

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
ЗАХІДНОДОНБАСЬКИЙ ІНСТИТУТ

(назва навчального підрозділу)

КАФЕДРА ПРАВА

(повна назва кафедри, циклової комісії)

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Адміністративне право»

(назва дисципліни)

на тему: «Адміністративні послуги онлайн: проблеми та перспективи.»

Студента (ки) **Шепеля М.В.**

групи ІН35-8-24-Б1Пр-Н (4.6 з)

напряму підготовки (спеціальності) Право

Керівник, доцент, к.ю.н., доцент **Леонова О.В.**

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Оцінка:

Національна шкала _____

Кількість балів: ____ ECTS ____

Члени комісії

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Київ- 2026р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ОНЛАЙН-АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1. Поняття та ознаки адміністративних послуг.....	6
1.2. Нормативно-правове регулювання електронних адміністративних послуг в Україні.....	12
1.3. Система суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг.....	17
РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОНЛАЙН-АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	23
2.1. Проблеми реалізації електронних адміністративних послуг в Україні.....	23
2.2. Захист персональних даних та інформаційна безпека у сфері онлайн-послуг.....	28
2.3. Перспективи вдосконалення системи онлайн-адміністративних послуг в Україні.....	34
ВИСНОВКИ.....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44

ВСТУП

Сучасний етап розвитку України характеризується активним впровадженням цифрових технологій у сферу державного управління та адміністративно-правового регулювання. Одним із пріоритетних напрямів реформування системи публічного адміністрування є розвиток електронного урядування та цифровізація адміністративних послуг. Особливого значення у цьому процесі набуває створення ефективної системи онлайн-адміністративних послуг, що забезпечує спрощення взаємодії громадян із державою, підвищення прозорості діяльності органів влади та мінімізацію корупційних ризиків.

Онлайн-адміністративні послуги є важливим елементом сучасної цифрової держави, оскільки сприяють реалізації принципів доступності, оперативності та відкритості діяльності органів публічної влади. В умовах розвитку інформаційного суспільства та євроінтеграційних процесів електронні адміністративні послуги виступають одним із ключових механізмів модернізації системи державного управління. Особливо актуальним питання цифровізації адміністративних послуг стало в умовах воєнного стану, коли дистанційний доступ до державних сервісів набув важливого значення для забезпечення безперервного функціонування державних інституцій.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю вдосконалення правового регулювання онлайн-адміністративних послуг, забезпечення належного рівня інформаційної безпеки та захисту персональних даних користувачів електронних сервісів. Незважаючи на активний розвиток електронного урядування та функціонування цифрових платформ, у практичній діяльності існує значна кількість проблем, пов'язаних із технічними збоями, нерівним доступом населення до цифрових послуг, недосконалістю нормативно-правового регулювання та ризиками кіберзагроз.

Важливу роль у процесі цифровізації адміністративних послуг відіграють Міністерство цифрової трансформації України, Центри надання адміністративних послуг та державна цифрова платформа Дія, функціонування

яких спрямоване на забезпечення доступності електронних сервісів для громадян та суб'єктів господарювання.

Проблематика адміністративних послуг та електронного урядування досліджувалася багатьма вітчизняними науковцями у сфері адміністративного права. Значний внесок у розробку даної тематики здійснили В. Б. Авер'янов, Ю. П. Битяк, О. Ф. Андрійко, Т. О. Коломоєць, В. К. Колпаков та інші вчені. У своїх працях науковці аналізували питання адміністративно-правового регулювання надання адміністративних послуг, функціонування системи електронного урядування, цифровізації державного управління та правового забезпечення діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

Разом із тим стрімкий розвиток цифрових технологій та постійне оновлення законодавства у сфері електронного урядування зумовлюють необхідність подальшого наукового дослідження проблем і перспектив розвитку онлайн-адміністративних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі надання адміністративних послуг в електронній формі.

Предметом дослідження є адміністративно-правове регулювання онлайн-адміністративних послуг, особливості їх функціонування, проблеми реалізації та перспективи розвитку в Україні.

Метою курсової роботи є комплексне дослідження правових засад надання онлайн-адміністративних послуг, аналіз проблем їх функціонування та визначення перспектив удосконалення системи електронних адміністративних послуг в Україні.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі **завдання**:

- визначити поняття та ознаки адміністративних послуг;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання онлайн-адміністративних послуг в Україні;
- охарактеризувати систему суб'єктів надання електронних адміністративних послуг;
- дослідити проблеми реалізації онлайн-адміністративних послуг;

- проаналізувати питання захисту персональних даних та інформаційної безпеки у сфері електронних послуг;
- визначити перспективи вдосконалення системи онлайн-адміністративних послуг в Україні.

Методи дослідження становлять сукупність загальнонаукових та спеціально-юридичних методів наукового пізнання. Діалектичний метод використано для дослідження розвитку системи електронного урядування в Україні. Формально-юридичний метод застосовано під час аналізу нормативно-правових актів у сфері надання адміністративних послуг. Системно-структурний метод дозволив дослідити систему суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг. Порівняльно-правовий метод використано для аналізу міжнародного досвіду цифровізації адміністративних послуг. Логіко-юридичний метод сприяв формулюванню висновків та пропозицій щодо вдосконалення законодавства.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі сучасного стану розвитку онлайн-адміністративних послуг в Україні, визначенні основних проблем їх функціонування та формулюванні пропозицій щодо вдосконалення адміністративно-правового регулювання у сфері електронного урядування.

Структура курсової роботи зумовлена метою та завданнями дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, які об'єднують шість підрозділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ОНЛАЙН- АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та ознаки адміністративних послуг

На сучасному етапі розвитку України одним із пріоритетних напрямів реформування системи публічного управління є вдосконалення механізму надання адміністративних послуг. У контексті побудови демократичної, правової та соціальної держави особливого значення набуває забезпечення належного рівня взаємодії органів публічної влади з громадянами та юридичними особами. Саме через систему адміністративних послуг реалізується значна частина прав і законних інтересів населення, а також формується рівень довіри суспільства до держави.

Реформування адміністративного законодавства України значною мірою пов'язане з переходом від командно-адміністративної моделі державного управління до концепції «сервісної держави». У межах цієї концепції діяльність органів державної влади розглядається не лише як реалізація владних повноважень, а і як надання якісних публічних послуг громадянам.

У науковій літературі питання адміністративних послуг є предметом активних досліджень представників науки адміністративного права. Значний внесок у розвиток концепції адміністративних послуг зробили В. Б. Авер'янов, Ю. П. Битяк, Т. О. Коломоець, В. К. Колпаков, О. Ф. Андрійко та інші вчені.

В. Б. Авер'янов зазначав, що адміністративні послуги є важливою складовою реалізації функцій держави та виступають засобом забезпечення прав і свобод людини у сфері публічного управління. Учений наголошував, що основною метою діяльності органів виконавчої влади має бути саме обслуговування потреб громадян, а не виключно здійснення владного впливу.[15]

На думку Ю. П. Битяка, адміністративна послуга є результатом реалізації владних повноважень компетентного органу за зверненням особи, наслідком

чого є виникнення, зміна або припинення її прав та обов'язків. Науковець підкреслює, що особливістю адміністративної послуги є її індивідуальний характер, оскільки вона надається конкретній особі на підставі її звернення.[17]

Т. О. Коломоєць розглядає адміністративні послуги як один із напрямів сервісної діяльності держави, спрямований на створення належних умов для реалізації прав фізичних та юридичних осіб. На думку науковиці, сучасна система адміністративних послуг повинна ґрунтуватися на принципах доступності, відкритості, оперативності та мінімізації бюрократичних процедур.[18]

Водночас у науковій літературі існують різні підходи до визначення сутності адміністративних послуг. Частина науковців розглядає адміністративні послуги як форму публічно-владної діяльності, інші - як сервісну діяльність держави, спрямовану на задоволення потреб громадян.

Законодавче визначення адміністративної послуги міститься у статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Відповідно до зазначеної норми, адміністративна послуга - це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.[2]

Аналіз зазначеного визначення дозволяє дійти висновку, що адміністративна послуга має складну юридичну природу та поєднує у собі як владний, так і сервісний елементи.

Однією з основних ознак адміністративної послуги є її публічно-владний характер. Адміністративні послуги надаються виключно суб'єктами владних повноважень у межах їх компетенції. Саме наявність владних повноважень відрізняє адміністративні послуги від цивільно-правових або господарських послуг.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги», суб'єктами надання адміністративних послуг є:

- органи виконавчої влади;

- органи місцевого самоврядування;
- державні реєстратори;
- інші уповноважені законом суб'єкти. [2]

На думку О. Ф. Андрійко, владний характер адміністративної послуги проявляється у тому, що її результатом є прийняття адміністративного акта або вчинення юридично значущої дії, яка безпосередньо впливає на правовий статус особи.

Наприклад:

- видача паспорта громадянина України;
- реєстрація місця проживання;
- державна реєстрація бізнесу;
- оформлення дозволу чи ліцензії. [16]

У всіх зазначених випадках орган державної влади реалізує свої владні повноваження та приймає рішення, яке має юридичні наслідки для особи.

Другою важливою ознакою адміністративної послуги є її заявний характер. Адміністративна послуга надається виключно за зверненням фізичної або юридичної особи.

В. К. Колпаков зазначає, що саме звернення особи є юридичним фактом, який породжує адміністративно-процедурні правовідносини між громадянином та органом публічної влади.[19, ст. 132]

Ця ознака має важливе значення для забезпечення принципу диспозитивності у сфері адміністративних послуг. Орган державної влади не може нав'язувати особі отримання адміністративної послуги без її волевиявлення.

Ще однією важливою ознакою адміністративної послуги є її спрямованість на реалізацію прав та інтересів особи. Надання адміністративної послуги завжди має конкретний юридичний результат:

- набуття права;
- зміна правового статусу;
- підтвердження юридичного факту;

- припинення певних правовідносин.

Ю. П. Битяк наголошує, що саме юридичний результат є головною ознакою адміністративної послуги, яка дозволяє відмежувати її від консультативної чи інформаційної діяльності органів державної влади.

Важливою ознакою адміністративної послуги є також її нормативна визначеність. Відповідно до статті 5 Закону України «Про адміністративні послуги», виключно законами встановлюються:

- підстави для отримання адміністративної послуги;
- перелік документів;
- строки надання;
- платність або безоплатність;
- підстави для відмови. [2]

На думку В. Б. Авер'янова, нормативна визначеність адміністративних послуг є важливою гарантією захисту прав громадян від свавільних дій органів влади.

Разом із тим на практиці нерідко виникають ситуації, коли органи державної влади вимагають від заявників документи, не передбачені законодавством. Саме тому важливу роль у сфері адміністративних послуг відіграє судова практика.[15]

Верховний Суд у своїх рішеннях неодноразово наголошував, що суб'єкти владних повноважень не мають права вимагати додаткові документи або створювати штучні перешкоди для реалізації права особи на отримання адміністративної послуги.

Важливою тенденцією розвитку системи адміністративних послуг є їх цифровізація. У сучасних умовах адміністративні послуги дедалі частіше надаються в електронній формі.

Особливу роль у процесі цифровізації відіграє Міністерство цифрової трансформації України та державна цифрова платформа Дія.

Створення електронних адміністративних послуг дозволило:

- скоротити строки надання послуг;

- зменшити рівень бюрократії;
- мінімізувати безпосередній контакт громадян із посадовими особами;
- низити корупційні ризики.

На думку Т. О. Коломєць, цифровізація адміністративних послуг є важливим етапом формування сервісної держави та модернізації системи публічного адміністрування.

Водночас процес цифровізації породжує і нові проблеми. Однією з основних є нерівний доступ населення до електронних сервісів.

Особливо гостро ця проблема проявляється:

- у сільській місцевості;
- серед осіб похилого віку;
- серед громадян із низьким рівнем цифрової грамотності.

Крім того, важливими залишаються проблеми:

- інформаційної безпеки;
- захисту персональних даних;
- стабільності роботи електронних систем;
- електронної ідентифікації особи. [19]

Важливим елементом системи адміністративних послуг є Центри надання адміністративних послуг.

Відповідно до статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», ЦНАП є постійно діючим робочим органом або структурним підрозділом, через який здійснюється надання адміністративних послуг.

На думку О. Ф. Андрійко, створення ЦНАП стало одним із найбільш успішних етапів адміністративної реформи, оскільки дозволило:

- спростити процедури отримання послуг;
- забезпечити принцип «єдиного вікна»;
- підвищити доступність державних сервісів.

Разом із тим у діяльності ЦНАП існують певні проблеми:

- недостатнє фінансування;

- кадровий дефіцит;
- нерівномірний рівень технічного забезпечення;
- відмінності у якості послуг у різних регіонах. [16]

У науковій літературі також звертається увага на проблему недостатнього адміністративно-процедурного регулювання у сфері надання адміністративних послуг.

В. К. Колпаков зазначає, що в Україні тривалий час була відсутня єдина система адміністративних процедур, що негативно впливало на ефективність взаємодії громадян із державою.

Прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» стало важливим етапом реформування цієї сфери, оскільки дозволило закріпити:

- принципи адміністративної процедури;
- права заявників;
- обов'язки адміністративних органів;
- механізми оскарження рішень. [19]

Таким чином, адміністративні послуги є важливим елементом сучасної системи публічного управління та виступають формою реалізації владних повноважень органів державної влади і місцевого самоврядування. Основними ознаками адміністративних послуг є публічно-владний характер, заявний порядок надання, юридичний результат, нормативна визначеність та спрямованість на реалізацію прав особи.

Сучасний розвиток системи адміністративних послуг в Україні пов'язаний із цифровізацією державного управління та впровадженням електронних сервісів, що сприяє підвищенню доступності та ефективності взаємодії громадян із державою. Водночас подальше вдосконалення системи адміністративних послуг потребує усунення бюрократичних перешкод, підвищення рівня інформаційної безпеки та забезпечення рівного доступу населення до електронних сервісів.

1.2. Нормативно-правове регулювання електронних адміністративних послуг в Україні

Розвиток електронних адміністративних послуг в Україні є одним із ключових напрямів реформування системи публічного управління та цифровізації держави. Ефективне функціонування електронного урядування неможливе без належного нормативно-правового забезпечення, яке визначає порядок надання адміністративних послуг в електронній формі, механізми електронної взаємодії органів влади, захист персональних даних та гарантії реалізації прав громадян у цифровому середовищі.

Нормативно-правове регулювання електронних адміністративних послуг в Україні становить систему взаємопов'язаних конституційних норм, законів України, підзаконних нормативно-правових актів та міжнародних документів у сфері цифровізації державного управління.

Основу правового регулювання електронних адміністративних послуг становить Конституція України. Важливе значення у цій сфері має стаття 3 Конституції України, відповідно до якої людина, її права та свободи визнаються найвищою соціальною цінністю. [1] Надання електронних адміністративних послуг є одним із механізмів реалізації конституційних прав громадян та забезпечення доступності державних сервісів.

Особливе значення має стаття 19 Конституції України, яка передбачає, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, передбачені Конституцією та законами України. [1] Саме ця норма виступає основою законності діяльності суб'єктів надання електронних адміністративних послуг.

На думку В. Б. Авер'янова, принцип законності у сфері надання адміністративних послуг має особливе значення, оскільки саме через чітке нормативне регулювання забезпечується захист прав громадян від можливого зловживання владними повноваженнями.

Базовим нормативно-правовим актом у сфері адміністративних послуг є Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року. Прийняття цього Закону стало важливим етапом реформування системи публічного управління та переходу до сервісної моделі держави.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою особи.[2]

Важливе значення для розвитку електронних адміністративних послуг має стаття 9 Закону, яка передбачає можливість подання документів та отримання адміністративних послуг в електронній формі.

Крім того, стаття 12 Закону визначає правові засади діяльності Центри надання адміністративних послуг, через які здійснюється надання значної кількості адміністративних послуг, у тому числі із використанням електронних сервісів.

На думку Ю. П. Битяка, Закон України «Про адміністративні послуги» заклав основу для формування єдиної системи адміністративних послуг в Україні та створив правові передумови для подальшої цифровізації державного управління.

Водночас науковець зазначає, що окремі положення Закону потребують подальшого вдосконалення, зокрема щодо механізмів електронної взаємодії між державними реєстрами.[17]

Важливе місце у системі нормативно-правового регулювання електронних адміністративних послуг займає Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 року.[5]

Даний Закон визначає правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, зокрема: використання електронного підпису, електронної ідентифікації, електронної печатки, електронної позначки часу.

Саме електронний підпис є одним із ключових елементів функціонування системи електронних адміністративних послуг, оскільки забезпечує ідентифікацію особи та юридичну силу електронних документів.

На думку Т. О. Коломоєць, розвиток електронних адміністративних послуг без ефективного механізму електронної ідентифікації є неможливим, оскільки саме підтвердження особи виступає основною гарантією безпеки цифрових сервісів.[18]

Значну роль у сфері цифровізації державного управління відіграє Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг». Відповідно до статті 5 цього Закону, електронний документ має таку ж юридичну силу, як і паперовий документ.

Це дозволило створити правові умови для:

- подання електронних заяв;
- оформлення цифрових документів;
- дистанційного отримання адміністративних послуг;
- електронної взаємодії між органами державної влади. [5]

Важливе значення у сфері нормативно-правового регулювання електронних адміністративних послуг має Закон України «Про захист персональних даних».[6]

Оскільки електронні адміністративні послуги пов'язані з обробкою значного обсягу персональної інформації, забезпечення захисту персональних даних є одним із ключових елементів функціонування електронного урядування.

На думку О. Ф. Андрійко, саме недостатній рівень захисту персональних даних є однією з найбільших загроз розвитку електронних адміністративних послуг в Україні.[16]

На практиці ризики витоку інформації або несанкціонованого доступу до державних реєстрів можуть негативно впливати на рівень довіри населення до електронних сервісів.

Особливу роль у процесі цифровізації адміністративних послуг відіграє Міністерство цифрової трансформації України, створене у 2019 році.

Основними завданнями Міністерства є:

- формування державної політики у сфері цифровізації;
- розвиток електронного урядування;

- впровадження електронних адміністративних послуг;
- розвиток цифрової грамотності населення;
- забезпечення функціонування державних електронних ресурсів. [10]

Одним із найбільш успішних проєктів цифровізації стала державна платформа Дія.

Через платформу «Дія» громадяни можуть:

- отримувати цифрові документи;
- реєструвати місце проживання;
- відкривати ФОП;
- оформлювати соціальні послуги;
- отримувати витяги та довідки;
- користуватися іншими електронними сервісами. [11]

На думку В. К. Колпакова, впровадження платформи «Дія» стало важливим етапом переходу України до моделі цифрової держави та сприяло підвищенню доступності адміністративних послуг.

Водночас науковець звертає увагу на проблеми технічного характеру, зокрема: нестабільність функціонування окремих електронних сервісів, залежність від роботи державних реєстрів, ризики кіберзагроз.

Важливе значення для розвитку електронних адміністративних послуг має Закон України «Про адміністративну процедуру», який набрав чинності у 2023 році.

Прийняття цього Закону стало важливим етапом гармонізації українського адміністративного законодавства з європейськими стандартами.

Закон закріплює принципи адміністративної процедури, право особи бути вислуханою, обов'язок адміністративного органу мотивувати рішення, механізми оскарження рішень, стандарти взаємодії органів влади з громадянами.[3]

На думку Ю. П. Битяка, Закон України «Про адміністративну процедуру» створив основу для підвищення рівня прозорості та правової визначеності у сфері надання адміністративних послуг.[17]

Окрему роль у сфері нормативно-правового регулювання відіграють підзаконні нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України.

Зокрема, Кабінетом Міністрів України затверджуються:

- порядки надання окремих адміністративних послуг;
- технічні вимоги до електронних систем;
- правила функціонування державних реєстрів;
- порядок електронної взаємодії органів влади.

Разом із тим у науковій літературі звертається увага на певні проблеми нормативно-правового регулювання електронних адміністративних послуг.

Однією з основних проблем є фрагментарність законодавства. Норми, що регулюють електронні адміністративні послуги, містяться у значній кількості різних нормативно-правових актів, що ускладнює їх практичне застосування.

На думку Т. О. Коломоєць, сучасне законодавство у сфері електронного урядування потребує систематизації та уніфікації.

Ще однією проблемою є недостатній рівень нормативного врегулювання окремих цифрових процедур, зокрема:

- автоматизованого прийняття рішень;
- використання штучного інтелекту;
- електронної взаємодії між реєстрами;
- захисту цифрової інформації. [18]

Проблемою залишається також нерівний рівень технічного забезпечення органів місцевого самоврядування, що негативно впливає на доступність електронних адміністративних послуг у різних регіонах України.

Важливе значення у сфері електронних адміністративних послуг має судова практика.

Верховний Суд у своїх рішеннях неодноразово наголошував, що органи влади зобов'язані забезпечити рівний доступ громадян до адміністративних послуг незалежно від форми їх надання - паперової чи електронної.

Суд також звертав увагу на недопустимість відмови у наданні адміністративної послуги виключно через технічні недоліки функціонування електронних систем.

Отже, нормативно-правове регулювання електронних адміністративних послуг в Україні є складною системою взаємопов'язаних нормативно-правових актів, спрямованих на забезпечення цифровізації державного управління та підвищення доступності адміністративних послуг.

Основу правового регулювання становлять Конституція України, Закони України «Про адміністративні послуги», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про адміністративну процедуру» та інші нормативно-правові акти. Водночас сучасний розвиток електронних адміністративних послуг потребує подальшого вдосконалення законодавства, підвищення рівня інформаційної безпеки та забезпечення ефективної цифрової взаємодії між органами державної влади.

1.3. Система суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг

Ефективне функціонування системи онлайн-адміністративних послуг безпосередньо залежить від діяльності суб'єктів, уповноважених на їх надання та забезпечення функціонування електронного урядування. Саме система суб'єктів цифрової взаємодії держави та громадян забезпечує реалізацію державної політики у сфері електронних адміністративних послуг, цифровізації публічного управління та розвитку сервісної держави.

Правову основу діяльності суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг становлять Конституція України, Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про електронні довірчі послуги», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про адміністративну процедуру», а також підзаконні нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України.

У науковій літературі питання системи суб'єктів надання адміністративних послуг розглядається як один із ключових елементів функціонування сервісної держави. Так, Ю. П. Битяк зазначає, що суб'єкти надання адміністративних послуг реалізують публічно-владні повноваження з метою забезпечення прав та законних інтересів фізичних і юридичних осіб. На думку науковця, саме через систему адміністративних послуг реалізується практична взаємодія громадянина та держави.[17]

Особливе місце у системі суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг займає Міністерство цифрової трансформації України. Правовий статус Міністерства визначається Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856.

Відповідно до пункту 1 зазначеного Положення, Міністерство цифрової трансформації України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, цифрового розвитку, електронного урядування та електронних послуг.

Аналіз положень Положення про Міністерство цифрової трансформації України свідчить, що законодавець фактично визначив Мінцифри центральним координатором процесу цифрової трансформації державного управління. Саме діяльність Міністерства забезпечує формування єдиної державної політики у сфері розвитку електронних адміністративних послуг та інтеграції цифрових сервісів.[10]

На думку В. К. Колпакова, створення окремого центрального органу виконавчої влади у сфері цифровізації стало важливим етапом реформування системи державного управління та дозволило забезпечити більш ефективну координацію діяльності державних органів у сфері електронного урядування.

Водночас у науковій літературі звертається увага на певні проблеми діяльності Міністерства цифрової трансформації. Зокрема, О. Ф. Андрійко зазначає, що ефективність цифровізації значною мірою залежить від рівня

інтеграції державних інформаційних систем та електронних реєстрів. Недостатня технічна взаємодія між окремими органами державної влади негативно впливає на оперативність надання електронних адміністративних послуг.[19, 16]

Особливе значення у системі суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг має державна цифрова платформа Дія.

Правовою основою функціонування платформи «Дія» є Закон України «Про адміністративні послуги». Зокрема, стаття 9 зазначеного Закону передбачає можливість подання заяв та отримання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг.[2]

Крім того, правові засади функціонування порталу «Дія» визначаються Положенням про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року № 1137.

Відповідно до пункту 3 зазначеного Положення, Єдиний державний вебпортал електронних послуг створений з метою забезпечення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг, інформації про адміністративні послуги та інших цифрових сервісів.[9]

Аналіз законодавства свідчить, що функціонування платформи «Дія» стало важливим етапом формування моделі цифрової держави в Україні. Через платформу громадяни можуть отримувати адміністративні послуги дистанційно без необхідності особистого звернення до органів державної влади.

На думку Т. О. Коломєць, розвиток цифрових платформ є важливим елементом реалізації концепції сервісної держави, оскільки дозволяє мінімізувати бюрократичні процедури та підвищити доступність адміністративних послуг для населення.[18]

Разом із тим у науковій літературі звертається увага на проблеми забезпечення інформаційної безпеки електронних сервісів. Оскільки функціонування платформи «Дія» пов'язане з обробкою значного обсягу

персональних даних, особливого значення набуває Закон України «Про захист персональних даних».

На думку О. Ф. Андрійко, недостатній рівень кіберзахисту державних інформаційних систем може створювати загрозу порушення права громадян на захист персональної інформації.[16]

Важливе місце у системі суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг займають Центри надання адміністративних послуг.

Правові засади діяльності ЦНАП визначаються статтею 12 Закону України «Про адміністративні послуги». Відповідно до зазначеної статті, Центр надання адміністративних послуг є постійно діючим робочим органом або структурним підрозділом місцевої державної адміністрації чи органу місцевого самоврядування, у якому адміністративні послуги надаються через адміністратора.[2]

Аналіз положень статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» свідчить, що законодавець закріпив принцип «єдиного вікна» як основу функціонування ЦНАП.[2] Саме через адміністратора здійснюється взаємодія між заявником та суб'єктами надання адміністративних послуг.

На думку Ю. П. Битяка, створення ЦНАП стало важливим етапом адміністративної реформи, оскільки дозволило забезпечити спрощення механізму взаємодії громадян із органами державної влади та підвищити рівень доступності адміністративних послуг.[17]

У сучасних умовах діяльність ЦНАП тісно пов'язана з розвитком електронних адміністративних послуг. Через ЦНАП громадяни можуть отримати консультації щодо користування електронними сервісами, подати документи в електронній формі та пройти процедуру електронної ідентифікації.

Разом із тим аналіз практики діяльності ЦНАП свідчить про наявність певних проблем. Однією з основних є нерівномірний рівень технічного забезпечення центрів у різних регіонах України. Особливо актуальною ця проблема є для сільської місцевості та територіальних громад із недостатнім фінансуванням.

На думку В. Б. Авер'янова, ефективність функціонування системи адміністративних послуг безпосередньо залежить від рівня технічного забезпечення органів публічної адміністрації та їх здатності забезпечити оперативний електронний обмін інформацією.[15]

Важливими суб'єктами надання онлайн-адміністративних послуг є також органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги», суб'єктами надання адміністративних послуг є органи виконавчої влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.[2]

Саме ці органи:

- приймають рішення щодо надання адміністративних послуг;
- ведуть державні реєстри;
- здійснюють електронну взаємодію між інформаційними системами;
- забезпечують реалізацію прав громадян у сфері електронного

урядування.

У науковій літературі наголошується, що ефективність функціонування системи онлайн-адміністративних послуг значною мірою залежить від рівня координації між суб'єктами електронного урядування.

Т. О. Коломоець зазначає, що недостатня інтеграція державних електронних реєстрів нерідко створює додаткові бюрократичні перешкоди та ускладнює процес отримання адміністративних послуг громадянами.

Важливу роль у системі суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг відіграють суб'єкти електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг.

Їх діяльність регулюється Законом України «Про електронні довірчі послуги». Відповідно до статті 1 зазначеного Закону, електронна ідентифікація є процедурою використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі.[4]

Аналіз положень Закону свідчить, що саме електронна ідентифікація забезпечує можливість безпечного використання електронних адміністративних послуг та підтвердження особи користувача.

На думку В. К. Колпакова, розвиток системи електронної ідентифікації є необхідною умовою функціонування цифрової держави, оскільки без належного механізму підтвердження особи неможливо забезпечити юридичну силу електронних документів та захист інформації.[19]

Окреме значення у сфері захисту прав громадян під час отримання онлайн-адміністративних послуг має судова практика.

Верховний Суд у своїх рішеннях неодноразово наголошував, що органи державної влади зобов'язані забезпечити рівний доступ громадян до адміністративних послуг незалежно від форми їх надання - паперової чи електронної.

Суд також звертав увагу на те, що технічні недоліки функціонування електронних систем не можуть бути підставою для обмеження прав особи на отримання адміністративної послуги.

Враховуючи вище викладене можемо зробити висновок, що система суб'єктів надання онлайн-адміністративних послуг в Україні є складним комплексом органів державної влади, органів місцевого самоврядування та спеціалізованих цифрових платформ, діяльність яких спрямована на забезпечення функціонування електронного урядування та цифровізації державного управління. Центральне місце у цій системі займають Міністерство цифрової трансформації України, Центри надання адміністративних послуг та державна платформа Дія. Водночас ефективність функціонування системи онлайн-адміністративних послуг залежить від рівня нормативно-правового забезпечення, інтеграції державних реєстрів, належного технічного забезпечення та гарантування інформаційної безпеки у сфері електронного урядування.

РОЗДІЛ 2. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОНЛАЙН-АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Проблеми реалізації електронних адміністративних послуг в Україні

Розвиток системи електронних адміністративних послуг є одним із ключових напрямів модернізації публічного управління в Україні. Впровадження електронного урядування та цифрових сервісів спрямоване на забезпечення доступності адміністративних послуг, спрощення взаємодії громадян із державою, мінімізацію бюрократичних процедур та зниження корупційних ризиків. Водночас практика функціонування системи електронних адміністративних послуг свідчить про наявність значної кількості проблем нормативного, технічного та організаційного характеру, які негативно впливають на ефективність цифровізації державного управління.

У науковій літературі наголошується, що розвиток електронних адміністративних послуг в Україні відбувається в умовах недостатньої узгодженості нормативно-правового регулювання та нерівномірного рівня цифрової інфраструктури.

На думку В. Б. Авер'янова, основною проблемою сучасного етапу реформування системи адміністративних послуг є невідповідність між темпами цифровізації державного управління та рівнем нормативно-правового забезпечення електронного урядування.[15]

Правову основу функціонування електронних адміністративних послуг становлять Закон України «Про адміністративні послуги», Закон України «Про електронні довірчі послуги», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про адміністративну процедуру» та інші нормативно-правові акти.

Разом із тим аналіз законодавства свідчить, що окремі аспекти функціонування електронних адміністративних послуг залишаються

недостатньо врегульованими. Зокрема, законодавство не містить єдиного комплексного механізму електронної взаємодії між усіма державними реєстрами та інформаційними системами.

На думку Т. О. Коломоєць, фрагментарність нормативно-правового регулювання у сфері електронного урядування є однією з основних причин виникнення практичних проблем під час надання електронних адміністративних послуг.

Однією з ключових проблем реалізації електронних адміністративних послуг є недостатній рівень інтеграції державних електронних реєстрів. У сучасних умовах ефективне функціонування електронного урядування неможливе без належного електронного обміну інформацією між органами державної влади.[24]

Проте на практиці нерідко виникають ситуації, коли окремі державні інформаційні системи не мають повноцінної технічної взаємодії між собою. Це призводить до дублювання інформації, необхідності повторного подання документів, затримок у наданні адміністративних послуг, технічних збоїв під час обробки заяв.

О. Ф. Андрійко зазначає, що відсутність єдиної системи цифрової взаємодії між органами державної влади негативно впливає на оперативність та ефективність надання адміністративних послуг в електронній формі.

Особливо актуальною проблема інтеграції державних реєстрів стала під час активного розвитку державної платформи Дія. Оскільки функціонування платформи залежить від взаємодії з великою кількістю державних реєстрів, будь-які технічні проблеми або несумісність інформаційних систем можуть призводити до тимчасової недоступності електронних сервісів.

Важливою проблемою є також недостатній рівень технічного забезпечення окремих органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Відповідно до статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», Центри надання адміністративних послуг забезпечують організацію надання адміністративних послуг, у тому числі із використанням електронних сервісів.[2]

Разом із тим аналіз практики діяльності ЦНАП свідчить, що рівень технічного забезпечення центрів у різних регіонах України є нерівномірним. Особливо гостро ця проблема проявляється у сільській місцевості та територіальних громадах із недостатнім фінансуванням.

На думку Ю. П. Битяка, ефективність системи електронних адміністративних послуг безпосередньо залежить від рівня розвитку цифрової інфраструктури та технічної спроможності органів публічної адміністрації.[17]

Проблемою реалізації електронних адміністративних послуг є також недостатній рівень цифрової грамотності населення. Незважаючи на активний розвиток цифрових сервісів, значна частина громадян, особливо особи похилого віку, стикається зі складнощами під час користування електронними адміністративними послугами.

У науковій літературі зазначається, що цифрова нерівність є однією з основних соціальних проблем розвитку електронного урядування.

На думку В. К. Колпакова, забезпечення доступності електронних адміністративних послуг потребує не лише технічного розвитку державних сервісів, а й формування належного рівня цифрової грамотності населення.[19]

Особливо актуальною ця проблема стала після активного переходу значної кількості адміністративних послуг у цифровий формат через платформу Дія. У практичній діяльності нерідко виникають ситуації, коли окремі категорії громадян не мають можливості самостійно скористатися електронними сервісами через відсутність цифрових навичок або доступу до мережі Інтернет.

Однією з найбільш серйозних проблем реалізації електронних адміністративних послуг є забезпечення інформаційної безпеки та захисту персональних даних.

Правові засади захисту персональних даних визначаються Законом України «Про захист персональних даних». Відповідно до статті 2 зазначеного

Закону, персональні дані є відомостями чи сукупністю відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.[6]

Оскільки функціонування електронних адміністративних послуг пов'язане з обробкою значного обсягу персональної інформації, будь-які технічні збої або несанкціонований доступ до державних реєстрів можуть створювати загрозу порушення прав громадян.

На думку О. Ф. Андрійко, проблема забезпечення кібербезпеки державних інформаційних систем є одним із найбільш важливих викликів сучасного етапу розвитку електронного урядування.

Особливо актуальною проблема кіберзахисту стала в умовах воєнного стану та постійних кібератак на державні інформаційні ресурси України.

Важливе значення має також проблема стабільності функціонування електронних сервісів. На практиці нерідко виникають технічні збої, перевантаження інформаційних систем, тимчасова недоступність електронних реєстрів, проблеми авторизації користувачів.

Такі ситуації можуть призводити до порушення права особи на своєчасне отримання адміністративної послуги.

Верховний Суд у своїй практиці неодноразово наголошував, що технічні проблеми функціонування електронних систем не можуть бути підставою для обмеження прав громадян.

Суд звертав увагу на те, що органи державної влади зобов'язані забезпечити альтернативні механізми отримання адміністративних послуг у випадку технічної недоступності електронних сервісів.

Проблемним питанням залишається також електронна ідентифікація особи.

Відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», електронна ідентифікація є процедурою використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі.[4]

Разом із тим на практиці виникають проблеми:

- складності процедури авторизації;

- технічної несумісності окремих засобів електронної ідентифікації;
- недостатнього рівня захисту електронного підпису;
- труднощів використання електронних сервісів окремими категоріями населення.

На думку Т. О. Коломоєць, розвиток системи електронної ідентифікації потребує подальшого вдосконалення законодавства та підвищення рівня технічної безпеки цифрових сервісів.

Окремою проблемою є недостатній рівень адміністративно-процедурного регулювання у сфері електронних адміністративних послуг.

Прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» стало важливим етапом реформування системи публічного управління, однак окремі аспекти електронної адміністративної процедури залишаються недостатньо врегульованими.

Зокрема, законодавство не містить достатньо чітких механізмів:, а саме автоматизованого прийняття рішень, електронного оскарження, дистанційного розгляду адміністративних справ, електронної взаємодії між адміністративними органами.

У науковій літературі звертається увага також на проблему надмірної залежності функціонування електронних адміністративних послуг від стабільності енергетичної та телекомунікаційної інфраструктури.

В умовах воєнного стану ця проблема набула особливого значення, оскільки пошкодження енергетичних об'єктів або перебої в роботі мережі Інтернет можуть суттєво обмежувати доступ населення до електронних сервісів.

На думку В. Б. Авер'янова, ефективне функціонування системи електронного урядування можливе лише за умови створення стабільної цифрової інфраструктури та резервних механізмів функціонування державних інформаційних систем.

Отже, реалізація електронних адміністративних послуг в Україні супроводжується значною кількістю проблем нормативного, технічного та організаційного характеру. Основними серед них є недостатній рівень інтеграції

державних реєстрів, нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури, недостатній рівень цифрової грамотності населення, проблеми інформаційної безпеки та нестабільність функціонування електронних сервісів. Водночас подальший розвиток системи електронних адміністративних послуг потребує комплексного вдосконалення нормативно-правового регулювання, підвищення рівня технічного забезпечення органів публічної влади та забезпечення належного захисту персональних даних у сфері електронного урядування.

2.2. Захист персональних даних та інформаційна безпека у сфері онлайн-послуг

Стрімкий розвиток електронного урядування та цифровізація системи адміністративних послуг зумовили необхідність належного правового забезпечення захисту персональних даних та інформаційної безпеки у сфері онлайн-послуг. Функціонування електронних адміністративних сервісів безпосередньо пов'язане з обробкою значного обсягу інформації про фізичних осіб, що обумовлює підвищені вимоги до захисту конфіденційних даних та стабільності функціонування державних інформаційних систем. Саме тому питання інформаційної безпеки набувають особливого значення в умовах розвитку цифрової держави та активного впровадження електронних адміністративних послуг.

Правову основу захисту персональних даних становить Конституція України. Відповідно до статті 32 Конституції України, ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених законом. Зазначена норма також встановлює заборону на збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди. Аналіз положень статті 32 Конституції України свідчить, що право на захист персональних даних є складовою права особи на приватність та виступає однією з основних конституційних гарантій у сфері інформаційних правовідносин.

Основним нормативно-правовим актом у сфері захисту персональних даних є Закон України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року. Відповідно до статті 2 зазначеного Закону, персональні дані визначаються як відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.[6] Аналіз законодавчого визначення дозволяє дійти висновку, що законодавець надає широке тлумачення поняття персональних даних, включаючи будь-яку інформацію, за допомогою якої можливо встановити особу.

Особливого значення у сфері електронних адміністративних послуг набувають положення статті 6 Закону України «Про захист персональних даних», відповідно до яких обробка персональних даних повинна здійснюватися з конкретною та законною метою, а обсяг персональної інформації має бути відповідним та не надмірним щодо мети її обробки. Аналіз зазначеної норми свідчить, що законодавець фактично закріпив принцип пропорційності та мінімізації персональних даних, який є одним із ключових європейських стандартів захисту інформації.[25]

На думку О. Ф. Андрійко, саме принцип цільового використання персональних даних є основною гарантією захисту особи від неправомірного втручання у її приватне життя в умовах цифровізації державного управління. Водночас науковиця звертає увагу на те, що сучасна система електронного урядування пов'язана зі значним накопиченням персональної інформації у державних інформаційних системах, що створює додаткові ризики порушення права на приватність.

Особливу роль у процесі цифровізації державного управління відіграє державна платформа Дія, через яку здійснюється надання значної кількості адміністративних послуг в електронній формі. Функціонування цієї системи пов'язане з постійним електронним обміном інформацією між державними реєстрами та органами державної влади, що обумовлює необхідність забезпечення високого рівня інформаційної безпеки.

Правові засади функціонування електронних сервісів визначаються також Законом України «Про електронні довірчі послуги». Відповідно до статті 1 цього Закону, електронна ідентифікація є процедурою використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, що дозволяє однозначно встановити фізичну або юридичну особу.[4] Аналіз положень цього Закону свідчить, що електронна ідентифікація виступає одним із ключових механізмів забезпечення безпеки електронних адміністративних послуг.

На думку В. К. Колпакова, ефективне функціонування електронного урядування неможливе без надійної системи електронної ідентифікації, оскільки саме підтвердження особи забезпечує юридичну силу електронних документів та безпечне використання цифрових сервісів. Водночас учений наголошує, що сучасні механізми електронної ідентифікації потребують постійного вдосконалення через ризики незаконного використання електронних ключів та кібератак.[19]

Важливе значення у сфері інформаційної безпеки має Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах». Відповідно до статті 8 зазначеного Закону, власники інформаційних систем зобов'язані забезпечити захист інформації від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування.[7] Аналіз цієї норми дозволяє дійти висновку, що законодавець покладає обов'язок забезпечення інформаційної безпеки безпосередньо на суб'єктів, які здійснюють функціонування державних інформаційних ресурсів.

Разом із тим практика функціонування електронних адміністративних послуг свідчить про наявність значної кількості проблем у сфері захисту інформації. Однією з основних проблем є ризик несанкціонованого доступу до державних інформаційних систем та витоку персональних даних. У процесі функціонування електронних адміністративних послуг здійснюється постійний електронний обмін інформацією між державними реєстрами, органами державної влади та цифровими платформами. Будь-які технічні недоліки або порушення функціонування інформаційних систем можуть призводити до

незаконного поширення персональних даних та порушення права громадян на приватність.[25]

Особливо актуальною проблема кібербезпеки стала в умовах воєнного стану та постійних кібератак на державні інформаційні ресурси України. Аналіз сучасної практики свідчить, що цифровізація державного управління одночасно створює нові можливості для спрощення адміністративних процедур та нові ризики у сфері захисту інформації.

На думку Т. О. Коломоєць, розвиток електронного урядування повинен супроводжуватися постійним удосконаленням механізмів кіберзахисту та адаптацією законодавства до сучасних викликів інформаційної безпеки. Науковиця зазначає, що швидкість розвитку цифрових технологій значно випереджає темпи оновлення нормативно-правового регулювання у сфері захисту інформації.

Особливого значення у сфері захисту персональних даних набуває Загальний регламент Європейського Союзу про захист даних (GDPR), який набрав чинності у 2018 році та встановив єдині стандарти захисту персональної інформації на території Європейського Союзу. GDPR закріплює принципи законності, прозорості, мінімізації даних, обмеження мети обробки інформації та відповідальності суб'єктів, які здійснюють обробку персональних даних.

Аналіз положень GDPR свідчить, що європейське законодавство значно детальніше та жорсткіше регулює питання захисту персональної інформації порівняно з українським законодавством. Зокрема, стаття 5 GDPR встановлює принцип мінімізації даних, відповідно до якого обсяг персональної інформації повинен бути обмежений лише тими даними, які є необхідними для досягнення конкретної мети обробки.[14]

Крім того, статті 33-34 GDPR передбачають обов'язок повідомлення уповноважених органів та осіб про витік персональних даних у разі порушення безпеки інформаційної системи. Аналіз чинного Закону України «Про захист персональних даних» свідчить, що аналогічний механізм повідомлення про витік інформації в українському законодавстві фактично відсутній. Це є однією з

основних проблем національного правового регулювання у сфері інформаційної безпеки.[14]

На думку О. Ф. Андрійко, українське законодавство у сфері захисту персональних даних потребує подальшої гармонізації із європейськими стандартами, оскільки сучасні механізми відповідальності за порушення законодавства про персональні дані залишаються недостатньо ефективними.

Важливу роль у реалізації державної політики у сфері цифровізації та захисту інформації відіграє Міністерство цифрової трансформації України. Правовий статус Міністерства визначається Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856.

Відповідно до пункту 1 зазначеного Положення, Міністерство цифрової трансформації України забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, електронного урядування та розвитку електронних послуг.[10]

Аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації свідчить, що саме цей орган став ключовим суб'єктом розвитку електронного урядування та функціонування державної платформи Дія. Водночас активна цифровізація державних сервісів зумовлює необхідність посилення механізмів інформаційної безпеки та захисту державних електронних реєстрів.

Однією з проблем чинного законодавства є відсутність достатньо чітких механізмів відповідальності за витік персональних даних у державних інформаційних системах. Закон України «Про захист персональних даних» не містить детального механізму повідомлення громадян про порушення безпеки їх персональної інформації, тоді як GDPR прямо встановлює відповідний обов'язок.

Ще однією проблемою є недостатній рівень правового регулювання автоматизованої обробки персональних даних та використання штучного інтелекту в електронних сервісах. Чинне українське законодавство фактично не містить комплексного механізму регулювання автоматизованого прийняття

рішень у сфері електронного урядування, що може створювати ризики порушення прав громадян.

На практиці проблеми захисту інформації неодноразово виникали у зв'язку з технічними збоями державних реєстрів або кібератаками на державні інформаційні ресурси України. Такі ситуації свідчать про необхідність подальшого вдосконалення законодавства у сфері кібербезпеки та посилення технічного захисту державних електронних систем.[27]

Важливе значення у сфері захисту персональних даних має судова практика Верховного Суду. Зокрема, у постанові Верховного Суду від 30 вересня 2020 року у справі № 640/1305/20 Суд наголосив, що обробка персональних даних органами державної влади повинна здійснюватися виключно в межах повноважень та з дотриманням принципу пропорційності втручання у право особи на приватність. Верховний Суд підкреслив, що використання персональної інформації без належної правової підстави є порушенням статті 32 Конституції України та положень Закону України «Про захист персональних даних».[12]

Крім того, у постанові Верховного Суду від 21 квітня 2021 року у справі № 640/10949/20 Суд звернув увагу на те, що державні органи зобов'язані забезпечити належний рівень захисту персональних даних під час функціонування електронних інформаційних систем. Верховний Суд зазначив, що технічні недоліки функціонування державних електронних ресурсів не можуть бути підставою для порушення прав громадян у сфері захисту конфіденційної інформації.[13]

З огляду на це, зауважимо, що захист персональних даних та інформаційна безпека є необхідними умовами ефективного функціонування системи онлайн-адміністративних послуг. Аналіз законодавства свідчить, що в Україні сформовано базову нормативно-правову основу у сфері захисту персональних даних та інформаційної безпеки, однак сучасний розвиток цифрових технологій потребує подальшого вдосконалення законодавства та адаптації його до європейських стандартів. Основними проблемами

залишаються ризики несанкціонованого доступу до державних інформаційних систем, недостатній рівень кіберзахисту та відсутність комплексного правового регулювання окремих аспектів електронного урядування. Водночас подальший розвиток цифрової держави повинен ґрунтуватися на поєднанні ефективної цифровізації адміністративних послуг із належним рівнем правового та технічного захисту персональної інформації громадян.

2.3. Перспективи вдосконалення системи онлайн-адміністративних послуг в Україні

Розвиток системи онлайн-адміністративних послуг є одним із ключових напрямів реформування публічного управління в Україні. Активна цифровізація державних сервісів сприяє підвищенню доступності адміністративних послуг, мінімізації бюрократичних процедур та вдосконаленню взаємодії громадян із державою. Водночас сучасний стан функціонування системи електронного урядування свідчить про необхідність подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання, технічної інфраструктури та механізмів інформаційної безпеки.

Науковці у сфері адміністративного права наголошують, що подальший розвиток онлайн-адміністративних послуг повинен здійснюватися на основі комплексного підходу, який поєднуватиме вдосконалення законодавства, модернізацію державних інформаційних систем та адаптацію національного правового регулювання до європейських стандартів.[26]

Одним із пріоритетних напрямів удосконалення системи онлайн-адміністративних послуг є подальша гармонізація українського законодавства із законодавством Європейського Союзу у сфері цифровізації та захисту персональних даних.

Особливе значення у цьому процесі має Загальний регламент Європейського Союзу про захист даних GDPR, який встановлює високі

стандарти захисту персональної інформації та функціонування електронних сервісів.[14]

Аналіз чинного Закону України «Про захист персональних даних» свідчить, що окремі положення національного законодавства не повною мірою відповідають сучасним європейським стандартам у сфері інформаційної безпеки.

Зокрема, доцільним є внесення змін до Закону України «Про захист персональних даних» шляхом:

- запровадження обов'язкового повідомлення громадян про витік персональних даних;
- посилення відповідальності за незаконне використання персональної інформації;
- встановлення чітких вимог щодо автоматизованої обробки персональних даних;
- врегулювання механізмів використання штучного інтелекту в електронному урядуванні.

На думку О. Ф. Андрійко, сучасне законодавство у сфері захисту персональних даних потребує комплексного оновлення з урахуванням розвитку цифрових технологій та новітніх кіберзагроз.[16]

Важливим напрямом удосконалення системи онлайн-адміністративних послуг є вдосконалення Закону України «Про адміністративні послуги».

Аналіз положень зазначеного Закону свідчить, що чинне законодавство недостатньо детально регулює процедуру надання адміністративних послуг в електронній формі.

Зокрема, доцільним є доповнення Закону України «Про адміністративні послуги» окремим розділом, присвяченим електронним адміністративним послугам, у якому необхідно закріпити:

- єдині стандарти функціонування електронних сервісів;
- гарантії безперервності надання онлайн-послуг;
- порядок електронної взаємодії між державними реєстрами;
- механізми електронного оскарження рішень;

- правовий статус автоматизованих адміністративних процедур.

На думку Т. О. Коломoeць, відсутність комплексного правового регулювання електронної адміністративної процедури є однією з основних проблем сучасного етапу цифровізації державного управління.[18]

Важливого значення набуває також необхідність удосконалення механізмів функціонування державних електронних реєстрів.

На практиці однією з основних проблем реалізації онлайн-адміністративних послуг залишається недостатній рівень інтеграції державних інформаційних систем.

Саме тому доцільним є:

- створення єдиної системи цифрової взаємодії державних реєстрів;
- уніфікація технічних стандартів інформаційних систем;
- запровадження резервних механізмів функціонування державних електронних ресурсів;
- удосконалення системи кіберзахисту державних реєстрів.

На думку В. К. Колпакова, ефективне функціонування цифрової держави неможливе без повноцінної інтеграції державних інформаційних ресурсів та забезпечення стабільної електронної взаємодії між органами публічної влади.[19]

Особливу роль у процесі вдосконалення системи онлайн-адміністративних послуг відіграє Міністерство цифрової трансформації України.

Правовий статус Міністерства визначається Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856.

Аналіз діяльності Міністерства цифрової трансформації свідчить, що саме цей орган забезпечує формування державної політики у сфері електронного урядування та розвитку цифрових сервісів.

Водночас подальший розвиток системи онлайн-адміністративних послуг потребує розширення повноважень Міністерства у сфері координації

функціонування державних електронних реєстрів та контролю за дотриманням вимог інформаційної безпеки.

Доцільним є також створення єдиного державного органу або спеціалізованого підрозділу з питань контролю за захистом персональних даних, оскільки чинна система контролю у цій сфері залишається недостатньо ефективною.

Окремим напрямом удосконалення законодавства є розвиток механізмів електронної ідентифікації.

Відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», електронна ідентифікація є основою функціонування електронних сервісів.

Разом із тим чинне законодавство недостатньо детально регулює:

- використання сучасних засобів цифрової ідентифікації;
- біометричну ідентифікацію;
- захист електронних ключів;
- відповідальність за незаконне використання засобів електронної ідентифікації.

У зв'язку з цим доцільним є внесення змін до Закону України «Про електронні довірчі послуги» шляхом закріплення додаткових гарантій захисту електронної ідентифікації та механізмів багаторівневої автентифікації користувачів.

На думку Ю. П. Битяка, розвиток електронної ідентифікації є необхідною умовою ефективного функціонування електронного урядування та забезпечення безпеки цифрових сервісів.[17]

Важливе значення має також удосконалення адміністративно-процедурного законодавства.

Прийняття Закону України «Про адміністративну процедуру» стало важливим етапом реформування системи публічного управління, однак окремі аспекти електронної адміністративної процедури залишаються недостатньо врегульованими.

У зв'язку з цим доцільним є внесення змін до Закону України «Про адміністративну процедуру» шляхом:

- закріплення механізмів автоматизованого прийняття рішень;
- визначення порядку дистанційного розгляду адміністративних справ;
- врегулювання процедури електронного оскарження;
- встановлення гарантій захисту прав особи під час автоматизованої обробки інформації.

Особливу увагу необхідно приділити підвищенню рівня цифрової грамотності населення.

Практика свідчить, що значна частина громадян, особливо особи похилого віку, стикається зі складнощами під час користування електронними адміністративними послугами.

У зв'язку з цим перспективним напрямом розвитку системи онлайн-послуг є:

- реалізація державних програм цифрової освіти;
- створення консультаційних центрів при Центри надання адміністративних послуг;
- спрощення інтерфейсів державних електронних сервісів;
- забезпечення доступності онлайн-послуг для осіб з інвалідністю.

На думку В. Б. Авер'янова, ефективне функціонування сервісної держави можливе лише за умови забезпечення реальної доступності адміністративних послуг для всіх категорій населення.[15]

Окремого значення набуває необхідність забезпечення стабільності функціонування електронних сервісів в умовах воєнного стану та постійних кібератак на державні інформаційні ресурси України.

У зв'язку з цим перспективним напрямом розвитку електронного урядування є:

- створення резервних дата-центрів;
- удосконалення системи кіберзахисту;

- запровадження механізмів аварійного функціонування електронних сервісів;
- посилення міжнародного співробітництва у сфері кібербезпеки.

Верховний Суд у своїй практиці неодноразово наголошував, що технічні недоліки функціонування державних інформаційних систем не можуть бути підставою для обмеження прав громадян на отримання адміністративних послуг.

Отже, перспективи вдосконалення системи онлайн-адміністративних послуг в Україні безпосередньо пов'язані з комплексним реформуванням нормативно-правового регулювання, розвитком цифрової інфраструктури та адаптацією законодавства до європейських стандартів.

Основними напрямками вдосконалення є гармонізація законодавства із GDPR, внесення змін до Законів України «Про адміністративні послуги», «Про захист персональних даних», «Про електронні довірчі послуги» та «Про адміністративну процедуру», удосконалення механізмів електронної ідентифікації та посилення інформаційної безпеки державних інформаційних систем. Водночас подальший розвиток системи електронного урядування повинен ґрунтуватися на поєднанні ефективної цифровізації адміністративних послуг із належним рівнем захисту прав та свобод людини у цифровому середовищі.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження було встановлено, що розвиток онлайн-адміністративних послуг є одним із ключових напрямів реформування системи публічного управління в Україні та важливою складовою процесу цифровізації держави. Впровадження електронного урядування сприяє підвищенню доступності адміністративних послуг, спрощенню взаємодії громадян із органами державної влади, мінімізації бюрократичних процедур та зниженню корупційних ризиків.

У ході дослідження визначено, що адміністративна послуга є результатом реалізації владних повноважень суб'єктом публічної адміністрації за зверненням фізичної або юридичної особи. Аналіз положень Закону України «Про адміністративні послуги» дозволив дійти висновку, що сучасна система адміністративних послуг в Україні поступово трансформується у модель сервісної держави, діяльність якої орієнтована на забезпечення потреб людини.

Встановлено, що нормативно-правове регулювання онлайн-адміністративних послуг здійснюється на основі Конституції України, Законів України «Про адміністративні послуги», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про адміністративну процедуру», «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів. Разом із тим дослідження показало, що чинне законодавство у сфері електронного урядування залишається недостатньо систематизованим та не повною мірою враховує сучасні виклики цифровізації.

У роботі встановлено, що важливу роль у системі надання онлайн-адміністративних послуг відіграють Міністерство цифрової трансформації України, Центри надання адміністративних послуг та державна платформа Дія. Саме ці суб'єкти забезпечують реалізацію державної політики у сфері електронного урядування та функціонування цифрових адміністративних сервісів.

Аналіз практики функціонування системи онлайн-адміністративних послуг дозволив виявити низку проблем нормативного, технічного та організаційного характеру. Основними серед них є недостатній рівень інтеграції державних електронних реєстрів, нерівномірний розвиток цифрової інфраструктури, недостатній рівень цифрової грамотності населення, технічні збої у функціонуванні електронних сервісів та проблеми забезпечення інформаційної безпеки.

Особливу увагу у дослідженні приділено питанням захисту персональних даних та інформаційної безпеки у сфері онлайн-послуг. Встановлено, що чинний Закон України «Про захист персональних даних» потребує подальшого вдосконалення та гармонізації із європейськими стандартами, зокрема із Загальним регламентом Європейського Союзу про захист даних GDPR.

У роботі обґрунтовано, що однією з основних проблем національного законодавства є відсутність чітких механізмів повідомлення громадян про витік персональних даних, недостатній рівень регулювання автоматизованої обробки інформації та відсутність комплексного правового регулювання використання штучного інтелекту у сфері електронного урядування.

На основі проведеного дослідження запропоновано конкретні напрями вдосконалення чинного законодавства України у сфері онлайн-адміністративних послуг.

Зокрема, доцільним є внесення змін до Закону України «Про захист персональних даних» шляхом:

- запровадження обов'язкового повідомлення осіб про витік персональних даних;
- посилення відповідальності за незаконне використання персональної інформації;
- врегулювання механізмів автоматизованої обробки даних;
- закріплення правових гарантій використання штучного інтелекту в електронному урядуванні.

Обґрунтовано необхідність внесення змін до Закону України «Про адміністративні послуги» шляхом доповнення його окремим розділом, присвяченим електронним адміністративним послугам, у якому доцільно закріпити:

- єдині стандарти функціонування електронних сервісів;
- порядок електронної взаємодії державних реєстрів;
- механізми електронного оскарження;
- гарантії безперервності надання онлайн-послуг.

Встановлено доцільність внесення змін до Закону України «Про електронні довірчі послуги» щодо посилення механізмів захисту електронної ідентифікації та впровадження багаторівневої автентифікації користувачів електронних сервісів.

Крім того, запропоновано вдосконалити Закон України «Про адміністративну процедуру» шляхом закріплення механізмів автоматизованого прийняття рішень, дистанційного розгляду адміністративних справ та електронного оскарження рішень суб'єктів владних повноважень.

У роботі також доведено необхідність:

- створення єдиної системи інтеграції державних електронних реєстрів;
- посилення кіберзахисту державних інформаційних систем;
- створення резервних механізмів функціонування електронних сервісів;
- реалізації державних програм підвищення цифрової грамотності населення.

Отже, подальший розвиток системи онлайн-адміністративних послуг в Україні повинен здійснюватися шляхом комплексного вдосконалення законодавства, модернізації цифрової інфраструктури та забезпечення належного рівня інформаційної безпеки. Ефективне функціонування електронного урядування можливе лише за умови поєднання процесів

цифровізації державного управління із належним рівнем захисту прав і свобод людини у цифровому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
3. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17 лют. 2022 р. № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20>
4. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовт. 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
5. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
6. Про захист персональних даних : Закон України від 1 черв. 2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>
7. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах : Закон України від 5 лип. 1994 р. № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр>
8. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
9. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус : Закон України від 20 листоп. 2012 р. № 5492-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17>
10. Положення про Міністерство цифрової трансформації України : Постанова Кабінету Міністрів України від 18 верес. 2019 р. № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-п>
11. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 груд. 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п>

12. Постанова Верховного Суду від 30 верес. 2020 р. у справі № 640/1305/20. URL: <https://reyestr.court.gov.ua>
13. Постанова Верховного Суду від 21 квіт. 2021 р. у справі № 640/10949/20. URL: <https://reyestr.court.gov.ua>
14. General Data Protection Regulation (GDPR) : Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
15. Авер'янов В. Б. Адміністративне право України: академічний курс : підручник : у 2 т. Київ : Юридична думка, 2007. Т. 1. 592 с.
16. Андрійко О. Ф. Державне управління та адміністративне право України: сучасні проблеми реформування : монографія. Київ : Ін Юре, 2011. 304 с.
17. Битяк Ю. П. Адміністративне право України : підручник. Харків : Право, 2021. 392 с.
18. Коломoeць Т. О. Адміністративне право України : підручник. Київ : Істина, 2019. 457 с.
19. Колпаков В. К. Адміністративне право України : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2020. 408 с.
20. Кузьменко О. В. Адміністративне право України : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 320 с.
21. Мельник Р. С. Адміністративне право України у схемах та коментарях : навчальний посібник. Київ : Юрінком Інтер, 2020. 344 с.
22. Стеценко С. Г. Адміністративне право України : навчальний посібник. Київ : Атіка, 2018. 624 с.
23. Тимощук В. П. Адміністративні послуги: посібник. Київ : Факт, 2012. 184 с.
24. Дубенко С. Д. Електронне урядування в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Юридична наука*. 2021. № 3. С. 45-51.
25. Коваленко Т. В. Захист персональних даних у сфері електронного урядування. *Право і суспільство*. 2022. № 4. С. 112-118.

26. Марценюк О. В. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. *Публічне право*. 2023. № 2. С. 67-74.

27. Шевчук М. І. Правове регулювання електронних адміністративних послуг в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 7. С. 135-140.