Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: "Юридичні науки"
№ 3 (31), 2021

УДК 07:35.076.13

Марія Сливка
Національний університет "Львівська політехніка",
Навчально-науковий інститут права,
психології та інноваційної освіти,
кандидат юридичних наук,
асистент кафедри адміністративного та інформаційного права
Анатстасія Гінда
Національний університет "Львівська політехніка",
Навчально-науковий інститут права,
психології та інноваційної освіти,
студентка

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

http: //doi.org/10.23939/law2021.31.195

© Сливка М., Гінда А. 2021

У статті досліджено особливості правового регулювання надання електронних адміністративних послуг. Зауважено, що одним із компонентів розвитку інформаційного суспільства є електронне врядування – це новий формат організації органів державної влади, яке створює необхідні умови для підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності цих органів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що повинне налаштовуватись на потреби громадянина.

Для повноцінного функціонування вебсайтів органів влади за концепцією "електронного уряду" існує необхідність надання електронних адміністративних послуг. Проте, на цьому етапі, вебсайти органів влади містять здебільшого інформаційний характер, де є можливість отримання тільки деяких зразків та копій документів. Це не до кінця забезпечує надання адміністративних послуг в режимі онлайн. До того ж сучасні умови, зокрема період карантину, у зв'язку із поширенням хвороби COVID-19, вимагають від уряду надання адміністративних послуг саме за допомогою електронних технологій.

Підкреслено, що наша держава знаходиться на етапі становлення розвитку електронних адміністративних послуг, що потребують подальшої модернізації та врахування досвіду окремих зарубіжних держав. Реалізація отримання адміністративних послуг онлайн підвищить довіру населення до державних органів та сприятиме підвищенню якості послуг. Проте, на цей процес негативно впливає відсутність єдиної стратегії та системи, недосконалості нормативно-правової бази щодо впровадження е-послуг. Адже різні органи влади використовують неоднакові підходи до реалізації цього питання, пов'язаними з правовими, технічними та фінансовими аспектами. Тому, враховуючи європейський досвід, необхідно створити одну інтегровану систему надання електронних адміністративних послуг, а також орган державної влади, який буде здійснювати контроль за забезпеченням діяльності надання таких послуг.

Ключові слова: електронні послуги, адміністративні послуги, єдиний державний портал адміністративних послуг, електронне урядування.

Постановка проблеми. Для успішного розвитку інформаційного суспільства та нашої держави загалом, кожній особі необхідний доступ до інформації та отримання певних видів електронних послуг, зокрема адміністративних.

Одним із компонентів розвитку інформаційного суспільства є електронне урядування – це новий формат організації органів державної влади, яке створює необхідні умови для підвищення ефективності, прозорості, відкритості діяльності цих органів з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що повинне налаштовуватись на потреби громадянина.

Для повноцінного функціонування вебсайтів органів влади за концепцією "електронного уряду" існує необхідність надання електронних адміністративних послуг. Проте, на цьому етапі, вебсайти органів влади містять здебільшого інформаційний характер, де є можливість отримання тільки деяких зразків та копій документів. Це не до кінця забезпечує надання адміністративних послуг в режимі онлайн. До того ж сучасні умови, зокрема період карантину, у зв'язку із поширенням хвороби COVID-19, вимагають від уряду надання адміністративних послуг саме за допомогою електронних технологій.

Метою статті є аналіз сучасного стану надання електронних адміністративних послуг, а також висвітлення шляхів удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні з огляду на позитивний досвід зарубіжних країн.

Аналіз дослідження проблеми. Окремі аспекти надання електронних адміністративних послуг досліджували такі науковці, як І. Клименко, О. Буханевич, О. Харитонова, В. Авер'янов, О. Карпенко, А. Ішханян, Я. Коженко, В. Кохан, М. Репецька, В. Кузнєцов та інші.

Виклад основного матеріалу. Стаття 1 Закону України "Про адміністративні послуги" зазначає, що 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 [1].

У Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні зауважено, що електронна послуга – це послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій [2]. Проте, у ст. 1 Закону України "Про електронні довірчі послуги" поняття "електронна послуга" сформульоване як будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [3].

Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні" електронна послуга – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [4].

Вчений І. В. Клименко зауважує, що електронна державна послуга – це нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, представникам підприємств, організацій або іншим державним органам [5]. На нашу думку, електронні адміністративні послуги – це адміністративні послуги, де суб'єкт звернення (фізична чи юридична особа) подає в електронній формі заяву щодо надання певної послуги та отримує інформацію про неї через офіційні веб-портали.

Отже, зміст цього поняття відрізняється у різних нормативно-правових актах. Адже, електронною є не лише адміністративна, а будь-яка інша послуга, яка надається із застосуванням інформаційних технологій та їх носіїв. Варто чітко закріпити у законі та розмежувати поняття "електронної послуги" та "електронної адміністративної послуги".

На сьогодні в Україні електронні послуги запроваджено на різних порталах органів влади, з різними інтерфейсами, стандартами та засобами е-ідентифікації, що є незручним для громадян. Крім того, не було проведено належного перепроєктування послуг при їх автоматизації та не

забезпечено достатньої зручності. Відсутній єдиний підхід до запровадження е-послуг, а також недоступність деяких послуг через смартфон [6].

Безумовно, надання якісних та зрозумілих електронних адміністративних послуг має значну кількість переваг:

- скорочення випадків зловживання своїм становищем службовими особами;
- зменшення затрати часу на подання документів та написання заяв;
- швидкий доступ до актуальної інформації щодо необхідної адміністративної послуги;
- забезпечення умов для розвитку бізнесу;
- відсутність спілкування зі службовою особою та перебування у відповідних державних органах, оскільки в період карантину це є актуальним та зменшує кількість інфікованих осіб;
- прозорість та швидкість оплати адміністративних послуг.

На цьому етапі створено декілька порталів з надання електронних адміністративних послуг. Наприклад, один із них – Єдиний державний портал адміністративних послуг, що був створений у тестовому режимі в 2016 році Міністерством економічного розвитку та торгівлі. Адже відповідно до ст. 9 Закону України "Про адміністративні послуги", де зазначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [1].

Цілями проєкту Порталу стало впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг, функціональних елементів.

Основними функціями Порталу є забезпечення:

1) доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги та про суб'єктів надання адміністративних послуг;

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

3) можливість подання електронного звернення заяви в електронному вигляді, здійснення суб'єктами звернення оплати за надання таких послуг [4].

Проте, Єдиний державний портал адміністративних послуг не передбачає одну з основних функцій порталу – необхідність проведення інтерактивного спостереження за процесом реалізації послуги на всіх етапах її виконання, надання статистики звернень користувача за визначений період часу, не передбачає можливість здійснення контролю за термінами надання адміністративних послуг, немає інформування про готовий результат адміністративної послуги [7].

Удосконалення цього Порталу повинно відбуватись в напрямку збільшення переліку адміністративних послуг, які надаються в онлайн режимі, він повинен забезпечувати громадян тими послугами, які для них є найбільш затребуваними.

Окрім того, у 2019 році було започатковано, а 6 лютого 2020 року запущено мобільний застосунок Дія – доступ громадян до цифрових документів. На цьому етапі це найбільш популярний веб-портал з надання електронних послуг, де мобільним додатком користуються вже 6 млн громадян.

У мобільному додатку доступні такі документи:

– цифровий паспорт громадянина України у формі ID-картки та цифровий паспорт громадянина України для виїзду за кордон (1 країна у світі);

– цифрове водійське посвідчення (10 країна у світі) та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу та обов'язків поліс страхування на авто;

– цифровий студентський квиток;

– можливість отримання нотифікацій [6].

Також створено та запущено Єдиний державний веб-портал електронних послуг – Портал "Дія" (diia.gov.ua). На Порталі Дія кожен громадянин може отримати електронні послуги та інформацію про себе з державних електронних інформаційних ресурсів. На Порталі Дія доступно 33 електронні послуги. Зокрема, послуга з реєстрації бізнесу – найшвидша у світі. У кабінеті громадянина можна отримати інформацію з 5 реєстрів:

- єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
- єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ;
- державний земельний кадастр;
- державний реєстр обтяжень рухомого майна [6].

Окрім того, через Портал "Дія" передбачена можливість проведення моніторингу та оцінювання якості послуг, які надають з використанням веб-порталу у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо. Також можна здійснювати перевірку дійсності цифрових документів та одержувати онлайн підтримку щодо необхідних питань з надання послуг.

Проте, застосування вебпорталу "Дія" створює низку правових ризиків та колізій, тому що робота цього порталу до кінця законодавчо не врегульована та може створювати непередбачені правові інциденти. Адже, спостерігається неузгодженість численних правових норм та нормативно-правових актів, що регулюють сфери інформаційних технологій, зокрема надання електронних адміністративних послуг. Наприклад, уведення так званих "електронних паспортів та посвідчень" виявило низку правових прогалин. Застосування "електронних паспортів" регламентоване лише постановою Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 р. № 278 "Про реалізацію експериментального проєкту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України, у формі картки, та відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон" [8]. Тому існує нагальна потреба об'єднання сучасних правових норм та розроблення й застосування єдиного понятійного апарату.

Нововведенням є введення електронного цифрового підпису. Закон України "Про електронні довірчі послуги" дає можливість запровадити сучасні методи ідентифікації особи. Завдяки електронному цифровому підпису можна підписувати електронні документи чи користуватись е-послугами. Національний банк затвердив порядок функціонування Єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID. Зауважимо, що це позитивна практика для України.

Варто зазначити, що над Реформою розвитку електронних послуг в Україні далі працюють: Міністерство цифрової трансформації за підтримки проєкту "Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах / TAPAS", Програми EGAP, що фінансується Швейцарською агенцією з розвитку та співробітництва та реалізується Фондом Східна Європа, проєкту USAID "ВзаємоДія!" та проєкту EGOV4UKRAINE [6].

Тобто, надання електронних адміністративних послуг створює можливості для удосконалення виконання державних функцій та надання адміністративних послуг, також знижує затрати, скорочує час прийняття рішень, забезпечує їхню велику інформаційну обґрунтованість, але потребує найскорішого законодавчого врегулювання.

Одним із чинників, який також суттєво знижує ефективність цифрових публічних сервісів в Україні є їх розмежування між різними суб'єктами публічної адміністрації, адже на початку 2020 року існувало більше 9 різних публічних сервісів з надання електронних адміністративних послуг. Зокрема, це Портал державних послуг, Електронні сервіси Кабінету Міністрів України,

Електронні сервіси ЦНАПу, Веб-портал "Дія", Електронні послуги Міністерства внутрішніх справ України тощо.

Тому об'єднання електронних адміністративних сервісів в одній онлайн-платформі, яка взаємодіє з громадянами та бізнесом, є одним із етапів реалізації концепції цифрової держави, яка відповідає правилам та стандартам розвитку єдиного цифрового простору Європейського співтовариства.

ООН провело дослідження розвитку електронного врядування, яке показало, що в країнах, які мають значний прогрес у розвитку електронних послуг, розвиток інформаційних та комунікаційних технологій, ці сфери входять до числа національних пріоритетів, а стратегія впровадження електронних послуг включена в національні плани розвитку. Зазвичай в таких країнах утворено державний орган, відповідальний за розвиток електронного врядування, призначено посадову особу, яка координує впровадження електронних послуг на національному рівні, виділяються значні фінансові кошти на розвиток електронних послуг. Проте, розвиток електронних адміністративних послуг в Україні має несистемний характер [9].

Зрілість "електронного уряду" в державах визначається E-Government Development Index (EGDI) – комплексним індексом, що включає такі компоненти:

1. Індекс онлайн сервісів – визначає розвиненість веб-послуг електронного уряду, який включає в себе такі компоненти: доступ до інформації про послуги, можливість отримати послугу онлайн та доступ з допомогою мобільних додатків.

2. Індекс телекомунікаційної інфраструктури – оцінює забезпеченість громадян засобами інформаційно-комунікаційних технологій, розвиток цих засобів у країні відповідно до новітніх розробок та розвитку прогресивних країн світу.

3. Індекс людського капіталу – показує, рівень освіти у громадян, їхню здатність до користування інформаційними послугами [10].

За даними E-Government Development Index (EGDI), електронне урядування в Україні у 2020 році посідає 69 місце із 193. Тобто, у світових рейтингах Україна посідає середні позиції. Лідерами ж залишаються Франція, Данія, Фінляндія, Нідерланди, Японія, Великобританія, США, Катар та Норвегія.

Франція має найдавнішу історію побудови сервісної складової електронного уряду у всій Європі. Це почалося з мережі терміналів Minitel у 1984 році, які дозволяли оплачувати рахунки, давали доступ до деяких публічних сервісів, виконували роль телефонного довідника. У 2014-му ця країна стала першою і єдиною в світі, де рівень переведення публічних послуг у режим онлайн становив 100 %. Зараз країна також вивчає варіанти переходу на безкоштовні альтернативи існуючих сервісів та інші способи економії [11].

Досвід Естонії свідчить, що успішному запровадженню е-послуг сприяють: політична воля перших осіб держави; належна законодавча підтримка; упровадження ефективних та зручних для населення засобів електронної ідентифікації; забезпечення захисту інформації у процесі надання електронних послуг; ефективна взаємодія держави та ІТ-бізнесу у процесі реалізації організаційних, технічних рішень, електронних послуг [12].

Громадяни Німеччини мають доступ до 1,2 тис. онлайн-послуг державних установ. Зокрема всі громадяни можуть через мережу Інтернет заповнити податкову декларацію, продовжити дію водійського посвідчення або паспорта тощо. У межах програми також передбачається обладнати 181 відділення Національної служби зайнятості пунктами безкоштовного доступу в Інтернет для безробітних, котрі зможуть скористатися ними для надсилання своїх резюме і пошуку вакансій [11].

Отже, проаналізувавши досвід Європейського Союзу, можна зазначити, що більшість адміністративних послуг надаються в режимі онлайн через єдиний державний веб-портал зі зручним й зрозумілим інтерфейсом та органом, який контролює цю діяльність.

В Україні існують певні проблеми функціонування електронних адміністративних послуг, до яких дослідники зараховують:

1. Недостатність нормативно-правової бази, що регулює сферу надання електронних послуг.
2. Недосконалість чинного законодавства про електронний документообіг та електронний цифровий підпис.
3. Неврегульованість питання електронної ідентифікації.
4. Невизначені правові умови захисту персональних даних у процесі надання електронних адміністративних послуг.
5. Відсутність єдиної стратегії впровадження електронних адміністративних послуг [13].

Для удосконалення та вирішення проблем щодо надання електронних адміністративних послуг необхідно:

- впорядкувати нормативно-правову базу, яка регулює процес надання електронних адміністративних послуг.
- інтегрувати діяльність органів державної влади, місцевого самоврядування та громадян;
- формування єдиної політики у сфері надання е-послуг;
- максимально інформувати населення щодо впровадження е-послуг;
- запровадити електронні адміністративні інструкції та регламенти;
- забезпечити навчання державних службовців у цій сфері;
- створити програму розвитку електронного урядування на найближчі роки.

Процес надання адміністративних послуг через використання модерних інформаційних технологій сприяє розвитку відкритого та прозорого державного управління. Це дозволить кожному громадянину, юридичній особі, бізнесу та органам влади значно скоротити фінансові та часові
витрати. Незважаючи на високу популярність е-послуг в світі, досі існують відмінності між різними державами у підходах до впровадження електронного урядування у свою діяльність. Україна повинна виробити Єдину стратегію впровадження адміністративних е-послуг, де буде зазначена цільова модель надання цих послуг, вичерпні вимоги до порядку їх використання та контролю.

Висновок. Отже, сьогодні Україна знаходиться на етапі становлення розвитку електронних адміністративних послуг, що потребують подальшої модернізації та врахування досвіду окремих зарубіжних держав. Реалізація отримання адміністративних послуг онлайн підвищить довіру населення до державних органів та сприятиме підвищенню якості послуг. Проте, на цей процес негативно впливає відсутність єдиної стратегії та системи, недосконалості нормативно-правової бази щодо впровадження е-послуг. Адже різні органи влади використовують неоднакові підходи до реалізації цього питання, пов’язані з правовими, технічними та фінансовими аспектами. Тому, враховуючи європейський досвід, необхідно створити одну інтегровану систему надання електронних адміністративних послуг та орган державної влади, який буде здійснювати контроль за забезпеченням діяльності надання таких послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про адміністративні послуги Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2012. № 32. Ст. 409.
2. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.03.2013 р. № 386-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text.
3. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 400.
4. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5.

5. Клименко І. В. (2006) Технології електронного урядування: навч. посібник. К: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби. 192 с.

6. Реформа розвитку електронних послуг 2019. *Кабінет Міністрів України*. URL: https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug.

7. Соломко Ю. І. (2020) Механізми надання адміністративних послуг засобами електронного урядування : дис. … канд. наук: канд. наук з держ. управ. Національний університет цивільного захисту України, Х., 224 с.

8. Про реалізацію експериментального проєкту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України, у формі картки, та відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон: постанова Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 р. № 278. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5.

9. Джига Т. (2015) Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні: проблеми і перспективи. *Актуальні проблеми державного управління*. Вип. 2. С. 76–79.

10. Кохан В. П., Єгорова-Луценко Т. П. (2018) Стан розвитку електронних адміністративних послуг: огляд впровадження на державному рівні. *Право та інноваційне суспільство*. № 2 (11). С. 37–48. URL: http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2018/12/Kokhan_Egorova-Lutcenko11.pdf.

11. Матвійчук Р. М., Кандзюба С. П. Електронні послуги. К. : ФОП Москаленко О. М., 2017. 245 с.

12. Смазна Т. М. (2020) Мобільні ресурси адміністративних послуг в Україні. *Наше право*. № 3. С. 61–64 URL: https://core.ac.uk/download/pdf/355159957.pdf.

13. Буханевич О. М. (2015) Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія Юридичні науки. Вип. 3. Т. 2. С. 57–60.

REFERENCES

1. ***Pro administraty`vni poslugy`*** Zakon Ukrayiny` vid 06.09.2012 r. # 5203-VI. Vidomosti Verhovnoyi Rady` Ukrayiny`. 2012. # 32. St. 409.

2. ***Pro shvalennya Strategiyi rozvy`tku informacijnogo suspil`stva v Ukrayini*** : Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny` vid 15. 03. 2013 r. #386-r. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text.

3. ***Pro elektronni dovirchi poslugy`*** : Zakon Ukrayiny` vid 05.10.2017 r. # 2155-VIII. Vidomosti Verxovnoyi Rady` Ukrayiny`. 2017. # 45. St. 400.

4. ***Pro shvalennya Koncepciyi rozvy`tku sy`stemy` elektronny`h poslug v Ukrayini*** : Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny` vid 16.11.2016 r. # 918-r. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5.

5. Kly`menko I. V. (2006) ***Tehnologiyi elektronnogo uryaduvannya*****:** navch. posibny`k [E-government technologies]. K: Centr spry`yannya insty`tucijnomu rozvy`tku derzhavnoyi sluzhby`. 192 p.

6. ***Reforma rozvy`tku elektronny`h poslug*** 2019. Kabinet Ministriv Ukrayiny`. URL: https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug.

7. Solomko Yu. I. (2020) ***Mehanizmy` nadannya administraty`vny`h poslug zasobamy` elektronnogo uryaduvannya*** [Mechanisms for providing administrative services by e-government]: dy`s. … kand. nauk: k. n. z derzh. uprav. Nacional`ny`j universy`tet cy`vil`nogo zahy`stu Ukrayiny`, Harkiv, 224 p.

8. ***Pro realizaciyu ekspery`mental`nogo proyektu shhodo zastosuvannya vidobrazhennya v elektronnomu vy`glyadi informaciyi, shho misty`t`sya u pasporti gromadyany`na Ukrayiny`, u formi kartky`, ta vidobrazhennya v elektronnomu vy`glyadi informaciyi, shho misty`t`sya u pasporti gromadyany`na Ukrayiny` dlya vy`yizdu za kordon***: postanova Kabinetu Ministriv Ukrayiny` vid 15 kvitnya 2020 r. # 278. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5.

9. Dzhy`ga T. (2015) ***Vprovadzhennya elektronny`h administraty`vny`h poslug v Ukrayini: problemy` i perspekty`vy`*** [Introduction of electronic administrative services in Ukraine: problems and prospects]. Aktual`ni problemy` derzhavnogo upravlinnya. Vy`p. 2. P. 76–79.

10. Kokhan V. P., Yegorova-Lucenko T. P. (2018) ***Stan rozvy`tku elektronny`h administraty`vny`h poslug: oglyad vprovadzhennya na derzhavnomu rivni*** [The state of development of electronic administrative services: a review of implementation at the state level]. Pravo ta innovacijne suspil`stvo. # 2 (11). S. 37–48. URL: http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2018/12/Kokhan_Egorova-Lutcenko11.pdf.

11. Matvijchuk R. M., Kandzyuba S. P. ***Elektronni poslugy`*** [Electronic services]. K. : FOP Moskalenko O. M., 2017. 245 p.

12. Smazna T. M. (2020) ***Mobil`ni resursy` administraty`vny`h poslug v Ukrayini*** [Mobile resources of administrative services in Ukraine]. Nashe pravo. #3. P. 61–64 URL: https://core.ac.uk/download/pdf/355159957.pdf.

13. Bukhanevy`ch O. M. (2015) ***Problemy` vprovadzhennya elektronny`h administraty`vny`h poslug v Ukrayini*** [Problems of introduction of electronic administrative services in Ukraine]. Naukovy`j visny`k Hersons`kogo derzhavnogo universy`tetu. Seriya Yury`dy`chni nauky`. Vy`p. 3. T. 2. P. 57–60.

Дата надходження: 24.06.2021 р.

Maria Slivka
Lviv Polytechnic National University,
Educational and Scientific Institute of Law,
Psychology and Innovative Education,
Doctor of Law,
Assistant of the Department of Administrative and Information Law
Anastasia Ginda
Lviv Polytechnic National University,
Educational and Scientific Institute of Law,
Psychology and innovative education,
student

LEGAL REGULATION OF PROVISION OF ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES

The article examines the features of the legal regulation of electronic administrative services. It is noted that one of the components of information society development is e-government – a new format of organization of public authorities, which creates the necessary conditions to increase efficiency, transparency, openness of these bodies using information and communication technologies, which should be tailored to the needs of citizens.

For the full functioning of government websites according to the concept of "e-government" there is a need to provide electronic administrative services. However, at this stage, the websites of the authorities are mostly informative, where it is possible to obtain only some samples and copies of documents. This does not fully ensure the provision of administrative services online. In addition, current conditions, including the quarantine period for COVID-19, require the government to provide administrative services using electronic technology.

It is emphasized that our state is at the stage of formation of electronic administrative services, which require further modernization and taking into account the experience of some foreign countries. Implementation of receiving administrative services online will increase public confidence in government agencies and help improve the quality of services. However, this process is negatively affected by the lack of a unified strategy and system, the imperfection of the regulatory framework for the implementation of e-services. After all, different authorities use different approaches to the implementation of this issue, related to legal, technical and financial aspects. Therefore, taking into account the European experience, it is necessary to create an integrated system of providing electronic administrative services, as well as to create a public authority that will monitor the provision of such services.

Key words: electronic services, administrative services, single state portal of administrative services, e-government.