такого завантаження та заповнення з метою забезпечення вимог статті 207 ЦКУ [240].

Законодавством юридично закріплено можливість надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій з використанням Єдиного порталу адміністративних послуг та веб-сторінок органів державної влади. Однак, не враховані особливості застосування ІКТ в процесі здійснення інформаційних відносин, а саме: чітко не визначено формат, зміст та реквізити заяви, що може бути завантажена, заповнена та надіслана за допомогою засобів телекомунікацій. З метою спрощення умов для ведення господарської діяльності та приведення у відповідність деяких питань до Закону України «Про адміністративні послуги» [154] було розроблено та прийнято нормативно-правовий акт, який, серед інших питань, визначив умови і порядок отримання суб'єктами господарювання витягів, довідок і виписок з

Єдиного державного реєстру в електронній формі за електронним запитом відповідно [202]. Проте, цей нормативно-правовий акт є вузькоспеціалізованим і не надає можливості його використання для інших адміністративних послуг.

Особливо нагальним є питання вирішення ідентифікації / аутентифікації осіб, які отримують адміністративну послугу за допомогою мережі Інтернет [140]. Правові норми, які зазначаються в ч. 3 ст. 207 ЦКУ дозволяють вирішити проблему шляхом використання факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронно-цифрового підпису або іншого аналога власноручного підпису [240].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» в статті 6 зазначає, що обов'язковим реквізитом електронного документа є електронний підпис, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу [163].

Як відомо, встановлення авторства електронного документу може відбуватися різними способами, одним з таких є використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП). Його правовий статус, а також регулювання відносин, що виникають при використанні КЕП закріплено в Законі України «Про електронні довірчі послуги» [162]. Закон визначає суб'єктів правових відносин, які задіяні у цій сфері послуг та встановлює їх обов'язки.

Крім використання КЕП, технічно можливі інші варіанти ідентифікації особи, що звертається за послугою за допомогою мережі Інтернет. Для врахування різноманіття способів та засобів ідентифікації особи необхідно юридично закріпити можливість застосуванні будь-яких механізмів ідентифікації, що зможуть бути легітимізованими аналогами власноручного підпису. Зокрема, у випадку заповнення електронної форми заяви безпосередньо на WEB-сторінках органів державної влади, в тому числі і на Єдиному порталі адміністративних послуг, механізми ідентифікації, аутентифікації та подальшої авторизації знаходяться поза межами правового

поля. Засоби, що широко використовують сьогодні для попередньої реєстрації відвідувачів на веб-сайтах (веб-порталах) не дозволяють вирішити цю проблему, оскільки не можуть бути використані в якості доказів в суді [28].

Серед альтернативних способів електронної ідентифікації в світі більш розповсюдженими є ID картка, Mobile-ID [89] та Bank-ID [214]. В цьому напрямку у вересні 2016 року Національний банк України затвердив порядок функціонування Єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб Bank ID, що є першим кроком урегулюванні взаємодії між банками та суб'єктами надання адміністративних послуг.

На сьогодні, з метою приведення положень законодавства України у сфері КЕП у відповідність до Закону України «Про адміністративні послуги» [154] з урахуванням положень [10] розроблено і прийнято Закон, в якому визначені правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у цій сфері, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства та відповідальність за порушення законодавства, а також правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації [162]. Норми цього нормативно-правового акту сприятимуть створенню єдиної системи довірчих електронних послуг з взаємним визнанням сертифікатів відкритих ключів, електронних підписів (печаток), забезпечивши цим сумісність таких послуг з подібними послугами ЄС.

Необхідно зауважити, що при ідентифікації особи вводяться дані, які відносяться до персональних даних. Така інформація про особу є конфіденційною і може оброблятися, в тому числі поширюватись, тільки за її згодою, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини згідно Закону України «Про захист персональних даних» [182]. Дія норм цього нормативно-правового акту також поширюється на діяльність з обробки персональних

даних, яка здійснюється повністю або частково із застосуванням автоматизованих засобів. Але на сьогодні експерти зауважують на наявність проблем щодо забезпечення необхідного рівня захисту персональних даних. В статті О. Довганя пропонується в юридичній площині вирішувати зазначену проблему шляхом чіткого визначення правових основ захисту персональних даних в базовому Законі України «Про інформаційну безпеку України», як складової загальнонаціональної системи інформаційної безпеки [56].

З врахуванням особливостей сучасного стану правової регламентації захисту персональних даних в Європейському Союзі, який склався після прийняття Загального регламенту про захист персональних даних [203]. В. Г. Пилипчук надає рекомендації щодо шляхів вдосконалення національного законодавства [139, 218].

Крім того, Закон «Про адміністративні послуги» [154] має норму, що передбачає обов'язок суб'єкту надання адміністративної послуги забезпечення зберігання та захисту інформації про особу, яка ним отримана в результаті своєї діяльності.

Законом «Про адміністративні послуги» [154] встановлено, що особа, що замовляє послугу, повинна надати супутні документи, в яких міститься інформація про особу, у випадку відсутності цих відомостей у відповідних інформаційних базах в обсязі, достатньому для надання адміністративної послуги. В законодавстві України визначено поняття «оригінал електронного документу», «копія електронного документу», а також «електронна копія електронного документа» [163]. Проте, в електронному вигляді копій не може бути, а лише при візуальному поданні електронного документа на папері можна вважати такий документ «копією». Також правовий порядок засвідчення таких копій не визначено, зокрема, не визначено склад обов'язкових реквізитів копій електронного документу, а також не регламентовано яким чином необхідно засвідчувати ці копії, хто саме має

право їх засвідчувати, що є важливим з точки зору надання юридичної сили копіям електронних документів.

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо зменшення адміністративних навантажень» більш чітко визначив обов'язкові реквізити електронного документа (обов'язкові дані), без яких він не має юридичної сили [202]. Крім цього, встановив правовий зміст оригіналу електронного документа, питання наявності електронних копій оригіналів електронних документів, а також порядок засвідчення візуально поданої (роздрукованої) на папері копії електронного документа.

Звичайно, що процес автоматизованого обміну даними між реєстрами і інформаційними системами органів державної влади має бути скоординованим, узгодженим, результативним та контрольованим. Законом «Про адміністративні послуги» передбачено, що суб'єкти надання адміністративної послуги, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, зобов'язані забезпечити доступ до інформаційних баз, зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги, а також встановлено строки безоплатного надання таких документів або інформації [154].

На жаль, в існуючих нормативно-правових актах, що регулюють надання адміністративних послуг не визначено можливості передачі запиту на відомості від одного відомства до іншого засобами телекомунікацій і отримання на нього юридично значимої відповіді або відмови, що є невід'ємним етапом в процесі надання адміністративних послуг в дистанційному режимі [94]. Також не визначені суб'єкти надання адміністративних послуг, які можуть нести відповідальність за ненадання або несвоєчасність надання відомостей, що запрошуються в запиті. Особливо це стосується ситуації коли при електронній міжвідомчій взаємодії виникає посередник, який надає можливість функціонування каналів зв'язку, і саме через технічні причини він може стати винуватцем порушення термінів. В 2016 році прийнято Закон щодо правових, економічних та організаційних

засад створення, впровадження, розвитку та використання єдиної системи електронної взаємодії суб'єктів, що задіяні в процесі надання адміністративних послуг, яким було вирішено ряд питань в цьому напрямку [54].

Звертаючись до питання дотримання термінів надання адміністративних послуг, варто наголосити, що законодавчо визначені чіткі строки надання послуги, відлік починається з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, тобто після фіксації звернення [154]. Існуючі механізми, які дозволяють визначати момент відправлених або отриманих за допомогою мережі Інтернет інформаційних матеріалів не гарантують з юридичної точки зору беззаперечності у визначенні фактичного часу відправлення і одержання інформаційних матеріалів.

Позитивним моментом є те, що в Законі України «Про адміністративні послуги» визначено право отримувача адміністративної послуги на її отримання в незалежності від місця проживання або місця присутності [154]. В Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» сказано, що електронний документ вважається відправленим автором та одержаним адресатом за їх місцезнаходженням (для фізичних осіб - місцем проживання), у тому числі якщо інформаційна, телекомунікаційна, інформаційно-телекомунікаційна система, за допомогою якої одержано документ, знаходиться в іншому місці, а місцезнаходження сторін визначається відповідно до законодавства [163]. Проте, питання фіксації фактичного місця знаходження залишаються відкритими.

На основі проведеного аналізу законодавства можна зробити висновок, що в цілому створено основу для впровадження і розвитку надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Вказані нормативно-правові акти начебто легалізують використання ІКТ в діяльності органів державної влади, але системно не регулюють процеси надання адміністративних послуг в дистанційному режимі, а мають фрагментарний

розвиток де-яких напрямків впровадження таких послуг, а також не вносять ясності щодо чітких термінів виконання кроків і відповідальних за їх невиконання.

Всі перелічені стратегічні документи та нормативно-правові акти практично надають опис удосконаленої соціальної моделі надання адміністративних послуг. Моделі, яка має на меті створення організаційних, інформаційних, правових, економічних умов для отримання адміністративних послуг всіма громадянами на всій території держави за мінімальний час з мінімальними витратами.

Аналіз сформованої, на основі чинного законодавства, правової моделі надання адміністративних послуг дозволив виявити наступні правові проблеми, які є перепорою щодо досягнення мети удосконаленої соціальної моделі надання адміністративних послуг.

Мова йде, насамперед, про невизначеність правового регулювання інформаційних відносин в системі надання адміністративних послуг внаслідок наявності їх особливостей за умови застосування ІКТ та інтернет-технологій. До таких основних проблем, врахування яких потребує вдосконалення законодавства, можна віднести:

1. Юридично не визначено умови використання екранних форм у випадку їх заповнення безпосередньо на веб-сайті органу державної влади або на Єдиному порталі надання адміністративних послуг.

2. Законодавчо не вирішено питання забезпечення дистанційної ідентифікації автора інформаційних повідомлень,

3. Існує невизначеність вірогідності інформаційних матеріалів.

4. Нормативно-правовими актами не врегульовано засвідчення копій документів в електронному вигляді.

5. Не визначені правові умови фіксації часу дистанційного відправлення та одержання інформаційних матеріалів (електронних звернень і документів).

Висновки до Розділу 1

Проведене у розділі дослідження дозволяє зробити такі висновки:

1. Під елементами правовідносин, що виникають при наданні адміністративних послуг слід розуміти наступні:

–суб’єкт надання адміністративної послуги - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;

–суб’єкт отримання адміністративної послуги – фізична особа, юридична особа та громадські формування, що не мають статусу юридичної особи;

–зміст адміністративної послуги – спрямовано на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків суб’єктами отримання такої послуги з метою забезпечення реалізації ними законних прав, свобод і інтересів, що визначені законом;

–результат надання адміністративної послуги – оформлення відповідного документу (адміністративного акту) або здійснення інших передбачених законом дій, у результаті чого надається або підтверджується певний юридичний статус та/або юридичний факт за якими суб’єкт отримання такої послуги набуває, змінює чи припиняє певні права та/або обов’язки.

2. Встановлено, що впровадження ІКТ, в тому числі і інтернет-технології стали невід’ємним елементом державного управління, як основи прозорості і відкритої влади. При чому в таких умовах змінився вектор надання і адміністративних послуг, які орієнтовані на задоволення потреб споживача. Серед основних принципів можна виокремити наступні: орієнтація на кінцевого споживача, політика конкуренції, децентралізація владних повноважень, громадянський контроль, забезпечення права людини, а також зміцнення довіри громадян до влади.

3. Вивчено досвід зарубіжних країн на предмет розвитку надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, на підставі чого

з'ясовано, що запровадженню такого підходу передувало ряд заходів правового регулювання, що визначали поетапний механізм впровадження. Крім того, стратегічні документи, що розроблялись країнами були засновані на основі міжнародних нормативно-правових документах, які носять рекомендаційний характер, але мають визначальний вектор розвитку. У зв'язку з цим зроблено висновок, що система надання адміністративних послуг в Україні повинна розвиватись з урахуванням міжнародних документів. Особливу увагу переймання зарубіжного досвіду з урахуванням специфіки національного законодавства слід приділити таким питанням, як уніфікація дистанційних послуг для транскордонного надання таких послуг, удосконалення процесів ідентифікації особи, а також фіксації часу відправлення повідомлення між суб'єктами надання та отримання послуг тощо.

4. Аналіз веб-сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування дозволяє зробити наступні висновки: практично всі мають веб-сторінку, яка розміщує інформацію про послугу та пакет документів, який необхідний для надання такої послуги, а також має окремі можливості завантаження деяких документів в режимі оф лайн. Проте, практично жоден орган державної влади та місцевого самоврядування на сьогодні не спроможний забезпечити всі етапи адміністративної послуги в електронному вигляді, в тому числі в онлайн режимі. Позитивним висновком можна вважати те, що на сьогодні вже функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг, який надає близько 15 послуг в електронному режимі. Результати міжнародних рейтингів щодо надання адміністративних послуг в електронному вигляді вказують на те, що темпи зарубіжних країн більш швидкі, ніж в Україні.

5. З'ясовано стан нормативно-правового забезпечення з питання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій на основі методу соціально-правового моделювання. Запропоновано певну класифікацію інформаційних суспільних відносин відповідно до суб'єкта

надання адміністративних послуг, яка надала можливість сформувати, базуючись на національному законодавстві, правову модель надання адміністративних послуг. При аналізі на відповідність досягнення мети удосконаленої соціальної моделі встановлено, що наявність стратегічних документів та низькі нормативно-правових актів створюють основу для надання таких послуг. Водночас, виявлено недосконалість нормативно-правової бази, про що свідчить фрагментарність регулювання деяких процесів та суперечність де-яких правових норм, на відміну від необхідного цілісного сприйняття системи надання адміністративних послуг.

6. На основі аналізу нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг в умовах впровадження інтернет-технологій в діяльність публічної адміністрації було виявлено наступні проблеми правового регулювання:

- а) відсутні правові норми використання і умови заповнення екранних форм,
- б) потребує удосконалення державна система ідентифікації автора інформаційних повідомлень,
- в) відсутні умови вірогідності інформаційних матеріалів, що передаються в процесі надання адміністративних послуг,
- г) не закріплено статус засвідчення копій документів в електронному вигляді,
- г) не визначені правові умови фіксації часу дистанційного відправлення та одержання інформаційних матеріалів (електронних звернень і документів) потребують доопрацювання.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ РЕГУЛЮВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН ПРИ НАДАННІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ- ТЕХНОЛОГІЙ

2.1. Соціальна та правова моделі інформаційної взаємодії в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій

За новою парадигмою публічних відносин, орієнтація роботи органів державної влади та місцевого самоврядування націлена на розробку механізмів захисту прав людини в сфері надання адміністративних послуг. Реалізація таких механізмів можлива лише за умови належної організації процесу надання адміністративних послуг. Тому, важливим елементом захисту законних дій людини в сфері надання адміністративних послуг є чітко регламентований алгоритм цього процесу. З метою удосконалення правового регулювання інформаційних суспільних відносин з урахуванням особливостей кожного етапу інформаційної взаємодії, використаємо правову модель, яка базується на відповідній соціальній моделі.

Застосовуючи метод соціально-правового моделювання при аналізі національного законодавства з метою виявлення правових проблем регулювання інформаційних відносин отримуємо соціальну та правову модель інформаційної взаємодії в процесі надання та отримання адміністративних послуг в дистанційному режимі. В рамках соціальної моделі розглянемо інформаційні зв'язки кожного окремого етапу процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Певна сукупність правових норм, у яких закріплено послідовність дій при наданні адміністративних послуг суб'єктів їх надання та отримання, можна знайти в Законі України «Про адміністративні послуги» [154] та у постанові

Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» [166].

Надання адміністративних послуг в дистанційному режимі має ряд особливостей і відмінностей від традиційного способу надання таких послуг. Проте, Тищенко І. О. в своїй роботі звертає увагу на те, що послідовність дій при наданні адміністративних послуг як традиційним, так і дистанційним способом, незважаючи на їх конкретний тип, має певну логіку діяльності [227]. Ця послідовність складається з відповідних етапів, які є самостійними частинами процесу надання послуг та різняться один від одного завданнями, формою та змістом інформаційних взаємозв'язків між суб'єктами тощо. Можна погодитись з позицією даного автора про те, що особливостями процесу надання адміністративних послуг в дистанційному режимі є те, що звернення за їх отриманням відбувається за допомогою інтернет-технологій, а результат може бути надано як в паперовій, так і в електронній формі. Крім того, до аналогічних особливостей слід віднести і те, що процес надання супутніх документів, надання інформації про умови отримання послуги, а також перевірка стану виконання адміністративної послуги, може більш ефективно відбуватись за допомогою мережі Інтернет.

Відповідно до законодавства визначимо наступні етапи процесу надання адміністративної послуги:

- 1) подання заяви на отримання адміністративної послуги;
- 2) подання документів, довідок тощо необхідних для отримання адміністративної послуги;
- 3) опрацювання поданих заяв та документів суб'єктом надання адміністративної послуги;
- 4) прийняття рішення щодо можливості надання або відмови у наданні адміністративної послуги;
- 5) отримання результату надання адміністративної послуги.

Проведемо змістовний аналіз етапів процесу отримання адміністративних послуг, який базується на використанні інтернет-технологій.

Перший етап – етап подачі заяви щодо надання адміністративної послуги. Законодавчо допускається, що заява подається в письмовій, усній чи електронній формі. Але письмова заява, яка подається особисто суб'єктом отримання послуги, може бути надіслана поштою або у випадках надання заяви в електронній формі, за допомогою засобів телекомунікацій.

Другий етап лише умовно можна виділити в окремий, так як він нерозривно пов'язаний з етапом подання заяви і включає в себе надання додаткових документів, довідок, виписок, квитанцій про оплату у випадку платної адміністративної послуги тощо. В Законі встановлено, що для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення повинен надати документи, що містять інформацію про особу, у випадку відсутності цих відомостей у відповідних інформаційних базах в обсязі, достатньому для надання такої послуги [154].

Третій етап надання адміністративної послуги включає в себе опрацювання наданих заяв та супутніх документів суб'єктом надання адміністративної послуги. До таких дій з опрацювання слід віднести: отримання пакету документів, його реєстрацію, дослідження та оцінка матеріалів на відповідність інформаційної картки певної адміністративної послуги [166]. Цей етап має низку послідовних дій різних виконавців, що мають бути прописані в технологічній картці надання конкретної адміністративної послуги. Крім того, в технологічній картці адміністративної послуги зазначаються відповідальні посадові особи, структурні підрозділи, відповідальні за дії і рішення, а також чітко визначені строки їх виконання.

Четвертий етап – етап приймання рішення щодо надання відповіді по суті звернення. На цьому етапі відбуваються дії щодо юридичної оцінки відомостей, які надані суб'єктом отримання адміністративної послуги, узгодження результату зі структурними підрозділами і посадовими особами суб'єкта надання адміністративної послуги. Важливим моментом на цьому етапі є наявність інформаційної взаємодії між всіма структурними підрозділами та іншими відомствами, що приймають участь в обміні

інформацією, яка є необхідною для надання конкретної адміністративної послуги [166].

На п'ятому етапі процесу надання адміністративних послуг відбувається інформаційна взаємодія щодо отримання відповіді (результату) здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи. Соціальну модель інформаційній взаємодії між суб'єктами отримання і надання адміністративних послуг відображено на рис. 2. 1.

Проте, перед етапом подання заяви може бути ще і попередній етап – це етап консультування щодо умов надання конкретної адміністративної послуги, отримання бланку заяви та її заповнення тощо. Цей етап є важливим в рамках досягнення відкритості органів державної влади та важливим елементом для визначення доступності і зручності надання дистанційної адміністративної послуги.

Тому, спираючись на побудовану соціальну модель інформаційній взаємодії, запропонуємо удосконалену соціальну модель на основі класифікації інформаційних суспільних відносин, які мають місце в процесі надання та отримання адміністративної послуги з урахуванням етапів надання адміністративних послуг. Таким чином, інформаційну взаємодію згрупуємо для суб'єкта надання адміністративних послуг та для суб'єкта звернення в залежності від кожного етапу процесу надання таких послуг [100].

Сформуємо правову модель інформаційної взаємодії, під якою розумітимемо систему правового регулювання інформаційних суспільних відносин на кожному етапі в процесі надання та отримання дистанційних адміністративних послуг. Така правова модель фактично є об'єктом пізнання закономірностей здійснення правового регулювання інформаційних відносин між суб'єктами отримання і надання адміністративних послуг.

Таким чином, правова модель інформаційної взаємодії має відображати її структуру та зміст на кожному конкретному етапі процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, а також

особливості правового регулювання суспільних інформаційних відносин, що мають місце в такому процесі (рис. 2. 2).



Рис. 2.1. Блок-схема процесу надання адміністративної послуги

В інтересах дослідження особливостей правового регулювання інформаційних суспільних відносин важливим є проведення аналізу змісту етапів процесу надання адміністративних послуг, які пов'язані з оборотом інформації між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг [22, 33].

Так як процес надання адміністративної послуги має індивідуальний характер, то на початку інформаційної взаємодії щодо кожної конкретної послуги необхідно пройти етап отримання інформації: про саму

адміністративну послугу, про суб'єкта надання, який наділений повноваженнями щодо надання цієї конкретної послуги, про порядок отримання такої послуги, а також про перелік супутніх документів, які необхідно надати разом з заявою.



Рис. 2.2. Загальна схема інформаційної взаємодії між суб'єктом надання та отримання адміністративної послуги

Як правило така інформація розміщується на офіційному веб-сайті органу влади або на Єдиному державному порталі адміністративних послуг. Для кожної окремої послуги повинна складатись інформаційна картка, що містить відомості про вимоги та зміст всіх інформаційних дій, що здійснюються в процесі її отримання.

Проте, сама інформаційна взаємодія починається з моменту передачі інформації у формі заяви [92]. Так як законодавством реквізити такої заяви не визначені, то доцільно віднести до обов'язкового складу інформації в заяві такі дані, як: назва адміністративної послуги, інформація про суб'єкта звернення (ПІБ заявника або офіційну назву юридичної особи, місце проживання фізичної особи або місцезнаходження юридичної особи, дата і підпис) [109]. Необхідно звернути увагу на те, що перед заповненням бланку заяви, суб'єкт звернення повинен отримати повну інформацію щодо можливих варіантів проведення ідентифікації особи. Це не відноситься до початку процесу надання певної адміністративної послуги, але має значення для нашого предмету дослідження, так як, у випадку надання послуги в електронній формі, існують певні проблеми з отриманням бланку заяви та його заповненням безпосередньо на веб-сайті, оскільки законодавчо не визначені вимоги щодо здійснення такої процедури.

Наступний етап є нерозривним з першим, так як до інформації про послугу та дані заявника необхідно додати інформацію у вигляді вхідного пакету документів, які визначені для кожної конкретної адміністративної послуги. Наприклад, для переоформлення ліцензій на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій необхідно надати інформацію у вигляді таких документів, як: ліцензія на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій, що підлягає переоформленню, документи, які підтверджують зміни у статусі юридичної особи або їх нотаріально засвідчені копії.

Оскільки, існують адміністративні послуги, які потребують плати за її надання, то, у такому випадку, слід додати інформацію про оплату послуги у вигляді копії квитанції. Проте, проблемним питанням залишається визначення

конкретних правових вимог щодо подання оригіналів та/або копій документів у випадку використання при цьому інтернет-технологій.

Після цього інформація, яка надійшла до суб'єкта надання адміністративної послуги, повинна бути зафіксована, оброблена і перевірена на достатність для порушення адміністративної справи [237].

До інформаційної взаємодії між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг на цьому етапі слід також віднести:

- надання та отримання інформації щодо реєстрації/відмови в реєстрації вхідного пакету документів;

- надання та отримання інформації щодо достатності/недостатності поданих документів для отримання адміністративної послуги;

- інформування про необхідність додаткового надання документів. Слід зауважити, що рівень правового регулювання процесу проходження етапів реєстрації, відмови та інформування про це в умовах використання засобів телекомунікацій є не достатнім.

На етапі винесення рішення, відбувається логічне завершення третього етапу, який характеризується такими елементами інформаційної взаємодії, як інформування про хід розгляду звернення щодо отримання адміністративної послуги та про результати його розгляду (надання адміністративної послуги або відмова).

Наступний етап включає в себе інформаційну взаємодію щодо надання результату та його реєстрацію, а саме: процес інформування про можливість та умови отримання юридичного документу. На цьому етапі виникають труднощі з передачею результату в електронній формі.

Узагальнюючи питання інформаційної взаємодії, слід відзначити, що незалежно від способу надання адміністративних послуг (традиційний чи дистанційний), на всіх етапах процесу її надання має місце обмін інформацією між суб'єктами звернення/отримання і суб'єктами надання такої послуги. Проте, у випадку дистанційної взаємодії, для автоматизації процесів надання адміністративних послуг від інформування до проведення транзакцій

використовуються функціональні сервіси електронних інформаційних ресурсів, а інформаційна взаємодія (обмін інформацією і документами в електронній формі) забезпечується за рахунок персональних електронних кабінетів зареєстрованих користувачів [173]. Важливою умовою інформаційної взаємодії в такому випадку є наявність у суб'єкта звернення КЕП або іншого інструменту, який є основою підтвердження електронної ідентифікації [90].

Інформація, яка викладається в паперовому або електронному документах повинна бути ідентичною. Разом з тим, у випадку використання електронного документу при наданні адміністративних послуг, існує відмінність у порядку визначення автентичності та місця подання інформації, що обумовлено особливостями застосування інтернет-технологій. Тому правове регулювання отримання і надання інформації в електронній формі повинно мати ряд особливостей.

У випадку використання технологій «он-лайн» бажано втілювати в системі надання адміністративних послуг такий принцип, як інтерактивність, що дозволяє підтримувати інформаційний зв'язок між суб'єктами в режимі реального часу без будь-яких допоміжних засобів. Перед початком здійснення дій, суб'єкт отримання адміністративної послуги звертається он-лайн до суб'єкта надання такої послуги з метою отримання детальної інформації щодо надання послуги. До такої інформації слід віднести: строк надання послуги, необхідні додаткові документи, адміністративний збір, результат і способи його отримання, підстави для відмови, порядку оскарження рішень, нормативно-правові акти, якими керуються при наданні конкретної адміністративної послуги. У випадку надання такої інформації он-лайн, суб'єкт, що звертається за такою послугою повинен бути впевнений, що отримана інформація є офіційною, достовірною та повною. На сьогодні в Україні правовою основою для цього є Закон України «Про доступ до публічної інформації», проте він не є достатнім для вирішення питань стосовно надання інформації щодо адміністративних послуг за умови використання інтернет технологій [161].

Подальше надання інформації з метою вираження волевиявлення для дистанційного отримання адміністративної послуги відбувається у вигляді заповнення форми заяви в електронній формі. В такому разі процедура заповнення спрощується за рахунок того, що є можливість її заповнення в будь-якому місці, в будь-який час, умовою є лише доступ до мережі Інтернет та забезпечення одержання суб'єктами звернення форм бланків заяв. Законом визначено, що суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання бланків з веб-сайтів суб'єктів надання адміністративних послуг [154]. Більш того, ця процедура може відбуватися за рахунок завантаження форми заяви з подальшим її поданням за допомогою електронної пошти. В таких випадках, для завантаження форми бланку вимагається авторизація автора на Єдиному державному порталі адміністративних послуг або на веб-сайті державних органів та органів місцевого самоврядування які надають таку послугу [173]. Як правило, авторизація суб'єкта отримання адміністративної послуги може відбуватись за рахунок використання електронного цифрового підпису. В режимі інтерактивності є технічна можливість занесення інформації методом заповнення безпосередньо на web-сторінках відповідної форми заяв. Але, на сьогодні, механізм ідентифікації автора для такого випадку не врегульовано законодавством України.

На етапі надання супутніх документів необхідно суб'єкту звернення здійснити завантаження необхідних документів в електронній формі та прикріпити їх до заяви. Законом встановлено, що суб'єкт надання адміністративної послуги не має права вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, що не передбачені законом [154].

На етапі обробки інформації та на етапі прийняття рішення щодо надання адміністративної послуги суб'єкт надання адміністративної послуги повинен

надавати інформацію щодо реєстрації заяви або вмотивованої відмови, інформувати про хід розгляду адміністративної справи. Зворотній зв'язок може відбуватися шляхом надання інформаційних повідомлень в Персональному електронному кабінеті суб'єкта звернення.

У випадках, коли необхідно отримати додаткові документи, що знаходяться у володінні інших органів влади, суб'єкт надання адміністративної послуги отримує їх без участі суб'єкта звернення шляхом доступу до інформаційних систем чи баз даних інших органів влади, або через підсистему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Правове регулювання електронної міжвідомчої взаємодії досить суперечливе та розташоване в різних нормативно-правових актах і потребує вдосконалення для забезпечення ефективного функціонування цього напрямлення [205].

На етапі передачі результату надання адміністративної послуги відбувається інформаційна взаємодія між суб'єктами, яка характеризується можливістю отримання інформації як традиційним способом, так і за допомогою засобів телекомунікацій. Крім вище згаданих проблем правового регулювання інформаційних процесів, які притаманні попереднім етапам, на цьому етапі також потрібно вдосконалювати правову регламентацію передачі результату надання адміністративної послуги за допомогою Інтернет технологій.

Необхідно зауважити, що результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг може бути паперовий або електронний документ. У випадку отримання електронного документу може виникнути необхідність його подальшого подання в деякі інші інстанції в паперовій формі. В Законі зазначено, що електронний документ, у визначених законодавством випадках, може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії [168]. Разом з тим, є ряд документів, що є результатом адміністративної послуги, але які не можуть мати оригінал в електронній формі. Наприклад, при наданні послуг видачі паспорту громадянина України, суб'єкт звернення повинен отримати документ в

паперовій формі, а інформацію щодо місця, дати і часу отримання результату суб'єкт надання такої послуги може отримати шляхом надсилання інформаційного повідомлення в електронній формі до Персонального кабінету суб'єкта звернення. Для забезпечення належної організації надання інформації щодо результату процесу надання адміністративної послуги в найкоротший термін за умови використання засобів телекомунікацій необхідно встановити чіткі правові умови такої взаємодії.

Запропонований підхід до формування правової моделі в процесі надання та отримання дистанційних адміністративних послуг на основі відповідної соціальної моделі інформаційної взаємодії створює методологічні умови для повного опису, аналізу та виявлення необхідності у конкретному вдосконаленні правового регулювання інформаційних відносин між усіма суб'єктами в процесі надання дистанційних адміністративних послуг.

2.2. Теоретико-методологічні положення здійснення інформаційних правовідносин в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій

В інтересах дослідження особливостей правового регулювання дистанційної інформаційної взаємодії важливим є визначення змісту інформаційних правовідносин: їх суб'єктного та об'єктного складу. Основними принципами інформаційних правовідносин є: свобода вираження поглядів і переконань, відкритість, достовірність і повнота інформації, законність її одержання, використання, поширення і зберігання [143].

Оскільки удосконалена соціальна модель інформаційної взаємодії в сфері надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій відображає всю сукупність інформаційних відносин, то сформовану на її основі правову модель використаємо для дослідження закономірностей та особливостей в процесі забезпечення інформаційної взаємодії, що сприятиме вдосконаленню законодавства щодо надання адміністративних послуг.

Для розуміння сутності та змісту інформаційних відносин, що виникають в процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, доречно передусім на загальнотеоретичному рівні визначитися з дефініцією «інформаційні правовідносини при наданні дистанційних адміністративних послуг».

Звичайно потрібно розпочати із з'ясування змісту базового терміну «інформаційні правовідносини». Так, В. А. Копилов характеризує інформаційні правовідносини як урегульовані інформаційно – правовими нормами суспільні відносини, при цьому учасники таких відносин виступають носіями взаємних прав і обов'язків, що установлені і гарантовані інформаційно-правовими нормами [87].

О. М. Селезнєва підкреслює, що інформаційні правовідносини є різновидом правових відносин, які відбуваються в процесі обігу інформації між учасниками правовідносин в інформаційній сфері та мають нормативно-комплексний характер [211].

Ю. Нечипорук дотримується такої ж думки і стверджує, що такі відносини виникають у процесі обігу інформації, встановлюють для суб'єктів взаємні права та обов'язки, а регулюються нормами інформаційного права [127].

Аналіз наукових праць різних авторів (А. І. Арістова [17], О. А. Баранов [21], В. В. Белєвцева [31], В. С. Цимбалюк [242]), надає можливість сформулювати такі характерні особливості інформаційних відносин:

- 1) вони є різновидом суспільних відносин;
- 2) мають місце в процесі будь-якої інформаційної діяльності, яка у загальному випадку спрямована на створення, передачу, отримання та використання необхідної інформації;
- 3) є основою для встановлення юридичного факту;
- 4) регулюється нормами інформаційного права.

Як, зазначалося вище, інформаційні відносини мають місце при інформаційній взаємодії між суб'єктами надання та отримання

адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. Засобом забезпечення саме дистанційного характеру такої взаємодії є інтернет-технології, що надають крім того можливість інтерактивної комунікації між суб'єктами, а також можливість їх персоналізації.

Але за умові використання інтернет-технологій поряд із простотою та доступністю поширення, передачі та зберігання інформації, такі відносини мають складності застосування регуляторних механізмів [103]. А. М. Новицький приходить до висновку, що класична форма регулювання суспільних відносин не ефективна у випадку використання мережі Інтернет [131].

Використовуючи виявлені особливості, запропонуємо наступне визначення терміну: «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій» – це інформаційні суспільні відносини, що регулюються нормами інформаційного права та виникають в процесі інформаційної взаємодії між суб'єктами надання і отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, які мають суб'єктивні права та обов'язки.

Як і в будь-яких правовідносинах до елементів структури інформаційних правовідносин при наданні дистанційних адміністративних послуг можна віднести суб'єкт, об'єкт і зміст. Під суб'єктом, в загальному значенні, розуміють учасників певних суспільних відносин, які є носіями суб'єктивних прав і обов'язків. Так, О. А. Баранов зазначає, що суб'єктами інформаційних правовідносин є реальні учасники конкретних правовідносин [23]. Такої ж думки дотримується І. В. Арістова, яка до суб'єктів інформаційних правовідносин відносить осіб, які беруть участь у конкретних правовідносинах [18]. На законодавчому рівні до суб'єктів інформаційних відносин віднесено: фізичних осіб, юридичних осіб, об'єднання громадян, суб'єкти владних повноважень [186].

Загальну класифікацію суб'єктів правовідносин запропоновано О. Ф. Скакун [215]: індивідуальні – громадяни, іноземці, особи без громадянства;

колективні – юридичні особи, державні органи та державні підприємства, громадські організації, політичні партії, організації, держава, соціальні спільноти. Крім того, пропонується виділяти такі суб'єкти, як: Президент України, органи державної влади, державних службовців, органи місцевого самоврядування, різноманітні об'єднання громадян та суб'єктів підприємницької діяльності [83].

За способом участі в інформаційних правовідносинах в процесі забезпечення інформаційної взаємодії в сфері надання адміністративних послуг, що відповідно зумовлює їх права та обов'язки, потрібно виокремити такі *види суб'єктів*: 1) суб'єкти звернення за адміністративною послугою; 2) суб'єкти надання адміністративної послуги.

До першої групи відносяться фізичні особи, юридичні особи та громадські формування, які на підставі правових норм можуть бути учасниками правовідносин. Такі суб'єкти звертаються за отриманням адміністративних послуг, а саме:

- за отриманням додаткових довідок чи документів;
- за отриманням юридично значимого документу;
- за отриманням документу про право на здійснення якоїсь діяльності;
- за отриманням соціальної допомоги.

Як згадувалося вище, перед отриманням адміністративної послуги суб'єкт звернення повинен отримати інформацію про перелік адміністративних послуг, що надаються, зміст, умови і порядок їх надання, а також може звернутися за консультаціями про деякі особливості щодо одержання і надання таких послуг. Цей процес не входить до самої дії надання адміністративних послуг, не потребує ідентифікації особи, але потребує вивчення саме в умовах реалізації дистанційної інформаційної взаємодії. Також ще можна виділити інформаційну взаємодію щодо оскарження рішення, дії чи бездіяльності, що може виникнути після завершення надання адміністративної послуги.

Розглянемо більш детально кожного суб'єкта звернення за адміністративною послугою. До фізичних осіб відносяться: громадяни, іноземці та особи без громадянства. Згідно норм Цивільного кодексу України фізичною особою є людина як учасник цивільних відносин [240]. Громадяни можуть стати суб'єктами адміністративних правовідносин за наявності трьох умов: 1) адміністративно-правова норма, що передбачає права або/і обов'язки суб'єкта; 2) адміністративна правоздатність і адміністративна дієздатність суб'єкта; 3) підстава виникнення, зміни і припинення правовідносин (юридичний факт) [123]. Адміністративна правоздатність громадян у сфері надання адміністративних послуг виникає з моменту народження і припиняється зі смертю особи. Момент з якого виникає загальна дієздатність особи для отримання адміністративних послуг чітко не встановлено. Законодавством також не встановлено мінімальної межі для реалізації прав особи в інформаційній сфері. Тому можемо зробити висновок, що, крім основних обмежень (віку, психічного стану тощо), існують особливості щодо окремих послуг, які встановлюють межі реалізації прав громадян при наданні адміністративних послуг (наприклад, паспорт громадянина України, який застосовується для його ідентифікації, можна отримати лише з 14 років). Зважаючи на те, що у випадку надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій суб'єкт звернення подає письмову заяву за допомогою електронних засобів, то існують проблеми визначення дієздатності осіб, з якими суб'єкт надання такої послуги вступає у правовідносини [33].

Слід звернути увагу, що фізичні особи — підприємці, які також є суб'єктами інформаційної взаємодії при наданні дистанційних адміністративних послуг, мають риси фізичних осіб, але разом з тим до них застосовуються нормативно-правові акти, що регулюють підприємницьку діяльність юридичних осіб. Фізична особа - підприємець, як і фізична особа, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених Законом [154].

Окремо треба зупинитись на тих суб'єктах, які є внутрішньо переміщені особи. Згідно Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» внутрішньо переміщеною особою вважається громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [165]. Таким особам, крім складних життєвих обставин, потрібно також відновити або оформити значну кількість документів, насамперед отримати статус і перебувати на обліку внутрішньо переміщених осіб [188]. Цей процес вже на цьому етапі носить характер адміністративних послуг, які повинні надаватися внутрішньо переміщеним особам особисто заявником за наявності затвердженого переліку документів, що можуть підтвердити такий статус, за місцем перебування [165]. А. В. Міськевич в своїй роботі зауважує на тому, що в залежності від виду адміністративної послуги різняться суб'єкти їх надання та існують неузгодженості правових норм законодавчих актів, що призводять до необґрунтовано затягування цього процесу [120]. Розвиваючи зазначену позицію, спираючись на те, що звуження чи розширення кола суб'єктів надання адміністративних послуг для таких осіб є недоцільним, так як призведе до неузгодженості їх дій, він пропонує для усунення цих недоліків швидшими темпами запровадити надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Крім цього, з метою обліку таких осіб і на виконання ч.1 ст. 4 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» створено Єдину інформаційну базу даних про внутрішньо переміщених осіб, проте вона досі перебуває в дослідній експлуатації і унеможливорює переведення адміністративних послуг в електронний вигляд [165]. Таким чином, для запровадження дистанційних адміністративних послуг, що надаються внутрішньо переміщеним особам необхідно

вдосконалити законодавство щодо їх надання з урахуванням спеціальних умов для таких осіб.

Юридичні особи - це організації, створені і зареєстровані у встановленому законом порядку, які наділені цивільною правоздатністю і дієздатністю [240]. Статус юридичних осіб приватного права відрізняється від статусу державних підприємств, установ та організацій, які також є суб'єктами звернення за адміністративними послугами. Особливим статусом наділені комунальні підприємства, установи та організації, адже їх правоздатність є відокремленою від державної, але разом з тим вони не є приватними. Необхідно звернути увагу на те, що юридична особа має право на отримання адміністративної послуги лише за місцезнаходженням такої особи. Існують випадки, передбачені законом, коли отримання адміністративної послуги можливо за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта, що призводить до неможливості їх надання незалежно від конкретного місця звернення, що є однією з умовою надання дистанційних адміністративних послуг.

До суб'єктів, що можуть звертатися за адміністративною послугою, в тому числі і за допомогою інтернет-технологій відносяться також громадські формування, що не мають статусу юридичної особи. Правовими підставами для надання таким суб'єктам адміністративних послуг є Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [159]. Проте, в базовому Законі України «Про адміністративні послуги» такий громадські формування не вказані, як суб'єкти звернення [154].

Друга група суб'єктів інформаційної взаємодії в процесі надання дистанційних адміністративних послуг – це суб'єкти, які є носіями певних прав і обов'язків при наданні адміністративних послуг, що передбачені їх повноваженнями. До таких суб'єктів відносяться: органи виконавчої влади, інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт

державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги [154].

Серед перелічених суб'єктів надання адміністративних послуг увагу привертає державний реєстратор — посадова особа, яка від імені держави здійснює: державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань [159], шляхом внесення відповідних записів до Єдиного державного реєстру та здійснення державного обліку і контролю за законністю вищевказаних дій [217], а також реєстрацію речових прав на нерухоме майно і їх обтяжень шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно [158]. Згідно ст. 10 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та ст. 6 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань» державним реєстратором може бути громадянин України, який має вищу освіту, відповідає кваліфікаційним вимогам та перебуває у трудових відносинах з суб'єктом державної реєстрації прав, а також нотаріус. Відповідно до Кваліфікаційних вимог до державного реєстратора, встановлених наказом Міністерства юстиції України від 29.12.2015 № 2790/5 «Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора» вимоги до кандидатів розширені, а саме встановлено, що вони повинні вільно володіти державною мовою; мати стаж роботи за фахом на державній службі на посаді не нижче провідного спеціаліста не менше 1 року або стаж роботи в інших сферах управління не менше 3 років [157]. Таким чином, державним реєстратором може бути будь-яка фізична особа, яка відповідає кваліфікаційним вимогам, пройшла тестування та отримала сертифікат про підтвердження професійної компетентності у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень та/або у сфері державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань. Недоліками впровадження такого приватного суб'єкту в процес надання адміністративних послуг є те, що зацікавленість їх діяльності в

прибутку, тому перелік послуг звужений, крім того надання послуг відбувається лише при безпосередньому відвідуванні такого суб'єкта, а вищевказані реєстри знаходяться на етапі дослідної експлуатації, не функціонуючи в повному обсязі, що унеможлиблює переведення всього процесу надання адміністративних послуг в дистанційний режим. Аналізуючи Закон України «Про адміністративні послуги», можна зробити висновок, що надано вузький перелік суб'єктів адміністративних послуг, не визначено загальні ознаки їх компетенції [154].

Як зазначалося вище, в умовах надання адміністративних послуг дистанційним способом, інформаційна взаємодія між суб'єктом звернення й суб'єктом надання адміністративних послуг здійснюється в електронній формі. Крім того, для реалізації сервісних підходів в державному управлінні використовуються інтерактивні сервіси, що надають можливість створювати інформаційний обмін повідомленнями між суб'єктами, як правило, вони використовують можливості мережі Інтернет. Тобто, при класифікації суб'єктів інформаційних правовідносин саме дистанційних адміністративних послуг, необхідно врахувати те, що суб'єкти надання та отримання дистанційних адміністративних послуг повинні мати можливість доступу до мережі Інтернет.

Таким чином, до суб'єктів інформаційних правовідносин при наданні дистанційних адміністративних послуг відносяться:

1) *суб'єкти звернення за дистанційною адміністративною послугою* - фізичні особи (громадяни, особи без громадянства, іноземці), фізичні – особи підприємці, юридичні особи та громадські формування, які звертаються за дистанційною адміністративною послугою, при цьому наділені адміністративною правоздатністю і дієздатністю, а також мають доступ до мережі Інтернет. *За способом звернення за адміністративною послугою* їх можна поділити на таких суб'єктів:

— суб'єкт, який звернувся за консультаціями;

- суб'єкт, який направив інформаційний запит на отримання додаткових довідок чи документів;
- суб'єкт, який звернувся з заявою на отримання юридично значимого документу;
- суб'єкт, який звернувся з заявою за соціальною допомогою;
- суб'єкт, який надсилає скаргу на рішення, дії або бездіяльність організації, що надає адміністративні послуги.

2) *суб'єкти надання дистанційної адміністративної послуги* - сукупність організацій, що реалізують функції надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, до яких слід віднести: органи виконавчої влади, інші 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. *За способом електронної відповіді на звернення їх можна поділити на такі:*

- суб'єкт, який розміщує інформацію про перелік адміністративних послуг, їх зміст, порядок і умови їх надання;
- суб'єкт, який надає повідомлення особам, що звернулись за консультаціями;
- суб'єкт, який надає особам додаткові довідки чи документи;
- суб'єкт, який надає юридично значимий документ та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання результату;
- суб'єкт, який надає документи на право на здійснення якоїсь діяльності особі, яка звернулася за такою адміністративною послугою та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання результату;

— суб'єкт, який надає соціальну допомогу та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання матеріальної допомоги, компенсацій тощо;

— суб'єкт, який приймає і розглядає скаргу на рішення, дії або бездіяльність організації, що надає адміністративні послуги.

Наступним елементом інформаційних правовідносин виступає об'єкт, а саме інформація, стосовно якої суб'єкти вступають у суспільні відносини. Відповідно до базового Закону України «Про інформацію», об'єктом інформаційних відносин є інформація – будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [186]. Багатьма науковцями, які здійснюють наукові розвідки правовідносин у інформаційній сфері, висвітлюються певні аспекти розуміння об'єктної складової інформаційних відносин. На це звертають увагу в своїх працях такі дослідники, як: І. В. Арістова [17], О. А. Баранов [23], І. Л. Бачило [29], К. І. Беяков [32], О. В. Цимбалюк [242] тощо. Так, І. Л. Бачило відносить до інформації (інформаційних ресурсів) масиви документів, бази і банки даних, архіви, бібліотеки тощо [29]. О. А. Баранов під терміном «інформація» пропонує розглядати відомості, які представлені у будь-якій формі й вигляді, на будь-яких носіях, про події, явища або факти, які мали, мають або будуть мати місце [23]. Л. П. Коваленко основним об'єктом інформаційних правовідносин визнає інформацію, але він вважає, що інформаційні ресурси, інформаційні системи, аудіовізуальні матеріали, рекламні продукти, тиражі періодичних видань, персональні дані відіграють роль об'єкта інформаційних правовідносин, проте є похідними від інформації [77]. Вважається, що основними ознаками інформації є:

- можливість багаторазового використання необмеженим колом суб'єктів;
- здатність до зберігання, інтегрування, накопичення;
- кількісна визначеність у певних організаційних формах;
- системність, універсальність, нематеріальність [107].

В випадку надання адміністративних послуг об'єктом інформаційних відносин є інформація, обмін якою здійснюється в рамках тієї чи іншої послуги. В залежності від характеру звернення до суб'єкта надання адміністративної послуги, можна виділити наступні різновиди інформації, як об'єкта інформаційних правовідносин:

- інформаційні послуги - надання інформації про перелік адміністративних послуг, їх зміст, умови і порядок їх одержання тощо;
- консультаційні послуги – інформація про особливості одержання та надання адміністративних послуг, а також інформація по всім супутнім питанням;
- інформаційний запит - інформація, як правило, що має офіційний статус;
- встановлення юридичного факту – інформація щодо встановлення та офіційного підтвердження деякого юридичного факту, що має відношення до особи, яка звернулася за такою адміністративною послугою.
- надання права – інформація щодо дій, спрямованих на надання права на здійснення якоїсь діяльності особі, яка звернулася за такою адміністративною послугою;
- соціальний захист - інформація щодо дій, спрямованих на надання соціальної допомоги органами державної влади і місцевого самоврядування особам, які звернулися за такою допомогою.

Проведемо короткий аналіз особливостей здійснення інформаційних правовідносин для кожного з вищезазначених випадків, а саме: наявність запиту з боку суб'єкта звернення, необхідність подання додаткових документів (паперова та/або електронна форма документу), а також необхідність особистої присутності для запиту на адміністративну послугу (Табл. 2.1) [100].

Інформування. Як правило, інформація про зміст, умови та порядок надання адміністративних послуг розміщується на відповідних веб-сторінках офіційних веб-сайтів органів державної влади і місцевого самоврядування, а

також на Єдиному порталі надання адміністративних послуг. Безсумнівно, зміст цієї інформації, її достовірність, точність і актуальність є критичним чинником для одержувачів адміністративних послуг тому, що є основою для прийняття відповідного рішення щодо ініціювання процедур для їх одержання. Нормативно-правова база, що регламентує порядок створення, наповнення та функціонування офіційних веб-сайтів не містить положень, які б включали вимоги щодо достовірності, точності й актуальності юридично значимої інформації, що розташована на них [150], офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг визначено інформацію, яка розміщена на Єдиному державному порталі адміністративних послуг [174, 175]. Процес інформування не передбачає здійснення інтерактивних дій з боку одержувача адміністративних послуг або надання їм яких-небудь документів, тому реєстрація і ідентифікація особи на веб-сайті або Єдиному державному порталі адміністративних послуг не потрібна.

Консультування. Процедура консультування передбачає обов'язкову наявність інформаційного запиту з боку можливого одержувача адміністративних послуг і наявність обов'язкової відповіді з боку суб'єкта надання послуги в довільній формі або у формі документа. Законодавство України регламентує відносини пов'язані з функціонуванням електронного документообігу в самому загальному виді. Проблема одержання громадянами на свій запит відповідей від суб'єктів надання послуги у вигляді електронного документа, насамперед, повинна вирішуватися в площині проведення організаційних і технологічних заходів. І, якщо для юридичних осіб проведення таких заходів практично не представляє ускладнень, то у випадку фізичної особи наявність системи електронного документообігу є досить проблематичною. Відомі приклади ефективного вирішення цієї проблеми для фізичних осіб за рахунок створення пунктів колективного доступу до електронних послуг на базі комп'ютерних класів шкіл, бібліотек тощо. Однак, без вирішення правових проблем визначення юридичного статусу, повноважень і обов'язків посередників одержання адміністративних послуг

(співробітників пунктів колективного доступу), у цьому випадку офіційних відповідей у вигляді електронних документів, їх робота буде юридично не легітимною.

Інформаційний запит. Досить часто суб'єктам звернення за адміністративною послугою перед початком яких-небудь дій необхідно мати адресний (персоніфікований) юридично значимий документ (довідку, консультаційну довідку або офіційні роз'яснення тощо), отриманий від конкретного суб'єкта надання послуги або іншого суб'єкта владних повноважень. Оскільки мова йде про надання адресного юридично значимого документа, то, відповідно, це вимагає наявності запиту з відповідними реквізитами, що дозволяють ідентифікувати ініціатора інформаційного запиту або його одержувача. В такому випадку необхідно пройти ідентифікацію і авторизацію на веб-сайті або Єдиному державному порталі адміністративних послуг.

Сучасні технологічні рішення формування інформаційних запитів за допомогою інтернет-технологій надають можливість реалізувати досить велику кількість їх варіантів. Їх можна розділити на дві великі групи: зовнішні та внутрішні. Технологічні рішення, що дозволяють створювати електронні інформаційні запити без використання технічних засобів суб'єкта надання послуг, відносяться до зовнішніх. У цьому випадку юридична значимість реквізитів, що надані може бути вирішена в рамках існуючого законодавства про електронний документ з врахуванням обставин, що були описані вище відносно випадку консультування.

Якщо ж електронні інформаційні запити формуються безпосередньо на технічних засобах суб'єкта надання послуг у вигляді екранних форм, що заповнюються безпосередньо на веб-сайті, то юридична легітимізація реквізитів особи, що здійснює запит, являє собою правову проблему. Механізми, що широко використовують сьогодні для попередньої реєстрації відвідувачів на веб-сайтах не дозволяють вирішити цю проблему, оскільки не можуть бути використані в якості доказів в суді. Процедура надання відповіді

на інформаційний запит у вигляді електронного документа має ті ж правові проблеми, що описані вище для випадку консультування.

Встановлення юридичного факту та надання права, у тому числі на діяльність. Процедура встановлення юридичних фактів, крім юридично значимого запиту (заяви) на надання такої послуги, та надання права, у тому числі на діяльність також може передбачати надання додаткових документів. Одержання адміністративної послуги за допомогою інтернет-технологій вимагає того, щоб такі додаткові документи надсилались суб'єктові надання послуги у вигляді електронного документа. Умовою надання таких послуг за допомогою інтернет-технологій є реєстрація і ідентифікація суб'єкта звернення, крім того необхідно в процесі надання такої послуги здійснювати зворотній зв'язок. Для подачі електронної заяви і отримання результату з постійним зворотнім зв'язком щодо реєстрації, ходу розгляду і умов отримання результату використовується Персональний електронний кабінет. Крім правових проблем, що описані вище та мають місце і у цьому випадку, виникає проблема створення юридично значимих електронних копій паперових документів. Українське законодавство не містить нормативно-правового документу, який би визначав порядок створення і посвідчення електронних копій паперових документів.

Крім того, при видачі суб'єктом надання послуг основного акту і додаткових документів в електронному вигляді можуть виникнути випадки необхідності їх подання в деякі інші інстанції в паперовому вигляді. В Законі України «Про електронний документ і електронний документообіг» у статті 7 визначено, що «копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, що засвідчений у порядку, встановленому законодавством» [163]. Однак такого порядку засвідчення копій вітчизняне законодавство також не має.

Надання права, у тому числі на діяльність. Надання цього виду адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій потребує вирішення всіх вище перерахованих правових проблем.

Табл. 2.1.

	Види послуг	Особливості процесу надання адміністративної послуги					
		Суб'єкт отримання послуги			Суб'єкт надання послуги		
		наявність запиту	додаткові документи	особиста присутність	офіційна відповідь	Додаткові документи (форма)	супутні послуги
1.	Інформування	немає	немає	немає	немає	немає	немає
2.	Консультування	Так	немає	немає	Так /немає	немає	немає
3.	Інформаційний запит	Так	Так /немає	немає	Так	Немає	немає
4.	Встановлення юридичного факту	Так	Так /немає	Так /немає	Так	Так Паперовий/ Електронний (п/е)	немає
5.	Надання права, у тому числі на діяльність	Так	Так	Так /немає	Так	Так п/е	немає
6.	Соціальна допомога	Так	Так	Так /немає	Так	Так п/е	Так /немає

Соціальна допомога. Процедури надання цього виду адміністративних послуг, крім вище описаних правових проблем, містять ще і проблему правового регулювання особливостей безготівкового грошового обігу у випадку надання соціальної допомоги в грошовій формі за допомогою інтернет-технологій. Згідно Закону України «Про інформацію» до носіїв інформації відносяться: документи, повідомлення органів державної влади та місцевого самоврядування, засобів масової інформації, публічні виступи тощо [186]. В випадку надання адміністративної послуги основним джерелом інформації є документ, при цьому вид і форма якого залежить від конкретного виду послуги. Крім того, в залежності від способу (традиційний чи

дистанційний) надання такої послуги, документ може бути паперовий або електронний з можливістю відтворення його в паперовій формі.

Визначення терміну «документ» надається у ряді нормативно-правових актів. Згідно з Законом України «Про обов'язковий примірник документів» документ визначається як матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації, зафіксованої на папері, магнітній, кіно-фотоплівці, оптичному диску або іншому носії [173]. В ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення» дається визначення документу як інформації, що зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі [189]. Схоже тлумачення цього терміну наводиться і в ДСТУ 3017—95 «Видання. Основні види. Терміни та визначення» [58]. В [246] зазначені вимоги, що висуваються до документу: 1) документ повинен містити відомості певного характеру, зафіксовані на матеріальному носії; 2) в документі повинні бути обов'язкові реквізити; 3) повинна бути підтверджена компетентність джерела документа. Таким чином, наявність розмаїття суперечливих визначень терміну «документ» ускладнює його розуміння та використання.

Що стосується електронного документу, то в статті 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» надається наступне визначення: «електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа» [163]. Можна стверджувати, що існують певні особливості електронного документу, а саме: електронний документ повинен містити обов'язкові реквізити, без яких він не може бути підставою для його обліку і не може мати юридичної сили, тобто повинно бути чітко визначено склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів. Відмінністю електронного документа від паперового є те, що до обов'язкових реквізитів відноситься електронний підпис, що дозволяє ідентифікувати укладача документа та гарантувати незмінність документа під час його передачі. Ще однією особливістю електронного документу є те, що він може

бути «створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною». А це означає, що електронний документ може мати, якщо це необхідно, копію в паперовому вигляді.

Таким чином, узагальнюючи питання об'єктів інформаційних відносин, враховуючи різноманітність інформації, що передається між суб'єктами на кожному окремому етапі інформаційної взаємодії, а також відповідно до Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг [149], до об'єктів інформаційних правовідносин при наданні дистанційних адміністративних послуг можемо віднести:

- інформація про адміністративні послуги, що розміщена на веб-сайтах або Єдиному державному порталі надання адміністративних послуг про зміст, умови та порядок їх надання;

- інформаційні повідомлення щодо консультування, реєстрації/відмови в реєстрації вхідного пакету документів; достатності/недостатності поданих документів для отримання адміністративної послуги; необхідності додаткового надання документів, ходу розгляду звернення, можливості та умови отримання юридичного документу, повідомлення про призначення соціальної допомоги;

- інформація у вигляді електронної заяви щодо отримання додаткових документів чи соціальної допомоги;

- інформація у вигляді електронного документу щодо встановлення юридичного факту (довідка, виписка або витяг з реєстрів, паспорт, посвідчення тощо);

- інформація у вигляді електронного документа, що надає право на діяльність (дозвіл, ліцензія тощо).

Зміст інформаційних правовідносин, як і інших видів правовідносин становить сукупність прав і обов'язків їх суб'єктів (юридичний зміст) та юридичну відповідальність. Крім нормативно-правових актів, що регулюють питання обороту інформації при інформаційній взаємодії, для визначення правового статусу суб'єктів дистанційних адміністративних послуг необхідно звернутися і до нормативно-правових актів, що закріплюють їх загальну компетенцію щодо надання таких послуг [154]. Кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів [186].

Тому суб'єкти звернення мають *право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги* та порядок їх надання. Таке право реалізовується за допомогою надання їм безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через засоби масової інформації. Ще одним правом суб'єкта звернення є *право вибору способу подання заяви*, а саме: особисто суб'єктом звернення або його представником, поштою, або за допомогою Єдиного державного порталу адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Крім цього, мають *право на: завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг; на отримання інформації про хід розгляду їх заяв; на отримання за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг; на здійснення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі.*

Наступним правом суб'єкта звернення є *право на отримання адміністративної послуги в межах граничного строку*, що не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги. Суб'єкт звернення також

має право на оскарження до суду дії або бездіяльності посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів, а також право на відшкодування шкоди, заподіяної фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь. До обов'язків суб'єкта звернення відносяться: надання документів, які необхідні для отримання адміністративної послуги; сплата вартості адміністративного збору, якщо він передбачений законодавством.

Крім цього, в Законі України «Про інформацію» встановлено, що громадяни як учасників інформаційних відносин не повинні використовувати інформацію для закликів до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганди війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини, а також компенсувати шкоду, заподіяну при порушенні законодавства про інформацію [186].

Суб'єкти надання адміністративних послуг в процесі реалізації своїх повноважень зобов'язані забезпечити: облаштування у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги; створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується вся необхідна інформація для отримання адміністративних послуг; здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень згідно з графіком; надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг; видання та безоплатне поширення довідково-інформаційних матеріалів; облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг; безоплатне надання документів або інформації, що перебуває у цьому відомстві; розбудову системи міжвідомчої

електронної взаємодії, безоплатного та відкритого доступу до своїх інформаційних систем та баз даних; зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання адміністративної послуги; безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів; надання адміністративних послуг в електронній формі.

Міжвідомча електронна взаємодія на сьогодні функціонує згідно Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів та перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії [54]. Проте, існує велика кількість інформаційних систем в органах влади, які не призначені для такої взаємодії, а також відсутні єдині стандарти для їх реалізації. Крім того, для повноцінного функціонування надання адміністративних послуг в електронній формі необхідно розширити функціональність державних електронних реєстрів.

Законодавством України накладено ряд заборон на виконання суб'єктом надання адміністративні послуги певних дій в процесі інформаційної взаємодії, а саме: вимагати від суб'єкта звернення документи або інформацію для надання адміністративної послуги, не передбачені законом, приймати заяви, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішень про відмову в наданні адміністративних послуг), якщо такі послуги надаються через центри надання адміністративних послуг, крім випадків подання заяв через Єдиний державний портал адміністративних послуг. Згідно Закону України «Про адміністративні послуги» посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за

порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг [154].

Аналіз вищенаведеного дозволив зробити такі висновки щодо правових проблем, які потребують вирішення для повноцінного надання дистанційних адміністративних послуг:

1) Перелік суб'єктів надання адміністративних послуг вузький і не має чіткого визначення ознак їх компетентності. Крім того, існують проблеми надання послуг в дистанційному режимі державних реєстраторів, так як процедура інформаційної взаємодії починається лише при безпосередньому контакті з суб'єктом звернення. Існує також ряд недоліків щодо суб'єктів звернення при дистанційному наданні адміністративних послуг, а саме: встановлення адміністративної дієздатності особи, що звертається за послугою в електронній формі; процес надання адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб відбувається на спеціальних умовах і потребує вдосконалення, а також мають місце проблеми екстериторіальності при наданні адміністративних послуг юридичним особам, які можуть отримати послуги лише за місцем реєстрації або здійснення діяльності, а умови надання громадським формуванням взагалі не прописані.

2) В залежності від характеру звернення і інформації, яка при цьому створюється, оброблюється, передається та зберігається між суб'єктами виявлені правові невизначеності, а саме: проблема визначення юридичного статусу, повноважень і обов'язків посередників надання адміністративних послуг при одержанні суб'єктом звернення відповіді на свій запит в електронному вигляді, легітимізація реквізитів особи, що здійснює електронний запит безпосередньо на веб-сайті (веб-порталі) шляхом заповнення екранних форм, створення електронних копій паперових документів і засвідчення копій електронних документів, а також проведення платежів за отриманні послуги.

3) Суб'єкти надання адміністративних послуг в процесі реалізації своїх повноважень в умовах їх надання за допомогою інтернет-технологій не в

повній мірі можуть забезпечити зобов'язання, які на них покладені, так як правове регулювання в цій сфері є недосконалим, існують недоліки правової регламентації міжвідомчої електронної взаємодії та функціонування електронних реєстрів та баз даних.

2.3. Правові проблеми забезпечення правової визначеності застосування електронних форм інформації, ідентифікації суб'єктів та фіксації часу при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій

При електронній взаємодії громадян з владою використовуються інструменти на основі інтернет-технологій, наприклад, веб-сайти органів державної влади та місцевого самоврядування, які інтегровані з Єдиним порталом адміністративних послуг. Функціонування веб-сайтів здійснюється у відповідності до положень про них, а також вони повинні мати універсальну модульну архітектуру та включати в себе різні модулі, серед яких модуль адміністративних послуг та модуль електронних звернень громадян [151]. Веб-сайти повинні мати інтерактивні можливості, що дозволять підтримувати зв'язок в режимі реального часу без будь-яких допоміжних засобів, такі як: направлення запиту до органу влади та одержання відповіді; фіксації думки користувача [238]; заповнення реєстраційних форм; заповнення бланків заяв на надання адміністративних послуг тощо. Для виконання цих функцій на веб-сайті використовуються сучасні інструменти веб-програмування, а саме: системи миттєвого обміну повідомленнями, які представляють собою форми, що містять набір текстових полів, кнопок, списків та інших елементів управління та мають функції внесення інформації, а також вибір конкретних дій із запропонованих.

Такі форми з боку суб'єкта звернення повинні бути зрозумілі, тому їх повинні супроводжувати чіткі інструкції, а з іншого боку, зі сторони суб'єкта надання адміністративної послуги, форми повинні мати можливість заповнення всієї необхідної інформації для прийняття рішення про надання

конкретної послуги. Елементами таких форм є: текстові поля для вводу символів за допомогою клавіатури, кнопки, прапорці, поля з пояснюючим текстом, поля для вводу дати та часу введення повідомлення, поля для паролю, яке відрізняється від полів зі звичайним текстом тим, що символи, які вводяться відображені зірочками.

Чинне законодавство містить вимоги щодо розміщення органами виконавчої влади інформації в мережі Інтернет [151, 184, 193]. Проте, важливим фактором надання таких послуг є забезпечення правової легітимності відомостей, що передаються замовником послуг до їх надавача. Правова легітимізація відомостей, що передаються, є необхідною умовою для здійснення правочину, а саме фіксації волевиявлення сторін, можливості перевірки його вірогідності та подальшого судового захисту порушених прав та інтересів учасників правочину.

Необхідно відмітити, що правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо він підписаний обома сторонами [240]. Юридичній силі документу на паперовому носії із власноручним підписом заявника послуги еквівалентна юридична сила електронного документу, підписаного удосконаленим або кваліфікованим електронним підписом. Таким чином, при передачі відомостей за допомогою електронного документу юридична легітимність забезпечується застосуванням електронного підпису (удосконаленого або кваліфікованого), а використання інших видів електронних підписів здійснюється суб'єктами на договірних засадах [163].

В іншому випадку, коли відомості передаються шляхом заповнення екранних форм підтвердження їх юридичної легітимності не є очевидним в умовах українського законодавства. А тому виникає проблема правового визнання дійсності правочину, якщо при наданні дистанційних адміністративних послуг відомості передавались власне шляхом заповнення форм на веб-сторінках суб'єкта надання, тобто без передавання електронних документів, а також без використання при цьому електронного підпису.

Важливим є те, що взаємодія за допомогою певних інтерфейсів інформаційних систем (екранних форм) з метою встановлення ідентичності сторін взаємодії, відбувається не лише при наданні адміністративних послуг, а має місце і при наданні будь-яких послуг за допомогою інтернет-технологій, (e-market, e-banking, e-health, e-learning, соціальні мережі тощо).

Необхідно звернути увагу на те, що для випадку використання мережі Інтернет, яка є основним засобом надання дистанційних адміністративних послуг, має місце певна анонімність учасників правових відносин. Забезпечення юридичної можливості ідентифікації користувачів мережі Інтернет ніколи не було характерною ознакою побудови і функціонування цієї мережі, тобто технологічні принципи її побудови не передбачають юридичного визначення відправника/адресату електронних повідомлень [250]. Тому дуже важливо при наданні дистанційних адміністративних послуг за допомогою мережі Інтернет на законодавчому рівні вирішити питання ідентифікації суб'єктів. При цьому суб'єкти правовідносин повинні довіряти результатам ідентифікації один одного.

Виділяють наступні підходи до ідентифікації [68]:

- парольна ідентифікація, при якій користувач реєструється на веб-сайті і одержує набір персональних реквізитів, як правило: логін-пароль;
- апаратна (електронна) ідентифікація, ґрунтується на визначенні особистості користувача по якомусь предметі, електронному ключі, що перебуває в його ексклюзивному користуванні;
- біометрична ідентифікація людини по унікальним, властивим тільки їй біологічним ознакам;
- багатофакторна ідентифікація, яка включає вище перераховані способи ідентифікації.

Отже, ідентифікація будь-яким способом дозволяє суб'єкту звернення за дистанційною адміністративною послугою ідентифікувати себе за рахунок пред'явлення користувачем якоїсь унікальної ознаки. Проте, слід зазначити, що парольна та апаратна (електронна) ідентифікація дає можливість лише

визначити об'єкт комунікації, а не суб'єкта правовідносин. Отже, необхідно говорити також і про аутентифікацію, яка дає можливість підтвердити парольну та/або електронну ідентифікацію особистості або походження електронного документа.

Правила здійснення операцій через мережі електрозв'язку були встановлені в міжнародних документах, таких як Типовий закон UNCITRAL «Про електронну торгівлю» [226], Конвенція ООН «Про використання електронних повідомлень в міжнародних договорах» [85], а також Директива ЄС «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної торгівлі, на внутрішньому ринку» [5]. Ці міжнародні документи встановлюють правила здійснення інформаційного обміну в електронній формі, але при цьому повідомлення даних повинні бути ідентифіковані надійним і відповідним меті чином. В українській системі права проблему ідентифікації і аутентифікації осіб, які є сторонами договору, що укладається за допомогою засобів телекомунікацій, в тому числі і інтернет-технологій, можливо вирішити, шляхом використання факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису [240].

Нормативно-правовий акт Європейського парламенту визначив порядок взаємного визнання електронної ідентифікації і аутентифікації [10]. Цим Регламентом усунуто проблеми несумісності різних систем електронного підпису і засобів електронної ідентифікації і аутентифікації, а також створена можливість транскордонної взаємодії між комерційними організаціями, громадянами та органами державної влади. Хоча цей документ не регулює питання тих послуг, які відбуваються в рамках національного законодавства, а тільки тих послуг, які надаються в рамках країн-членів ЄС, але він створив основу для вдосконалення національного законодавства в цій сфері.

В 2017 р. був прийнятий Закон України «Про електронні довірчі послуги», в якому визначено, що електронною ідентифікацією є процедура використання ідентифікаційних даних особи (унікальний набір даних) в

електронній формі, які однозначно визначають фізичну, юридичну особу або представника юридичної особи [162]. Цим нормативно-правовим актом чітко визначено перелік кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та інформації про послуги, що ними надаються (довірчий список), а також визначено схеми електронної ідентифікації з трьома рівнями довіри: низький, середній і високий. Кваліфікований електронний підпис та кваліфікована електронна печатка – це удосконалені електронний підпис та електронна печатка, які базуються на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа та кваліфікованому сертифікаті електронної печатки.

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації державної форми власності, державні реєстратори, нотаріуси та інші суб'єкти, уповноважені державою на здійснення функцій державного реєстратора, для засвідчення чинності відкритого ключа використовують лише кваліфікований сертифікат відкритого ключа, а для реалізації повноважень, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків фізичної або юридичної особи відповідно до закону, застосовують виключно засоби кваліфікованого електронного підпису чи печатки, які мають вбудовані апаратно-програмні засоби, що забезпечують захист записаних на них даних від несанкціонованого доступу, від безпосереднього ознайомлення із значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання [162].

Ідентифікація фізичної особи, яка звернулася за отриманням кваліфікованого сертифіката відкритого ключа, здійснюється за умови її особистої присутності за паспортом громадянина України або за іншими документами, які унеможливають виникнення будь-яких сумнівів щодо такої особи. Під час перевірки цивільної правоздатності та дієздатності юридичної особи використовується інформація про юридичну особу, що міститься в єдиному державному реєстрі, та встановлюється, що обсяг її цивільної правоздатності та дієздатності є достатнім для формування та видачі кваліфікованого сертифіката відкритого ключа.

Таким чином, на сьогодні існує можливість ідентифікувати особу, яка звернулася за адміністративну послугу за допомогою кваліфікованого електронного підпису, але для отримання цього підпису необхідна особиста присутність особи, а також оплата цієї послуги.

Як зазначалося вище, до альтернативних технологій ідентифікації, можна віднести запровадження паспорта нового зразка у вигляді ID-картки, мобільну ідентифікацію «MobileID», а також «BankID». Нормативно-правова база в цьому напрямку лише розвивається і на сьогодні вже може бути реалізована в зв'язку з прийняттям Закону України «Про електронні довірчі послуги».

«MOBILE ID» - послуга мобільної електронної ідентифікації та мобільного електронного підпису. Для використання цієї послуги необхідно також особисто відвідати центр обслуговування оператора мобільного зв'язку і здійснити оплату послуги, пройти верифікацію особи за допомогою паспорта та ідентифікаційного коду, отримати SIM-карту нового покоління з функціями кваліфікованого електронного підпису.

BANK ID – це система ідентифікації особистості особи через банк, клієнтом якого вона є, а банк, в свою чергу, передає суб'єкту надання адміністративної послуги достовірні дані про особу, так як під час відкриття банківського рахунку вони записують і зберігають такі дані, як: прізвище, ім'я, по батькові, скановані копії паспорта та ідентифікаційного персонального номеру тощо [144]. Зараз в Україні банки лише починають інтегруватися до цієї системи, список таких банків розширюється, але поки що їх недостатньо для широкого впровадження такого способу ідентифікації. Крім цього, такий спосіб ідентифікації має нижчий рівень довіри, тому не може застосовуватися для всіх адміністративних послуг.

Таким чином, можна зробити висновок, що в Україні є законодавча база електронної ідентифікації та використанні альтернативних технологій MOBILE ID, BANK ID, проте вона потребує удосконалення, в тому числі і щодо національних ідентифікаторів, ідентифікаційних реєстрів [115].

Для зручності та простоти роботи при інформаційній взаємодії між суб'єктами звернення та суб'єктами надання адміністративних послуг створюються на Єдиному порталі адміністративних послуг особисті кабінети користувачів, в яких розміщуються інформаційні повідомлення, електронні заяви або звернення, подані до органів влади, результати їх розгляду та інша інформація, доступ до цієї інформації має тільки зареєстрований користувач. Реєстрація користувача в особистому кабінеті на Порталі здійснюється доступними на Порталі способами ідентифікації, які забезпечують запобігання зловживанню повноваженнями або підміні особи [149].

В особистому кабінеті можуть зберігатися документи, які необхідно в подальшому використовувати особою в своїй діяльності. В правовій практиці важливою особливістю документа є можливість створювати його копії. Можливість створення копій і чіткий розподіл за правовим статусом на оригінал і копію документу має велике значення при роботі з електронними документами, а також при розгляді спорів у суді. Наприклад, згідно ч.2 ст. 36 ГПКУ письмові докази подаються в оригіналі або в належним чином засвідченій копії [46].

Оригіналом паперового документу вважають той примірник документа, що першим набуває юридичної сили. Копією визначено документ, що містить точне знакове відтворення змісту документа чи документованої інформації іншого документа і в окремих випадках — деяких його зовнішніх ознак [58]. При цьому розмежовуються поняття «копія документу» та «засвідчена копія документу». Юридичну силу має тільки засвідчена копія документу після проставлення на ній необхідних реквізитів. Отже, можна стверджувати, що однакову юридичну силу документів мають оригінал і засвідчена копія документу при дотриманні встановлених до них вимог.

Визначити що є оригіналом, а що копію електронного документа є складною задачею. К. Сергєєв вважає, що поняття «копія» та «оригінал» для електронного документа не мають сенсу тому, що фактично розрізнити їх неможливо [212]. Але думка В. Б. Наумова інша - при визначенні виду

електронного документу (оригінал чи копія) істотне значення має час підпису уповноваженою особою, тобто момент надання документу юридичної сили [125]. Це свідчить про те, що спочатку створюється оригінал електронного документу, а всі інші документи, що формуються на його основі, є копіями.

Правилами UNCITRAL приділяється значна увага цілісності інформації, яку містить документ. Тому електронний документ визнається оригіналом лише у тому випадку, якщо є достатня впевненість у цілісності інформації [226]. Таким чином, всі електронні документи із однаковим змістом за цими Правилами визнаються оригіналами. Цілісність підтверджується електронно підписом та означає збереження інформації в повному та незмінному вигляді після підписання документу.

Закон Республіки Білорусь «Про електронний документ» визначає, що всі екземпляри електронного документу, зафіксовані на машинному носії та ідентичні один одному, є оригіналами і мають однакову юридичну силу [134]. Копії електронного документа створюються шляхом посвідчення форми зовнішнього подання електронного документа на паперовому носії. Копія електронного документу може бути тільки на паперовому носії та засвідчується нотаріусом або особою, яка має право вчиняти нотаріальні дії, а також юридичною особою, що має ліцензію на здійснення такої діяльності. Аналогічні норми містяться в законі Туркменістану «Про електронний документ» [135], а також в законі Узбекистану «Про електронний документ» [136]. Постановою Уряду Республіки Казахстан «Про внесення змін в постанову Уряду Республіки Казахстан від 17 квітня 2004 р.» визначено порядок електронного документообігу, яким передбачено наявність обов'язкових реквізитів, що має містити електронний документ та копія електронного документу, а також порядок роботи з ними [133].

В законодавстві України визначено поняття «оригінал електронного документу» та «копія електронного документу». Згідно зі статтею 7 Закону України «Про електронні документи і електронний документообіг» [163] оригіналом електронного документа вважається електронний примірник

документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» [162]. У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа, тобто має однакову юридичну силу. Електронна копія електронного документа засвідчується у порядку, встановленому законом. Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством. Але законодавством України не визначено склад обов'язкових реквізитів копії електронного документу, не регламентовано яким чином необхідно засвідчувати ці копії, а також хто саме має їх засвідчувати, що є важливим з точки зору надання юридичної сили копіям електронних документів [145].

Слід зауважити, що електронний документ є основою для вчинення правочинів за допомогою електронного зв'язку у сфері господарювання, що регулюється статтею 207 ЦКУ [240]. Тому електронний документ повинен бути аналогом паперового документу та забезпечувати виконання аналогічних функцій паперового документу у цивільному обігу. Для забезпечення ефективного використання електронних документів у всіх можливих сферах їх застосування, зокрема і при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій необхідно на рівні закону визначити правовий порядок (змісту і способу оформлення реквізитів) засвідчення паперових копій електронних документів, а також нормативно-правову основу для ведення нотаріальної діяльності в цьому напрямку. Вирішення останньої проблеми є вкрай важливим в умовах прогнозовано довгого співіснування систем паперового та електронного документообігу в різних організаціях державної влади та місцевого самоврядування.

Особливістю надання дистанційних адміністративних послуг є складність визначення моменту звернення до суб'єкта надання таких послуг і фіксації

часу її отримання. Фіксація моменту звернення за адміністративною послугою і моменту її отримання дозволяє визначити, по-перше, діючі на конкретний момент часу норми права, по-друге, встановлення правоздатності та дієздатності сторін і, по-третє, визначення моменту виникнення прав або зобов'язань учасників правовідносин [98]. В міжнародно-правовому акті визначено, що момент отримання повідомлення даних відбувається в той момент, коли повідомлення даних надходить до зазначеної адресатом інформаційної системи; в разі, якщо повідомлення даних направляється в інформаційну систему адресата, яка не є зазначеною інформаційною системою, то в момент, коли повідомлення даних отримується адресатом з системи; а якщо адресат не вказав інформаційну систему, отримання відбувається в момент, коли повідомлення даних надходить до будь-якої інформаційної системи адресата [226].

Необхідно точно зафіксувати момент часу встановлення зв'язку інформаційної системи з адресатом і, як наслідок, створити тим самим доказ існування зазначених даних в цей момент часу. При цьому потрібно забезпечити роботу сервісу, який забезпечить докази, які стосуються обробці даних, що передаються, а також захистить передані дані від ризику втрати, крадіжки, пошкодження або внесення несанкціонованих змін. В [10] закріплено поняття «штампа часу», що засвідчує час створення документа, дату використання електронного підпису, точне часу, коли документ надійшов або отриманий. Документ визначає поняття «електронної служби контрольованої доставки», яка забезпечує можливість передачі даних з використанням електронних засобів, а також забезпечує докази.

В законодавстві України визначено, що електронна позначка часу – це електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу, використання якої для постійного зберігання електронних даних є обов'язковим. Кваліфікована електронна позначка часу повинна забезпечувати зв'язок дати і часу з електронними даними, що виключає

можливість непомітної зміни електронних даних, а також точність часу в програмно-технічному комплексі кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг, що синхронізується із Всесвітнім координованим часом (UTC) з точністю до секунди. Крім цього, до неї додається створений для неї удосконалений електронний підпис чи удосконалена електронна печатка. Слід зазначити, що з прийняттям Закону України «Про електронні довірчі послуги» необхідно впорядкувати правову базу в частині застосування електронних довірчих послуг в різних прикладних сферах, зокрема, у сфері надання дистанційних адміністративних послуг [162]. Крім того, у випадку коли відомості передаються шляхом заповнення екранних форм ніяким чином не передбачається фіксація часу передачі та отримання певних відомостей. А тому виникає правова проблема визначення моменту відправлення і отримання такого повідомлення даних.

Висновки до Розділу 2

1. За результатом дослідження соціальної моделі інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг було визначено етапи процесу надання адміністративної послуги такі, як подання заяви на отримання адміністративної послуги; подання документів, довідок тощо необхідних для отримання адміністративної послуги; опрацювання поданих заяв та документів суб'єктом надання адміністративної послуги; прийняття рішення щодо можливості надання або відмови у наданні адміністративної послуги; отримання результату надання адміністративної послуги, що допомогло виявити ряд особливостей процесу надання адміністративних послуг, які обумовлені використанням інтернет-технологій на кожному конкретному етапі. Результати проведеного аналізу етапів інформаційної взаємодії дали можливість скласти самостійну соціальну модель інформаційної взаємодії у процесі надання адміністративних послуг, яка сформована на основі класифікації інформаційних відносин з урахуванням

етапів надання адміністративних послуг окремо для суб'єкта надання адміністративних послуг та для суб'єкта звернення. Запропоновано доповнити етапи надання адміністративних послуг - етапом консультування щодо умов надання конкретної адміністративної послуги, отримання бланку заяви та її заповнення тощо, що є важливим в рамках досягнення відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування та важливим елементом для визначення доступності і зручності надання дистанційної адміністративної послуги. В результаті це дозволило сформулювати правову модель інформаційної взаємодії на кожному етапі в процесі надання та отримання адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій.

2. Запропонований підхід до формування й дослідження соціальних і правових моделей інформаційної взаємодії створює методологічні умови для повного опису й аналізу інформаційних правовідносин між усіма суб'єктами в процесі надання і отримання адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. Застосування теорії інформаційних правовідносин дало можливість також дослідити складові суб'єкта інформаційних правовідносин при наданні адміністративних послуг. Запропоновано до суб'єктів інформаційних правовідносин при наданні дистанційних адміністративних послуг віднести: суб'єкти звернення за дистанційною адміністративною послугою та суб'єкти надання дистанційної адміністративної послуги. *За способом звернення* за адміністративною послугою суб'єкти звернення запропоновано поділити на наступні: суб'єкт, який звернувся за консультаціями; суб'єкт, який направив інформаційний запит на отримання додаткових довідок чи документів; суб'єкт, який звернувся з заявою на отримання юридично значимого документу; суб'єкт, який звернувся з заявою за соціальною допомогою; суб'єкт, який надсилає скаргу на рішення, дії або бездіяльність організації, що надає адміністративні послуги. *За способом електронної відповіді на звернення* суб'єкти надання дистанційної адміністративної послуги запропоновано поділити на такі: суб'єкт, який розміщує інформацію про перелік адміністративних послуг, їх

зміст, порядок і умови їх надання; суб'єкт, який надає повідомлення особам, що звернулись за консультаціями; суб'єкт, який надає особам додаткові довідки чи документи; суб'єкт, який надає юридично значимий документ та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання результату; суб'єкт, який надає документи на право на здійснення якоїсь діяльності особі, яка звернулася за такою адміністративною послугою та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання результату; суб'єкт, який надає соціальну допомогу та надсилає повідомлення про реєстрацію документів, хід розгляду заяв, про умови отримання матеріальної допомоги, компенсацій тощо; суб'єкт, який приймає і розглядає скаргу на рішення, дії або бездіяльність організації, що надає адміністративні послуги.

Встановлено, що об'єктом інформаційних суспільних відносин є інформація, яка має певну форму, тобто інформаційні продукти, що створюються суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг у результаті здійснення свого права або виконання обов'язку в процесі передачі між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг на кожному окремому етапі інформаційної взаємодії. Запропоновано до результатів інформаційної взаємодії й поведінки суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг віднести наступні: інформація про адміністративні послуги, що розміщена на веб-сайтах або Єдиному державному порталі надання адміністративних послуг про зміст, умови та порядок їх надання; інформаційні повідомлення щодо консультування, реєстрації/відмови в реєстрації вхідного пакету документів; достатності/недостатності поданих документів для отримання адміністративної послуги; необхідності додаткового надання документів, ходу розгляду звернення, можливості та умови отримання юридичного документу, повідомлення про призначення соціальної допомоги; інформація у вигляді електронної заяви щодо отримання додаткових документів чи соціальної допомоги; інформація у вигляді електронного документу щодо встановлення юридичного факту (довідка, виписка або витяг

з реєстрів, паспорт, посвідчення тощо); інформація у вигляді електронного документа, що надає право на діяльність (дозвіл, ліцензія тощо).

3. Під час формування удосконаленої соціальної та правової моделі інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг було виявлено, що потребує певного пояснення термін «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій», який може бути використаний в системі правового регулювання в інших напрямках діяльності, пов'язаної з оборотом інформації при наданні адміністративних послуг. Запропоновано наступне визначення цього терміну – це інформаційні суспільні відносини, що регулюються нормами інформаційного права та виникають в процесі інформаційної взаємодії між суб'єктами надання і отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, які мають суб'єктивні права та обов'язки.

4. Отримані правові характеристики правової моделі інформаційної взаємодії між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій дозволили на системному рівні визначити напрями та шляхи удосконалення законодавства в частині регулювання процесу надання та отримання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій щодо завантаження та заповнення інтерактивних веб-форм, юридичної легітимності відомостей, які передаються під час інформаційної взаємодії, електронної ідентифікації суб'єкта, правового порядку (змісту і способу оформлення реквізитів) засвідчення паперових копій електронних документів, а також фіксації моменту звернення та отримання повідомлення щодо надання послуги.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

3.1 Загальні методологічні підходи щодо удосконалення національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій

Послуги, які отримують громадяни від держави, є суспільно важливими, а їх якісні інформаційні взаємовідносини є запорукою ефективного державного управління, в рамках забезпечення громадян їх законних прав і свобод [36]. Правове регулювання таких інформаційних відносин базується на нормативно-правових щодо організації надання адміністративних послуг, в тому числі засади функціонування дозвільної системи, міжвідомчої інформаційної взаємодії тощо.

Законодавство України, що регулює загальні питання інформаційних суспільних відносин в сфері надання адміністративних послуг базується на нормативно-правових актах, а саме: Конституції України, кодексах України, законах України, нормативно-правових актах Кабінету Міністрів України, локальних правових актах [86]. Крім того, так як до адміністративних послуг відносяться також і електронна реєстрація діяльності суб'єктів господарювання, і видача дозволів та ліцензій, то до основних нормативно-правових актів, що регулюють питання надання адміністративних послуг можна віднести наступні: Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» [160], Закон України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» [191], Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва» [156], Закон України «Про

внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [159] та інші.

Питання організації процесу надання адміністративних послуг, порядок механізму ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг визначено в Постановах Кабінету Міністрів України щодо: примірного регламенту центру надання адміністративних послуг та положення про центр надання адміністративних послуг [178], порядку ведення Реєстру адміністративних послуг [194], порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг [173], вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги [124] та інші.

Одним із перших нормативно-правових актів в напрямку впровадження нових підходів функціонування державних органів щодо забезпечення реалізації прав та свобод громадян стала Концепція адміністративної реформи, в якій було дано визначення поняття адміністративні послуги, що надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування [183].

Як згадувалося вище, на сьогодні, законодавчо термін «адміністративна послуга» закріплено в Законі України «Про адміністративні послуги» [154]. Під адміністративною послугою розуміється результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. В результаті аналізу визначення терміну, яке проводилося в главі 2, можна зробити висновок, що потрібно зробити уточнення щодо більш чіткого визначення результату адміністративної послуги, а також розширити склад суб'єктів звернення.

Результат адміністративної послуги пов'язаний з виданням індивідуального адміністративного акту або здійснення інших передбачених законом дій, що спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Щодо складу суб'єктів звернення то мова йде про громадські формування, що не мають статусу юридичної особи (політичні партії, структурні утворення політичних партій, громадські

об'єднання, місцеві осередки громадського об'єднання із статусом юридичної особи, професійні спілки, їх об'єднання, організації профспілки, передбачені статутом профспілки та їх об'єднання, творчі спілки, місцеві осередки творчих спілок, постійно діючі третейські суди, організації роботодавців, їх об'єднання, відокремлені підрозділи іноземних неурядових організацій, представництва, філії іноземних благодійних організацій).

Необхідно також звернути увагу на таких учасників інформаційних відносин як фізичні особи підприємці. Визначено, що підприємцем є фізична особа, яка є громадянином України, іноземним громадянином, особою без громадянства, що здійснює підприємницьку діяльність [169]. Тому, з одного боку, фізичні особи підприємці мають усі ознаки фізичної особи.

З іншого боку, вони мають і юридичний статус, який засвідчує право особи на заняття підприємницькою діяльністю, правоздатність його практично прирівнюється до правоздатності юридичних осіб, а також він може мати права і обов'язки, необхідні для здійснення будь-яких видів діяльності, не заборонених законом [163]. В Законі України «Про адміністративні послуги» згадується про те, що фізична особа - підприємець має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом. Проте, окремим суб'єктом звернення не визначений.

Отже, необхідно внести зміни до ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» [154] відносно реалізації та захисту прав і законних інтересів суб'єктів звернення та викласти її в такій редакції: «.....Стаття 1. Визначення термінів У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні: 1) адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг, за заявою фізичної особи, юридичної особи, фізичної-особи підприємця або громадського формування, що не має статусу юридичної особи, пов'язаний з прийняттям індивідуального адміністративного акту або здійснення інших передбачених законом дій, що спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або

обов'язків такої особи відповідно до закону. 2) суб'єкт отримання адміністративної послуги – фізична особа, фізична особа підприємця, юридична особа та громадське формування, що не має статусу юридичної особи, які звертаються за отриманням адміністративних послуг;.....».

Крім того, в ч. 5 ст. 10, п.3 і п.5 ч. 3 і 4 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» [154] визначено можливість подання суб'єктами звернення заяви і отримання повідомлення про отримання результату за допомогою «засобів телекомунікаційного зв'язку». А в п.4 ч.2 ст. 6 використовується поняття «засоби телекомунікації». Однак, в спеціальному законі, в Законі України «Про телекомунікації» не використовується термін «засоби телекомунікаційного зв'язку», тому потрібно використовувати термін, який зазначено в цьому законі – «технічні засоби телекомунікацій» [99].

Наступною, системною проблемою, яка перешкоджає ефективній інформаційній взаємодії при наданні адміністративних послуг, є суперечливі визначення поняття «документ». Необхідно зауважити, що документ є основою доказів при вирішенні спорів у судах, а також на їх основі контролюється дотримання законності [42]. Тому до документів пред'являються певні вимоги та деякі ознаки, які не стосуються його змісту, але які дозволяють його ідентифікувати [24]. Як зазначалося в главі 2, до таких відомостей слід віднести поняття «реквізит», як – інформації, зафіксованої в службовому документі з метою його ідентифікації, організації обігу та (або) надання йому юридичної сили [60]. Отже, дамо наступне уточнення терміну: документ – це інформація, відображена за допомогою матеріального носія, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі і просторі, з необхідними реквізитами для встановлення або підтвердження юридичних фактів.

Як, зазначалося вище, серед головних умов забезпечення ефективної організації дистанційних адміністративних послуг є доступність та інформованість суб'єктів отримання послуг, які надаються за допомогою інтернет-технологій [30]. Тому порядок ведення Єдиного державного порталу

адміністративних послуг, функціонування його складових, а також можливостей здійснення дій в онлайн-режимі є вкрай важливими і потребують удосконалення.

Визначено, що Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен забезпечувати доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг; доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг; а також можливість подання суб'єктами звернення заяви за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв, отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі [154]. Такі функції, як правило, вирішуються за рахунок створення Персонального кабінету суб'єкта звернення. Він повинен включати таку інформацію, як: статус надання адміністративної послуги, збереження історії звернень, відображення інформації про хід звернення тощо.

На основі виділених етапів інформаційної взаємодії, які були запропоновані в главі 2 та аналізу визначених положень щодо функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг можна зробити висновок, про те, що не передбачені вкрай важливі функції [173]:

1. Правові норми які передбачають створення Персонального кабінету суб'єкта звернення, визначають основні вимоги до заяв на отримання адміністративної послуги. Проте, виникають випадки, коли на отримання однієї адміністративної послуги заяву подають декілька суб'єктів звернення. Наприклад, відкриття сумісного бізнесу декількома юридичними особами. Тому необхідно передбачити можливість заповнення декількома суб'єктами звернення однієї електронної форми заяви в випадку сумісного звернення.

2. При заповненні бланків заяв може з'явитися необхідність повторного використання документів для отримання інших адміністративних послуг, тому, на наш погляд, необхідно передбачити можливість копіювання і збереження запиту та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги.

3. Існують випадки, коли при заповненні заяви в електронному вигляді виникає необхідність збереження документу, з метою уточнення даних, з подальшим внесенням корективів до нього, а також подальшої передачі такої заяви до суб'єкта звернення. Тому необхідно передбачити збереження в електронній формі значень в будь-який момент заповнення такої заяви.

4. Необхідно забезпечити доступ до результатів адміністративної послуги, яка отримана у формі електронного документу, в разі необхідності - можливості збереження його на своїх технічних засобах, а також направлення такого документу до інших суб'єктів надання адміністративних послуг. Це надасть можливість використовувати в електронному вигляді результат адміністративної послуги, з подальшим поданням такого документу до інших відомств та організацій.

Таким чином, в Законі України «Про адміністративні послуги» [154] необхідно доповнити ст. 19 та в ч. 3 розділу «Призначення Порталу та основні вимоги до нього» в Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг слід додати такі пункти:

- « 7) можливість копіювання і збереження запиту та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги;
- 8) можливість заповнення декількома суб'єктами звернення однієї електронної форми заяви в випадку сумісного звернення;
- 9) збереження в електронній формі значень в будь-який момент;
- 10) можливість доступу суб'єкта звернення до раніше поданих ним звернень;
- 11) забезпечення доступу до результатів адміністративної послуги, яка отримана у формі електронного документу, в разі необхідності - можливість

збереження його на своїх технічних засобах, а також направлення такого документу до інших суб'єктів надання адміністративних послуг....»

Під час надання адміністративних послуг в електронному вигляді, в тому числі і за допомогою можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг необхідним є підтвердження дієздатності особи, яка звернулася за послугою. Зазвичай, під час посвідчення правочинів визначається обсяг цивільної дієздатності фізичних осіб та правоздатності юридичних осіб, які беруть участь у них. Перевіряється нотаріусом на підставі ст. 44 Закону України «Про нотаріат» та документів, що підтверджують у випадку юридичної особи – реєстрацію такої особи, а для фізичної особи - вік, зокрема за паспортом громадянина України або за іншими документами, які унеможливають виникнення будь-яких сумнівів щодо особи, яка звернулася за вчиненням нотаріальної дії. При цьому, при перевірці дієздатності фізичної особи є певні особливості, зокрема у випадку коли фізична особа не досягла 18 років, але може бути визнана такою, що має повну цивільну дієздатність у зв'язку з укладенням такою особою шлюбу, є матір'ю або батьком дитини, або займається підприємницькою діяльністю. В такому випадку необхідно подати додаткові документи [240].

Таким чином, для визначення обсягу дієздатності особи, яка звертається за адміністративною послугою, необхідно перевірити реєстраційні дані юридичної особи, фізичної особи підприємця, громадського формування, а також паспортні дані фізичної особи, а у випадках згаданих вище, передбачити перевірку додаткових даних особи. В випадку надання адміністративної послуги за допомогою Персонального кабінету, вносяться такі персональні дані особи, що звернулася за послугою у момент ідентифікації і реєстрації на веб-порталі (веб-сайті). електронному вигляді. Проте, слід унормувати таку перевірку за рахунок звернення до інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування, про що необхідно зробити відповідні уточнення до нормативно-правових актів.

На сьогодні існує проблема з повноцінним функціонуванням міжвідомчої інформаційної взаємодії, яка призводить до того, що не можливо отримати суб'єкту надання адміністративної послуги документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, а також невизначеності відповідальності виконавців надання адміністративних послуг. В ч. 8 ст. 9 Закону України «Про адміністративні послуги» встановлено право суб'єкта надання адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення на підставі поданих відомостей у заяві, у тому числі шляхом доступу до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління, або через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Крім того, п. 4, ч. 9 ст. 9 також визначено, що суб'єкт надання адміністративної послуги, підприємства, установи або організації, що належать до сфери його управління, які володіють документами або інформацією, необхідними для надання адміністративної послуги, зобов'язані забезпечити безоплатний віддалений доступ до власних інформаційних систем та електронних баз даних (реєстрів), що містять інформацію, необхідну для надання адміністративних послуг, адміністраторам центрів надання адміністративних послуг та суб'єктам надання таких адміністративних послуг, у тому числі через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

В Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р., затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 липня № 614-р. визначено реалізацію такої вимоги шляхом створення інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів, яка повинна забезпечувати отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг, з електронних інформаційних систем та баз даних

державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування в автоматичному режимі; а також забезпечення технологічної сумісності інформаційної системи електронної міжвідомчої взаємодії державних органів з електронними інформаційними системами та базами даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування та визначення на законодавчому рівні вимог щодо обов'язкового підключення до зазначеної системи всіх інформаційних систем та баз даних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування [197].

На виконання цих положень було прийнято ряд нормативно-правових актів, зокрема: Постанову Кабінету Міністрів «Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів», в якій визначено загальні засади здійснення обміну електронними даними між суб'єктами владних повноважень з державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань. Крім того, цим положенням визначено Перелік пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії [54].

До державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії відносяться державні електронні ресурси такі як, електронні реєстри, кадастр, а також інформаційні системи, які забезпечують функціонування баз даних і класифікаторів та використовують інформацію з них. Необхідно відмітити, що до пріоритетних державних електронних інформаційних ресурсів для запровадження електронної взаємодії в нормативно-правовому акті не віднесено Єдину інформаційну базу даних про внутрішньо переміщених осіб, яка має важливе значення для надання адміністративних послуг для таких вразливих суб'єктів отримання послуг, як внутрішньо переміщені особи [54].

Механізм організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів визначено в Постанові Кабінету

Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357 «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів». Також затверджено формати електронних повідомлень [181] та примірний договір про інформаційну взаємодію та примірну угоду про підключення до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [177].

В 2017 році було запроваджено електронну взаємодію між державою і громадянином в Україні на основі системи «Трембіта». Ця система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів дозволяє будувати інформаційні міжвідомчі взаємодії державним органам та органам місцевого самоврядування за допомогою мережі Інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями між їх інформаційними системами. Основу системи «Трембіта» становить удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства [52].

Таким чином, можна зробити висновок, що міжвідомча електронна взаємодія розвивається. Проте, на сьогодні існує більше 350 електронних державних реєстрів, діяльність яких врегульовано 190 нормативними актами, через що виникають великі розбіжності в термінології, що обумовлює відсутність єдиних підходів до їх створення та ведення [152]. В 2019 році було ухвалено в 1 читанні законопроект «Про публічні електронні реєстри», основними завданнями якого стали утворення системи публічних електронних реєстрів, визначення уніфікованої інституціональної структури функціонування публічних електронних реєстрів та єдиних вимог до їх створення, ведення, взаємодії, адміністрування, модернізації, реорганізації та ліквідації, а також до створення реєстрової інформації та її використання у інших інформаційних системах при здійсненні дозвільної та іншої управлінської діяльності, наданні адміністративних послуг [201].

В законопроекті запропоновані такі зміни, як визначення єдиної термінології для всіх державних реєстрів, заборона дублювання даних, які вже

містяться в базових реєстрах, обов'язкова державна реєстрація кожного публічного реєстру. Також визначаються єдині вимоги до реєстрової інформації, її статусу, форм, складу, порядку створення, зберігання та використання, шляхів внесення існуючої, в тому числі архівної інформації. На жаль, законопроект не було прийнято, який на наш погляд є вкрай важливим, в тому числі, і для врегулювання питань інформаційної взаємодії між суб'єктами надання та отримання дистанційних адміністративних послуг.

Відзначимо, що серед суб'єктів, які надають адміністративні послуги, крім державних органів влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб, є державні реєстратори. Нотаріуси України мають де-які повноваження державного реєстратора, наприклад проведення реєстрації права власності, користування нерухомим майном, усіх інших речових прав і їх обтяжень безпосередньо під час вчинення нотаріальної дії, а також реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань. Згідно ст. 46-1 Закону України «Про нотаріат» [187] нотаріус під час вчинення нотаріальних дій обов'язково використовує відомості єдиних та державних реєстрів шляхом безпосереднього доступу до них, до таких реєстрів можна віднести: Єдиний реєстр спеціальних бланків нотаріальних документів, Державний реєстр обтяжень рухомого майна, Державний реєстр речових прав на нерухоме майно, Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, Державний реєстр актів цивільного стану громадян та інших єдиних та державних реєстрів, що функціонують у системі Міністерства юстиції України [243]. Відповідно до ч. 4 ст. 461 Закону України «Про нотаріат» інформація з єдиних та державних реєстрів, отримана нотаріусом під час вчинення нотаріальних дій, залишається у відповідній справі державної нотаріальної контори чи приватного нотаріуса.

Проте, для надання населенню адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій в рамках нотаріальних дій з метою захисту прав власності громадян, необхідно унормувати положення щодо функціонування єдиної інформаційної системи нотаріальних дій, включивши її до міжвідомчої

електронної взаємодії. В цьому напрямку вже ведуться дискусії і приймаються рішення щодо приведення у відповідність діловодства нотаріату та розбудови такої інформаційної системи. Таким чином, на наш погляд, без впровадження інформаційної системи нотаріальних дій та утворення системи публічних електронних реєстрів, не буде в достатньому режимі функціонувати інформаційна взаємодія між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг.

3.2 Правові механізми забезпечення легальності електронних форм інформації, ідентифікації суб'єктів, фіксації часу, засвідчення копій електронних документів

Мережа Інтернет для посадових осіб поступово стала платформою, яка надає можливість забезпечувати ефективну організацію надання адміністративних послуг за допомогою онлайн-сервісів. До головних умов забезпечення такої організації відноситься: налагодження ефективної інформаційної взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг; належна інформатизація; безпечне зберігання персональних даних суб'єктів надання адміністративних послуг; а також наявність законодавчої бази, що регламентує діяльність онлайн-сервісів при наданні адміністративних послуг [30]. Отже, удосконалення законодавства щодо надання адміністративних послуг, які надаються за допомогою інтернет-технологій в Україні є важливим напрямком дослідження та потребує нових механізмів правового регулювання цього питання.

Інформування майбутніх суб'єктів звернення щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг в електронному вигляді здійснюється шляхом розміщення інформації на Єдиному порталі адміністративних послуг та/або веб-сайтах органах державної влади та місцевого самоврядування. Одним із способів забезпечення зручного доступу громадян та суб'єктів господарювання до інформації про адміністративні послуги є інформаційні

картки, що складаються відповідно до ст. 8 Закону України «Про адміністративні послуги» на кожну адміністративну послугу. Згідно з ч. 2 ст. 8 цього Закону інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про [154]: 1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту); 2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги; 3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу; 4) строк надання адміністративної послуги; 5) результат надання адміністративної послуги; 6) можливі способи отримання відповіді (результату); 7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Крім того, на кожну адміністративну послугу затверджується технологічна картка адміністративної послуги, яка містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги, а саме: етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги; відповідальна посадова особа; структурні підрозділи, відповідальні за етапи (дію, рішення); строки виконання етапів (дії, рішення). Технологічна картка більш необхідна як інструкція для суб'єктів надання адміністративних послуг, проте необхідно передбачити можливість отримання такої інформації і суб'єкту звернення з метою більшої поінформованості щодо порядку проходження його звернення.

Необхідно зауважити, що сам процес надання адміністративної послуги, як зазначалося в розділі 2, розпочинається з моменту подання заяви до суб'єкта звернення на отримання послуги особисто, або у вигляді надсилання електронної заяви. Заява в електронному вигляді може мати різні шляхи передачі звернення: в ч. 4 ст. 9 Закону «Про адміністративні послуги» мова йде про те, що «письмова» заява може бути подана за допомогою засобів

телекомунікацій, а це може означати передачу заяви за допомогою телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку [154]. Проте, для подання такої заяви необхідно заповнити бланк заяви і додати документи, які необхідні для надання такої послуги. В українському законодавстві не визначено форму запиту, яка може бути реалізована в випадку подання його в електронному вигляді.

Заява складається із форми, яку потрібно заповнити відомостями, що повністю відповідають вимогам надання певної адміністративної послуги. Таку форму технічно можна заповнити двома шляхами: 1. Завантажити форму документу, з подальшим його заповненням відомостями, які необхідні для надання такої послуги та подальша передача до суб'єкту надання цієї форми шляхом використання засобів телекомунікацій та/або особистого відвідування. 2. Заповнення в онлайн режимі інтерактивної веб-форми заяви на адміністративну послугу, відомості в такому випадку передаються шляхом заповнення екранних форм з механізмами вибору параметрів із списку або в режимі автоматичного заповнення.

З огляду на результати дослідження в третьому підрозділі 2-го розділу зазначимо, що визнання дійсності правочину в випадку заповнення інтерактивної веб-форми заяви визиває сумнів тому, що в такому випадку не має місце використання електронного документу з ідентифікацією особи за електронним підписом, і як наслідок, такий правочин не має нормативного закріплення в українському законодавстві. В Законі України «Про звернення громадян» передбачено можливість письмового звернення громадян з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), але цим нормативно-правовим актом регулюються лише питання звернення, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, які не є адміністративними послугами [185].

Інтерактивна веб-форма заяви представляє собою заповнення спеціальної форми зворотного зв'язку на Єдиному державному порталі адміністративних послуг та/або веб-сайті того органу державної влади, або місцевого

самоврядування, який безпосередньо надає цю послугу. Крім того, в ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» [154] та в Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг визначено, що Єдиний державний портал адміністративних послуг забезпечує доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг. Така вимога законодавця юридично не закріплена, не визначено термін «завантаження», який є важливим для реалізації технологій електронного урядування, зокрема, і в частині надання адміністративних послуг. Лише в вузькоспеціалізованому нормативно-правовому акті під терміном «завантаження» розуміють запис на відповідний платіжний додаток картки інформації про суму коштів (у гривнях або валюті), які можуть бути використані держателем картки для виконання фінансових операцій [176]. Питання заповнення в електронній формі заяв також є юридично не визначеним.

Для розв'язання проблемного питання, на наш погляд, потрібно прийняти доповнення до Закону України «Про адміністративні послуги», якими буде передбачено можливість впровадження інтерактивних форм заяви на веб/сайтах органів державної влади та/або Єдиному державному порталі адміністративних послуг [154]. Питання завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів необхідно закріпити в Законі України «Про адміністративні послуги», зокрема доповнити ст. 9. Порядок надання адміністративних послуг таким змістом: «...10. Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання (завантаження та заповнення в електронному вигляді) бланків на веб-сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг....) [154]. Абзац 2 ч. 4 ст. 9 викласти в такій редакції: «...Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його

представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі - шляхом завантаження та/або заповнення суб'єктом звернення форми заяви через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування....». Крім того, для впровадження і функціонування різних форм звернення в електронному вигляді доцільним є розробка та затвердження на рівні Кабінету Міністрів України порядку розробки, технічних вимог до опису форматів заяв та інших документів, які необхідні для подання при наданні адміністративних послуг та порядку їх розміщення на Єдиному державному порталі адміністративних послуг/веб-сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування.

Наступним аспектом, на який варто звернути увагу при дослідженні питань надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій є зміст і необхідні реквізити електронної заяви, яка подається. Відомості, що надаються в заяві і склад документів може різнитися для кожної адміністративної послуги. Проте, слід визначити основні вимоги до змісту таких заяв у випадку заповнення інтерактивних веб-форм заяви в нормативно-правових документах, питаннями яких є регулювання технічних вимог до опису форматів заяв.

Заява на отримання адміністративної послуги в електронному вигляді в випадку завантаження бланку, має вид електронного документу, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Обов'язковим реквізитом електронного документа визначено обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили. Надання юридичної сили документу відбувається, як правило, за рахунок використання електронного підпису, який використовується для ідентифікації автора цього документу [163].

Перелік обов'язкових реквізитів документів подано в пункті 4.4. Національного стандарту України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» (ДСТУ 4163-2003), а саме: назва організації; назва виду документа (не зазначається на листах); дата документа; реєстраційний індекс документа; заголовок до тексту документа; текст документа; підпис.

Загальні питання організації роботи з електронними документами у діловодстві в державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності визначено в Постанові Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», основними документами якої є: типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі [225].

Аналіз цього нормативно-правового акту дозволив зробити такий висновок, що реквізити електронного документа це інформація, зафіксована в електронному документі для його ідентифікації, організації обігу та надання йому юридичної сили, а також вони поділяються на обов'язкових та додаткові. До обов'язкових реквізитів віднесено: вид документа, індекс та заголовок електронної справи, кореспондент (установа-відправник), підписувач документа та кваліфікований електронний підпис підписувача або кваліфікована електронна печатка установи-відправника, адресат (перелік установ, яким адресовано документ), вихідні номер та дата (реєстраційні атрибути кореспондента), вхідні номер та дата (реєстраційні атрибути адресата), вихідний номер та дата реєстрації (реєстраційні атрибути установи), короткий зміст документа, структурний підрозділ, відповідальний за

виконання завдання та/або підготовку документа в установі із зазначенням його індексу, прізвища, власного імені, номера телефону та службової електронної пошти його керівника, електронні резолюції, відповідальний виконавець (згідно з резолюцією) із зазначенням його прізвища, власного імені, номера телефону та службової електронної пошти, строк та позначка про виконання електронного документа, кількість сторінок супровідного листа та кількість сторінок додатків, посилання на вже зареєстровані документи (історія питання), індикатори стану виконання документа та строки виконання індикаторів.

До додаткових реквізитів належать: внутрішнє переадресування електронного документа між структурними підрозділами установи, наявність і перелік додатків, проміжні строки виконання, інформація про зміну та перенесення строків виконання, припинення моніторингу електронного документа, електронні повідомлення системи взаємодії, код документа згідно з тематичним класифікатором установи, строк передавання до архівного підрозділу установи, позначка про належність документа до документів термінового розгляду, строк зберігання електронного документа (відповідно до номенклатури справ). Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що реквізитом, який використовуються для ідентифікації є лише електронний підпис. На наш погляд, такого ідентифікуючого реквізиту замало і необхідно розширити їх, враховуючи особливості електронного документа.

Крім того, при передачі електронних документів необхідно мати впевненість в тому, що зміст інформації і реквізитів не вносились зміни. Критерієм оцінки цілісності є збереження інформації в повному і незмінному вигляді, без урахування додавання будь-яких змін, що відбуваються в звичайному процесі передачі, зберігання і демонстрації. При оцінці доказової сили повідомлення даних враховується надійність способу перевірки цілісності інформації. Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного підпису [163]. До таких реквізитів можна віднести електронну позначку часу, під якою розуміються

електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу [162]. Така позначка надає можливість визначення конкретного часу пов'язано зі встановленням фактів, які мають важливе значення для суб'єктів одержання і надання адміністративних послуг: встановлення правоздатності та дієздатності сторін, визначення норми права, що діє на конкретний момент часу, моменту виникнення прав або зобов'язань тощо. Існуючи механізми, які дозволяють визначати момент відправлених або отриманих за допомогою мережі Інтернет інформаційних матеріалів не гарантують беззаперечності у визначенні фактичного часу відправлення і одержання інформаційних матеріалів з юридичної точки зору.

Необхідно зауважити, що українським законодавством передбачена можливість використання електронної позначки часу Законом «Про електронні довірчі послуги» [162]. Тому, пропонуються внести до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» доповнення щодо поняття електронний документ, додавши до складу обов'язкових реквізитів - «електронної позначки часу» [163]. Відбиток часу надасть можливість засвідчувати час створення документу, дату використання електронного підпису, чіткий час, коли документ поступив до інформаційної системи і був отриманий [102].

Крім того, до обов'язкових реквізитів А.О. Ніколашин пропонує внести позначку про зміни і доповнення [130]. Вважаємо таке доповнення доцільним так, як це надасть можливість довести зміни в електронному документі, якщо такі зміни мали місце в процесі оформлення результату адміністративної послуги. У випадку використання інтерактивної веб-форми заяви – заповнення форми інформацією, що зафіксована у вигляді електронних даних. Проте, необхідно передбачити додавання реквізитів до такої форми заяви, що допоможуть: по-перше, ідентифікувати суб'єкта звернення, по-друге, перевірити цілісність тої інформації, яка передається он-лайн. Таким чином, пропонується такі види реквізитів електронного документа: стандартні

обов'язкові реквізити, електронний підпис; електронна позначка часу створення та підписання документа; електронна позначка про зміни і доповнення.

В 2015 році був поданий проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо зменшення адміністративного навантаження на суб'єктів господарювання», в якому, крім іншого, було запропоновано розшири реквізити електронного документу [202]. Проте, на жаль, він так і не був прийнятий. Вважаємо доцільним і обґрунтованим, з урахуванням термінів Закону України «Про електронні довірчі послуги» [162], викласти поняття «електронний документ» таким чином: «Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, наявність яких підтверджує цілісність документа та його юридичну силу. Для електронних документів обов'язковими реквізитами є кваліфікований електронний підпис, позначка про зміни і доповнення, електронної позначки часу створення і підписання документа та інші реквізити, склад і порядок розміщення яких визначається законодавством....».

Слід зауважити, що переслані за допомогою засобів телекомунікацій інформаційні матеріали вимагають електронної ідентифікації автора повідомлення, тобто тієї особи, яка звернулася до органів державної влади або місцевого самоврядування за адміністративною послугою. Засади схем електронної ідентифікації затверджені і регулюються наступними нормативно-правовими актами: Цивільний кодекс України [240]; Закон України «Про електронні довірчі послуги» [162], «Про електронні документи та електронний документообіг» [163], Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [164] тощо.

Так, згідно Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» визначено, що ідентифікація особи – це

встановлення особи шляхом порівняння наданих даних (параметрів), у тому числі біометричних, з наявною інформацією про особу в реєстрах, картотеках, базах даних тощо [164]. В Регламенті (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС: електронна ідентифікація - процес використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, які однозначно визначають фізичну або юридичну особу або фізичну особу, що представляє юридичну особу [10]. Законом України «Про електронні довірчі послуги» під електронною ідентифікацією особи розуміють процедуру використання ідентифікаційних даних особи з документів, створених на матеріальних носіях, та/або електронних даних, в результаті виконання якої забезпечується однозначне встановлення фізичної, юридичної особи або представника юридичної особи [162]. Тобто, процес електронної ідентифікації фізичних і юридичних осіб реалізовується за рахунок видачі цим особам персональних засобів ідентифікації, які по'язані з конкретною особою.

Питання електронної ідентифікації розглядали такі автори, як О. Лаба [110] і Т. Шаповалова [247], які в своїх роботах по електронній ідентифікації, в тому числі і при наданні адміністративних послуг, звертають увагу на те, що обов'язковими вимогами для надання електронних послуг та здійснення електронних транзакцій згідно Регламенту eIDAS (Electronic Identification and Signature) – Положення Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу щодо електронної ідентифікації та послуг довіри для електронних транзакцій на внутрішньому ринку є те, що електронна ідентифікація фізичних і юридичних осіб повинна відбуватися шляхом видачі їм в установленому порядку електронних ідентифікаторів, пов'язаних з конкретною особою, а також забезпечення технологічної можливості здійснення аутентифікації (підтвердження справжності) власника електронного ідентифікатора при виконанні ним будь-яких електронних транзакцій.

Вимога щодо ідентифікації електронного документу, що створюється для запиту на адміністративну послугу і надсилається суб'єкту надання такої послуги пов'язаних з конкретною особою вирішується за рахунок використання електронного підпису [163]. Ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням електронного підпису через Єдиний державний портал адміністративних послуг та веб-сайти органів державної влади та місцевого самоврядування, що інтегруються з Порталом закріплені такі функціональні можливості. Згідно Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг для надання адміністративних послуг в електронній формі необхідно створити Персональний електронний кабінет (zareestruватися – створити обліковий запис), апаратно-програмні засоби якого забезпечують обмін інформацією і документами в електронній формі, необхідними під час надання адміністративних послуг [173].

Аналізуючи чинне законодавство можна дійти висновку, що в випадку, коли суб'єкту звернення достатньо отримати інформацію про адміністративну послугу, а саму послугу він збирається отримати традиційним способом, то це не потребує реєстрації. Тобто інформація про найменування адміністративної послуги та підстави для її одержання, суб'єкт надання адміністративної послуги та його повноваження щодо надання адміністративної послуги; перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; платність або безоплатність надання адміністративної послуги; граничний строк надання адміністративної послуги; перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги доступні без реєстрації. Законодавчо не визначено строки, які повинні бути відведені на надання такої інформації. В випадку надання публічної інформації згідно ст. 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації» такий строк становить не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту [161]. Безоплатне надання інформації щодо адміністративної послуги забезпечується шляхом доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі, функціонування телефонної довідки та інформування таких суб'єктів через

засоби масової інформації. В цьому випадку не розглянуто можливість звернення за допомогою електронної пошти, тобто такого способу, який відбувається з відтермінуванням строку надання відповіді.

Таким чином, необхідно додати до ч. 1 ст. 6 Закону України «Про адміністративні послуги» текст наступного змісту: «..... Суб'єкти звернення мають право на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом надсилання запиту електронною поштою,..» [154]. А також встановити строки надання такої інформації в залежності від способу їх надання, а саме: в випадку звернення за телефоном, через звернення до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на Урядовому порталі – у момент запиту; в випадку звернення електронною поштою – не пізніше 5 ти робочих днів (по аналогії з Законом «Про звернення громадян» [185]).

Реєстрація облікового запису потрібна, якщо суб'єкт звернення планує скористуватися адміністративною послугою в електронному вигляді. Здійснити реєстрацію можливо за допомогою електронного підпису або іншими способами, які дають змогу належним чином ідентифікувати користувача. Реєстрація облікового запису можлива після електронної ідентифікації та автентифікації суб'єкта звернення такими способами: кваліфікований електронний підпис, MobileID, BankID, ID-картки. 19 червня 2019 року було прийнято Постанову Кабінету Міністрів «Про затвердження Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації», в результаті якої було запроваджено в дію інтегрованої системи електронної ідентифікації, із забезпеченням сумісності та взаємодії з іншими інформаційними системами та мережами і можливістю отримання ідентифікаційних даних із засобів електронної ідентифікації, виданих у різних схемах електронної ідентифікації [171]. Електронна ідентифікація MobileID, BankID, ID-картки стала можлива з прийняттям Закону «Про електронні довірчі послуги», а також спеціальними нормативно-правовими актами [162]. Впровадження системи BankID відбувається на основі Постанови правління Національного банку України від

30.08.2016 «Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України» [172], а також Рішення правління Національного банку України від 03.01.2017 № 2-рш «Про затвердження Публічної пропозиції Національного банку України на укладення Єдиного договору банківського обслуговування та надання інших послуг Національним банком України» [179]. Крім того, внесено зміни до Положення про здійснення банками фінансового моніторингу постановою Правління НБУ від 1 листопада 2018 року № 116 «Про затвердження Змін до Положення про здійснення банками фінансового моніторингу», які дозволили надавати фізичним особам можливість отримувати дистанційно не лише адміністративні, а й банківські послуги (наприклад, відкриття рахунка) [167].

До нормативно-правових актів, що регулюють функціонування ID-карток відносяться такі, як Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», який визначив поняття ID-картки (безконтактний електронний носій), як імплантовану у бланк документа безконтактну інтегральну схему для внесення персональних даних, параметрів, у тому числі біометричних, що дає змогу здійснювати комплекс заходів, пов'язаних з верифікацією особи, та може використовуватися як засіб електронного цифрового підпису у випадках, передбачених законом [164]. А також Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку внесення засобів електронного цифрового підпису до безконтактного електронного носія, що міститься в паспорті громадянина України, та надання послуг електронного цифрового підпису з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм» [148] та «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» [168]. В зв'язку з втратою чинності Закону України «Про електронний цифровий підпис», необхідно внести зміни до нормативно-правових актів, які регулюють

питання функціонування BankID та ID-карток (безконтактних електронних носіїв) [162].

MobileID як сервіс, почав впроваджуватися з 2015 року та регулюється згідно Закону України «Про електронні довірчі послуги» [162]. На сьогодні два найбільші оператори телекомунікацій в Україні надають послугу «Mobile ID». Компанія ПрАТ «ВФ Україна» визначає послугу «Mobile ID» таку, що дозволяє здійснювати дистанційну електронну процедуру віддаленого підтвердження користувача-абонента та електронного цифрового підпису з метою отримання послуг від третіх осіб в електронній формі та у інших цілях, передбачених законодавством у сфері електронного цифрового підпису [232]. ПрАТ «Київстар» як послугу оператора, яка дозволяє проводити ідентифікацію користувача в електронному середовищі, в тому числі при здійсненні електронного документообігу з використанням телекомунікаційної мережі оператора [249]. ТОВ «Лайфселл» запустило таку послугу лише для контрактних юридичних осіб-абонентів з двома варіантами підключення Mobile ID: спрощений, що надає можливість онлайн авторизації, а також Повноцінний (SDK), що надає можливість і онлайн авторизації, і користування кваліфікованим електронним підписом [120]. Таким чином, можна зробити висновок, що Mobile ID - це один із варіантів кваліфікованого електронного підпису, що має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, а також електронний ідентифікатор, що дозволяє підтвердити особу при виконанні ним будь-яких електронних транзакцій, гарантом якого виступає оператор (провайдер) телекомунікаційних послуг. Проте, ще не всі суб'єкти надання адміністративних послуг впровадили використання цього сервісу. Використання різних ідентифікаторів особи набуває все більшого поширення, але ще не в повній мірі використовуються, що потребує доопрацювання відповідних змін до нормативно-правових актів.

В випадку заповнення інтерактивної веб-форми заяви, питання ідентифікації суб'єкта звернення можливо вирішити за рахунок попередньої реєстрації, тобто створення облікового запису з використанням різних

способів електронної ідентифікації з подальшим отриманням доступу до повного спектру послуг. В подальшому, якщо суб'єкт звернення пройшов реєстрацію і електронну ідентифікацію не має необхідності при заповненні інтерактивної веб-форми додавати електронний підпис. Проте, необхідно передбачити накладання «електронної позначки часу», як обов'язкового реквізиту, що надасть юридичної сили такій формі звернення на отримання адміністративної форми.

Важливим моментом при наданні адміністративних послуг в електронному вигляді є визначення оригіналу і копії електронного документу. Під оригіналом документу в незалежності від форми враження Гиляка О. С. вважає перші або єдині примірники документів, копіями вважаються такі документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки або частину їх та відповідним чином оформлені, поділяючи їх на: відтиск; витяг; дублікат [42]. Як зазначалося вище, в законодавстві України визначено поняття «оригінал електронного документу» та «копія електронного документу», що має велике значення для захисту прав і обов'язків суб'єктів звернення за адміністративною послугою [163]. Електронний документ не може бути застосовано як оригінал, зокрема до таких документів, як: свідоцтво про право на спадщину; документа, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів; в інших випадках, передбачених законом. В міжнародній практиці оригіналом визнається той документ, якщо є достатня впевненість у цілісності інформації, починаючи відтоді, коли вона вперше створена в остаточній формі у вигляді електронного документа або іншим способом [226]. Оригіналом електронного документа є документ, що відображає цілісну інформацію первинно створеного документа. Запропонуємо наступне визначення терміну: «оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими

реквізитами за умов збереження цілісності інформації, яка розміщена в ньому».

В 2017 році прийнято зміни до законодавства, які дали визначення поняттю електронного доказу, розуміючи під цим поняттям будь-яку інформацію в електронній (цифровій) формі, що містить дані про обставини, що мають значення для справи, зокрема, електронні документи (в тому числі текстові документи, графічні зображення, плани, фотографії, відео- та звукозаписи тощо), веб-сайти (сторінки), текстові, мультимедійні та голосові повідомлення, метадані, бази даних та інші дані в електронній формі [155]. Такі дані можуть зберігатися, зокрема, на портативних пристроях (картах пам'яті, мобільних телефонах тощо), серверах, системах резервного копіювання, інших місцях збереження даних в електронній формі (в тому числі в мережі Інтернет). Електронні докази подаються в оригіналі або в електронній копії. Засвідчення електронної копії відбувається за рахунок використання електронного підпису. Також, цим нормативно-правовим актом передбачено можливість іншого порядку засвідчення електронної копії електронного доказу. Проте, такі положення щодо «оригіналу електронного доказу» та «оригіналу електронного носія, за допомогою якого створено електронний доказ», а також «паперова копія електронного доказу» суперечать положенням Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [163]. Крім того, в законодавстві не вказано яким саме чином повинна бути засвідчена паперова копія електронного доказу, а також не визначено склад суб'єктів, які мають на це повноваження. Як наслідок, на практиці це призводить до непорозумінь [233, 234].

З цією метою проведемо аналіз засвідчення копій електронних документів і з'ясуємо, які реквізити необхідні для надання юридичної сили такому документу. Так як традиційним матеріальним носієм письмової форми документу виступає папір, вважаємо за доцільне в якості аналогії звернутися до нормативних актів, що регулюють питання засвідчення копій документів на паперовому носії. Порядок засвідчення копій паперових документів

визначено низькою вузькоспеціалізованих нормативних актів. Зокрема, в Указі Президії Верховної Ради СРСР «Про порядок видачі і засвідчення підприємствами, установами й організаціями копій документів, що стосуються прав громадян» визначено, що державні і громадські підприємства, установи й організації видають за заявами громадян копії документів, які виходять від цих підприємств, установ і організацій, якщо такі копії необхідні для вирішення питань, що стосуються прав і законних інтересів громадян, які звернулися до них [192].

Законодавством передбачається вимога нотаріального засвідчення правочину, що регулюється Законом України «Про нотаріат» [187]. Згідно цього закону засвідчення можуть вчиняти нотаріуси, які працюють в державних нотаріальних конторах, державних нотаріальних архівах (державні нотаріуси) або займаються приватною нотаріальною діяльністю (приватні нотаріуси); уповноважені на це посадові особи органів місцевого самоврядування у населених пунктах, де немає нотаріусів; консульські установи та дипломатичні представництва у випадку вчинення нотаріальних дій за кордоном. Вищезгаданий Указ розширює коло осіб, що мають право нотаріального засвідчення, надаючи цю можливість підприємствам, установам і організаціям, в тих випадках, коли документ був виданий саме цим підприємством, установою чи організацією, до якої звертаються за засвідченням копії, а також, коли документ повинен бути необхідним для вирішення питань, що стосуються прав та законних інтересів громадян. Так, наприклад, Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців» не передбачено повноважень державного реєстратора щодо засвідчення копій свідоцтва та статутів юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців [159]. Проте, відповідно до п. 4.10.1 Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. [153], установа може засвідчувати копії лише

тих документів, що створюються у ній (це правило не поширюється на архівні установи, державні нотаріальні контори і приватних нотаріусів).

Таким чином, можна зробити висновок, що державний реєстратор може засвідчувати лише копію свідоцтва про державну реєстрацію, який і був виданий цим реєстратором. Порядок засвідчення, в такому випадку, потребує уточнення і має бути закріплені положення, щодо засвідчення паперові копії електронних документів. Про що необхідно внести зміни до чинного законодавства.

Ч. 6 ст. 7 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено, що копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством [163]. Проте, таке визначення не окреслює вимогу засвідчення такої копії уповноваженою особою, яка видала такий документ. Тому, на наш погляд, слід внести уточнення наступного змісту: «..Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчується в установленому законом порядку, а також у випадках, передбачених законодавством, засвідчується підписом уповноваженої особи.....».

В випадку засвідчення копій документів нотаріусами, слід зауважити, що вони вправі засвідчувати лише копії письмових документів або виписок з них, виданих підприємствами, установами, організаціями [187]. Тому, на наш погляд, необхідно передбачити внесення відповідних змін до закону «Про нотаріат» з метою надання права нотаріусам засвідчувати паперові копії електронних документів [187]. Приведення до такого порядку засвідчення паперових копій електронних документів надасть змогу не лише унормувати надання адміністративних послуг в частині використання копій електронних документів, а й також використання копій електронних доказів.

Крім складу суб'єктів, які можуть засвідчувати електронні копії необхідно визначити обов'язкові реквізити, які при цьому проставляються. Копії

документів видаються на бланках підприємств, установ і організацій. Вірність копії паперового документа засвідчується підписом керівника або уповноваженої на те службової особи і печаткою. На копії зазначається дата її видачі і робиться відмітка про те, що оригінал документа знаходиться в даному підприємстві, установі, організації [192]. Отже, як для виготовлення паперового документу, так і для засвідчення вірності його копії використовуються ті ж самі реквізити. Склад реквізитів документів, вимоги до змісту і розташовування реквізитів документів встановлені в ДСТУ 4163-2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [60].

З вимог цього стандарту можна зробити висновок, що до основних реквізитів документу відносяться підпис, відбиток печатки, дата документа. До реквізитів копій документів також відноситься відмітка про засвідчення копії паперового документа, яка складається зі слів «З оригіналом згідно», назви посади, підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії. Відмітку проставляють на копіях документів з метою засвідчення їх відповідності оригіналу. Таким чином, наслідком проставлення реквізитів на копії документу є взяття особою, що уповноважена засвідчувати ці копії на себе відповідальності за відповідність відомостей, зафіксованих у ній, оригіналу документу. Тому, можна стверджувати, що для надання паперовій копії електронного документу юридичної сили необхідно зафіксувати обов'язкові реквізити, засвідчивши їх, уповноваженою на те особою, яка буде нести відповідальність за відповідність відомостей, зафіксованих у копії електронного документу шляхом перевірки цілісності інформації за допомогою кваліфікованого електронного підпису.

Цікавим, з точки зору даного дослідження, є Рішення Верховного Суду, яке викладено в Постанові від 08 травня 2019 року № 160/7887/18, в якому встановлено, що копія набуває юридичної сили лише в разі її засвідчення в установленому порядку [78]. Зокрема, напис про засвідчення копії складається зі слів «Згідно з оригіналом», назви посади, особистого підпису особи, яка

засвідчує копію, її ініціалів (ініціалу імені) та прізвища, дати засвідчення копії. Напис про засвідчення копії скріплюється відбитком печатки відповідного структурного підрозділу установи або печатки «Для копій». У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчуються відбитком печатки установи. На лицьовому боці у верхньому правому куті першого аркуша документа проставляється відмітка «Копія». А у разі відсутності обов'язкових реквізитів дає підстави вважати її такою, що не посвідчена в установленому порядку [180].

Електронний документ має відмінності від паперового документу, тому для визначення юридичного статусу паперової копії електронного документу необхідно передбачити в порядку щодо роботи з цими копіями надання додаткового складу реквізитів. В електронному документі функцію печатки на паперовому документі виконує електронний підпис, спеціально призначений для таких цілей, але при візуалізації на паперовій копії печатка не відображається [162]. Не завжди в електронному документі зазначається повна назва посади особи, яка його підписала. Відповідно до особливостей автоматизованих систем електронного документообігу не завжди в тексті електронного документу зазначається дата його реєстрації, а це призводить до того, при візуалізації на паперовій копії дата також не відображається.

Таким чином, в паперовій копії електронного документу необхідно зазначати про те, що це є копія, зробити помітку про посаду та прізвища (ПІБ) особи, що підписала електронний документ, при необхідності зробити помітку про наявність печатки із зазначенням її реквізитів, а також особливі реквізити, що допоможуть вести облік видачі цих копій, до яких слід віднести: помітку про номер і дату реєстрації електронного документу, дату і час роздруку паперової копії електронного документа із зазначенням найменування організації, ПІБ особи, що завірила паперову копію електронного документа.

В таблиці 3.1 наведено склад реквізитів паперових копії паперового та електронного документів. Запропоновані реквізити дозволяють забезпечити юридичну легітимність паперових копії електронного документів. Крім того,

визначено, що електронна копія електронного документа засвідчується у порядку, встановленому законом. Під терміном електронна копія електронного документа розуміється, що це візуальне подання електронного документа в електронній формі без кваліфікованих електронних підписів, якими його було завізовано та/або підписано, відповідність та правовий статус якої засвідчено кваліфікованою електронною печаткою. Проте, особливістю електронних документів є те, що при копіюванні файлів кожна наступна копія рівнозначна першій копії і її фізичне місцезнаходження на матеріальному носії не має значення. В цьому відмінність створення копії паперового та електронного документа.

Таблиця 3. 1.

Реквізити паперової копії паперового документа	Реквізити паперової копії електронного документа
відмітка про засвідчення копії	відмітка про засвідчення копії
зазначення найменування організації, посади, ПІБ особи, що завірила паперову копію	зазначення найменування організації, посади, ПІБ особи, що завірила паперову копію
дата засвідчення копії	дата і час роздруку паперової копії
реєстраційний номер та дата видачі засвідченої копії	реєстраційний номер та дата видачі засвідченої копії
-	помітка про номер і дату реєстрації електронного документа
-	помітка про посаду та ПІБ особи, що підписала електронний документ
	помітка (при необхідності) про наявність печатки із зазначенням її реквізитів

Отже, враховуючи вище наведене, а також те, що законодавством визначено, що у разі надсилання електронного документа кільком адресатам

або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа. Тому, на наш погляд, копія електронного документа в електронному вигляді існувати не може. Тому в Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» ч. 5 ст. 7 необхідно замінити словами наступного змісту: «...Електронний документ, оригінал якого створено відповідно до законодавства, не може мати копії в електронному вигляді....» [163].

Проблеми правового регулювання електронного документообігу, стосуються не тільки сфери державного управління, а й всіх сфер діяльності. Отже вдосконалювати законодавство необхідно таким чином, щоб нові норми регулювали роботу з електронними документами не тільки органів виконавчої влади, а й мали юридичну силу для органів державної влади, органів місцевого самоврядування, організацій та установ, підприємств всіх форми власності.

Для забезпечення ефективного використання електронних документів у всіх можливих сферах їх застосування, зокрема і при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет технологій необхідно на рівні закону визначити правовий порядок засвідчення паперових копій електронних документів. При цьому вважаємо за доцільне в основу такого порядку покласти наведення у паперових копіях електронних документів реквізитів запропонованих в таблиці 3. 1, звертаючи особливу увагу до питань легітимного використання електронних підписів особами, що завіряють паперові копії, та до порядку перевірки цілісності інформації електронного документа. Встановлення правового порядку засвідчення паперових копій електронних документів надасть можливість спрощення процедури оформлення документів, які згідно із законодавством України є необхідними для реалізації прав та законних інтересів як юридичних, так і фізичних осіб.

Висновки до розділу 3

1. Внаслідок узагальнення питань надання адміністративних послуг сформульовано пропозиції та рекомендації щодо удосконалення українського

законодавства у сфері, що досліджується. Зокрема, на підставі проведеного порівняльно-правового дослідження з'ясовано основні проблемні моменти та окреслено способи їх вирішення, а також запропоновано удосконалення редакцій існуючих законодавчих актів.

2. Запропоновано розширити коло суб'єктів, які можуть звертатися за адміністративною послугою, зокрема включити такі як: громадські формування, що не мають статусу юридичної особи, а також фізичні особи підприємці. Крім того, розшири поняття адміністративних послуг за рахунок більш детального визначення результату такої послуги. Враховуючи ці доповнення дано авторське визначення адміністративної послуги в такій редакції: адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг, за заявою фізичної особи, юридичної особи, фізичної-особи підприємця або громадського формування, що не має статусу юридичної особи, пов'язаний з прийняттям індивідуального адміністративного акту або здійснення інших передбачених законом дій, що спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

3. З'ясовано, що до документів пред'являються певні вимоги та деякі ознаки, які не стосуються його змісту, але вони дозволяють його ідентифікувати. Запропоновано до таких ознак віднести реквізит, що може встановити або підтвердити юридичні факти.

4. Отримані результати дослідження конкретних інформаційних правовідносин сформували теоретико-методологічний базис для підготовки пропозицій щодо внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги», в рамках вдосконалення функціональних можливостей Єдиного державного порталу адміністративних послуг, а саме: в Законі України «Про адміністративні послуги» необхідно доповнити ст. 19 та в Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг в ч. 3 «Призначення Порталу та основні вимоги» слід додати такі пункти: «.. 7) можливість копіювання і збереження запиту та інших документів, необхідних для надання

адміністративної послуги; 8) можливість заповнення декількома суб'єктами звернення однієї електронної форми заяви в випадку сумісного звернення; 9) збереження в електронній формі значень в будь-який момент; 10) можливість доступу суб'єкта звернення до раніше поданих ним звернень; 11) забезпечення доступу до результатів адміністративної послуги, яка отримана у формі електронного документу, в разі необхідності - можливість збереження його на своїх технічних засобах, а також направлення такого документу до інших суб'єктів надання адміністративних послуг....».

5. На основі проведеного аналізу виявлено, що існує необхідність перевірки цивільної дієздатності суб'єктів звернення за адміністративною послугою. З'ясовано, що таку перевірку можливо проводити за рахунок звернення до інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування, про що необхідно зробити відповідні уточнення до нормативно-правових актів.

6. Існуюче правове регулювання інформування майбутніх суб'єктів звернення щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг в електронному вигляді підлягає вдосконаленню щодо можливість отримання більш детальної інформації суб'єкта звернення щодо хід проходження його заяви.

7. Встановлено, що потребують суттєвого вдосконалення питання завантаження і заповнення в електронній формі заяв. Запропоновано внести доповнення до ст. 9. Законі України «Про адміністративні послуги» такого змісту: «..10. Суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує можливість безоплатного одержання суб'єктами звернення у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, в тому числі одержання (завантаження та заповнення в електронному вигляді) бланків на веб-сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг, у центрах надання адміністративних послуг....). Абзац 2 ч. 4 ст. 9 викласти в такій редакції: «...Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом

звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі - шляхом завантаження та/або заповнення суб'єктом звернення форми заяви через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування....». Також доцільним є розробка та затвердження на рівні Кабінету Міністрів України порядку розробки, технічних вимог до опису форматів заяв та інших документів, які необхідні для подання при наданні адміністративних послуг та порядку їх розміщення на Єдиному державному порталі адміністративних послуг/веб-сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування. На основі проведеного аналізу реквізитів електронного документу, виділено і запропоновано використовувати такі їх види: стандартні обов'язкові реквізити, електронний підпис; електронна позначка часу створення та підписання документа; електронна позначка про зміни і доповнення. З'ясовано, що розширення потребує поняття «електронний документ» з урахуванням термінів Закону України «Про електронні довірчі послуги», запропоновано викласти його в такому вигляді: «Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, наявність яких підтверджує цілісність документа та його юридичну силу....».

8. Визначено, що в випадку заповнення інтерактивної веб-форми заяви, питання ідентифікації суб'єкта звернення можливо вирішити за рахунок попередньої реєстрації. Таким чином, зроблено висновок, що з метою надання юридичної сили такій формі звернення на отримання адміністративної послуги, необхідно передбачити накладання такого реквізиту, як «електронна позначка часу».

9. Запропоновано уточнення терміну: «оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами за умов збереження цілісності інформації, яка розміщена в ньому». Встановлено, що необхідно внести зміни до чинного законодавства, якими

передбачити порядок засвідчення паперові копії електронних документів, в тому числі і нотаріусам, і в випадках, передбачених законодавством, державним реєстраторам. Запропоновано внести уточнення в ч. 6 ст. 7 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» наступного змісту: «...Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчується в установленому законом порядку, а також у випадках, передбачених законодавством, засвідчується підписом уповноваженої особи.....». Пропонується передбачити наступні реквізити в паперовій копії електронного документу: помітка про те, що це є копія, про посаду та прізвища (ПІБ) особи, що підписала електронний документ, при необхідності зробити помітку про наявність печатки із зазначенням її реквізитів, помітку про номер і дату реєстрації електронного документу, дату і час роздруку паперової копії електронного документа із зазначенням найменування організації, ПІБ особи, що завірила паперову копію електронного документа. Акцентовано увагу на тому, що копія електронного документа в електронному вигляді існувати не може. Тому в Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» ч. 5 ст. 7 запропоновано замінити словами наступного змісту: «...Електронний документ, оригінал якого створено відповідно до законодавства, не може мати копії в електронному вигляді....».

10. Застосування пропозицій щодо вдосконалення національного законодавства створює законодавчі умови для втілення в життя реального надання дистанційних адміністративних послуг завдяки забезпеченню ефективної інформаційної взаємодії всіх суб'єктів, які беруть участь у процесі надання адміністративної послуги.

ВИСНОВКИ

Дисертація є однією із перших у сучасній вітчизняній правовій науці комплексною науковою працею, в якій виконано важливе наукове завдання щодо формування теоретико-методологічних та практичних положень правового регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, з метою забезпечення їх доступності та якості, шляхом подальшого розвитку низки положень теорії інформаційного права та формування науково обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення національного законодавства, дотичного до теми досліджень.

На підставі проведеного дослідження сформульовано низку висновків, пропозицій та рекомендацій, що мають важливе теоретичне й практичне значення, зокрема:

1. За результатами аналізу міжнародних документів ООН, Ради Європи, законодавства іноземних країн, наукових джерел, а також аналізу кращих іноземних практик констатовано, що внаслідок наявних недоліків стан надання адміністративних послуг населенню потребує покращення, що має базуватися на втіленні в життя концепції «сервісного» характеру взаємовідносин державної влади та місцевого самоврядування з громадянами, у рамках якої влада розглядається як «постачальник адміністративних послуг».

З'ясовано, що наявні недоліки, які мали або мають місце у багатьох країнах, зокрема й в Україні, переважно обумовлені недосконалістю інформаційної взаємодії всіх суб'єктів, які дотичні до надання та отримання адміністративних послуг. Світовий та національний досвід свідчить про те, що майже всі причини недосконалості інформаційної взаємодії усуваються шляхом широкого застосування у процесі надання адміністративних послуг сучасних ІКТ, базовою складовою яких є інтернет-технології.

Саме використання інтернет-технологій дає змогу створити для всього населення країни максимально сприятливі умови якісного отримання

адміністративних послуг за рахунок подолання часових, інформаційних, просторових та фінансових бар'єрів та забезпечити в дистанційному режимі: 1) вільний доступ у будь-який час до повної, актуальної, точної й достовірної інформації про умови та стан отримання адміністративної послуги; 2) можливість інтерактивного дистанційного заповнення веб-форми заявки на послугу; 3) спостереження в режимі он-лайн проходження заявки за всіма етапами процесу надання адміністративних послуг, наприклад, у Персональному кабінеті користувача; 4) здійснення в режимі он-лайн необхідної оплати при отриманні адміністративної послуги; 5) можливість одержання результату у формі електронного документу без особистої присутності суб'єкта отримання адміністративної послуги тощо.

У ході дослідження було виявлено, що практичне підвищення якості надання адміністративних послуг за рахунок покращення інформаційної взаємодії на основі застосування інтернет-технологій гальмується внаслідок наявності низки правових проблем.

Усе вищенаведене створює підґрунтя для розуміння важливості та актуальності проведення дослідження щодо вирішення проблем правового регулювання, причиною яких є особливості в реалізації суспільних відносин, що виникають саме внаслідок застосування інтернет-технологій у процесі надання адміністративних послуг.

2. Завдяки запропонованій у роботі соціальній моделі процесу надання адміністративних послуг, складено функціональний опис інформаційної взаємодії (сукупності всіх інформаційних суспільних відносин) суб'єктів, дотичних до процесу надання та отримання адміністративних послуг. Соціальна модель та функціональний опис стали базою для проведення класифікації інформаційних суспільних відносин, які мають місце на кожному етапі процесу надання адміністративних послуг. Наявність такої класифікації дає змогу: виявити зайві або відсутні етапи процесу надання адміністративних послуг, що негативно впливає на якість інформаційної взаємодії; визначити вичерпний перелік суб'єктів, дотичних до цього процесу;

уточнити зміст їх дій та особливості інформаційних процесів у ході здійснення відповідних суспільних відносин за допомогою інтернет-технологій.

Запропонована соціальна модель та положення відповідного національного законодавства були покладені в основу формування правової моделі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій. При цьому правова модель призначена для використання як методологічного підґрунтя для визначення правових характеристик складових інформаційних правовідносин (їх змісту, суб'єктів та об'єктів), які мають місце на будь-яких етапах процесу надання адміністративних послуг. Така правова модель стала ефективним засобом виявлення особливостей здійснення інформаційних правовідносин на всіх етапах надання адміністративних послуг, які обумовлені саме застосуванням інтернет-технологій та які стосуються, зокрема, суб'єктів та об'єктів правовідносин (інформації, повідомлень, даних, інформаційних продуктів тощо), як результату діяльності цих суб'єктів.

3. Вивчення правових моделей, сформованих на основі результатів порівняльно-правового аналізу українського законодавства, актів міжнародного права та іноземного законодавства дало змогу виявити загальні недоліки правового регулювання суспільних відносин, які пов'язані із забезпеченням інформаційної взаємодії суб'єктів у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

На підставі виявлення джерел правових проблем, які власне є причиною виникнення цих недоліків, сформовано напрями теоретико-методологічних досліджень системи правового регулювання інформаційних суспільних відносин у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій у рамках інформаційного права.

Один із основних напрямів теоретичного дослідження полягає в аналізі інформаційних правовідносин, які відбуваються на певних етапах процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, сформованих на основі вивчення правової моделі правових характеристик, що дало змогу на системному рівні визначити напрями та шляхи удосконалення

національного законодавства в частині правового регулювання інформаційної взаємодії суб'єктів, діяльність яких є дотичною до цього процесу.

У результаті аналізу отриманих правових характеристик інформаційних правовідносин, які відбуваються на певних етапах процесу надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, було встановлено такі основні недоліки у правовому регулюванні суспільних відносин, пов'язаних із інформаційною взаємодією, зокрема: 1) відсутня правова регламентація визначення юридичного статусу інформації, що передається за допомогою заповнення екранних форм веб-сайтів; 2) потребує удосконалення система правового регулювання процедури ідентифікації суб'єкта (автора) інформаційних повідомлень у процесі надання адміністративних послуг; 3) не визначені правові умови забезпечення достовірності електронних повідомлень та документів, що передаються у процесі надання адміністративних послуг; 4) не визначено правовий механізм засвідчення паперових та електронних копій електронних документів; 5) не визначено правових вимог та умов фіксації часу відправлення та одержання електронних звернень і документів тощо.

Усунення виявлених недоліків стало змістом подальших теоретичних досліджень та практичних пропозицій щодо удосконалення національного законодавства в частині правового регулювання інформаційних суспільних відносин, пов'язаних із наданням адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

4. У межах загально-теоретичних досліджень з огляду на особливості, виникнення яких обумовлено саме застосуванням інтернет-технологій, запропоновано удосконалення таких термінів, як: «адміністративна послуга», «електронний документ», «оригінал електронного документа», «паперова копія електронного документа», що дає змогу створити умови для підвищення рівня гармонізації системи термінів, які пов'язані як із загальним правовим регулюванням інформаційних суспільних відносин, так і з правовим регулюванням інформаційних суспільних відносин, що мають

місце у процесі надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

Удосконалення дефініцій певних термінів, а також запропонування нового терміну «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій» дало змогу з більшим рівнем відповідності віддзеркалити правову специфіку інформаційних суспільних відносин, з урахуванням особливостей, що виникають при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.

5. Виділення окремого класу інформаційних правовідносин – «інформаційні правовідносини при наданні адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій», яке було запропоновано та обґрунтовано в роботі, сприяло чіткому розкриттю особливостей реалізації інформаційних суспільних відносин та визначенню відмінностей у їх правовому регулюванні, що виникають завдяки застосуванню інтернет-технологій, з урахуванням специфіки надання адміністративних послуг.

Зазначене, а також одержані в роботі інші теоретичні результати щодо вирішення правових проблем, обумовлених основними недоліками у правовому регулюванні суспільних відносин, пов'язаних із інформаційною взаємодією між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг в умовах використання інтернет-технологій, дали змогу систематизувати та науково обґрунтувати практичні пропозиції щодо вдосконалення національного законодавства.

6. У результаті узагальнення сформованих у ході роботи пропозицій щодо удосконалення національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій, запропоновано:

- 1) закріпити в національному законодавстві вимоги до формату та реквізитів електронного документа, який створюється за допомогою інтерактивної екранної форми безпосередньо на веб-порталі/веб-сайті для визначення юридичного статусу інформації, що передається в процесі надання адміністративної послуги; 2) ввести до законодавства удосконалені дефініції

низки термінів, зокрема таких, як: «адміністративна послуга», «електронний документ», «оригінал електронного документу», «паперова копія електронного документу» тощо; 3) визначити правові вимоги до змісту, форми та формату інформації, що передається та оприлюднюється в процесі надання адміністративних послуг, з урахуванням особливостей використання інтернет-технологій; 4) додати до стандартних обов'язкових реквізитів електронного документу, що використовуються в процесі надання адміністративних послуг, електронну позначку часу створення, підписання та відправлення документу, а також електронну позначку про зміни і доповнення до документу за їх наявності, з визначенням часу та суб'єкта цих змін.

7. На основі результатів дослідження соціальної та правової моделі системи надання адміністративних послуг, одержаних теоретичних та практичних результатів щодо вдосконалення правового регулювання процесу надання адміністративних послуг, запропоновано на нормативному рівні розширити функціонал Єдиного державного порталу адміністративних послуг, наявність якого передбачено чинним законодавством, шляхом введення правових механізмів підвищення доступності необхідної інформації, яка використовується в процесі подання заявки на отримання адміністративної послуги та зберігається в кабінеті користувача. Ґрунтуючись на результатах проведених досліджень щодо обміну електронними документами (інформацією, даними, повідомленнями) між суб'єктами адміністративних послуг, доведено необхідність розробки єдиних правових вимог до створення, ведення, взаємодії, адміністрування, модернізації, реорганізації та ліквідації публічних електронних реєстрів, дані з яких використовуються при реалізації принципу «єдиного вікна».

8. Запропоновані методологічні підходи щодо формування та аналізу соціальної та правової моделей системи надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій мають загальне значення та можуть бути використані у разі застосування таких технологій в інших сферах суспільних відносин.

Крім того, одержані теоретичні та практичні результати мають загальнометодологічне значення для аналізу інформаційної взаємодії між певними суб'єктами в процесі здійснення будь-якої іншої діяльності (е-комерція, соціальні комунікації (соціальні мережі), e-health тощо), яка здійснюються за допомогою інтернет-технологій та застосування інтерактивних екранних форм безпосередньо на веб-порталі/веб-сайті для передачі інформації, оскільки їх використання може сприяти створенню системних умов для виявлення колізій, суперечностей та прогалин у правовому регулюванні конкретних інформаційних відносин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Albury D. Fostering Innovation in Public Services. *Journal Public Money & Management Volume*. 2005. №25 (1). P. 51-56.
2. Armstrong A. A. Comparative Analysis: New Public Management — The Way Ahead? *Australian Journal of Public Administration*. 1998. №57(2). P. 12–24.
3. Christensen T., Laegreid P. New public management: The effect of contractualism and devolution on political control. *Public Manage. Rev.* 2001. №3(1). P. 73-94.
4. Digital Agenda for Europe // European Commission URL: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agendaeurope> (Last accessed: 18.12.2013)
5. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce) // Official Journal, 17.07.2000 L 178P. 0001 – 0016. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32000L0031> (Last accessed: 20.11.2013)
6. Hartley J. Innovation in Governance and Public Services: Past and Present. *Public Money & Management*. 2005. №25 (1). P. pp. 27–34.
7. Matei L., Matei A. Globalization and Europeanization - A Projection on a European Model of Public. *Administration Theoretical and Applied Economics*. 2008. № 4.(4). P. 33-52.
8. Osborne D., Gaebler T. Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. New York: Addison-Wesley Publ, 1992. 427 c.
9. Recommendation CM/Rec (2007) 7 of the Committee of Ministers to member states on good administration on 20.06.2007. URL: <https://rm.coe.int/16807096b9> (Last accessed: 20.11.2013)

10. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1527856717659&uri=CELEX:32014R0910> (Last accessed: 17.03.202015).
11. Ziller J. public law: a tool for modern management, not an impediment to reform. *Intern. Rev. of administrative Sciences*. 2005. №71(2). P. 266-277
12. Авер'янов В. Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики. Київ: Факт, 2003. 384 с.
13. Авер'янов В. Б. Предмет, метод і принципи адміністративного права. *Адміністративне судочинство України: підручник* / О. М. Пасенюк (кер. авт. кол.), О. Н. Панченко, В. Б. Авер'янов / за заг. ред. О. М. Пасенюка. Київ: Юрінком Інтер, 2009. С. 544–557.
14. Адміністративне право України: основні поняття : навч. посіб. / за заг. ред. І. П. Голосніченка. – К. : ГАН, 2005. – 232 с.
15. Адміністративне право України: підручник / Ю. П. Битяк, В. М. Гаращук, О. В. Дьяченко та ін.; за ред. Ю.П. Битяка. Київ: Юрінком Інтер, 2007. 544 с.
16. Адміністративне право України: Підручник: / За заг.ред. д.ю.н., проф. Т. О. Коломoeць. Київ: «Істина», 2009. 480 с.
17. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: моног. Харків: Вид-во Ун-ту внутр. Справ. 2000. 203с.
18. Арістова І. В., Чернадчук В. Д. Концепція інформаційних правовідносин: сутність та особливості використання у сфері банківської діяльності. *Інформація і право*. 2012. № 3. С. 47-57.
19. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навч. посіб. / Афанасьєв К. К.; Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е. О. Дідоренка. – Луганськ : РВВ ЛДУВС ім. Е. О. Дідоренка, 2010. – 176 с.

20. Баранов А. А. Информационная инфраструктура: проблемы регулирования деятельности: монографія. Київ: ТОВ «Видавничий дім Дмитра Бураго», 2012. 352 с.
21. Баранов О. А. Інститути інформаційного права. *Правова інформатика*. 2006. №3. С. 40-46
22. Баранов О. А. Напрями перспективних досліджень у галузі інформаційного права. *Інформація і право*. № 2(17)/2016. С. 15–31.
23. Баранов О. А. Правове забезпечення інформаційної сфери: теорія, методологія практика: монографія. Київ: Едельвейс, 2014. 497 с.
24. Баранов О. А. Правові особливості використання документів, переданих за допомогою електронних комунікацій *Правова інформатика*. 2013. № 1(37). С. 3-10
25. Баранов О. А. Правові проблеми “електронної демократії”. *Інформація і право*. 2017. № 1(20). С. 28-38.
26. Баранов О. А., Кравчук І. М. Удосконалення надання електронних адміністративних послуг в контексті європейської інтеграції України. *Юридична наука та практика: виклики сучасних євроінтеграційних процесів: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Братислава, Словачка Республіка 27-28 листопада 2015 р.)*. Братислава: Панєвропська вища школа, 2015. С. 239-241.
27. Баранов О. А., Попова І. М. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування. *Модернізація державного управління, державної служби і кадрової політики: зб. доп. щоріч. Рішельєвських акад. читань, (м. Одеса, 15-17 вересня 2010 р.)*. Одеса: Юридична література, 2010. С. 79-81.
28. Баранов О. А., Попова І. М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2. С. 242-247.

29. Бачило И. Л. Информационное право: основы практической информатики : учеб. пособие; Ин-т государства и права Рос. акад. наук. Москва: Юринформцентр: Тихомиров М. Ю., 2001. 352 с.
30. Берзанюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. №%. С.196-199
31. Белєвцева В. В. Теоретико-правові підходи до визначення поняття «інформація» через інформаційні правовідносини. *Інформація і право*. 2015. № 3. С. 5-10.
32. Беляков К. І. Інформатизація в Україні: проблеми організаційного, правового та наукового забезпечення: монографія Київ: КВІЦ, 2008. 576 с.
33. Беляков К. І. Понятійні та методологічні основи регулювання нових типів інформаційних відносин: «віртуальні правовідносини». *Lex Portus*. 2016. № 2. С. 47-63. URL: <https://lexportus.net.ua/vipusk-2-2016/belyakov.pdf> (дата звернення: 20.02.2019)
34. Буханевич О. М. Якість і доступність адміністративних послуг як елемент їх правової характеристики. *Вісник Запорізького національного університету*. 2015. № 2 (І). с. 89-95
35. Васильєва Н. В. Досвід Естонії в наданні електронних послуг населенню. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 11. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua> (дата звернення: 20.02.2014)
36. Васіна А., Адамів М. Особливості надання адміністративних послуг органами влади. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль: ТНТУ, 2019. № 1(56). С. 17–26.
37. Ватковська М. Г. Досвід Сінгапуру щодо впровадження електронного урядування у сфері освіти. *Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Сер. : Державне управління*. 2014. № 291 (15). С. 43-51.

38. Венедиктова І. В. Юридична природа публічних послуг. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2009. № 841. С. 88–91.
39. Виноградова Н. С., Моисеева О. А. Открытое правительство и электронное правительство в мире. *Технологии 21 века в пищевой, перерабатывающей и легкой промышленности*. 2014. №8–2. С. 2.
40. Воронюк О. Електронні докази: що вважати оригіналом, а що — копією? *Закон і бізнес*. 25.11—01.12.2017. №45(1343). URL: <https://zib.com.ua/ua/print/130967-elektronni-dokazi-scho-vvazhati-originalom-a-scho-kopieyu.html> (дата звернення 27.05.2018)
41. Галай В. О., Чамара І. О. Реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Митна справа*. 2014. №1. С. 160–164.
42. Гиляка О. С. Поняття та класифікація юридичних документів. *Юрист України*. 2015. № 3–4 (32–33). С. 110–116. 265 306
43. Голобуцкий О. П., Шевчук О. Б. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути. Київ: ЗАТ “Атлант UMS”, 2001. 104 с. 53
44. Голосніченко І. П. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. *Право України*. 2003. № 10. С. 88–92.
45. Гончарук Н., Прокопенко Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні. *Публічне управління: теорія та практика*. 2011. № 1(5). С. 26–32.
46. Господарський процесуальний кодекс України: Закон від 06.11.1991. № 1798-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1798-12> (дата звернення 15.06.2016)
47. Грицяк Н. В., Соловійов С. Г. Електронна демократія: навч. посіб. Київ: НАДУ, 2015 66 с.

48. Данильян О. Г., Дзьобань О. П. Досвід оптимізації функціонування органів державної влади в Німеччині та можливості його використання в Україні. *Гілея: науковий вісник*. Збірник наукових праць / Гол. ред. В. М. Вашкевич. Київ: ВІР УАН, 2013. Випуск 69 (№ 2). С. 677-683.

49. Декларація принципів «Побудова інформаційного суспільства - глобальне завдання у новому тисячолітті»: ООН; Декларація, Міжнародний документ від 12.12.2003 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_c57#Text (дата звернення 10.11.2013)

50. Демкова М. С. Регіональний центр розвитку електронного урядування Автономної республіки Крим: курс лекцій. 2009. URL: <http://www.znannya.org/?view=concept:364> (дата звернення 20.11.2013)

51. Демський Е. Ф. Інститут адміністративних послуг у структурі адміністративних послуг. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2010. №1. С.145-151.

52. Державні секретарі прискорюватимуть впровадження «Трембіти» URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavni-sekretari-priskoryuvatimut-vprovadzhennya-trembiti> (дата звернення 01.07.2019).

53. Децентралізація публічної влади: досвід європейських країн та перспективи України / О. Бориславська, І. Заверуха, Е. Захарченко та ін. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні», DESPRO. Київ: ТОВ «Софія», 2012. 128 с. URL: http://despro.org.ua/media/upload/decentral_zac_ua_publ_chno_vladi_dosv_d_evropeyskih_derzhav_ta_persp (дата звернення 20.11.2013)

54. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: постанова Каб. Міністрів України від 08.09.2016 № 606 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення 01.07.2017).

55. Джига Т. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні: проблеми і перспективи. *Актуальні проблеми державного управління*. 2015. №2. С. 76-79.

56. Довгань О. Д., Ткачук Т. Ю. Концептуальні засади законодавчого забезпечення інформаційної безпеки України. *Інформація і право*. 2019. № 1(28). С. 86-99.
57. Драган І. О. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток: електрон. наук. фахове вид.* Академії муніципального управління. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703> (дата звернення 20.11.2013)
58. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. [чинний від 2004-05-28]. Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 32 с. (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи).
59. ДСТУ 3017—95. Видання. Основні види. Терміни та визначення. [чинний від 1996-01-01]. Київ: Держстандарт України, 1996. 47 с. (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи).
60. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. [чинний від 2003-04-25] Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 25 с. (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи).
61. Дубняк М. В. Соціально-правова модель прийняття рішень у місцевому самоврядуванні. *Право і суспільство*. №1. 2017. С. 149–153.
62. Дубов Д. В., Дубова С. В. Основи електронного урядування: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури. 2006. 176 с.
63. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О. А. Баранов, І. Б. Жилияєв, М. С. Демкова, І. Г. Малюкова ; за ред. І. Г. Малюкової. Київ: ООО «Поліграф-Плюс», 2007. 254 с.
64. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг органами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франції. *Державне будівництво: електрон. наук. фахове вид.* 2010. № 2. URL: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-2/doc/5/03.pdf> (дата звернення 20.11.2013)

65. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг: навч.-метод. матеріали / Васильєва О. І., Васильєва Н. В., Ігнатенко О. С. та ін. Київ: НАДУ, 2012. 56 с.
66. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні. *Форум права*. 2011. № 1. С. 379-384.
67. Золотар О. О. Електронна демократія і цифрова диктатура. *Інформація і право*. 2017. № 4(22). С. 16-25.
68. Іванов В. Г., Мазниченко Н. І. Ідентифікація користувачів інформаційних систем: аналіз і прогнозування підходів. *Системний аналіз. Інформатика. Управління (САІУ–2012)*: матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 14–16 берез. 2012 р. Запоріжжя: КПУ, 2012. С. 127–128.
69. Іващенко О. Ю. Оскарження адміністративних послуг у Великій Британії та Україні (порівняльно-правовий аналіз): автореф. дис. ... канд. техн. наук: 12.00.07 / Нац. авіаційний ун-т. Київ, 2012. 20 с.
70. Капуловський А. В. Нормативно-правові засади надання адміністративних послуг: їх еволюція та сучасний стан. *Державне управління: теорія та практика*. 2013. № 2. С. 246-254.
71. Карпенко О. В. Механізм формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. ... доктора наук з держ. управл. : 25.00.02. Київ, 2016. 466 с.
72. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. Київ: НАДУ при Президентіві України. 2014. 100 с.
73. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного урядування: навч. посіб. Київ: Вид-во ДУС, 2006. 225 с.
74. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Концепція сервісно-орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. Теорія та практика державного управління. 2017. № 2(57). URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/ebook/tpdu/2017-2/doc/1/03.pdf> (дата звернення 20.11.2018)

75. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Моніторингові оцінки розвитку електронного уряду за міжнародними та національними методиками. *Державне будівництво : електр. наук. фах. вид.* Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2016. № 1. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2016-1/doc/1/03.pdf> (дата звернення 20.11.2017)
76. Клімушин, П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія / Нац. акад. держ. управління при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. управління. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
77. Коваленко Л. П. Об'єкт інформаційних правовідносин. *Право і безпека.* 2012. №5(47) С. 78-83.
78. Кодекс адміністративного судочинства України: Закон України від 06.07.2005 р. № 2747-IV. Відомості Верховної Ради України. 2005. № 35-36, № 37, ст. 446.
79. Коженко Я. В. Особенности правового регулирования деятельности по оказанию государственных услуг в сервисном государстве. *Научное обозрение. Реферативный журнал.* 2014. № 1. С. 95-95 URL: <http://abstract.science-review.ru/ru/article/view?id=136> (дата звернення 20.11.2015)
80. Колесник М. М. Опыт Германии в области внедрения электронных государственных услуг. *Социальные технологии в государственном управлении и бизнесе: сборник статей V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Екатеринбург, 15 марта 2013 г.).* Екатеринбург: УрФУ. 2013. С. 84-86.
81. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. Київ: Факт, 2002. 260 с.
82. Коліушко І. Б., Демкова М. С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. URL: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc> (дата звернення 20.11.2015)

83. Колпаков В. К., Кузьменко О. В. Адміністративне право України. Київ: Юрінком інтер, 1999. 736с.
84. Комплексне порівняльно-правове дослідження відповідності законодавства України *acquis communautaire* у сфері електронної торгівлі (e-commerce) URL: <http://www.minjust.gov.ua/file/23500> (дата звернення 20.11.2013)
85. Конвенція Організації об'єднаних націй про використання електронних повідомлень в міжнародних договорах: ООН, Конвенція, Міжнародний документ від 23.11.2005. URL: <http://www.uaправо.net/data2008/base41/ukr41839.html> (дата звернення 20.11.2013)
86. Конституція України: Конституція, Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.07.2017)
87. Копилов В. А. Информационное право. Москва: Юристъ, 2002. 512 с. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/5227295/page:29> (дата звернення: 01.07.2017)
88. Корж І. Ф. Трансформація суспільних відносин у процесі утворенням об'єднаних територіальних громад. *Інформація і право*. 2020. № 2(33). С. 149-157.
89. Кохан В. П. Умови розвитку електронних послуг в Україні. *Регіональні інноваційні ініціативи: завдання та шляхи вирішення: зб. наук. пр. за матеріалами Круглого столу (м. Харків, 5 квітня 2019 року) / редкол. С. В. Глібко, А. М. Любич, О. Ю. Палант. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2019. С. 103-108. URL: http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/16318/1/Zbirnuk_PZIR-05_04_2019.pdf (дата звернення 15.10.2019)*
90. Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. Стан розвитку електронних адміністративних послуг: Огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. 2018. № 2 (11). С. 37-48

91. Кравчук І. В., Парапан М. В. Гармонізація національних правових систем з правом ЄС. Центр європейського та порівняльного права. Київ: «Слово», 2005. 320 с.

92. Кравчук І. М. Актуальність правового регулювання взаємодії учасників надання та отримання адміністративної послуги. Сучасні інформаційні системи і технології: матеріали третьої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 14-16 травня 2014 р.). Суми: Сумський державний університет, 2014. С. 147.

93. Кравчук І. М. Аналіз міжнародного законодавства щодо регулювання дистанційних адміністративних послуг. Правотворча та правозастосовча діяльність: теорія, практика, професійний досвід: матеріали міжнародної юридичної науково-практичної Інтернет-конференції «Актуальна юриспруденція», (м. Київ, 03 березня 2015 р.). Київ, 2015. С. 41-45 URL:

http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=990%3A030315-10&catid=116%3A2-0315&Itemid=151&lang=en.

94. Кравчук І. М. Аналіз стану розбудови системи надання електронних адміністративних послуг. Порівняльно-аналітичне право: електрон. наук. фахове вид. 2015. № 6. С. 197-199. URL: http://www.pap.in.ua/6_2015/60.pdf

95. Кравчук І. М. Зміст інформаційних правовідносин при взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. Нові завдання юридичної науки в Україні та в країнах ЄС: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Мішкольц, Угорщина 19–20 квітня 2019 р.). Мішкольц: Izdevniecība «Baltija Publishing», 2019. С. 239-241.

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

97. Кравчук І. М. Особенности правового регулирования дистанционных административных услуг. *Legea si Viata*. 2016. №11. С. 61-64.
98. Кравчук І. М. Правове регулювання місця розташування суб'єктів електронних адміністративних послуг. Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Херсон, 15-18 травня 2012 р.). Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2013. С. 156-157.
99. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2014. № 4 (44). С. 74-78.
100. Кравчук І. М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг. *Інформація і право*. 2019. №1(28). С. 52-60.
101. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 23-30.
102. Кравчук І. М. Удосконалення законодавства щодо надання дистанційних адміністративних послуг. Пріоритетні напрями модернізації системи права України: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (Кривий Ріг, 13-14 листопада 2015 р.). Кривий Ріг: ДВНЗ «Криворізький національний університет», 2015. С. 113-116.
103. Красноступ Г. М. Перспективи правового регулювання конвергентних медіа: складність практичного застосування регуляторних механізмів. *Інформація і право*. 2014. №3(12). С. 41-46
104. Крапці практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: “Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування” / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. С. А. Чукут, О. В. Загвойської. Київ. 2010. с. 92

105. Кресіна І. Вплив децентралізації на ефективність публічної влади. *Віче*. 2015. №12. С 11-13.
106. Кузьменко О. В. Теоретичні засади адміністративного процесу: монографія. Київ: Атіка, 2005. 352 с.
107. Кульчій О. О. Інформаційне право: навчально-методичний посібник. Полтава: ПУЕТ, 2015. 193 с.
108. Куспьяк І. С., Серенок А. О. Моніторинг упровадження інструментів електронного урядування як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді: результати дослідження. Теорія та практика державного управління. 2015. №2. С. 37-43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2015_2_8 (дата звернення 15.10.2016)
109. Кучма К. С. Стадії провадження надання адміністративних послуг у сфері екології та природних ресурсів в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2016. №. 20. С. 73-76. URL: <http://vestnik-pravo.mgu.od.ua/archive/juspradenc20/21.pdf> (дата звернення 15.10.2017)
110. Лаба О. Надання електронних послуг у контексті електронної ідентифікації в Україні. *Information, communication, society (ICS-2017)* / матеріали 6-ої міжн наукової конференції, 18-20 may 2017, Славское. Львів: Львівська політехніка, 2017. С. 263-265.
111. Легеза Є. О. Щодо визначення адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Дніпроп. держ. ун-ту внутр. справ* : зб. наук. праць. 2010. № 4 (51). С. 203–208.
112. Логвінов В., Костенюк Н., Мазуркевич М. Надання електронних державних послуг на основі регламентації адміністративно-управлінських процесів. *Актуальні проблеми державного управління*. 2013. №1. С. 103-107.
113. Майдырова А. Б., Муксимов С. С. Совершенствование процесса оказания государственных услуг в Республике Казахстан / монография. Астана: Акад. гос. упр. при Президенте РК. 2015. 211 с.

114. Мартиненко Є.В. Архітектура та безпека електронного уряду в ЄС: Аналітичний огляд URL: http://www.itsway.kiev.ua/eGov_1.pdf (дата звернення 15.10.2015)

115. Мелащенко А. О., Перевозчикова О. Л., Скарлат Е. С. Электронная идентификация как часть информационного общества. *Компьютерная математика*: сб. науч. тр. 2011. № 2. С. 67-73.

116. Мельник М. Державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства у Франції: перспективи для України. *Державне управління та місцеве самоврядування*. Збірник наукових праць Дніпропетровського регіонального інституту державного управління НАДУ при Президентові України. 2011. №4 (11) URL: [http://www.dbuara.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_04\(11\)/11mmvfpu.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/vidavnictvo/2011/2011_04(11)/11mmvfpu.pdf) (дата звернення 15.10.2013)

117. Меркулова Т., Кононова К. Развитие электронного правительства в украине на фоне мировых тенденций. *Journal of institutional studies (Журнал институциональных исследований)*. 2010. № 4 (2). С. 47-58.

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

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

120. Можливості Mobile ID. URL: <https://selfservice.mobileid.lifecell.ua/#/public/pre-register-page> (дата звернення 15.06.2018)

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

122. Мордвінов О. Г., Ляшенко Л. О. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. *Держава та регіони*. 2007. № 2. С. 60–65.
123. Морошко О. Адміністративно-правовий статус громадян: до питання про склад елементів. *Право України*. 2006. № 8. С. 21–25.
124. Наконечний В. В. Нормативно-правове забезпечення щодо адміністративної послуги в Україні. *Теорія та практика державного управління*. 2015. №4. С. 125–132
125. Наумов В. Б. Право и Интернет: Очерки теории и практики. Москва: Книжный дом «Университет». 2002. 432 с.
126. Недбай В. Електронний уряд: теорія і практика. *Сучасна українська політика*. Миколаїв, 2004. №5. С. 270–275 URL: <https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/pidruchnuku/21/33.pdf> (дата звернення 20.11.2013)
127. Нечипорук Ю. Суб'єктний та об'єктний склад інформаційних правовідносин. *Юридична Україна*. 2012. №6 С. 39–43.
128. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право*, 2010. № 47. С. 269–274.
129. Ніколаєнко К. В. Види адміністративних послуг в Україні. *Держава і право: зб. наук. пр. юрид. і політ. науки*. 2007, №38. С. 319–325.
130. Ніколашин А. О. Проблеми електронного документообігу та шляхи їх вирішення. Облік і фінанси АПК. URL: <http://magazine.faaf.org.ua/problem-elektronnogo-dokumentooobigu-ta-shlyahi-ih-virishennya.html> (дата звернення 20.04.2015)
131. Новицький А. М. Міжнародний досвід правового регулювання Інтернет. *Конституційне та адміністративне право Юридичний вісник*. 2014. №2(31). С. 52–58
132. Новое регулирование электронных подписей в ЕС. *Так аудит*. 2015 URL: <http://tak-audit.com.ua/material/334-novoe-regulirovanie-elektronnykh-podpisej-v-es> (дата звернення 20.11.2016)

133. Об электронном документе и электронной цифровой подписи: Закон Республики Казахстан от 07.01.2003 г. URL: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1035484 (дата звернення 15.10.2013)

134. Об электронном документе: Закон Республики Беларусь от 4.10.1999 г. URL: http://www.utn.com.ua/doc/pdf/law/law_belarus.pdf (дата звернення 15.06.2013)

135. Об электронном документе: Закон Республики Туркменистан от 19.12.2000 г. URL: <http://pravo.levonevsky.org/bazaby/zakon/zakb0709.htm> (дата звернення 15.06.2013)

136. Об электронном документообороте: Закон Республики Узбекистан от 29.04.2004 г. URL: <https://lex.uz/docs/165074> (дата звернення 30.06.2013)

137. Огнева В. В. Зарубежная практика оказания государственных услуг: принципы и приоритеты. *Среднерусский вестник общественных наук*. 2010. № 4. С. 121–124.

138. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади : навч. посібник. Київ: Знання, 2009. 216 с.

139. Пилипчук В. Г. Розвиток системи захисту персональних даних в контексті забезпечення інформаційної безпеки людини, суспільства і держави. *Актуальні проблеми управління інформаційною безпекою держави*: зб. тез наук. доп. наук.-практ. конф, 4 квітня, 2019, Київ. URL: http://academy.ssu.gov.ua/upload/file/konf_04_04_2019.pdf (дата звернення 27.11.2019)

140. Писаренко В. П. Електронний цифровий підпис: переваги та недоліки. *Вісник Академії митної служби України. Серія: Державне управління*. 2012. № 1. С. 60–64.

141. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Нац. ун.-т «Одеська юридична академія». Одеса, 2006. 20 с.

142. Піскорська Г. А. Розвиток інформаційного суспільства Франції. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2013. №117(2). С. 16-22.

143. Політанський В. С. Принципи інформаційно-правових відносин *Часопис Київського університету права*. 2013. №1 С. 55-60.

144. Положення про Єдину національну систему електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID Національного банку України: постанова правління Національного банку України від 30.08.2016 р. № 378 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/> (дата звернення 15.06.2018)

145. Попова І. М. Правове регулювання засвідчення копій електронних документів. *Правова інформатика*. 2011. № 3 (31). С. 43-49.

146. Попова І. М. Правові засади використання інформаційних технологій органами виконавчої влади України. Сучасні інформаційні системи і технології: матеріали першої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 15-18 травня 2012 р.). Суми: Сумський державний університет, 2012. С. 217.

147. Портал державних послуг iGov. URL: <https://igov.org.ua/> (дата звернення 10.03.2016)

148. Порядок внесення засобів електронного цифрового підпису до безконтактного електронного носія, що міститься в паспорті громадянина України, та надання послуг електронного цифрового підпису з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм: постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 р. № 869. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/869-2016-%D0%BF/ed20161130#n14> (дата звернення 02.07.2017)

149. Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: наказ Мінекономрозвитку України, Мінрегіону України від 08.09.2016 р. № 1501/248 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#Text> (дата звернення 15.06.2017.)

150. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: наказ Державного

комітету зв'язку та інформатизації України від 15.08.2003 р. N 149 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03#Text> (дата звернення 02.04.2013)

151. Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади: наказ Держкомінформ України, Держкомзв'язку та інформатизації від 25.11.02 р. № 327/225. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1022-02> (Дата звернення 10.04.2015.)

152. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про публічні електронні реєстри» URL: <https://ips.ligazakon.net/document/GH6MY00A> (дата звернення 01.07.2019)

153. Примірні інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: постанова Каб. Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. N 1153 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1153-97-%D0%BF#Text> (дата звернення 27.02.2017)

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

155. Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України та інших законодавчих актів: Закон України 03.10.2017 р. № 2147-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2147-19#Text> (дата звернення 27.05.2018)

156. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо спрощення процедури започаткування підприємництва: Закон України від 21 квітня 2011 р. № 3263-VI <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3263-17#Text> (дата звернення 14.04.2013)

157. Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора: наказ Міністерства юстиції України від 29.12.2015 р. № 2790/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1667-15#Text> (дата звернення 14.04.2016)

158. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: постанова Кабінету Міністрів України від 25.12.2015 р. № 1127. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1127-2015-%D0%BF/page> (дата звернення 11.04.2016)

159. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 р. № 755-IV. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/755-15> (дата звернення 20.11.2012)

160. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06.09.2005 р. № 2806-IV. Відомості Верховної Ради України. 2005. № 48. Ст. 483.

161. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення 01.07.2017)

162. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 15.06.2018)

163. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV URL: www.zakon1.rada.gov.ua/laws/show/851-15 (дата звернення 27.04.2015)

164. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: Закон України від 20.11.2012 р. № 5492-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17> (дата звернення 02.07.2017)

165. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20.10.2014 р. № 1706-VII. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 1. Ст. 1.

166. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: постанова Каб. Міністрів України від 30.01. 2013 р.

№44. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF> (дата звернення: 19.02.2019)

167. Про затвердження Змін до Положення про здійснення банками фінансового моніторингу: постанова Національного банку України від 01.11.2018 р. № 116. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0116500-18> (дата звернення 02.07.2018)

168. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2015 р. № 302 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/302-2015-%D0%BF> (дата звернення 02.12.2016)

169. Про затвердження національних стандартів України, державних класифікаторів України, національних змін до міждержавних стандартів, внесення зміни до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59 та скасування нормативних документів: наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28.05.2004 р. N 97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0097609-04> (дата звернення 10.09.2013)

170. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017 - 2018 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 р. № 394-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80#Text> (дата звернення 10.09.2018)

171. Про затвердження Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації: постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2019 р. № 546. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/546-2019-%D0%BF> (дата звернення 15.10.2019)

172. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України: Постанова Національного банку України від 30.08.2016 р. №

378. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16/ed20181105#n10> (дата звернення 02.07.2018)

173. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення 02.04.2014)

174. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: наказ Мінекономрозвитку України, від 08.09.2016 р. № 1501/248 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16> 209 (дата звернення 01.02.2017)

175. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади: наказ Держ. комітету інформаційної політики, телебачення та радіо України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.02 р. № 327/225. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1021-02#Text> (дата звернення 15.10.2013)

176. Про затвердження Правил Національної системи масових електронних платежів: постанова Національного банку України від 10.12.2004 р. № 620 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0025-05#Text> (дата звернення 01.07.2016).

177. Про затвердження примірного договору про інформаційну взаємодію та примірної угоди про підключення до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Наказ Державного агентства з питань електронного урядування України від 19.10.2018 р. № 68 URL: <https://thedigital.gov.ua/regulations/nakaz-derzhavnogo-agentstva-z-pitan-elektronnogo-uryaduvannya-pro-zatverdzhennya-primirnogo-dogovoru-pro-informatsiynu-vzaemodiyu-ta-primirnoi-ugodi-p> (дата звернення 01.07.2019)

178. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від

01.08.2013 № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.04.2014)

179. Про затвердження Публічної пропозиції Національного банку України на укладення Єдиного договору банківського обслуговування та надання інших послуг Національним банком України: постанова Національного банку України від 03.07.2017 р. № 2-рш. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/vr02-500-17> (дата звернення 02.07.2018)

180. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних державних архівних установах України, Державному архіві в Автономній Республіці Крим, державних архівах областей, міст Києва і Севастополя: наказ Мін. юстиції України від 25.10.2012 р. № 1571/5 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1571323-12#Text> (дата звернення 11.03.2018)

181. Про затвердження форматів електронних повідомлень та обміну даними системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Наказ Державного агентства з питань електронного урядування України від 13 вересня 2018 р. № 51. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1087-18#Text> (дата звернення 01.07.2019).

182. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 15.10.2014)

183. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: указ Президента України; Концепція від 22.07.1998 р. № 810/98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> (дата звернення 10.09.2013)

184. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні: указ Президента України від 31.07.2000 р. № 928/2000. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text> (дата звернення 20.04.2015)

185. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення 01.07.2014).

186. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. // База даних «Законодавство України» / ВР України. Дата оновлення: 01.01.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 01.07.2017)

187. Про нотаріат: Закон України від 02.09.1993 р. № 3425-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/3425-12> (дата звернення 14.04.2017)

188. Про облік внутрішньо переміщених осіб: постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 р. № 509 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/509-2014-%D0%BF> (дата звернення 20.04.2015)

189. Про обов'язковий примірник документів: Закон України / Верховна Рада України. Офіц. вид. Київ: Парламент. вид-во, 1999. 36 с.

190. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. №537-V. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (дата звернення 15.11.2013) 123

191. Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності: Закон України від 19 травня 2011 р. № 3392-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3392-17#Text> (дата звернення 14.04.2013)

192. Про порядок видачі і засвідчення підприємствами, установами й організаціями копій документів, що стосуються прав громадян: Указ Президії Верховної Ради СРСР від 04.08.1983 р. № v9779400-83. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v9779400-83#Text> (дата звернення 27.05.2017)

193. Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: постанова Каб. Міністрів України від 04.01.2002 р. №3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text> (дата звернення 20.11.2013)

194. Про Реєстр адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 05.12.2011 № 1274 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1274-2011-%D0%BF#Text> (дата звернення 19.11.2012)

195. Про Рекомендації парламентських слухань з питань розвитку інформаційного суспільства в Україні: постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 15. ст.131 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3175-15#Text> (дата звернення 10.11.2013)

196. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України; Стратегія від 12.01.2015 р. № 5/2015 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення 19.11.2016)

197. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80> (дата звернення 02.04.2014)

198. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція від 16.11.2016 р. № 918-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення 10.12.2016)

199. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/870-2012-%D1%80> (дата звернення 25.11.2012)

200. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Каб. Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text> (дата звернення 15.11.2014)

201. Проект Закону про публічні електронні реєстри від 13.07.2018 р.
 № 8602 URL:
http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=8602&skl=9 (дата
 звернення 01.07.2019).

202. Проект Постанови про прийняття за основу проекту Закону
 України про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо зменшення
 адміністративного навантаження на суб'єктів господарювання: від 27.11.2015
 № 3136/П URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57248
 (дата звернення 15.06.2016)

203. Регламент Європейського парламенту і ради (ЄС) 2016/679 від 27
 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням
 персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування
 Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист. Законотворчість: база
 даних / Верхов. Рада України. URL:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-16 (дата звернення 28.06.2018)

204. Репецька М. О. Зарубіжний досвід функціонування системи
 електронних адміністративних послуг та його впровадження в Україні. *Наше
 право*. 2014. № 9. С. 175-181.

205. Репецька М. О. Організаційно-правові аспекти функціонування
 системи електронних адміністративних послуг в Україні. *Вісник
 Національного університету «Львівська політехніка»*. 2016. № 850. С. 99-106.

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

207. Савич А. С. Європейські програми формування інформаційного
 простору ЄС. *Проблеми міжнародних відносин*. 2014. № 9. С. 169-182.

208. Савінова Н., Коляденко П. Поняття «дистанційна комунікація»:
 правовий аспект. *Юридична Україна*. 2013. № 10. С. 42-47.

209. Сайт електронного урядування Великої Британії URL:
<https://www.gov.uk/> (дата звернення 15.10.2014)

210. Сайт Сінгапурського статистичного управління. URL: <http://www.singstat.gov.sg> (дата звернення 20.12.2013)
211. Селезньова О. М., Юсип Ж. П. Поняття «інформаційні правовідносини»: доктринально-правовий ракурс *Науковий вісник УжНУ. Серія «Право»*. 2017. № 46 (2). С. 21-24
212. Сергеев К. Компьютерная экзотика или электронный договор. *Право и Интернет*. URL: <http://www.russianlaw.net/law/edoc/esign/a96/>. (дата звернення 15.10.2015)
213. Серенок А. О. Світовий досвід впровадження портальних технологій електронного урядування України. *Державна політика в сфері розвитку ІКТ і формування інформаційного суспільства в Україні*: матеріали Міжн. наук. конгресу з тематики розвитку інф.-ком. технологій та розбудови інформ. суспільства в Україні. м. Київ, 17-18 лист. 2011 р. Київ: Український науковий центр розвитку інформаційних технологій, 2011. С. 111-113.
214. Ситник І. П., Головіна В. В. Bankid як спосіб верифікації для надання платіжних і адміністративних послуг у мережі Internet: світовий та український досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2017. №. 11. С. 145-148.
215. Скакун О. Ф. Теорія держави і права: підручник. Харків: Консум, 2001. 656 с. URL: <http://ukrknighta.org.ua/ukrknighta-text/33/2/> (дата звернення 20.11.2013)
216. Соколов А. В. Передумови та особливості реалізації моделі “сервісної” держави у системі державного управління. URL: <http://www.m.nayka.com.ua/?op=1&j=derzhavne-upravlinnya-udoskonalennya-tarozvytok&s=ua&z=898> (дата звернення 20.11.2013)
217. Солонар А. В. Державний реєстратор: поняття, основні ознаки. *Форум права*. 2012. № 1. С. 888-893. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index (дата звернення 20.11.2013)

218. Становлення і розвиток правових основ та системи захисту персональних даних в Україні: монографія / за ред. В.М. Брижка, В.Г. Пилипчука. Київ: ТОВ “Видавничий дім “АртЕк”. 2017. 226 с.

219. Статус фізичної особи - підприємця: проблеми застосування законодавства: роз'яснення Мін'юсту України від 14.01.2011 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0012323-11> (дата звернення 10.09.2013)

220. Таможній О. В. Адміністративні послуги муніципальних органів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Ірпінь, 2015. 18 с.

221. Тимошук В. П. Адміністративна процедура і адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України. Київ. 2003. 496 с. (Факт)

222. Тимошук В. П. Адміністративні послуги: посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ: ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

223. Тимошук В. П., Добрянська Н. Л. , Курінний О. В., Школьний Є. О. та ін. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів / за заг. ред. Тимошука В. П., Курінного О. В. Київ. 2015. 428 с.

224. Тимченко Л. М. Правове забезпечення діяльності надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування в Україні. *Теорія та практика державного управління*. 2014. №. 2. С. 182-190.

225. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18> (дата звернення 27.04.2019)

226. Типовий закон ЮНСІТРАЛ «Про електронну торгівлю», Видання ООН №R.99. V.4b, офіційний звіт ГА ООН. 51 сесія.

227. Тищенко І. О. Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права*. 2017. № 2. С. 124–129. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2017_2_21 (дата звернення: 18.02.2019)

228. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. / Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ. 2017. 156 с.

229. Требик Л. П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями. *Університетські наукові записки*. 2014. № 4. С. 217-222.

230. Туркова О. К. Проблемы информатизации процедур предоставления административных услуг в Украине. *Leges et Vita*. 2015. № 11/3. С. 122–125.

231. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. № 5-2(3). С. 189–194.

232. Услуга Mobile ID URL: <https://business.vodafone.ua/ru/business/products-and-solutions/mobile-id> (дата звернення 15.06.2018)

233. Ухвала Господарського суду Запорізької області від 11.01.2018 року, судова справа №5009/4881/12 URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/71673077> (дата звернення: 17.06.2019)

234. Ухвала Господарського суду Тернопільської області від 01.02.2018 року, судова справа № 921/686/17-г/6 URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/71954637> (дата звернення: 17.06.2019)

235. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючі практики / Офіційний веб-сайт Програми розвитку ООН в Україні. Київ, 2013. С.41-61 URL:

http://undp.org.ua/files/ua_64594Monitoring_Poslug_PRINT_small_size.pdf (дата звернення: 17.06.2019)

236. Фуглевич К. А. Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Нац. ун.-т «Одеська юридична академія». Одеса, 2015. 23 с. 20

237. Фуглевич К. А. Процедура предоставления административных услуг. *Leges si viata*. 2014. № 3/3. С. 191-195

238. Химиця Н., Сувала О. Організація інформаційно-довідкового забезпечення органів місцевого самоврядування. *Інформація, комунікація, суспільство 2019* / матеріали 8-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2019 (Чинадієво, 16-18 травня 2019 р.). Львів: Видавництво Львівської політехніки. 2019. С. 163–164.

239. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник / Бригилевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимощук В. П., Шиманке Д. / За заг. ред. Тимощука В.П. Київ: СПД Москаленко О.М. 2010. 440 с. 42

240. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15/page> (дата звернення 20.04.2015)

241. Циганов О. Г. Класифікація адміністративних послуг. *Наука і правоохорона*: наук. журнал Державного науково-дослідного інституту МВС України. Київ, 2013. № 1(19). С. 60–66.

242. Цимбалюк В. Інформаційне право: визначення сутності та змісту як комплексної галузі права. *Правова інформатика*. 2005. № 2. С. 5–14.

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

244. Чукут С. А., Шуляк М. С. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток»*. 2016.

№4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962> (дата звернення 20.11.2013)

245. Чукут С. Сутність електронного уряду та принципи його організації. *Вісн. УАДУ*. 2003. № 2. С. 429-433.

246. Чучковська А. В. Правове регулювання електронної комерції в Україні / навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 224с.

247. Шаповалова Т. Електронна ідентифікація громадян у контексті проблеми формування системи електронних адміністративних послуг. *Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід* / матеріали III наук.-практ. семін., Дніпропетровськ, 30 берез. 2015. URL: http://www.dbuapa.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/pdf/13.pdf (дата звернення 20.04.2016)

248. Шевердяев С.Н. Методика оценки сайтов российских органов власти. Москва: ГУ ВШЭ, 2007. 64 с.

249. Що таке кеп (mobile id)? URL: <https://kyivstar.ua/uk/sme/mobile-id> (дата звернення 15.06.2018)

250. Якушев М. Международно-политические проблемы идентификации в Интернете. *Индекс безопасности*. 2011. №1(104). С. 87-102.

ДОДАТКИ

Довідки про впровадження результатів дисертації

Додаток А

ДОВІДКА

**про використання результатів дисертаційного дослідження
«Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою
інтернет-технологій»**

Кравчук Ірини Михайлівни

В сучасних умовах широке впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність органів державної влади є одним із стратегічних напрямків розвитку України. Саме застосування інтернет-технологій в діяльності органів державної влади, зокрема, і в Директораті територіального та місцевого розвитку Секретаріату Кабінету Міністрів, сприяє забезпеченню додержання гарантованих державою соціальних стандартів для кожного громадянина незалежно від його місця проживання. Але, застосування інтернет-технологій на базі національного законодавства у сфері впровадження елементів електронного урядування (одним із важливих елементів якого є адміністративні послуги, що надаються дистанційно), яке має недосконалі правові механізми регулювання інформаційних відносин, призначених для забезпечення ефективної діяльності органів державної влади, є вкрай неефективним.

Тому тема дисертаційного дослідження Кравчук Ірини Михайлівни щодо вдосконалення правового регулювання інформаційної взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг, які надаються за допомогою інтернет-технологій з метою забезпечення законних прав і свобод громадян України, є вкрай актуальною.

Аналіз результатів наукового дослідження Кравчук Ірини Михайлівни дозволив дійти висновку, що низка пропозицій та рекомендацій автора

заслужують на використання у діяльності обласних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування.

Зокрема, досить слушними є рекомендації щодо удосконалення інституту адміністративних послуг шляхом правової регламентації використання інтернет-технологій, що дозволить впливати на якість інформаційної взаємодії між всіма суб'єктами, які задіяні в цьому процесі, в тому числі і при міжвідомчій взаємодії між суб'єктами державної регіональної політики.

Положення та висновки дисертації можуть бути використані в процесі подальшої розробки удосконалення законодавства з питань міжвідомчої взаємодії як державної регіональної політики, так і в інших процесах діяльності, які відбуваються в органах виконавчої влади.

Кандидат юридичних наук,
генеральний директор Direktoraty
територіального та місцевого розвитку
Секретаріату Кабінету Міністрів України

ОЛЕКСАНДР КЛИМЕНКО



Підпис

засвідчує

Перший заступник директора Департаменту
забезпечення документообігу та контролю
Секретаріату Кабінету Міністрів України

М. Мартук

«...» 20... р.



УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ СИСТЕМ

03056, м. Київ, пр-т Перемоги, 37; тел. (+38 044) 204-82-82 тел./факс (+38 044) 204-97-88
<http://www.kpi.ua> e-mail: mail@kpi.ua СДРПОУ 02070921

26.11.19 № 7/4020

ДОВІДКА

про використання результатів дисертаційного дослідження
«Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою
інтернет-технологій»

Кравчук Ірини Михайлівни

Наукові та практичні результати дисертаційного дослідження Кравчук Ірини Михайлівни були використані при розробленні лекційного курсу з дисципліни «Нормативні засади телекомунікацій» за спеціальністю 172 Телекомунікації та радіотехніка освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр» при висвітленні окремих тем, до яких можна віднести:

теоретико-методологічні положення інформаційних правовідносин, що виникають при використанні мережі Інтернет, в тому числі і при наданні адміністративних послуг;

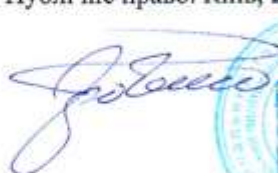
методологія щодо формування термінів та їх дефініцій, які застосовуються при інформаційній взаємодії між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг в умовах використання інтернет-технологій;

теоретичні положення щодо побудови соціальних моделей та дослідження на їх базі відповідних інформаційно-правових моделей, які забезпечують виявлення проблемних питань правового регулювання інформаційних суспільних відносин.

В якості додаткової навчальної літератури студентам можуть бути рекомендовані наступні праці, в яких знайшли своє відображення результати дисертаційного дослідження:

1. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. Правова інформатика. Київ, 2012. № 3 (35). С. 23-30.
2. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. Правова інформатика. Київ, 2014. № 4 (44). С. 74-78.
3. Кравчук І. М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг. Інформація і право. Київ, 2019. №1(28). С. 52-60.
4. Кравчук І. М. Аналіз стану розбудови системи надання електронних адміністративних послуг. Порівняльно-аналітичне право. Ужгород, 2015. № 6. С. 197-199. URL: http://www.pap.in.ua/6_2015/60.pdf
5. Кравчук І. М. Класифікація адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. Публічне право. Київ, 2015. № 4. С. 282-288.

Заст. директора ІТС



В. В. Правило
 ЗАСВІДЧУЮ
 про виконання
 обов'язків
 за підписом
 [підпис]
 [підпис]



**АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ
ЦЕНТР КОМПЛЕКСНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ З ПИТАНЬ
АНТИМОНОПОЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ**

вул. Митрополита Василя Липківського, 45
Київ, 03035, МСН – 680
ЄДРПОУ – 23732935

Тел.: 251-60-20
Тел.: 251-60-22
E-mail: ckd@centre-amp.kiev.ua

від 03.10.2019 р. № 50-80/2019

**АКТ
впровадження науково-дослідної роботи «Правове регулювання надання
адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій»
Кравчук Ірини Михайлівни**

Матеріали дисертаційного дослідження Кравчук І.М. на тему: **«Правове регулювання надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій»** (на здобуття кандидата юридичних наук за спеціальністю 081 Право (12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право)) були використані при виконанні науково-дослідної роботи **«Методологічні підходи до аналізу ринків послуг, пов'язаних з доступом до мережі інтернет»** (№ держреєстрації 0115U002193), у частині, що стосується аналізу і визначення особливостей доступу до мережі Інтернет, формуванні пропозицій щодо вивчення ринків послуг, враховуючи нові тенденції аналізу законодавства Європейського Союзу, а також у формулюванні правових проблемних питань, які виникають при проведенні діяльності з надання послуг, пов'язаних з доступом до мережі Інтернет.

Положення та висновки дисертації можуть бути використані в процесі подальшої розробки правових проблем регулювання ринків послуг, пов'язаних з доступом до мережі Інтернет.

В. о.директора



Л. О. Онанасенко

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:***У наукових фахових виданнях України:***

1. Попова І. М. Правове регулювання засвідчення копій електронних документів. *Правова інформатика*. 2011. № 3 (31). С. 43-49.
2. Попова І. М., Баранов О. А. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. *Університетські наукові записки*. 2011. № 2 (38). С. 242-247.
3. Кравчук І. М. Правові умови надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2012. № 3 (35). С. 23-30.
4. Кравчук І. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг при використанні інтернет-технологій. *Правова інформатика*. 2014. № 4 (44). С. 74-78.
5. Кравчук І. М. Правові особливості інформаційних суспільних відносин при наданні дистанційних адміністративних послуг. *Інформація і право*. 2019. №1(28). С. 52-60.

У зарубіжних виданнях та наукових фахових виданнях України, які зареєстровані у міжнародних наукометричних базах:

6. Кравчук І. М. Аналіз стану розбудови системи надання електронних адміністративних послуг. *Порівняльно-аналітичне право*: електрон. наук. фахове вид. 2015. № 6. С. 197-199. URL: http://pap-journal.in.ua/wp-content/uploads/2020/07/6_2015.pdf
7. Кравчук І. М. Класифікація адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. *Публічне право*. 2015. № 4. С. 282-288.

8. Кравчук І. М. Особенности правового регулирования дистанционных административных услуг. *Leges et Vita*. 2016. №11. С. 61-64.

Публікації в інших виданнях, тези наукових доповідей:

9. Баранов О. А., Попова І. М. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування. *Модернізація державного управління, державної служби і кадрової політики*: зб. доп. щоріч. Рішельєвських акад. читань, (м. Одеса, 15-17 вересня 2010 р.). Одеса: Юридична література, 2010. С. 79-81.

10. Попова І. М. Правові засади використання інформаційних технологій органами виконавчої влади України. *Сучасні інформаційні системи і технології*: матеріали першої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 15-18 травня 2012 р.). Суми: Сумський державний університет, 2012. С. 217.

11. Кравчук І. М. Правове регулювання місця розташування суб'єктів електронних адміністративних послуг. *Особливості нормотворчих процесів в умовах адаптації законодавства України до вимог Європейського Союзу*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Херсон, 15-18 травня 2012 р.). Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2013. С. 156-157.

12. Кравчук І. М. Актуальність правового регулювання взаємодії учасників надання та отримання адміністративної послуги. *Сучасні інформаційні системи і технології*: матеріали третьої міжнародної науково-практичної конференції, (м. Суми, 14-16 травня 2014 р.). Суми: Сумський державний університет, 2014. С. 147.

13. Кравчук І. М. Аналіз міжнародного законодавства щодо регулювання дистанційних адміністративних послуг. *Правотворча та правозастосовча діяльність: теорія, практика, професійний досвід*: матеріали міжнародної юридичної науково-практичної Інтернет-конференції «Актуальна юриспруденція», (м. Київ, 03 березня 2015 р.). Київ, 2015. С. 41-45 URL:

http://www.legalactivity.com.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=990%3A030315-10&catid=116%3A2-0315&Itemid=151&lang=en.

14. Кравчук І. М. Удосконалення законодавства щодо надання дистанційних адміністративних послуг. *Пріоритетні напрями модернізації системи права України*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (Кривий Ріг, 13-14 листопада 2015 р.). Кривий Ріг: ДВНЗ «Криворізький національний університет», 2015. С. 113-116.

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

16. Кравчук І. М. Зміст інформаційних правовідносин при взаємодії суб'єктів надання та отримання адміністративних послуг, що надаються за допомогою інтернет-технологій. *Нові завдання юридичної науки в Україні та в країнах ЄС*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, (м. Мішкольц, Угорщина 19–20 квітня 2019 р.). Мішкольц: Izdevniecība «Baltija Publishing», 2019. С. 239-241.