

*Туркова О. К.,  
аспірант кафедри адміністративного права та адміністративної діяльності  
Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*

## НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В ЕСТОНІЇ: АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

**Анотація.** У статті досліджено питання щодо надання електронних послуг в Естонській Республіці, досвід якої може бути корисним для України на шляху до європейської інтеграції. Проаналізовано пріоритетні напрями впровадження електронного урядування в країні Балтії. Запропоновано окремі шляхи забезпечення надання електронних адміністративних послуг в Україні.

**Ключові слова:** адміністративні послуги, електронні адміністративні послуги, електронне урядування, досвід Естонії.

**Постановка проблеми.** Кожна країна на шляху реформування прагне до вдосконалення більшості напрямів діяльності державних інститутів. Впровадження й розвиток електронного урядування є не тільки інструментом адміністративного спрощення, а й потужним євроінтеграційним чинником. Поштовхом до позитивних зрушень у цій сфері може стати дієва електронна взаємодія на всіх стадіях надання електронних адміністративних послуг фізичним та юридичним особам.

**Ступінь розробленості проблеми.** Незважаючи на те, що категорія «адміністративні послуги» є відносно новою для сучасної науки адміністративного права, на сьогодні існує значний обсяг праць вчених з цього напрямку: В. Авер'янова, І. Венедиктової, Є. Демського, І. Коліушка, В. Тимошука, В. Петьовки, І. Голосніченка, Ю. Шарова, Д. Сухініна, В. Циндрі, Є. Легези, Ю. Ільницької, С. Дембіцької тощо.

Запровадження можливостей електронного урядування в діяльність органів державної влади з надання адміністративних послуг є недостатньо розробленим напрямом наукових досліджень. Серед праць, в яких досліджувалась ця тематика, відомими є праці Є. Архипової, Н. Дмитренко, Н. Васильєвої, Л. Матвейчук, Ю. Абраменко, І. Чикаренко, Ю. Пивовара, О. Літвінова тощо.

**Метою статті** є дослідження питання надання електронних послуг в Естонії, яка зарекомендувала себе як успішний реформатор, шляхом аналізу механізмів реалізації та функціонування електронного урядування з виокремленням позитивного досвіду.

**Виклад основного матеріалу.** Естонська Республіка стала першою країною в світі, яка надала громадянам можливість обирати парламент через інтернет, провела перший в світі електронний перепис населення і першою запропонувала іноземцям отримати її цифрове громадянство. Невелика країна Балтії за два десятиліття після розпаду Радянського Союзу обігнала всю планету за якістю державних електронних послуг.

Ще у 1996 році естонський уряд створив Національний комітет з комп'ютеризації системи освіти для розробки програм інтеграції інформаційних технологій у роботу середніх навчальних закладів. Було виділено \$2,54 млн. на здійснення державного проекту «Стрибок тигра», націленого на надання максимального обсягу комп'ютерних знань, в першу чергу, молоді, що навчається. Вже через два роки за ступенем комп'ютеризації

шкіл Естонія вийшла на перше місце в Європі. На сьогоднішній день переважна більшість громадян працездатного віку володіє знаннями і навичками, необхідними для роботи з сучасними технологічними інструментами і системами, і вільно орієнтується в інформаційному просторі [1].

Наразі громадянам Естонії доступні такі електронні послуги, як електронні податки, електронне здоров'я, електронний банк, електронна школа та електронні вибори. На думку Є.О. Архипової та Н.О. Дмитренко, це демонструє активну фазу впровадження електронного урядування в цій країні. Більша частина населення настільки позитивно сприйняла концепцію електронного урядування, що традиційні форми ведення державних справ в Естонії назавжди відійшли в минуле. Адже кожна людина цінує свій вільний час, зручність отримання державних послуг та реалізації своїх прав, і саме реалізація Концепції електронної держави, яка дає можливість ведення справ через мережу Інтернет, дозволяє отримати ці переваги [2, с. 149].

Секретом успіху Естонії можна вважати те, що країна відмовилась від курсу на створення нових сайтів для старих державних структур. Натомість бюрократичний механізм з самого початку розробляли з думкою про майбутнє, відмовившись від паперового документообігу.

Важливу роль зіграла і зміна поколінь. На початку 1990-х років середній вік членів естонського уряду дорівнював 35 рокам. На початку століття більше половини державних службовців були молодші ніж 40 років. Зараз в уряді теж є молоді політики, такі як 35-річний «ІТ-міністр» Тааві Котка, який керує розвитком інформаційних технологій при Міністерстві економічного розвитку і комунікації.

Електронне урядування дедалі відчутніше вплітається у всі сфери життя естонських громадян, що супроводжується постійним розширенням спектру електронних послуг. Так, взято курс на створення різноманітних мобільних додатків, що також позитивно впливає на розвиток Естонії та закріплення її на топових позиціях рейтингів з різних аспектів впровадження електронного урядування [2, с. 149].

Розвиток електронного урядування в Естонії розпочався із перших кроків становлення незалежної країни. Естонія першою з республік колишнього СРСР подолала трансформаційний спад і в 1994 році стала на шлях економічного зростання. Ключовими складовими перетворень були глибока мікроекономічна лібералізація, радикальна валютна реформа і грошова приватизація. Здійснені Урядом заходи з лібералізації цін і підписання низки угод з Європейським Союзом дозволили республіці отримати право користуватися свободою торгівлі нарівні з європейськими країнами. Все це дозволило не лише швидко подолати дефіцит товарів і послуг (характерний для соціалізму), а й перетворити Естонію в державу з найменшим рівнем корупції серед усіх пострадянських республік [3].

Пріоритетним напрямом у ліквідуванні бюрократичної паперової тяганини, яка вимагала від громадян спілкування з

великою кількістю відомств, стало впровадження державного проекту «Електронна Естонія». Це потребувало уніфікації численних реєстрів і формування централізованої інформаційної бази, впровадження принципу «єдиного вікна», за якого всі послуги населенню надавалися за допомогою автоматизованих центрів обслуговування.

У результаті здійснених заходів органи влади отримали електронний інструмент обслуговування населення (без відвідування відповідних закладів), за якого швидкість задоволення потреб громадян зросла у декілька разів.

Починаючи з 2000 року уряд Естонії перейшов на електронний формат документообігу, при цьому впровадження комунікаційної мережі між урядовими інституціями розпочиналось ще у 1998 р. У 2011 р. почала працювати система X-tee, яка вирішила проблему стандартизації протоколу обміну різними реєстрами даних, базами даних та інформаційними системами. Усі урядові дані подаються в цифровому форматі, і під час введення нової інформації відбувається одноразовий запис даних, забезпечується законодавча база та юридичне значення даних. Упровадження системи дало право посадовцям, юридичним та фізичним особам користуватися інформацією національних баз даних через мережу Інтернет у мережах їх ступеня доступу. Координує розвиток даного напрямку Міністерство економіки і комунікацій Естонії.

Насьогодні в е-Естонії працюють:

- е-кабінет – забезпечує ведення засідань уряду завдяки електронній системі, щоденні зміни стану бюджету можна бачити в реальному часі;
- е-вибори – процедура голосування здійснюється через мережу Інтернет;
- е-податковий департамент – єдине середовище для надання та контролю податкових і митних декларацій;
- eRIK – центр реєстрів та інформаційних систем;
- е-комерційний реєстр – різні послуги для юридичних осіб, у тому числі: портал підприємця, реєстрація підприємств, зміна даних, звітність;
- е-кадастрова книга – реєстрація і контроль даних про земельні ділянки;
- е-справа – судова документація і діловодство;
- е-нотаріус – нотаріальні послуги, документація, діловодство та звітність нотаріусів перед державою;
- е-право – міжміністерське середовище для діловодства й узгодження законопроектів (охоплює всі етапи від розробки законопроектів до подання їх до уряду);
- е-поліція – (дорожні штрафи) – автоматична реєстрація факту порушення, розсилка рішення про призначення штрафу електронною поштою;
- е-школа – підключені всі школи, реалізований повноформатний шкільний щоденник, який включає зв'язок батьків – школа, розклад уроків, домашнє завдання, оцінки; існує зв'язок з іншими інформаційними системами;
- е-депозитарій – центральний реєстр цінних паперів і управління портфелями для фізичних (юридичних) осіб, акціонерні книги всіх акціонерних товариств Естонії;
- е-пенсія – повне самообслуговування фізичних осіб: заява, вибір та управління фондами, різні звітність;
- е-рахунки – єдиний портал, інтегрований з іншими середовищами, де підприємства розміщують рахунки постачальників і покупців послуг та їх історію;
- е-квітанція – єдиний портал забезпечує зв'язок з банками та продавцями;

– ID-білет – продаж квитків (загальний транспорт, міські музеї, басейн, кораблі та ін., роль квитка виконує ID-картка) [4, с. 165].

У процесі створення перебуває електронна система з реєстрації шлюбів та оформлення розлучення.

Щоб побудувати функціональний електронний уряд, насамперед, необхідно відрізнити одного громадянина від іншого. В Естонії це робиться за допомогою універсальної ID-картки як обов'язкового ідентифікаційного документа кожного громадянина. Її використовують, щоб авторизуватися на сайтах банків, державних організацій і лікарень – в цілому можна скористатися чотирма тисячами різних сервісів – від покупки ліцензії на рибну ловлю до оплати проїзду в громадському транспорті. Щоб люди могли взаємодіяти з державою і між собою, у 2000 році уряд дозволив підписувати цифровими підписами будь-які документи. З тих пір естонці залишили майже 200 мільйонів віртуальних автографів.

Кожна ID-картка має чіп, у якого два «ключа»: один дозволяє підписувати документи, а інший – заходити на сайти. Для цього необхідно вставити картку в спеціальний рідер і підключити його до комп'ютера. З поширенням смартфонів і мобільного інтернету чіпи почали інтегрувати прямо в SIM-карти. ID-карта має високий ступінь захисту, оскільки містить PIN-код, який дозволяє використовувати її в багатьох web-системах. Захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється кількома різними законами. Використання баз даних державної установи постійно відстежується і фіксується спеціальним чином.

**Висновки.** В процесі створення системи е-уряду в Україні слід врахувати найращі світові моделі. Указане питання має стати одним з пріоритетних напрямів розвитку нашої держави.

Досвід Естонії підтверджує, що серед умов ефективного впровадження та розвитку електронного урядування в державі слід виділити такі: зміна свідомості населення на позитивне сприйняття інновацій, мотивування громадян до використання переваг ІКТ, спрощена ідентифікація громадян, ефективна система захисту персональних даних, стабільні інвестиції тощо.

Забезпечення надання електронних адміністративних послуг в Україні має здійснюватися через ефективне правове регулювання, створення інфраструктури надання таких послуг, встановлення однакової юридичної сили результатів надання адміністративних послуг в паперовій та електронних формах та, найголовніше, приділення значної уваги процедурним аспектам надання адміністративних послуг на законодавчому рівні.

#### Література:

1. Е-уряд – інструмент демократії // Всеукраїнське періодичне видання журнал «Зроблено в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу : <http://www.madein.dp.ua/view.aspx?type=ja&lang=1&jaid=710>.
2. Архипова Є.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні / Є.О. Архипова, Н.О. Дмитренко // Молодий вчений. – 2015. – № 11. – С. 148–152.
3. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню / Н.В. Васильєва // Державне управління: удосконалення та розвиток – 2013. – № 11. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=650>.
4. Матвейчук Л. Е-урядування країн Балтії: досвід для України / Л. Матвейчук // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2015. – № 2. – С. 159–168.

**Туркова О. К. Предоставление электронных услуг в Эстонии: административно-правовой аспект**

**Аннотация.** В статье исследован вопрос о предоставлении электронных услуг в Эстонской Республике, опыт которой может быть полезным для Украины на пути к европейской интеграции. Проанализированы приоритетные направления внедрения электронного правительства в стране Балтии. Предложены отдельные пути обеспечения предоставления электронных административных услуг в Украине.

**Ключевые слова:** административные услуги, электронные административные услуги, электронное правительство, опыт Эстонии.

**Turkova O. Electronic services delivery in Estonia: the administrative and legal aspects**

**Summary.** The article deals with the questions of electronic services delivery in the Republic of Estonia, whose experience may be useful for Ukraine on its way to European integration. The article touches upon the issue of priority areas of implementation of e-governance in the Republic of Estonia. The article gives an analysis of the main ways of ensuring the electronic administrative services delivery in Ukraine.

**Key words:** administrative services, electronic administrative services, e-government, the Estonian experience.