

*Кожушко О. О.,**кандидат юридичних наук,**доцент кафедри правових та інформаційних технологій**Хмельницького інституту соціальних технологій**Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна»*

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Анотація. Статтю присвячено дослідженню правової природи адміністративних електронних послуг, їх сутності, особливостям і проблемам впровадження. Електронною адміністративною послугою є послуга, яка нормативно закріплена, надається в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем органами державної влади, місцевого самоврядування, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг. Визначено переваги й недоліки, що пов'язані з процедурою надання адміністративних електронних послуг населенню. Установлено такі переваги переведення адміністративних послуг в електронну форму:

1) скорочення етапів надання електронної послуги (наприклад, процес реєстрації фізичної особи-підприємця скорочено з 30 до 3 етапів);

2) спрощено процес отримання послуги;

3) скорочено витрати часу на отримання послуги;

4) ліквідація корупційних схем, пов'язаних з їх наданням;

5) відсутність черг, бюрократії, транспортних витрат;

6) зручність для людей з особливими потребами й людей похилого віку, особливо в період пандемії;

7) мінімізація психологічного стресу від черг і бюрократії;

8) робота порталу у вихідні й святкові дні тощо.

Серед основних недоліків виокремлено такі:

1) відсутність цифрових навичок і знань у суб'єктів застосування;

2) відсутність відповідних технічних гаджетів (смартфонів, комп'ютера, планшета тощо);

3) відсутність доступу до мережі Інтернет;

4) недовіра до онлайн-послуг;

5) невисокий рівень поінформованості про електронні послуги;

6) відсутність взаємозв'язку між сторонами, що унеможливило отримання консультації з приводу спірних чи суперечливих питань;

7) відсутність «живого спілкування».

Для усунення визначених недоліків надано такі рекомендації щодо забезпечення ефективного й доступного надання населенню адміністративних послуг в електронній формі:

1) створити умови для навчання старшого населення отримувати державні послуги онлайн;

2) забезпечити безкоштовні зони для самообслуговування та навчання цифровим навичкам при відповідних державних органах та органах місцевого самоврядування;

3) розробити відповідні освітні програми із цифрової грамотності й ввести їх у навчальний процес як окрему практичну дисципліну, відмінну від інформатики;

4) обов'язково залишити можливість надання та отримання адміністративної послуги офлайн поряд з електронною послугою;

5) проводити інформаційну роз'яснювальну роботу з населенням з метою підвищення довіри до онлайн-послуг;

6) забезпечити доступ кожного до інтернету.

Ключові слова: адміністративні послуги, електронні послуги, адміністративні електронні послуги.

Постановка проблеми. Доступ до інформації та відкритість інформації – основний фундамент для розвитку демократичної держави. Кожному громадянину важливо мати взаємозв'язок з органами державної влади, органами місцевого самоврядування в отриманні необхідної інформації, одержанні консультації та отриманні необхідної державної послуги. Ця сфера життєдіяльності суспільства належить до такого публічно-правового інституту, як адміністративна процедура. Адміністративна послуга є одним із різновидів адміністративної процедури, яка закріплена на законодавчому рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій із теми. Адміністративній процедурі як публічно-правовому інституту присвячена ціла низка наукових праць, в яких вона всебічно досліджується такими науковцями, як О.І. Стахов, А.Т. Комзюк, В.П. Тимошук, О.С. Лагода, Р.О. Куйбіда, В.І. Шишкін, О.І. Миколенко, Н.М. Углик, В.В. Галуцько, І.Б. Коліушко, О.В. Кузьменко. Деякі аспекти проблеми надання адміністративних та адміністративно-електронних послуг вивчали такі науковці, як В.В. Єжунінов, П.С. Клімушин, С.І. Куценко, Р.М. Матвійчук, А.О. Серенок, О. Берназюк, І. О. Тищенко й інші.

Метою дослідження є визначення проблем і перспективи розвитку електронних адміністративних послуг в Україні та їх особливостей. Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання: визначити поняття електронної адміністративної послуги, її особливості; дослідити позитивні моменти й переваги електронних адміністративних послуг; виявити основні недоліки й перешкоди у використанні цих послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сучасному етапі відсутнє нормативне визначення як адміністративної, так і електронної процедури, але на підставі аналізу підходів вищезазначених вчених щодо розуміння адміністративної процедури можна виділити її основні ознаки, які зумовлюють специфіку адміністративних процедур, серед яких: цілеспрямована сукупність активних юридично значущих дій, зорієнтованих на досягнення певного результату; забезпечення вирішення індивідуальних адміністративних

справ неконфліктного характеру в разі взаємодії суб'єктів публічної адміністрації та приватних осіб; закріплення правовими нормами; обов'язкова участь, з одного боку, специфічних суб'єктів – органів державної влади під час виконання своїх повноважень у межах наданого їм обсягу компетенції та недержавних фізичних або юридичних осіб – з іншого боку; наявність обслуговуючого характеру з обов'язковим відношенням до публічного управління; як наслідок взаємодії – досягнення певного результату (позитивного або негативного). До ознак електронної процедури слід додати ще й здійснення її у сфері публічного адміністрування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Належність послуг до адміністративних І.В. Клименко визначає за такими критеріями: повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом; послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень; послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб; результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо); надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів. Не адміністративними є послуги, які не пов'язані з прийняттям владних рішень (наприклад, дошкільне виховання, освітні й медичні послуги тощо) [1, с. 15].

У 2012 році була започаткована реформа у сфері адміністративних послуг шляхом прийняття Закону України «Про адміністративні послуги». Закон визначив поняття адміністративна послуга як 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].

З розвитком інформаційного суспільства й суспільних відносин виникає необхідність надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі. Це підвищить ефективність і прозорість роботи органів влади, органів місцевого самоврядування, а також покращить і спростить процес отримання таких послуг, виключить корупційні ризики.

Питання електронних послуг натеper є досить досліджуваним. В умовах формування та розвитку інформаційного суспільства А.А. Барікова визначає таку мету введення електронних адміністративних послуг:

- надавати послуги для населення в інтегрованому вигляді через мережу Інтернет (замість того, щоб відвідувати різні органи влади чи різні вебсторінки для отримання певного офіційного рішення, фізичні особи та юридичні особи можуть здійснювати всі операції в одному місці, доступ до якого є неперервним);

- подолати інформаційну нерівність (державна може створити нові технології доступнішими для менш забезпечених верств населення, а також організувати навчання користування комп'ютерами, насамперед для молоді й літніх людей);

- перебудувати взаємовідносини з населенням: замість того, щоб надавати однакові послуги всьому населенню, органи влади можуть використовувати нові інформаційні технології, щоб урахувати індивідуальність людей і надавати їм персоналізовані послуги;

- сприяти розвитку економіки (підвищення прозорості, відкритості, ефективності діяльності публічної адміністрації, створення спрощених процедур у взаємовідносинах між органами влади й бізнес-структурами забезпечить нові можливості для розвитку бізнесу загалом);

- розробляти розумні закони й розумну політику (інформаційне суспільство ставить перед законодавцем багато нових проблем – ідентифікація громадян і посвідчення їхньої особи, конфіденційність, захист даних. Державна повинна гнучко створювати нове законодавство, породжуючи довіру до всіх видів електронних операцій і зберігаючи рівновагу між необхідністю економічного розвитку й забезпечення конфіденційності інформації);

- сприяти розвитку демократичного суспільства з максимальною участю громадян (автоматизація діяльності органів влади врешті-решт може привести до виникнення «прямої демократії») [3].

І.О. Тищенко виділяє особливі ознаки електронних послуг, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, а саме: надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій; мають на меті максимальне покращення реалізації права виконання обов'язку; наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги; відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом усієї процедури [4, с. 19].

В.Л. Полярна й В.В. Рябець електронні послуги визначають таким чином: це послуги, що надаються за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, дозволяють реорганізувати роботу органів державної влади й досягати нової якості управління, дотримуючись регламентів обслуговування бізнесу й суспільства й підвищують результативність прийнятих рішень. Завдання електронних послуг: підвищення надійності й поліпшення діяльності систем обслуговування всіх сфер суспільного життя; забезпечення потрібною інформацією та послугами широких верств населення. Результатом практичного впровадження електронних послуг є забезпечення доступності, прозорості й зручного користування для всіх без винятку громадян [5, с. 14]. Автори виокремлюють такі основні принципи надання електронних послуг: надання електронних послуг повинно орієнтуватися не на потреби держави або окремої фізичної чи юридичної особи, а на інтереси всього суспільства з урахуванням особливостей і можливостей кожного громадянина; суспільство повинно корегувати надання електронних послуг правоохоронними структурами, виходячи із максимальної зацікавленості в тій чи іншій послугі; надання електронних послуг повинно базуватися на принципах доступності, гуманізму, законності, конфіденційності [5, с. 22].

Головними умовами забезпечення ефективної організації адміністративних електронних послуг, які визначив О.О. Берназюк, є:

- 1) наявність (доступність) і бажання отримувачів послуг отримувати відповідні послуги онлайн, належна інформатизація більшої частини населення держави;

2) належна оснащеність органів державної влади й місцевого самоврядування, інших суб'єктів надання адміністративних послуг інформаційно-комунікативними технологіями, програмним забезпеченням, що відповідає єдиним стандартам якості, має достатні технічні характеристики;

3) забезпечення безпеки зберігання персональних даних в інформаційно-телекомунікаційних системах надавачів адміністративних послуг, контроль за достовірністю інформації, що міститься в таких базах даних;

4) налагодження взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг, що передбачає доступ відповідних суб'єктів до баз даних, сумісність інформаційно-комунікаційних систем різних суб'єктів надання адміністративних послуг, що дає можливість для їх онлайн-взаємодії;

5) наявність відповідної законодавчої бази [6].

На основі вищезазначеного можна визначити основні засади успішного надання електронних адміністративних послуг:

1) застосування таких послуг найкраще вписується в ті сфери життєдіяльності, які тісно пов'язані з потребами розвитку суспільства;

2) державні службовці повинні бажати навчатися надання таких послуг і бути спроможні надати ці послуги; своєю чергою користувачі теж мають виявити бажання опанувати цифрове навчання для здійснення запиту на ту чи іншу електронну послугу;

3) має бути внутрішня співпраця між державними органами, щоб уникнути дублювання, забезпечити оперативність і задовольнити очікування користувачів;

4) також має бути й зовнішня співпраця державних органів із представниками бізнес-структур, громадських організацій для врахування інтересів користувачів, створення кращого доступу до електронних адміністративних послуг.

Натепер відповідно до Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні (далі – Концепція) до сфери публічних послуг віднесені послуги, що надаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами й організаціями, які належать до сфери їх управління. Електронна послуга в Концепції визначена як адміністративна й інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем. Відповідно до Концепції можна визначити основні особливості переведення адміністративної послуги в електронну:

– скорочення кількості документів, що вимагаються від суб'єкта звернення, шляхом запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкриття доступу до державних інформаційних ресурсів;

– скорочення кількості й спрощення етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги;

– запровадження електронних форм взаємодії суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг;

– визначення окремих етапів (процедур), що передбачені порядком надання адміністративної послуги, які можуть бути автоматизовані;

– скорочення строків виконання окремих етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги, і загального строку надання адміністративної послуги [7].

У 2019 році з'явилося Міністерство цифрової трансформації, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг. Отже, поступово відбувається перехід до цифрової держави, яка на перше місце ставить людину, її потреби й інтереси. Для цього був створений Єдиний державний портал електронних послуг «Дія» [8], функціонування якого регулюється Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року № 1137 [9].

Особливістю порталу «Дія» є те, що він є універсальною точкою доступу громадян і бізнесу до всіх електронних державних послуг за єдиними стандартами. Раніше більшість цих послуг були розкидані по різних порталах, тож знайти їх було досить проблематично [10]. Портал «Дія» розміщений у захищеному дата-центрі й відповідає світовим стандартам захисту від кіберзагроз. «Дія» зберігає мінімум інформації про своїх користувачів. Усі дані зберігаються в зашифрованому вигляді, щоб унеможливити їх перехоплення або викрадення.

Як видно з інформації, що міститься на єдиному вебпорталі органів виконавчої влади України, фізичні та юридичні особи мають можливість отримати такі електронні послуги: анулювання дозволу на виконання будівельних робіт; бронювання дозволів на міжнародні перевезення вантажів; верифікація водійського посвідчення; верифікація технічного паспорта; витяг про земельну ділянку; витяг про нормативну грошову оцінку; відкриття фізичної особи-підприємця (далі – ФОП); відновлення та обмін посвідчення водія; відомості про власника землі; внесення змін про ФОП; внесення змін у дозвіл на виконання будівельних робіт; декларація про відходи; декларація про готовність об'єкта до експлуатації на підставі будівельного паспорта; декларування зміни цін на товари; довідка з Реєстру застрахованих осіб; довідка про відсутність судимості; дозвіл на виконання будівельних робіт; дозвіл на водокористування; допомога по безробіттю; допомога при народженні дитини; «Малютко»; закриття ФОП; замовлення індивідуального номерного знака; запис до листа очікування вакцинації від COVID-19; інформація про осіб, що переглядали відомості про земельну ділянку; ліцензії з протипожежної діяльності; ліцензії на виробництво ліків; ліцензії на імпорт ліків; ліцензії на послуги з автоперевезень; ліцензії на продаж лікарських засобів; муніципальна няня; отримання дозволів на негабаритні перевезення; перевірка автоперевізника; перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту; підписання документів; повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будівельного паспорта; повідомлення про початок будівельних робіт СС1; повідомлення про початок підготовчих робіт; призначення належного користувача; протипожежна декларація; реєстрація місця проживання дитини; реєстрація Товариства з обмеженою відповідальністю (далі – ТОВ) на підставі модельного статуту; сертифікат про прийняття об'єкта в експлуатацію.

Згідно з дослідженням С.А. Чукут, І.В. Клименко, К.О. Линьова, до списку базових державних послуг у країнах Європейської співдружності для громадян входять: прибутковий податок, декларування; пошук роботи через служби зайнятості; соціальна допомога (допомога по безробіттю, допомога на дитину, відшкодування витрат на медичні послуги, оплата

навчання); персональні документи (паспорт, водійське посвідчення); реєстрація автомобіля (нового, б/у, імпортованого); подання заяв на будівництво; інформування поліції (наприклад, у випадку крадіжки); публічні бібліотеки (доступність каталогів, пошукові засоби); свідоцтва (про народження, шлюб); запит та надання; подання заяв на вступ до вищих навчальних закладів; інформування про зміну місця проживання; послуги, пов'язані з медициною (інтерактивні консультації, доступність медичних послуг у різних шпиталях, заявка на лікування в конкретному шпиталі тощо). До списку базових державних послуг для бізнесу в країнах Європейської співдружності за цим же дослідженням належать: соціальні відрахування на службовців; корпоративні податки, декларування; податок на додану вартість: декларування, повідомлення; реєстрація нової компанії; подання статистичних даних; митне декларування; одержання дозволів, пов'язаних з охороною навколишнього середовища; державні закупівлі [11].

Відповідно до даних Міністерства цифрової трансформації України найпоширенішою онлайн-послугою є відкриття ФОП – у 2020 році близько 40% підприємців відкривали ФОП онлайн [12]. Згідно з результатами дослідження серед також найпопулярніших цифрових послуг в Україні – отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою. Цими послугами скористалися 15% респондентів. Серед інших популярних е-послуг – ті, що стосуються особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто і так далі) – 12% і пенсійного забезпечення – 11% [13].

Як бачимо, процес трансформації адміністративних послуг в електронні за останній рік почав стрімко прискорюватись. Багато фахівців вважають, що серед основних чинників цього процесу стала «коронакриза». Пандемія COVID-19 створила так звану «нову реальність», коли тепер люди можуть ходити на роботу, не покидаючи дому, а це своєю чергою тягне за собою трансформацію сфери надання послуг громадянам і державних адміністративних процесів. Ця трансформація покладає на державу велику відповідальність за її впровадження. Адже від того, яким чином держава регулює процес переходу до електронних послуг, наскільки вона контролює цей процес, залежить успішність усього проєкту. У такому сенсі держава виступає гарантом злагодженого процесу надання послуги, гарантом конфіденційності й достовірності, гарантом неупередженості й вчасного надання результату.

Аналізуючи роботу порталу «Дія», можна визначити такі переваги переведення адміністративних послуг в електронну форму:

- 1) скорочено етапів надання електронної послуги (наприклад, процес реєстрації фізичних осіб-підприємців скорочено з 30 до 3 етапів);
- 2) спрощено процес отримання послуги;
- 3) скорочено витрати часу на отримання послуги;
- 4) ліквідовано корупційні схеми, пов'язані з їх наданням;
- 5) відсутність черг, бюрократії, транспортних витрат;
- 6) зручність для людей з особливими потребами й людей похилого віку, особливо в період пандемії;
- 7) мінімізація психологічного стресу від черг, бюрократії;
- 8) робота порталу у вихідні й святкові дні тощо.

Разом із тим існують і певні загальні проблеми в наданні електронних адміністративних послуг, характерні всім електронним системам надання послуг, як-от:

- 1) відсутність цифрових навичок і знань у суб'єктів застосування;
- 2) відсутність відповідних технічних гаджетів (смартфонів, комп'ютера, планшета тощо);
- 3) відсутність доступу до мережі Інтернет;
- 4) недовіра до онлайн-послуг;
- 5) невисокий рівень поінформованості про електронні послуги;
- 6) відсутність взаємозв'язку між сторонами, що унеможливає отримання консультації з приводу спірних чи суперечливих питань;
- 7) незрозумілість або ж складність у заповненні заявки на електронну адміністративну послугу (необхідність прикріпити електронну копію документа; електронний підпис тощо), що за відсутності спеціальних пристроїв (ксерокс, флешка) унеможливає подачу такої заявки;
- 8) відсутність «живого спілкування». Інколи особа, яка звертається до державних органів для отримання адміністративної послуги, також бажає отримати «додаткову консультацію» від працівника, яка досить часто не стосується змісту отримуваної послуги; інколи хочеться простої емпатії з боку не просто громадянина, а саме представника конкретного державного органу;
- 9) не завжди наявний простий і зрозумілий «інтерфейс».

Висновки. На підставі проведеного вище аналізу можна зробити такі висновки:

1. Електронною адміністративною послугою є послуга, яка нормативно закріплена, надається в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем органами державної влади, місцевого самоврядування, іншими суб'єктами надання адміністративних послуг. Як бачимо, все більше суспільних відносин переходить у цифровий формат, і електронні послуги не є винятком, все швидше й більше набувають широкого застосування. Перехід до цифрової держави в Україні покликаний забезпечити Єдиний державний портал електронних послуг «Дія», який є універсальною точкою доступу громадян і бізнесу до всіх електронних державних послуг за єдиними стандартами. Універсалізація електронних адміністративних послуг надає суспільним відносинам іншого «забарвлення», іншого «звучання», що змушує розвиватися суспільство в цілому. Крім цього, впроваджуючи електронні послуги, держава зобов'язана забезпечити безпеку всієї інформації, що проходить через електронні системи. Кожен суб'єкт, який забажає отримати адміністративну послугу онлайн, повинен бути впевненим, що держава гарантує його конфіденційність, а відносини, які виникають, будуть відомі тільки йому й відповідним державним органам, а не іншим суб'єктам чи засобам масової інформації.

2. Можна виокремити такі основні ознаки надання електронних адміністративних послуг:

- 1) надання послуг повинно орієнтуватися не на потреби держави та її органів, а на інтереси всього громадянського суспільства, враховуючи можливості й особливості кожного суб'єкта;
- 2) основними принципами надання таких послуг мають бути принципи доступності, гуманізму, законності, чіткість, простота, зрозумілість, конфіденційності;
- 3) забезпечення належного надання послуг повинно бути гарантовано державою;

4) реальна можливість вибору в суб'єкта отримати адміністративну послугу як в електронній формі, так і в паперовій.

3. З метою забезпечення ефективного й доступного надання населенню адміністративних послуг в електронній формі вважаємо за необхідне:

1) створити умови для навчання старшого населення отримувати державні послуги онлайн;

2) забезпечити безкоштовні зони для самообслуговування та навчання цифровим навичкам при відповідних державних органах та органах місцевого самоврядування, куди будь-який охочий громадянин може в будь-який час прийти, зайняти «комп'ютерне робоче місце», до нього підійде фахівець і надасть консультацію від моменту входу в систему до моменту виходу з неї;

3) розробити відповідні освітні програми із цифрової грамотності й ввести їх у навчальний процес як окрему практичну дисципліну, відмінну від інформатики;

4) обов'язково залишити можливість надання та отримання адміністративної послуги офлайн поряд з електронною послугою;

5) проводити інформаційну роз'яснювальну роботу з населенням з метою підвищення довіри до онлайн-послуг, оскільки не всі види адміністративних послуг можуть бути переведені в електронний формат, а також через те, що частина користувачів послуг надає перевагу персональному спілкуванню в процесі отримання послуги, тим більше, що в більшості країн світу основними каналами надання державних послуг залишається безпосереднє обслуговування громадян у центрах надання послуг і через телефон;

6) забезпечити доступ кожного до інтернету;

7) розробити й впроваджувати на загальнодержавному рівні «позитивний» імідж електронної адміністративної послуги, залучивши до такого процесу не тільки державні органи, а й громадські організації, засоби масової інформації тощо;

8) форми подачі заяв на отримання послуги спростити по максимуму, відповідно, розробити простий інтерфейс сервісу;

9) отримання електронної адміністративної послуги має бути добровільним волевиявленням суб'єкта, а не обов'язком. Тобто в суб'єктів має бути вибір, в якій формі отримати послугу.

Література:

1. Клименко І.В. Електронні послуги : навчальний посібник ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н.В. Грицяк. Київ : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
2. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 18.04.2021).
3. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування : монографія. Київ : Юрінком Інтер, 2016. 135 с.
4. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-твнутр. справ, 2017. 156 с.
5. Полярна В.Л., Рябець В.В. Європейські практики надання електронних послуг в правоохоронній діяльності та перспективи їх впровадження в Україні. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/02/Ryabets_Polyarna_Derzhavne-upravlinnya.pdf (дата звернення: 18.04.2021).
6. Берназюк О.О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Інформаційне право*. 2019.

№ 5. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/37.pdf> (дата звернення 18.04.2021).

7. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 18.04.2021).
8. Дія. Державні послуги онлайн : вебсайт. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 18.04.2021).
9. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 р. № 1137 / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.04.2021).
10. Мінцифри запустило портал державних послуг «Дія». *Урядовий портал* : вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-zapustilo-portal-derzhavnih-poslug-diya> (дата звернення: 18.04.2021).
11. Чукот С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. Електронний уряд : науково-практичний довідник. Київ, 2016. 85 с. URL: https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Elektronnij-uryad_nauk_prak-dovidnik_SChukot_Linov_Klimenko.pdf (дата звернення: 19.04.2021).
12. У Мінцифри розповіли, скільки ФОПів зареєстрували онлайн. *Новини* : вебсайт. URL: <https://dzi.gov.ua/press-centre/news/umintsyfyry-rozpovily-skilky-fopiv-zareyestruvaly-onlajn/> (дата звернення: 18.04.2021).
13. Кожен другий українець скористався щонайменше однією е-послугою протягом 2020 року – дослідження. *Урядовий портал* : вебсайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kozhen-drugij-ukrayinec-skoristavsya-shchonajmenshe-odniyeuy-e-poslugoju-protyagom-2020-roku-doslidzhennya> (дата звернення: 18.04.2021).

Kozhushko O. Problems and prospects of development of electronic administrative services in Ukraine

Summary. The article is devoted to the study of the legal nature of administrative electronic services, their essence, features and problems of implementation. An electronic administrative service is a service that is regulated, provided in electronic form by means of information, telecommunications, information and telecommunications systems by public authorities, local governments and other entities providing administrative services. The advantages and disadvantages related to the procedure of providing administrative electronic services to the population are identified. The following advantages of transferring administrative services to electronic form are established:

- 1) reduction of stages of providing electronic service;
 - 2) simplified the process of obtaining the service;
 - 3) reduced time spent on receiving the service;
 - 4) elimination of corruption schemes related to their provision;
 - 5) no queues, bureaucracy, transportation costs;
 - 6) convenience for people with disabilities and the elderly, especially during a pandemic;
 - 7) minimization of psychological stress from queues and bureaucracy;
 - 8) work of the portal on weekends and holidays, etc.
- Among the main shortcomings are the following:
- 1) lack of digital skills and knowledge of the subjects of application;
 - 2) lack of appropriate technical gadgets (smartphones, computer, tablet, etc.);
 - 3) lack of access to the Internet;
 - 4) distrust of online services;
 - 5) low level of awareness about electronic services;

6) lack of relationship between the parties, which makes it impossible to obtain advice on controversial or controversial issues;
7) lack of “live communication”.

To eliminate the identified shortcomings, the following recommendations are provided to ensure efficient and accessible provision of administrative services to the population in electronic form:

- 1) create conditions for teaching the elderly to receive public services online;
- 2) provide free areas for self-service and digital skills training at relevant state and local governments;

3) develop appropriate educational programs on digital literacy and introduce them into the educational process as a separate practical discipline other than computer science;

4) be sure to leave the possibility of providing and receiving administrative services offline along with the electronic service;

5) to carry out informational and explanatory work with the population in order to increase trust in online services;

6) provide everyone with access to the Internet.

Key words: administrative services, electronic services, administrative electronic services.