

**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФОРМАЦІЙНО-
КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: «ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ В ДЕРЖАВНОМУ
УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ»**

на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітньо-професійної програми Управління інформаційно-комунікаційною діяльністю

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ Дмитро ТИМОФІЄВ

Виконав: здобувач вищої освіти
групи ДЗДМ-61
Дмитро ТИМОФІЄВ

Керівник: Володимир ДАНИЛЕНКО, к.філол.н., доц.
Рецензент: Світлана СТЕЖКО, к.філол.н., доц.

Київ 2024

ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
Навчально-науковий інститут менеджменту та підприємництва
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

рівень вищої освіти другий «Магістр»
спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
освітня програма: Інформаційна аналітика та зв'язки з громадськістю
форма навчання: денна

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри документознавства
_____ Тетяна СИДОРЕНКО
« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Тимофієва Дмитра Сергійовича

1. Тема роботи: «Електронні послуги в державному управлінні України».
Керівник кваліфікаційної роботи: Володимир ДАНИЛЕНКО, к.філол.н., доц.
каф., затверджені наказом Державного університету інформаційно-
комунікаційних технологій від «15» жовтня 2024 року № 320.
2. Строк подання студентом роботи: 15 грудня 2024 р.
3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи:
Метою роботи є теоретичне обґрунтування процедур запровадження
електронних послуг для запобігання корупції в органах публічної влади.
Об'єктом дослідження: електронна демократія в Україні.
Предмет дослідження: електронні послуги в органах державної влади.
4. Перелік питань, які потрібно розробити:
 1. Основи електронних послуг.
 2. Технології електронних петицій та сервісу «Дія».
 3. Тенденції розвитку цифрового сервісу в Україні.
 5. Перелік ілюстративного матеріалу: презентація.
6. Дата видачі завдання: «07» вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Визначення тематики, вибір наукового керівника, уточнення теми	09.09.2024	виконано
2.	Розроблення та складання плану кваліфікаційної магістерської роботи	17.09.2024	виконано
3.	Підготовка 1 розділу	08.10.2024	виконано
4.	Підготовка 2 розділу	29.10.2024	виконано
5.	Підготовка 3 розділу	22.11.2024	виконано
6.	Висновки	29.11.2024	виконано
7.	Підготовка остаточного варіанту роботи	12.12.2024	виконано
8.	Написання відгуку науковим керівником	13.12.2024	виконано
9.	Оформлення та представлення роботи на кафедрі та перевірка на плагіат	16.12.2024	виконано
10.	Підготовка доповіді, презентації та ілюстративного матеріалу, рецензія	18.12.2024	виконано
11.	Попередній захист роботи	20.12.2024	виконано
12.	Основний захист кваліфікаційної магістерської роботи	23.01.2025	виконано

Здобувач вищої освіти _____
Науковий керівник роботи _____

Дмитро ТИМОФІЄВ
Володимир ДАНИЛЕНКО

РЕФЕРАТ

Метою магістерської кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування процедур запровадження електронних послуг для запобігання корупції в органах державної влади та розробка на цій основі науково-практичних рекомендацій з удосконалення процедур надання електронних послуг.

Об'єкт дослідження – електронна демократія в Україні.

Предмет дослідження – електронні послуги в органах державної влади України.

Короткий зміст роботи. У дослідженні проаналізовано еволюцію впровадження електронних послуг в органах державної влади України. Узагальнено сучасні наукові підходи до спрощення процедури надання адміністративних послуг для запобігання корупції. Досліджено сучасний стан надання електронних послуг в Україні, зокрема через доступні вебпортали. Перевірено роботу порталів з надання електронних послуг в Україні, простоти та зручності їхнього інтерфейсу. Зроблено оцінку нормативно-правового і організаційного забезпечення при наданні електронних послуг в Україні, з'ясовано рівень технологічного забезпечення органів державного управління та місцевого самоврядування для надання електронних послуг. Підготовлено рекомендації органам державної влади з удосконалення процедур надання електронних послуг. Досліджено електронні петиції в Україні та сервісні функції електронного застосунку «Дія».

Ключові слова: електронна демократія, електронне урядування, електронні послуги, адміністративні послуги, процедури надання електронних послуг, Єдиний портал адміністративних послуг, публічна інформація, органи виконавчої влади, корупція, органи публічної влади, електронний цифровий підпис, Концепція розвитку електронного урядування в Україні, електронна петиція, електронний застосунок «Дія».

ABSTRACT

The purpose of the master's qualification work is to theoretically substantiate the procedures for introducing electronic services to prevent corruption in state authorities and to develop on this basis scientific and practical recommendations for improving the procedures for providing electronic services.

The object of the study is electronic democracy in Ukraine.

The subject of the study is electronic services in state authorities of Ukraine.

Summary of the work. The study analyzed the evolution of the implementation of electronic services in state authorities of Ukraine. It summarized modern scientific approaches to simplifying the procedure for providing administrative services to prevent corruption. It investigated the current state of the provision of electronic services in Ukraine, in particular through accessible web portals. The work of portals for providing electronic services in Ukraine, the simplicity and convenience of their interface were checked. The assessment of the regulatory and organizational support for the provision of electronic services in Ukraine was made, the level of technological support of state administration and local self-government bodies for the provision of electronic services was clarified. Recommendations were prepared for state authorities to improve the procedures for providing electronic services. Electronic petitions in Ukraine and the service functions of the electronic application "Diya" were studied.

Keywords: e-democracy, e-government, e-services, administrative services, procedures for providing e-services, Unified Portal of Administrative Services, public information, executive authorities, corruption, public authorities, electronic digital signature, Concept of e-government development in Ukraine, electronic petition, electronic application "Diya".

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	
1.1. Ідея та зародження електронної демократії	10
1.2. Цифрові послуги як технологія електронної демократії	15
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННИХ ПЕТИЦІЙ ТА СЕРВІСУ «ДІЯ»	
2.1. Електронні петиції в Україні	29
2.2. Електронний застосунок «Дія»	33
РОЗДІЛ 3. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СЕРВІСУ В УКРАЇНІ	
3.1. Перспективи електронних послуг	49
3.2. Удосконалення процедур електронних послуг	53
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ	65

ВСТУП

В Україні корупція є однією з головних причин кризи в державі. Внаслідок враження корупцією більшість державних інституцій працюють неефективно, від чого потерпає соціально-економічна сфера, правоохоронні органи, судова система, система охорони здоров'я, державна наука і освіта. По всій країні корупція підриває життєздатність України та перешкоджає впровадженню вкрай необхідних соціально-економічних реформ. За даними моніторингового дослідження Київського міжнародного інституту соціології проведеного в липні-серпні 2023 року, корупція є другою за важливістю проблемою після високої вартості життя та низьких зарплат. Більшість українців стурбовані рівнем корупції в країні, і 94% українського населення вважає проблему дуже серйозною [9]. Найсерйознішою корупційною проблемою респонденти назвали політичну корупцію.

Для зменшення рівня корупції та підвищення ефективності роботи з населенням в Україні впроваджують надання адміністративних послуг в електронній формі, що потребує розробки загальних процедур та інших правових елементів, проаналізованих у цій магістерській роботі.

Дослідженням державного цифрового сервісу в Україні займалися українські вчені С.Л. Афанасьєв, О.М. Буханевич, К.К. Дембіцька, І.Б. Коліушко, Ю.Б. Михалюк, В.М. Паращук, А.І. Семенченко, В.П. Тимощук, К.В. Хімічук, С.А. Чукут та інші. Так, дослідження А.А. Барікової присвячене найважливішим питанням реформування інформаційної сфери України в контексті євроінтеграційного процесу, а саме електронної демократії та електронного урядування [7]; на думку Ю.Б. Михайлюка, до якісної трансформації в системі адміністративного управління України може привести розвиток електронної демократії та урядування [45]. В інших теоретиків домінує ідея сервісної держави [1,24]. Водночас численні дослідження науковців, присвячені окремим аспектам надання адміністративних послуг в електронній формі, не містять комплексного

аналізу. Недостатньо розробленими залишаються напрями вдосконалення таких процедур, які б сприяли зниженню рівня корупції через надання електронних послуг. Менш дослідженою є також ефективність електронних петицій та надійність застосунку «Дія». Сукупність вищезазначених факторів зумовлює **актуальність** кваліфікаційної роботи, тому вибір теми обумовлений процесом становлення української держави в умовах складної військової, економічної, політичної та соціальної ситуації.

На думку багатьох українських науковців, корупція негативно впливає на діяльність та ефективність державних установ і організацій, стримує економічний розвиток, загострює соціальні конфлікти та шкодить іміджу України на світовій арені. Крім того, корупція в оборонному секторі становить загрозу національній безпеці та суверенітету України під час російсько-української війни.

До основних деструктивних наслідків корупції в країні можна віднести порушення принципу верховенства права, недовіра суспільства до влади, безперспективність економічних реформ через корумпованість державних інституцій, скорочення іноземних інвестицій та порушення принципів рівності і соціальної справедливості. Явище корупції в Україні зачіпає багато невирішених проблем. Українське законодавство є значною мірою декларативним, і лише нещодавно було розроблено системний підхід до створення ефективних процедур запобігання та протидії корупції. Тому впровадження електронних послуг має стати одним із найголовніших завдань для зниження рівня корупції в Україні, адже чим вищий рівень розвитку інформаційно-комунікативних технологій, тим нижчий рівень корупції [38,71]. У розвинених країнах брати хабарі не тільки ганебно, але й небезпечно. Широке використання сучасних інформаційних систем, таких як електронні транзакції, електронне звернення, електронний уряд та електронні послуги, роблять потенційні корупційні контакти публічними та підвищує рівень громадського контролю за урядом. Адміністративна реформа в державі має врахувати важку корупційну імперську й радянську спадщину, яка

дісталася Україні [37, 92]. Це передбачено в Концепції адміністративної реформи в Україні [59]. Щоб зменшити масштаби корупції в державі, потрібно мінімізувати діалог одержувачів адміністративних послуг з державними службовцями, завдяки чому електронні послуги стануть технологією, яка допоможе впоратися з цією проблемою.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування процедур запровадження електронних послуг для запобігання корупції в державних установах та розробка на цій основі науково-практичних рекомендацій щодо вдосконалення процедур надання електронних послуг.

Завдання дослідження:

- узагальнити сучасні ідеї взаємостосунків між надавачами та отримувачами адміністративних послуг;
- охарактеризувати стан електронного обслуговування в Україні через доступні вебпортали;
- виявити рівень технологічного забезпечення органів державного управління та місцевого самоврядування для надання електронних послуг;
- використання електронних петицій та цифрового застосунку «Дія» як технологій електронної демократії;
- обґрунтувати пропозиції з удосконалення правового забезпечення цифрових послуг;
- розробити рекомендації органам публічної влади з удосконалення процедур надання електронних послуг.

Об’єкт дослідження – електронна демократія в Україні.

Предмет дослідження – електронні послуги в органах державної влади України як інструмент спрощення процедури отримання адміністративних послуг та запобігання корупції.

Практичне значення отриманих результатів визначається комплексним підходом. Зокрема, результати дослідження дозволять розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення процедур надання електронних послуг в Україні, поглибити та доповнити існуючі знання, методичні підходи для

удосконалення електронних послуг в Україні.

Апробація результатів роботи. Зроблено доповідь «Цифровізація адміністративних послуг в Україні» на II Всеукраїнській науково-практичній конференції «Соціальні комунікації в умовах глобалізації: виклики та перспективи», яка відбулася 07 листопада 2024 року в Державному університеті інформаційно-комунікаційних технологій», та опубліковано тези в збірнику цієї науково-практичної конференції.

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, в якому обґрунтовуються актуальність теми, мета, об'єкт і предмет дослідження, вивчення проблеми в Україні, апробація роботи. У трьох розділах досліджується історія електронної демократії та електронних послуг в Україні, правова база, проблеми і перспективи розвитку, електронні петиції та застосунок «Дія» як технології електронної демократії. У висновках подаються рекомендації щодо розвитку цифрових послуг в Україні. Загальний обсяг роботи – 74 сторінки. Під час написання дослідження використано 79 джерел.

РОЗДІЛ 1. ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1.1. Ідея та зародження електронної демократії

У 90-х роках XX століття теоретичні концепції електронної демократії почали реалізовуватися на практиці в західних країнах у вигляді експериментів. Цей процес базувався не на телебаченні, а на сучасних технологіях, зокрема комп'ютерних системах і масових телекомунікаційних мережах [2].

Перші публічні комп'ютерні мережі виникли в США на основі університетів. Вони були створені за технологією «електронної дошки оголошень». Соціальні мережі, безумовно, стали одним з найзначніших аспектів використання електронних технологій у розвитку демократичних інститутів, після радіо та телебачення [14].

Нові технологічні рішення дозволили об'єднати зусилля волонтерів і державних службовців, а також привернути увагу преси та громадськості до питань вдосконалення демократичних інститутів. Джерела фінансування громадських мереж були дуже різноманітними.

У 1994 році дослідник М. Моріно висловив думку, що незалежно від форми, яку набувають громадські мережі, їх основним завданням залишається служіння інтересам локальних географічних спільнот. Він зазначав, що організація активності громадян у вирішенні соціальних проблем не є новою соціальною концепцією, але завдяки комп'ютерним технологіям та електронній комунікації можна значно розширити її зміст [18,29].

Схожу позицію займає й американський соціолог Д. Шулер, який у своїй книзі, виданій у 1996 році, підкреслював: «Соціальні мережі мають величезний потенціал для залучення громадян до суспільних справ. Найважливішим аспектом соціальних мереж є їх здатність значно підвищити участь громадян у суспільних справах. Цей потенціал значно перевищує можливості традиційних ЗМІ, таких як газети, радіо чи

телебачення» [29, 189].

На початку 1990-х років проекти соціальних мереж почали реалізовуватися не лише в США, а й у Європі, де їх назвали «цифровими містами». Проект «Цифрове місто Амстердам» спочатку розглядався як засіб підвищення політичної участі громадян у муніципальних виборах і фінансувався місцевими органами влади, хоча організаційно залишався незалежним [30].

План розвитку електронного міста включав, зокрема, такі елементи: спрощення доступу до інтернету, надання інформації громадськості з боку міської та державної влади, а також сприяння «соціальній згуртованості» шляхом розширення спілкування між мешканцями в режимі реального часу. У е-містах нова інформація виникала внаслідок соціальної взаємодії.

Важливо зазначити, що кожна країна має свою унікальну історію та динаміку розвитку інструментів електронної участі, що значною мірою залежить від соціальної, інституційної та технологічної готовності учасників процесу взаємодії між владою та суспільством.

Найуспішнішим прикладом впровадження інструментів е-демократії є досвід Естонії. Ця країна пройшла значний шлях, перетворившись з відсталої периферії на один із найефективніших ІТ-моделей у світі. 1 травня 2009 року естонський громадський активіст Райнер Нилвак за допомогою інтернету зібрав 11 000 інтелектуалів з Естонії для мозкового штурму, і цей 1% населення визначив електронну демократію як пріоритетний напрямок розвитку суспільства [19,109].

В Естонії було реалізовано проект цифрової освіти «Будемо разом», в рамках якого протягом трьох років громадян навчали користуванню комп'ютерами, інтернетом та іншими гаджетами. Естонія стала першою країною, яка відмовилася від паперового діловодства на користь електронного. На початку 21-го століття більшість шкіл в Естонії мали доступ до інтернету, а програмування викладалося як обов'язковий

предмет. Ініціатива Райнера Нилвака увійшла в історію як експеримент з розвитку прямої демократії.

Комп'ютеризація виборчого процесу в Естонії стала значним досягненням. У 2005 році країна вперше у світі організувала місцеві вибори з використанням електронного голосування. А в 2007 році онлайн-голосування стало широко застосовуватися під час парламентських виборів.

Система електронного голосування в Естонії ґрунтується на персональній ID-картці кожного громадянина, яка виконує функцію посвідчення особи та слугує документом для доступу до електронних послуг [19, 112].

З 2011 року естонці мають можливість голосувати через мобільний телефон, використовуючи сертифіковану SIM-карту, яка в даному випадку також є посвідченням особи. Мобільний телефон виступає в ролі зчитувального пристрою, а мобільна ідентифікація активується на сайті поліції та прикордонної служби Естонії.

Крім Естонії, електронне голосування також отримало популярність у Бельгії, де на виборчих дільницях використовуються машини для голосування з ідентифікацією виборця за допомогою магнітної картки. Приблизно половина виборців голосує в електронному форматі.

2) У Великій Британії з 2000 року спостерігається епізодичне використання електронних систем на місцевих виборах;

3) У Німеччині електронні голосувальні машини застосовуються на місцевих виборах;

4) У Нідерландах електронне голосування активно впроваджується на виборчих дільницях на всіх рівнях;

5) У Франції з 2003 року голосування через інтернет стало доступним для громадян, які проживають за межами країни [45, 71].

Вибір інструментів е-демократії залежить від конкретних потреб

суб'єктів громадянського суспільства та їхнього рівня цифрової компетентності.

Найпоширенішими формами електронної демократії є:

- е-консультації (онлайн-сервіси, що дозволяють громадянам надавати зворотний зв'язок з питань політики та державної підтримки участі у плануванні політики);
- е-дискусії (форуми для обговорення між громадянами та представниками громадськості);
- онлайн-трансляції парламентських дебатів та засідань колегіальних органів [46].

У країнах ЄС найбільш популярними формами електронної взаємодії є [74, 21]:

- Інформування (публічна інформація) - це активне надання всебічної, збалансованої та об'єктивної інформації, яка допомагає громадськості ознайомитися з проблемами, альтернативами, можливостями та шляхами вирішення демократичних питань. Громадськість отримує дані про планування та ухвалення державних рішень, не впливаючи безпосередньо на ці процеси.

- Консультації (консультативна участь громадськості) - це можливість для громадян висловити свою думку з важливих питань, що дозволяє їм безпосередньо впливати на прийняття рішень з актуальних суспільних проблем.

- Комунікація відбувається переважно в обох напрямках. Влада, починаючи з етапу планування і завершуючи етапом ухвалення публічного рішення, залучає громадськість до консультацій з конкретних питань, що стосуються запланованого рішення. Громадяни також можуть самостійно подавати свої пропозиції для обговорення та оголошення публічного рішення або ініціювати підготовку та розгляд важливих питань знизу;

- співпраця (спільна участь громадськості та влади) передбачає

залучення громадян і груп громадян, таких як групи інтересів, корпорації, асоціації;

-неприбуткові організації в державних справах сприяють покращенню якості та доступності результатів демократичних процесів. Вплив громадськості є значним і може охоплювати спільне ухвалення політичних рішень.

Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій потребує політичних рішень та технічних нововведень. Останні, в свою чергу, можуть викликати політичну реакцію. Наприклад, застосування електронних законодавчих документів, встановлення стандартів доступності для вебсайтів та експерименти з новими формами електронної комунікації з громадянами — всі ці ініціативи сприяють посиленню впливу електронного парламенту на суспільство, оскільки такі рішення мають політичний підтекст і стимулюють конкуренцію з боку інших державних органів.

Партисипативне бюджетування є важливою складовою демократичного процесу, що надає громадянам можливість активно долучатися до бюджетного процесу в онлайн-форматі, контролювати використання бюджетних коштів через відкриті публічні засідання та створювати механізми для демократизації політичного порядку денного. Як зазначає експерт Тьяго П'єксото, «партисипативне бюджетування є однією з ключових інновацій для підвищення підзвітності на місцевому та регіональному рівнях» [14].

Таким чином, електронна демократія в Європейському Союзі досягла значного рівня розвитку. В цілому, е-консультації, е-дискусії, веб-трансляції парламентських дебатів та засідань колегіальних органів стали звичними в ЄС. Усі форми електронної демократії реалізуються на основі співпраці між громадянами та державними установами. Електронний уряд і електронний парламент також стали звичайною практикою в ЄС.

1.2.Цифрові послуги як технологія електронної демократії

Електронне урядування досягається шляхом використання інформаційних технологій, що допомагають громадянам дистанційно, без контакту з службовцями державного апарату, одержати потрібні документи. Україна має високий рівень розвитку цифрових послуг.

Електронні послуги можна розглядати як механізм, що забезпечує ефективну взаємодію між владою, бізнесом і суспільством. Основною метою електронних послуг є підвищення надійності та покращення роботи системи державного обслуговування, а також забезпечення населення необхідною інформацією та послугами. Результатом впровадження електронних послуг у рамках програми електронного уряду є підвищення якості адміністративного управління [78].

Існує багато підходів до визначення термінів, які означають цифрові послуги. Наприклад, українська дослідниця електронної демократії С.А. Чукут цифровими послугами називає дистанційне обслуговування громадян, при якому потрібні документи можна одержати в електронному вигляді [20]. Л.Б. Требик вважає, що при електронній послугі особа, що звертається, замовляє та отримує адміністративну послугу від органу, що її надає, у результаті виконання його владних повноважень у електронному вигляді [21]. І.В. Клименко вважає, що електронні – це послуги, які надаються органами влади в електронному вигляді [22]. Основною метою дистанційних адмінпослуг є перетворення застарілої бюрократичної системи на сучасну, що мінімізує контакти громадян з службовцями державного апарату, унеможливаючи прояви корупції.

Експерти ООН розробили власну класифікацію стадій розвитку електронних послуг, що пройшли такі етапи: інформування громадян про роботу органів влади за допомогою вебсайтів; поява на сайтах форм для державних послуг та заявок громадян; послуги за допомогою вебсайтів та залучення громадян до діяльності уряду [24].

У країнах з розвинутою електронною демократією влада перейшла до діалогу з громадянами, щоб забезпечити індивідуальний підхід до кожної людини. Так створюються умови, які дозволяють людям активніше залучатися до діяльності урядових структур, надаючи їм можливість впливати на процес прийняття державних рішень.

Важливо зазначити, що концепція електронного урядування є новою моделлю діалогу влади і громадян через мережу.

Основною метою цієї концепції в західних країнах було перетворення застарілої бюрократичної системи на швидше і якісніше обслуговування громадян. Влада повинна завжди пам'ятати, що її основна мета полягає в обслуговуванні суспільства в цілому та кожного громадянина зокрема.

В Україні процес народовладдя розпочався в 1990-х роках. Цей процес передбачає, що держава орієнтується на потреби населення, а державні службовці виконують свої обов'язки на користь громадян.

Основним завданням, яке відповідатиме потребам і запитам громадян, з акцентом на служіння народу та національним інтересам є впровадження політики більш сучасної системи адміністрування [72].

У 2007 році Кабінет Міністрів України затвердив впровадження нових технологічних прийомів і термінів впровадження дистанційного обслуговування населення. Того ж року Міністерство економіки видало наказ, який затвердив розробку стандартів цифрових послуг в органах державної влади [20].

У 2009 році Кабінетом Міністрів України було прийнято Розпорядження, в якому поставлено завдання щодо цінової політики адміністративних послуг в країні [29]. Ідея цього документу пояснюється тим, що в Україні недоотримуються значні кошти через забюрократизованість в одержанні потрібних документів.

Цей документ регулює та визначає терміни, що стосуються сфери його дії; критерії якості надання адміністративних послуг; адміністративний збір та інші правила одержання адмінпослуг.

Серед позитивних аспектів цього документу можна виділити впровадження ідеї ефективного обслуговування громадян та швидке надання адміністративних послуг, що надаються на підставі заяви фізичної або юридичної особи. У цьому законі була прописана законодавча заборона на вимагання документів та інформації, які вже є у розпорядженні органу влади, що надає послуги [76, 7].

За українським законодавством, адміністративна послуга визначається як результат виконання владних повноважень тієї організації, яка практикує надання таких послуг на підставі заяви фізичної або юридичної особи. Ця послуга має на меті набуття, зміну або закінчення прав та обов'язків громадянина згідно з законодавством [21]. Починаючи з 2007 року, існувало кілька інших визначень адміністративної послуги, які досі залишаються в чинних правових актах і не були замінені новою законодавчою нормою [31].

З 2007 до 2009 року у законах, що регулювали специфічні правовідносини, були закріплені інші визначення, які називали суб'єктів звернення за послугами (фізичні або юридичні особи) суб'єктами діяльності.

Наступні визначення, закріплені в період 2011-2012 років, означили адміністративні послуги, як такі, що їх надають атестовані працівники [36].

Останніми роками особива увага приділяється удосконаленню якості надання адміністративних послуг.

Отже, електронна послуга – це адміністративна або інша публічна послуга, яка надається громадянам або юридичним особам в електронному форматі. Це дозволяє громадянам отримувати послуги від держави (наприклад, оформлення ліцензій, соціальної допомоги, особистих документів тощо) без необхідності особисто відвідувати органи влади. Електронні послуги доступні через інтернет, що забезпечує можливість їх отримання з дому або офісу цілодобово, сім днів на тиждень. Таким чином, вони є більш зручними та швидкими в порівнянні з особистими візитами, а також зменшують ризики корупції.

Одним із можливих визначень дистанційного цифрового обслуговування

є таке: електронна послуга – це сервіс, що задовольняє інформаційні потреби користувача і надається в електронному форматі. До електронних послуг відносяться всі електронні адміністративні сервіси, такі як онлайн-оплата комунальних послуг, інтернет, телефонії; інтернет-банкінг, онлайн-страхування; купівля квитків на транспорт; купівлю через інтернет. Але при цьому 96% людей в Україні досі не скористалися електронними адміністративними послугами [41,55].

При впровадженні електронних адміністративних послуг для користувачів має бути:

- зручний і доступний портал або вебсайт;
- можливість вільного доступу до потрібних документів для їх отримання у режимі онлайн;
- онлайн-інформування заявника з використанням усіх форм сповіщення, включно з sms-інформуванням;
- дистанційна виплата за послуги, якщо така виплата передбачена.

Деякі портали в Україні працюють у тестових режимах, тоді як інші працюють в штатному режимі, надаючи адміністративні послуги дистанційно. Наприклад, нормально працює Державна архітектурно-будівельна інспекція та її представництва у містах Івано-Франківськ, Луцьк, Дніпропетровськ та Харків. В Україні функціонує система електронної взаємодії між органами влади, яка забезпечує доступ адміністраторам ЦНАП та суб'єктам надання адміністративних послуг до інформації, необхідної для надання різних адміністративних послуг. Цей портал підтримується Міністерством економічного розвитку.

До 2019 року адміністративні послуги у Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Одеській областях фінансувалися фінансувалася Швейцарською конфедерацією. Ефективність та можливі переваги впровадження електронних послуг є безсумнівними, оскільки це значно скорочує час обробки інформації, спрощує та прискорює адміністративні процедури, а також підвищує рівень задоволеності громадян. Однак при

переході на електронний формат послуг все ще актуальне питання електронних цифрових підписів, відсутність технічних стандартів, забезпечення захисту інформації в інтернеті. Проте важко не погодитися з думкою Є.В. Курінного, який зазначає, що є різниця між швидкістю впровадження дистанційних технологій у бізнесі і в органах державної влади [42,5. Бізнес швидше переходить на цифровий діалог з громадянами. Наприклад, купівля будь-якого товару з доставкою Новою поштою або кур'єром відбувається швидко, і в цьому, на жаль, держава поки ще відстає від комерційних організацій.

На жаль, це реальність: мільйони людей по всьому світу щодня стикаються з адміністративною корупцією у взаємодії з постачальниками державних послуг, і ця проблема особливо гостро відчувається в країнах, що розвиваються. Корупційні можливості закладені в природі публічних послуг [15, 89]. Однією з найскладніших рис корупції є те, що вона сприймається як соціальна норма в повсякденному житті. Корупція в сфері надання адміністративних послуг робить Україну державою з високим рівнем корупції, оскільки громадяни стикаються з різними аспектами, які піддаються корупційним ризикам, такими як розподіл бюджетних коштів, державні закупівлі та призначення на посади. Хоча в країні прийняті антикорупційні закони, зокрема «Про запобігання корупції» [52].

Поєднання в одному адміністративному органі функцій формування політики та нормотворчості з щоденними адміністративними завданнями (включаючи надання адміністративних послуг, контроль та нагляд) викликає проблеми підзаконної нормотворчості. Концентрація повноважень щодо надання адміністративних послуг та функцій контролю і нагляду в межах одного органу створює корупційні ризики, пов'язані з ослабленням цих органів, а також призводить до зниження об'єктивності при розгляді та вирішенні адміністративних справ. Очевидно, що для діяльності представницького (сервісного) типу та інспекційної діяльності потрібні різні методи та форми. У випадку порушення правил видачі певних дозволів (ліцензій) органи, які контролюють діяльність приватних осіб, з одного боку, не зацікавлені у виявленні порушень з боку власного закладу, а з іншого боку, фактично залишаються поза межами зовнішнього контролю, Основними

корупційними ризиками, пов'язаними з наданням адміністративних послуг державними адміністраціями, є: невиправдано тривалі терміни обробки окремих адміністративних послуг; складність процедур отримання багатьох адміністративних послуг; необхідність особистого контакту з працівниками, які їх надають, а також з приватними особами - споживачами цих послуг; обмежений доступ до адміністративних органів; недостатня доступність інформації про процедури надання адміністративних послуг; а також обмежені можливості громадян у виборі способу звернення за адміністративними послугами. Ці фактори створюють сприятливе підґрунтя для зловживань. Повноваження адміністративних органів мають відповідати вимогам чинного законодавства України. Вони не можуть бути визначені підзаконними нормативно-правовими актами або тлумачитися в актах адміністративних органів.

Щоб спростити процедуру надання послуг, необхідно:

- заохочувати використання поштового зв'язку для замовлення послуг та отримання відповідей.

- організувати графік прийому громадян, щоб забезпечити його достатність і зручність клієнтам; вдосконалити процедуру впровадження цифрових послуг та інших нововведень;

- забезпечити контроль за спілкуванням працівників державного з відвідувачами; проводити регулярну заміну працівників, що мають високий ризик корупційних проявів [12,58].

Деякі антикорупційні заходи не потребують змін у законодавстві і можуть бути реалізовані на практиці. Це, зокрема, стосується посилення функцій внутрішнього контролю. Особливо великі можливості в цій сфері мають органи місцевого самоврядування.

Місцеві адміністрації швидше реагують на потреби населення, ніж державні та регіональні органи. Мешканці можуть оцінювати роботу місцевого самоврядування, спираючись на якість отримуваних послуг. Саме тому важливо, щоб місцеве самоврядування прагнуло створити функціонально цілісну систему надання послуг [17,88].

Загальні напрямки посилення боротьби з корупцією при отриманні адмінпослуг передбачають:

- створення ефективного механізму зворотного зв'язку з громадськістю;

– забезпечення прозорості та відкритості в роботі працівників [5,149].

Електронна демократія в Україні має свій національний характер і пройшла різні етапи розвитку. Українське законодавство визначає електронну демократію як один із пріоритетів державної політики. Основними засобами реалізації е-демократії в Україні:

1) звітування про проведення консультацій з громадськістю перед Кабінетом Міністрів України відповідно до «Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики»;

2) проведення «електронних консультацій», для чого органом виконавчої влади на своєму вебсайті створено розділ «Консультації з громадськістю», який містить підрозділ «Електронні консультації»;

3) У розділі «Громадянське суспільство і влада» Урядового порталу всі громадяни можуть за допомогою спеціальної формивзяти участь в обговоренні законопроектів, оцінити їх та додати свої коментарі, зауваження та пропозиції. Всі громадяни можуть відстежувати реакцію на свої пропозиції. Прийняті пропозиції з'являються в особистому кабінеті дописувача. Однак сервіс не показує кількість розглянутих пропозицій, що, звісно, є недоліком;

4) Оприлюднення результатів громадської експертизи здійснюється організаціями громадянського суспільства, затверджено «Порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади».

На Урядовому порталі публікується реєстр результатів громадської експертизи. Однак активність організацій громадянського суспільства щодо проведення громадської експертизи все ще залишається низькою, а це означає, що українське суспільство ще не є активно залученим до процесу державотворення [4].

Основним напрямком державного будівництва в Україні є розвиток інформаційного суспільства. Важливим аспектом цього процесу стало впровадження програми «Електронна Україна», яка передбачає модернізацію нормативно-правової бази в цій сфері та активізацію взаємодії між

громадянами, громадськими об'єднаннями та органами державної влади. Це, зокрема, включає впровадження в повсякденне життя українців можливостей для сплати комунальних послуг, штрафів, реєстрації юридичних осіб, замовлення паспортів та використання цифрового підпису для підписання угод.

В Україні закладаються основи сервісної держави, яка забезпечує дистанційне задоволення потреб громадян, зокрема через створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг та оновлення законодавчої бази в цій сфері. Країна рухається в напрямку впровадження електронного голосування на виборах [49].

Запропонована концепція, ініційована депутатом Верховної Ради Олександром Тищенком, нагадує естонську модель, але замість ID-картки використовує біометричні дані та електронний підпис. Згідно з українською системою голосування, виборець, який бажає проголосувати в електронному форматі, спочатку перевіряє свої дані на сайті Центральної виборчої комісії в електронному реєстрі виборців. Потім він ідентифікує себе, ввівши свої біометричні дані в єдиний електронний реєстр через комп'ютер, мобільний телефон або електронний пристрій, що належить дільничній виборчій комісії. Після успішної ідентифікації, коли система звірить прізвище, ім'я та по батькові виборця з даними в реєстрі, йому відкривається доступ до особистого файлу для голосування. Під час голосування виборець вводить цифровий ідентифікатор свого вибору, чи то питання референдуму, чи ім'я кандидата, який відповідає його поглядам [68].

Метою державної політики електронної демократії є вплив на комунікаційні процеси, які сприяють зв'язку між громадянами, обраними ними депутатами всіх рівнів та виконавчою владою. Це передбачає виконання таких завдань:

- створення публічних платформ для політичної взаємодії та онлайн-обговорень, що забезпечують ефективне спілкування між владою та громадянами, а також обговорення актуальних питань і публічних дискусій;

- сприяння взаємодії між громадянами, депутатами різних рівнів та урядом;
- розробка доступних механізмів, які дозволять представникам органів влади освоїти технології електронної демократії;
- забезпечення суспільства якісною, доступною та зрозумілою інформацією;
- залучення якомога ширшого кола громадськості до демократичного діалогу, зокрема тих груп, які традиційно є маргінальними або соціально вразливими.
- врахування економічної, територіальної, соціальної, гендерної структуризації в онлайн середовищі для рівного доступу до демократичного процесу всіх громад, соціальних груп та прошарків [79].

Ключовими аспектами участі громадян в управлінні державою з використанням інформаційних технологій є: публікація інформації про діяльність органів влади на їхніх веб-сайтах; можливість громадян обговорювати на цих сайтах проблеми суспільного розвитку; а також реакція влади на електронні петиції від громадян.

Протягом формування державної політики проводиться онлайн-консультування, яке включає електронні дослідження та опитування громадської думки, дискусійні форуми, моніторинг електронних повідомлень та перелік найпоширеніших запитань.

На всіх етапах розробки державної та регіональної політики громадяни України активно залучаються до формування нормативно-правових актів та їх реалізації через інтернет. Під час моніторингу відбувається зворотний зв'язок, який дозволяє громадянам оцінити та коригувати політичні рішення. Цей зворотний зв'язок здійснюється за допомогою електронних досліджень, опитувань громадської думки, а також через дискусії та моніторинг електронних комунікацій. Щоб громада змогла усвідомити проблему, дослідити її, оцінити важливість та знайти оптимальне рішення, може знадобитися кілька місяців, а іноді й роки, щоб отримати конкретні результати

залучення громадськості до розробки державної політики.

Для участі в процесах державотворення громадянам, групам та організаціям необхідно об'єднатися для розробки плану вирішення існуючих проблем. У разі потреби часто залучаються експерти з різних галузей.

Увага засобів масової інформації сприяє поширенню інформації та її донесенню до суспільства, що, в свою чергу, допомагає залучати громаду до формування державної та регіональної політики.

Основою електронного парламенту України є автоматизовані парламентські системи, перелік яких визначено Розпорядженням Голови Верховної Ради України, а також автоматизовані системи, програмно-технічні комплекси та парламентські веб-ресурси.

На сьогодні у Верховній Раді України функціонує понад 20 окремих спеціалізованих баз даних для різних користувачів. До основних баз даних Верховної Ради України належать:

- база даних автоматизованої системи проведення пленарних засідань «Рада»;
- база даних законотворчої діяльності народних депутатів;
- база даних обліку та контролю проходження законопроектів;
- база даних обробки депутатських запитів і доручень Верховної Ради України;
- база даних обліку та контролю виконання листів і звернень громадян;
- база даних «Адміністративно-територіальний устрій України»;
- база даних «Міжпарламентські зв'язки» [28].

Новим етапом розвитку сучасного електронного парламенту в Україні стало ухвалення Програми інформатизації законотворчого процесу у Верховній Раді України, яка була розроблена для досягнення максимальної автоматизації інформаційних процесів у діяльності народних депутатів.

Постанова передбачає:

- створення системи управління законотворчим процесом та документообігом у Верховній Раді України;

– інформаційно-аналітичне забезпечення для народних депутатів України, їхніх помічників-консультантів та фахівців Апарату Верховної Ради України;

– розробку автоматизованої системи для обробки вхідних, вихідних та внутрішніх інформаційно-документальних потоків, а також контролю за виконанням доручень і оперативного формування звітної та довідкової документації;

– удосконалення систем зв'язку для забезпечення оперативності в роботі народних депутатів, комітетів Верховної Ради України та Апарату Верховної Ради України, включаючи взаємодію з органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та інформування громадян [3].

В Україні активно розвивається ще один аспект електронної демократії – е-правосуддя. Це реалізується в кількох напрямках: освітньому та просвітницькому, професійному забезпеченні діяльності, забезпеченні доступу та зручності судової системи для всіх громадян і організацій, а також у забезпеченні прозорості та підзвітності судової діяльності.

Процес формування українського антикорупційного законодавства є тривалим і складним, і на сьогодні можна виділити кілька ключових етапів його розвитку:

1. Початковий етап (1991–1995 роки) заміни застарілої нормативно-правової бази Української РСР, антикорупційні норми якої вже не відповідали новим соціально-політичним реаліям та державним відносинам. У той час, коли в системі публічного управління та економічного регулювання, внаслідок приватизації та ринкових реформ, виникло безліч нових шансів для корупції. Спеціалізоване антикорупційне законодавство тоді ще не було розроблено.

2. Адаптаційний період (1995-2006 роки) характеризувався ратифікацією важливих міжнародних документів.

3. Імітаційний період тривав з 2006 до 2014 років. Він характеризувався глибокими соціально-політичними потрясіннями та революційними подіями, зокрема першим Майданом. У цей час антикорупційна політика в Україні мала радше декларативний та імітаційний характер.

4. Постмайданний період тривав з 2014 до 2016 року. В цей час активно ухвалювалися антикорупційні нормативно-правові акти, що заклали основи антикорупційного законодавства в Україні » [44].

5. Системний етап (починаючи з середини 2016 року) розпочався з фактичного прийняття всіх нормотворчих рекомендацій Ради Європи, створення спеціалізованих антикорупційних органів та впровадження електронного декларування. В результаті було сформовано фундамент для контролю за корупцією. Хоча, на думку О.Стогової, в цей час було поширене кумівство та підлабузництво у вищих органах влади і провалено люстрацію в Україні [71,168]. Наразі в країні створена формально цілком європейська система контролю та запобігання корупції, але в реальному житті ці закони та відповідні органи належно не працюють. Тож для держави залишається поки що невирішеною проблема сформуванню в суспільстві довіру до влади, підвищити економічний потенціал держави, поліпшити добробут громадян України, а найголовніше – мати політичну волю для використання цієї бази та її впровадження в життя [69, 129].

Для мінімізації особистого діалогу громадян з працівниками державного апарату створено цифровий запис у чергу. Завдяки цій системі особа може самостійно записатися в чергу у кабінет, де надаються адміністративні послуги, обираючи найбільш зручний для себе час і вказуючи свої ім'я та прізвище. Це дає можливість ефективніше спланувати власний час і потрапити в кабінет у зазначену годину [43, 129].

Іншим варіантом може бути електронний запис у чергу в спеціальному терміналі з відповідними столами, віконцями, електронним табло, яке вказує, хто з відвідувачів державної установи чи установи місцевого саморядування обслуговується в електронній черзі. Як тільки робоче місце стає вільним, на табло з'являється номер наступного відвідувача. Але з впровадженням такої електронної системи черги, запис, наприклад, до Державної міграційної служби України займає до двох тижнів. А на київському Головнопоштамті навіть з'явилися люди, які продають електронні записи в чергу [70].

Однак досвід зарубіжних країн та багатьох вітчизняних приватних компаній у впровадженні електронних черг в основному є позитивним. Впровадження електронних послуг також спрямоване на зменшення особистого діалогу відвідувача з працівником установи, яка надає послуги, що в свою чергу, допомагає знизити рівень корупції у взаємовідносинах між надавачем та отримувачем адміністративних послуг.

У такій ситуації у працівника державної установи службовця менше шансів для використання свого службового становища для збагачення. Відтак службовець не має права вимагати додаткові документи або покладати на особу додаткові обов'язки, якщо це не передбачено законом [23, 80].

Зниження корупційного ризику також може бути досягнуто завдяки широкому впровадженню інформаційних технологій, зокрема інтернету. Доступність та прозорість інформації про адміністративні послуги зменшує потребу багатьох потенційних споживачів звертатися за особистими консультаціями до посадових осіб органів публічної адміністрації [24].

Створення вебсайтів дозволяє споживачам отримувати доступ до електронних сторінок відповідних органів через Інтернет, де вони можуть знайти інформацію про процедури надання адміністративних послуг, необхідні документи тощо. Важливо, щоб вебсайт органу був наповнений корисною інформацією для споживачів, а не містив лише назву та контактні дані [4].

Під час особистого візиту до адміністративного органу відвідувач має можливість безпосередньо спілкуватися зі службовцем, який надає відповідні послуги, тому в реальному житті це теж може призвести до корупції.

Одним із способів зменшення корупційного ризику є створення консультаційних платформ, довідкових служб, зокрема телефонної довідки тощо [22,83]. Такі служби мають функціонувати щодня (навіть у вихідні дні). Варто подолана стару радянську традицію багатьох органів влади, коли телефон постійно зайнятий і в довідку неможливо зателефонувати.

Якщо проаналізувати причини появи корупції при наданні адмінпослуг, то можна виявити, що в існуючому законодавстві закладено досить великі терміни надання послуг.

Це є однією з причин, чому споживачі адміністративних послуг вдаються до корупційних дій. Зрозуміло, що більшість споживачів прагнуть отримати результати надання адміністративної послуги в найкоротші терміни. Проте, як правило, державний службовець намагається завершити надання послуги в останній час, передбачений законодавством. Це свідчить про наявність об'єктивного конфлікту інтересів. У таких випадках ми знову зможемо бачити корупцію [32, 47].

Очевидним механізмом подолання корупційного ризику є встановлення на законодавчому рівні адміністративних послуг. Цілком логічним для подолання корупції є офіційно визначені обґрунтовані та чіткі терміни надання адмінпослуг [35]. Впровадження електронних послуг дозволяє суттєво зменшити час обробки інформації, спростити та прискорити адміністративні процедури, а також практично усунути дублювання різних видів робіт. Для вирішення проблем, пов'язаних з наданням послуг у цифровому вигляді слід застосовувати комплексний підхід, який включатиме різноманітні заходи [61].

Отже, мінімізація зустрічі в державних кабінетах відвідувача і державного службовця є запорукою для усунення низької корупції при одержанні адмінпослуг [34,255]. Тож перехід до повного усунення людського фактору і заміна всього ланцюга з надання послуг на дистанційне обслуговування в системі органів державної влади і місцевого саморядування стає недалекою перспективою. Звісно, що комерційний сектор в Україні швидше впроваджує передові технології, ніж державний апарат. Коли Київський метрополітен відмовився від кас і повністю перейшов до самообслуговування, завдяки електронним автоматам для купівлі карток за проїзд, звільнилася велика армія касирок і зникли черги біля кас.

Повний перехід на електронне адміністрування – це те, що обов'язково прийде на зміну чергам біля кабінетів органів державної влади та місцевого саморядування, і, відповідно, це призведе до швидкого обслуговування населення і зменшення рівня корупції в країні [38, 51].

Електронна демократія в Україні пройшла кілька етапів розвитку: від початкового становлення до впровадження окремих елементів у практику, і наразі продовжує розвиватися, впливаючи на процеси державотворення.

РОЗДІЛ 2.

ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННИХ ПЕТИЦІЙ ТА СЕРВІСУ «ДІЯ»

2.1.Електронні петиції в Україні

Як індивідуальне чи колективне звернення до влади петиція має давню практику. Петиції є формою листа щодо державного устрою, місцевого порядку, вшанування видатних людей. Якщо мова йде за практику петицій на українських землях, то в ХІХ і на початку ХХ століття, коли Україна входила до складу Російської імперії, на земських зборах була введена практика подання колективних петицій до царя, в яких описувалися пропозиції щодо будівництва, змін чи послаблень у внутрішній політиці.

У 1903 році в Полтаві після петиції до царя та офіційного дозволу від уряду було встановлено пам'ятник зачинателю української літератури Івану Котляревському. Збір громадських коштів на пам'ятник у розмірі 11 768 карбованців та підготовка колективного листа з петицією було проявом становлення громадянського суспільства та формування національної самосвідомості українського народу. При цьому довелося подавати не одну петицію, оскільки російський шовінізм і офіційна колоніальна політика Росії були проти вшанування пам'яті видатному письменнику, що першим почав писати українською мовою, забороненою в імперії. Функціонування петицій свідчать про національну та громадянську зрілість народу. На це відкриття пам'ятника Івану Котляревському з'їхалися українці не лише від земель, підконтрольних Російській імперії, а й від Галичини й Буковини, що входили до Австро-Угорської імперії.

Наразі в усіх демократичних країнах працює технологія подання петицій від громадян і громадських об'єднань, а механізм подання прописаний у законодавстві цих країн [44].

Якщо озирнутися на історію петицій в різних країнах, то буде Велика Британія, яка вважається батьківщиною конституційного права. Адже головні британські закони, які регулюють державний устрій та права громадян,

прописані у Великій хартії вольностей (1215 рік), Петиції про права (1628 рік), Білль про права (1689 рік) під тиском дворянства та буржуазії ухвалені монархом імперії.

Процедура подання петицій до органів влади прописана у першій поправці до Конституції США. У цій країні громадянське суспільство має давню традицію впливу на ухвалення законодавчих рішень у країні.

У Німеччині працює Комітет Бундестагу з петицій, який займається розглядом скарг, клопотань і пропозицій, кількість яких протягом одного виборчого скликання коливається від 20 до 50 тисяч. Протягом тривалого часу цей комітет зарекомендував себе важливим посередником між парламентом і громадянами, допомагаючи вирішувати актуальні питання внутрішнього життя в Німеччині. Комітет з петицій виконує роль колективного лобіста волі громадянського суспільства. У Франції петиції спрямовуються до комітетів Національних зборів у нижній палаті парламенту, після чого голова палати ухвалює рішення про подальшу долю петиції. Він може вирішити, чи передавати її в інший комітет, відповідному міністрові для розгляду, чи залишити без подальших дій, або, у виняткових випадках, передати її на розгляд Національних зборів.

Громадянин будь-якої країни, що входить до Європейського Союзу, громадська організація чи комерційна компанія, зареєстрована у країні ЄС, має право подати петицію до Європейського Парламенту. Це право закріплене ще в 1992 році.

Подані петиції передаються парламентському комітету з петицій, який складає юридичну оцінку, наскільки петиція годиться для подальшого розгляду. Для підготовки висновків за петицією, прийнятною до розгляду, комітет може запросити у Європейської Комісії необхідні матеріали чи інформацію. Наразі кожен громадянин Євросоюзу має право надсилати петиції до будь-якої установи ЄС мовою будь-якої країни, що входить до Європейського Союзу [30].

В Україні процедура подання електронних петицій запущена з 2015

року. В цей час на сайті Президента України з'явилася рубрика «Електронні петиції». Згідно з українським законодавством, електронну петицію можна подати Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України або органу місцевого самоврядування. Щоб петиція вступила у дію, з моменту її подання протягом трьох місяців вона має набрати 25 тисяч електронних підписів, щоб бути прийнятою до розгляду Президентом України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України і, наприклад, у Київській міській раді 6 тисяч голосів протягом трьох місяців. У кожній територіальній громаді прописана своя законодавча норма для того, щоб електронна петиція зібрала потрібну кількість підписів [41,57].

Електронні петиції в Україні досить популярні. У перший рік повномасштабного нападу Російської Федерації на Україну 83 петиції на сайті Президента України набрали законодавчу норму – 25 тисяч голосів. А всього в 2022 році було зареєстровано 12 874 петицій. В умовах війни петиції залишаються найдоступнішою технологією впливу на владу через обмежені можливості у проведенні мітингів. Варто зазначити, не всі петиції проходять перевірку на адекватність. Наприклад, у тому ж 2022 році тільки 76 петицій із 83 були направлені до виконання.

Деякі петиції, направлені Президентові України, були переадресовані органам місцевого самоврядування, оскільки стосувалися їхньої компетенції. Саме так було з петицією щодо знесення пам'ятника «Засновникам Одеси», в якому найбільш дратівливою була скульптура Катерини II. Такі петиції подавалися кілька разів, дві з них зібрали потрібні 25 тисяч голосів і були передані міській раді Одеси, оскільки стосувалися їхньої компетенції. Після цього в Одесі провели електронне опитування, в якому більшість одеситів проголосували за знесення пам'ятника, а 28 грудня 2022 року пам'ятник демонтували, попри спротив міського голови Геннадія Труханова. В Одесі боротьба за знесення імперського символу була тривалою. В інших містах, там, де влада підтримує ініціативи людей і не заангажована на зв'язках з Росією, як це було в Одесі, між прийняттям електронної петиції і виконанням

проходить мало часу. Наприклад, 2022 року в Києві набрала потрібні голосів петиція про перейменування проспекту Героїв Сталінграду на Володимира Івасюка, українського композитора, автора пісні «Червона рута». Від моменту, коли електронна петиція набрала 6 тисяч голосів, до ухвалення рішення пройшов тільки місяць. Завдяки електронній петиціям в Києві перейменовано вулицю Льва Толстого на Гетьмана Павла Скоропадського. Загалом, за допомогою петиціям в Києві відбулася декомунізація та дерусифікація багатьох вулиць столиці.

Всього півтора дні потрібно було для того, щоб зібрати 25 тисяч голосів для створення Національного Пантеону Героїв України, але дискусія щодо місця поховання досі триває, адже Пантеон буде не військовим кладовищем. А місцем поховання видатних українців. На думку українського історика Вахтанга Кіпіані, Пантеон має бути в центрі Києва й ідеальним місцем для цього може бути Аскольдова Могила.

Не менш резонансною є електронна петиція про позбавлення депутата Юрія Бойка звання Героя України, яке йому дали у 2004 році, коли Президентом України був Леонід Кучма. Тоді Юрій Бойко очолював «Нафтогаз» і укладав домовленості, які стосувалися погашення газових боргів перед Росією, яка вже тоді робила політичний тиск на Україну, і Туркменістаном. Петиція про позбавлення звання Героя України набрала потрібні 25 тисяч голосів, але в Кабінеті Міністрів України, відповіли, що позбавлять депутата цього високого звання разом з іншими нагородами, та, незважаючи на суспільний резонанс навколо цієї петиції, депутат, що досі публічно озвучує російські наративи, все ще Герой України.

Схожа ситуація виникла і з петицією щодо декларування майна і прибутків у представників влади. Петиція набрала 25 тисяч голосів, але досі не набула юридичного провадження.

У Львові 2020 року завдяки петиції заборонили використання тварин у циркових виставах, а також розміщувати цирки з тваринами на території міста. Однак на національному рівні цей благородний зачин не набув поширення. Це

ж стосується і заборони на спалювання сухого листя. У Києві завдяки підтриманій петиції вдалося скоротити тривалість комендантської години, а зараз досі триває збір підписів під петицією про скасування вимоги зупинки громадського транспорту під час повітряних тривог.

Отож електронна петиція – дієвий механізм електронної демократії, коли громадянське суспільство вирішує державні та місцеві проблеми, взявши на себе роль ініціатора політичних процесів у країні [24].

2.2. Електронний застосунок «Дія» та його функції

Елементом електронної демократії в Україні є мобільний застосунок «Дія», що своєю назвою передає аббревіатуру короткого речення «Держава і я» [26]. Цей застосунок має вебпортал, і водночас він є брендом цифрової держави. Його розробка і запуск належить Міністерству цифрової трансформації України, створеному 2019 року, яке займається впровадженням електронного урядування в державі. 27 вересня 2019 року міністерство оголосило про запуск держави у смартфоні мобільного застосунку «Дія», створеного волонтерами ІТ-компанії «ЕРАМ». Спочатку волонтери збиралися реалізувати цю ідею через вебпортал. З цього, власне, все і почалося, та згодом міністр цифрової трансформації Михайло Федоров запропонував створити не тільки вебпортал, а й додаток як мобільну версію для телефонів, до якої можна було б додавати все нові й нові функції. Над проєктом дистанційно працювало 35 спеціалістів компанії «ЕРАМ».

Пробна версія програми вийшла через чотири тижні після старту проєкту. Під час тестування Дії було проведено авторизацію через «ПриватБанк» і Monobank. У січні 2020 року в тестуванні застосунку взяло участь 20 тисяч громадян України [47].

6 лютого 2020 року мобільний застосунок оприлюднили для завантаження в Google Play та App Store. При цьому найбільшу увагу було приділено захисту персональних даних. Для безпеки персональних даних

інформація зберігалася в закодованому вигляді й не дублювалася в інших сторонніх сховищах. Натомість інформація трансформувалася через надійний хмарний сервер. Після запуску тестової версії застосунку «Дію» було передано для обслуговування та розвитку підтримки новій державній компанії Diia Company. Під час експлуатації застосунку деякі користувачі почали скаржитися, що іноді не підтягуються деякі документи. Після перевірки таких скарг волонтери компанії «ЕРАМ» виявили, що причиною цього був стан реєстрів МВС, в яких вчасно не оновлюється інформація [67].

16 грудня 2019 року проведено тестування мобільного застосунку, під час якого було протестовано електронні водійські права та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу.

У 2020 році мобільний застосунок було запущено для масового користування. «Дія» надавала громадянам України можливість зберігати в телефоні внутрішній і закордонний паспорти, водійське посвідчення, паспорт вакцинації та інші документи. Через мобільний додаток можна зареєструвати бізнес, сплачувати податки, подавати декларації, підписувати за допомогою електронного підпису документи, одержати комплексну послугу при народженні дитини. За задумом Міністерства цифрової трансформації України, «Дія» – це унікальний проєкт держави у смартфоні. Цифрова комунікація виявилась такою зручною, що протягом двох місяців із дня запуску застосунку його завантажили 2 025 000 користувачів [67].

5 жовтня 2020 року Міністерство цифрової інформації України презентувало оновлений додаток «Дія 2.0», до якого було додано ще три документи: цифровий податковий номер, свідоцтво про народження дитини та довідку внутрішньо переміщеної особи [15]. Через цей застосунок можна побачити штрафи про порушення правил дорожнього руху, борги за провадженнями, будівельні послуги.

30 березня 2021 року Верховна Рада України ухвалила закон, який дозволяв використовувати електронні паспорти в «Дії» на рівні з паперовими. На кінець 2021 року за допомогою електронних послуг, які надають органи

державної влади України, можна було взяти електронну довідку про освіту, якщо людина загубила свій диплом. Для цього треба заповнити електронну форму, відправити і безкоштовно одержати довідку з Єдиної державної електронної бази з питань освіти. Студент може заповнити електронну форму і безкоштовно одержати студентський квиток, який надає пільги студентам вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних навчальних закладів у міському й приміському пасажирському транспорті, міжміському автомобільному і залізничному транспорті України. Дистанційно можна одержати електронну довідку з Єдиної державної бази даних медичних оглядів. Така довідка важлива для таких категорій населення, як власники автомобілів, педагоги, працівників торгівлі, громадського харчування. В електронному вигляді можна взяти довідки про суми виплачених доходів про відсутність заборгованості та інші довідки і витяги з реєстрів [67].

Як електронну послугу можна взяти довідку в поліції про відсутність корупційних правопорушень; довідку в суді про несудимість. Можна дистанційно зареєструвати власний бізнес; взяти ліцензію та дозвільні документи, зокрема на реекспорт товарів, дозвіл на ввезення видавничої продукції; продовження термінів розрахунків за зовнішньоекономічними операціями. До електронних послуг, які надають органи державної влади, належать призначення житлових субсидій; через «Дію» можна записатися до центру зайнятості; взяти довідку про доходи пенсіонера; довідку для призначення субсидій; допомогу при народженні дитини; оформлення щомісячної компенсації виплати задля відшкодування вартості послуг по догляду за дитиною до трьох років «Муніципальна няня».

17 травня 2021 року «Дія» презентувала можливість автоматичної реєстрації ФОП, сплату податків, подання декларацій.

1 липня 2021 року у «Дії» стали доступні сертифікати вакцинації від коронавірусу. Причому було створено два види сертифікатів: для внутрішнього ринку і для зарубіжних поїздок громадян України.

29 липня 2021 року презентовано нові сервіси «Дії», серед яких були такі:

- оформлення субсидій;
- формування довідок про трудовий стаж;
- витяг з реєстру застрахованих осіб;
- призначення і перерахування пенсій.

Перед запуском мобільного застосунку були скептики, які вважали, що додаток не гарантує збереження персональних даних. Експерт з кібербезпеки Костянтин Корсун заявив, що жодна країна не проводить таку цифровізацію з міркувань безпеки [67]. Німеччина, Молдова, Франція, Швейцарія намагалися створити цифрову платформу для голосування, але не наважилися це зробити, побоюючись викрадення персональних даних розробниками програми. Україна – єдина в світі країна, яка наважилася на такий експеримент.

Зараз «Дія» має репутацію одного з найефективніших у світі мобільних застосунків у державному секторі. Десяток країн виявили бажання скористатися досвідом України, щоб оцифрувати власні державні послуги. Тож українські програмісти стали новаторами в створенні технологій, що працюють на подальший розвиток електронної демократії.

Вивчивши український досвід електронної взаємодії держави і громадянина, США вирішили поширити приклад мобільного застосунку «Дія» на інші країни. Про це у 2023 році під час Всесвітнього економічного форуму в Давосі розповіла адміністраторка USAID Саманта Павер. Щоб провести технічні обґрунтування впровадження проєкту, було виділено 650 тисяч доларів для реалізації проєкту в країнах, що виявили зацікавленість у перенесенні досвіду застосунку «Дія» в Україні.

Міністерство цифрової трансформації України оголосило гонорар в розмірі 1 мільйон гривень за виявлення недоліків у додатку «Дія». Для пошуку вразливих місць у роботі «Дії» Україна створила спеціальний проєкт «Баг-баунті», в якому взяли участь хакери з різних країн для того, щоб знайти вразливі місця застосунку. Але, зі слів міністра з питань цифрової

трансформації Михайла Федорова, з мільйона гривень, закладеного в якості гонорару, було використано лише 3-4 тисячі доларів.

У «Дії» розміщені документи кожного громадянина України, зокрема внутрішній і закордонний паспорти, студентський квиток, водійське посвідчення, техпаспорт, картка платників податків, COVID-сертифікати. За допомогою «Дії» можна одержати комплексну допомогу при народженні дитини, що має назву «Малюток», зареєструвати бізнес, сплачувати податки, подавати декларації про прибутки, змінювати місце реєстрації, підписувати документи. На початку 2024 року застосунком користується понад 20 мільйонів людей, а в мобільному застосунку «Дія» зберігається 15 цифрових документів і за його допомогою можна одержати 9 послуг.

Завдяки застосунку «Дія» кожен громадянин України може відстежувати штрафи за порушення ним правил дорожнього руху, власні борги за провадженнями, будівельні послуги. 30 березня 2021 року Верховна Рада України ухвалила закон, який електронні паспорти в «Дії» дозволяє застосовувати на рівні з паперовими.

Щоб користуватися застосунком, його слід спочатку завантажити в Google Play Market і Apple Store. Аби увійти до застосунку «Дія», потрібно ідентифікуватися через BankID або NFC. Після підтвердження особи громадянина України створюється код для входу в застосунок.

Документи, які зберігаються в «Дії», повноправні копії оригіналів, що демонструють дані, які потрапляють з державних реєстрів. Щоб перевірити достовірність документів, використовується QR-код із зашифрованим одноразовим паролем, дійсним протягом трьох хвилини, що дозволяє перевірити документ [11].

«Дія» надає можливість фінансово підтримувати Збройні Сили України, а під час епідемії коронавірусу на її ресурсах було розміщено сертифікати про щеплення. За допомогою електронного застосунку можна також брати участь в опитуванні, які проводяться органами центральних та місцевих органів виконавчої влади. Застосунок має цифровий механізм, що дозволяє

повідомити органи української влади про пошкоджене чи знищене житло та іншу нерухомість внаслідок військової агресії. У «Дії» завдяки спеціальній опції «Підтримка можна оформити заявку на виплату 6500 гривень для певних категорій громадян. Також можна оформити допомогу для внутрішньопереміщених осіб з територій, де ведуться бойові дії [15]. Застосунок дозволяє зареєструватися громадянину України в статусі безробітного та відмінити цей статус.

Для фізичних осіб підприємців (ФОП) за допомогою «Дії» можна сплатити податки і заповнити декларації про прибутки.

Мобільний застосунок дозволяє зібрати і систематизувати власний страховий стаж, сплату страхових внесків та заробітну плату для врахуванні цього при визначенні розміру пенсії. Це стосується форми ОК-5 «Індивідуальні відомості про застраховану особу», коли ведеться облік громадян України, де підраховується державне соціальне страхування, яке контролює Пенсійний фонд України. Форма ОК-5 зберігає суми заробітку для нарахування пенсій кожного громадянина України з 2000 року. Раніше такий облік не вівся, і для нарахування пенсій потрібно було збирати документи про прибутки на папері. Крім цього, форма ОК-5 зберігає дані про кожного працюючого громадянина України щодо нарахування йому соціальних виплат, лікарняних, страхового стажу.

Застосунок Дія містить також форму ОК-7 «Індивідуальні відомості про застраховану особу», що допомагає визначити страховий стаж для нарахування соціальної допомоги у випадку втрати працездатності, а також для визначення страхового стажу, який допоможе у визначенні суми лікарняних і допомогу по безробіттю. Форма ОК-7 зберігає дані про громадян України з інформацією про страхувальників, що подавали відомості про працівника до системи персоніфікованого обліку за кожен місяць з 2004 року, розмір заробітку працівника, його стаж, відмітку про сплату страхових внесків, а у випадку спеціального стажу – дані про цей стаж.

Через застосунок можна простежувати адміністративні та судові

провадження та їхній статус.

«Дія» дозволяє перегляд телеканалів Суспільне Культура HD, Рада, XSPORT+, Піксель, ПЛЮСПЛЮС, а також слухати Українське радіо.

У березні 2024 року в застосунку «Дія», у розділі «Документи», стали доступними документи про освіту. Та якщо громадянин України одержав диплом до 2000 року або на тимчасово окупованих територіях, даних у базі ЄДЕБО може не бути. У застосунку завантажуються такі документи про освіту:

- свідоцтво про базову середню освіту;
- атестат/ свідоцтво про загальну середню освіту;
- свідоцтво про присвоєння та підвищення робітничої кваліфікації;
- диплом кваліфікованого робітника;
- диплом фахового молодшого бакалавра;
- диплом молодшого спеціаліста;
- диплом молодшого бакалавра;
- диплом бакалавра;
- диплом спеціаліста;
- диплом магістра;
- диплом доктора філософії;
- диплом доктора мистецтва [11].

Щоб знайти потрібний документ про освіту в застосунку «Дія», потрібно його оновити. За умови якщо заклад освіти подав інформацію про вручені атестати, свідоцтва і дипломи в електронну базу з питань освіти ЄДЕБО, дані підтягнуться автоматично.

До популярних послуг мобільного застосунку належать комплексна допомога при народженні дитини «Малятко», коли після відповідної заяви батьки можуть отримати до дев'яти державних послуг, серед яких реєстрація народження і місця проживання дитини, фінансова допомога у зв'язку з народженням дитини тощо.

Під час епідемії коронавірусу в якості заохочення до вакцинації

державою було виділено тисячу гривень на кожного вакцинованого громадянина України. Ці кошти можна було витратити на залізничний квиток, купівлю книжок, квитків у театр, кіно, на концерти. А після російського збройного вторгнення в Україну люди, які змушені були тікати від війни, могли одержати виплату як потерпілі від російської військової агресії [67].

Важливим сервісом у застосунку «Дія» є «Гід з державних послуг», що дозволяє дізнатися інформацію про тисячу державних послуг, які надаються органами виконавчої влади і місцевого саморядування.

Хоча міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров постійно наголошує на надійності в роботі «Дії», за час експлуатації мобільного застосунку все ж виникали кризові ситуації, які варто розглянути.

Перший технічний збій у роботі застосунку трапився 30 квітня 2021 року. Збій стався на платформі G-Cloud хостинг-провайдера DeNovo, на якому, власне, і розміщені портал і застосунок «Дія». У 2021 році трапилося ще три збої: 20 жовтня в застосунку не можна було доступитися до рубрики «Послуги», де були розміщені сертифікати про вакцинацію від ковіду, а також до рубрик «Заміна посвідчення водія», «Петиції», «Штрафи»; 2 листопада користувачі «Дії» не змогли підтвердити свої вакцинації від ковіду та авторизуватись у програмі; 13 грудня у застосунку «Дія» трапився збій в електронній системі охорони здоров'я (ЕСОЗ) через неможливість відкрити сертифікати вакцинації від ковіду.

Вночі 14 січня 2022 року хакери атакували 70 урядових сайтів включно з сайтом Міністерством цифрової трансформації України та застосунок «Дія». Аналізуючи атаку, СБУ запевнило, що витоку персональних даних українських громадян не було. Після кібератаки на сайтах міністерств можна було прочитати хакерське попередження: «Українець! Всі ваші особисті дані були завантажені в загальну мережу. Всі дані на комп'ютері знищуються, відновити їх неможливо. Вся інформація про вас стала публічною, бійтеся і чекайте гіршого. Це вам за ваше минуле, сьогодення і майбутнє. За Волинь, за ОУН УПА, за Галичину, за Полісся і за історичні землі» [11]. Незважаючи на

те, що за хакерською атакою стоять не кіберхулігани, які вирішили розважитися для власної втіхи, а спецслужби Російської Федерації, які вирішили розіграти польську карту, щоб нацькувати українців на поляків, текст звернення не ідеальний з точки зору правопису. Величезний штат Федеральної служби безпеки Російської Федерації повинен мати спеціалістів, що, як мінімум, володіють українською мовою і знають український правопис. В українській мові є кличний відмінок. І якби це робили польські спецслужби, то вони б знали, що правильно треба писати у зверненні «українцю», а не «українець». Стилiстично це видає, що автори хакерського тексту були росіянами, а не поляками, адже в російській мові немає кличного відмінку. А в польській і українській є. Крім цього, аббревіатура ОУН-УПА пишеться через дефіс. Вже побіжний аналіз хакерської застороги видає, що текст писали росіяни, переклавши його операційною перекладною системою Google російської прошивки. Тобто, російські програми, перекладаючи з російського оригіналу українською мовою, саме так і пишуть без кличного відмінку. А польські перекладні програми, перекладаючи з польською мови на українську, враховують, що в українській мові, як і в польській, є кличний відмінок. Тому поляки обов'язково б написали: «Українцю!», а не: «Українець!» Намагаючись розсварити українців і поляків, працівники ФСБ, які готували текст хакерського звернення, добре знають складні історичні взаємини між Україною і Польщею. Хакерський текст був написаний трьома мовами: українською, російською і ламаною польською, тож це зайвий раз вказує на російську природу хакерської атаки. Якби текст писали поляки, то вони б написали до адресата його мовою – українською. В контексті хакерського звернення польська мова з'явилася для того, аби в Україні повірили, що в цю засторогу вкладено не тільки польські історичні образи на українців, а й ще раз переконалися: автором хакерського тексту є поляки. Російська мова в цьому контексті зайвий раз видає, що хакерами є росіяни, які так загралися в нав'язливу двомовність українців, котра має бути обов'язковою українською державною нормою, як у Білорусі, що, імітуючи

польських хакерів, забули про свою традиційну ефесбешну мантру, тож це видало в хакерській атаці російський слід.

Польща відразу відреагувала на цю операцію під чужим прапором. Зокрема, речник Міністерства закордонних справ Республіки Польща Лукаш Ясіна написав у твіттері: «Ми стурбовані інформацією про кібератаку на сайти українського уряду, в тому числі на сайт МЗС. Ми рішуче засуджуємо будь-яку діяльність, яка має наслідком поширення дезінформації та порушення функціонування державних інституцій» [11].

Аналізуючи хакерську атаку на урядові ресурси України, речник спільноти кіберактивістів «Український кіберальянс» Шон Таунсенд заявив, що інформація про атаку на українські сайти з'явилася в російському медіапросторі через дві години після атаки. Речник «Українського кіберальянсу» написав на своїй сторінці у фейсбуці: «В EXIF картинки координати вказують на парковку біля школи економіки у Варшаві, але я вважаю, що все це зроблено спеціально, щоби розсварити Україну та Польщу» [11].

Це була перша невдала спроба пересварити українців і поляків. Другою спробою було на початку війни налякати українське суспільство, що Польща хоче відібрати землі Галичини. А під час третьої вже вдалої спроби ФСБ вдалося підкупити польську ультраправу монархічну консервативну партію Конфедерація Корони Польської, яку профінансували з Росії для блокування транзиту з України через Польщу, а згодом і з Польщі до України. Лідер цієї партії Гжегош Браун був депутатом Сейму Республіки Польщі 9 і 10 скликань. Він має антиамериканські, антисемітські, українофобські та проросійські погляди. Акція проводилася ультраправою польською партією під керівництвом Гжегоша Брауна для зриву перевезення зерна з України до країн Євросоюзу. При цьому транзит білоруського і російського зерна, значна частина якого була награбована на окупованих територіях України, польськими правими радикалами не зупинявся.

Повертаючись до першої спроби посварити поляків з українцями, російські спецслужби відправляли EXIF-файли, які зберігають дані про графічні файли і фотографії з Польщі, щоб навігатор GPS визначив місце, з якого було відправлено ці файли.

Саме з цього скріншоту виявлено, що хакер відправляв графічний файл під час хакерської атаки з парковки біля школи економіки у Варшаві. Тобто, під час хакерської атаки були задіяні російські шпигунські мережі в Росії і Польщі.

Російський слід у хакерській атаці відстежили не лише в Україні, а й спеціалісти з кібербезпеки з інших країн. Так, міністерка МЗС Швеції Анн Лінде після російської хакерської атаки на урядові ресурси України заявила перед зустріччю міністрів Євросоюзу: «Якщо відбуватимуться атаки проти України, ми будемо дуже суворими та рішучими у нашій відповіді» [11].

Після хакерської атаки пошкоджено майже 70 державних сайтів. 16 січня 2022 року роботу більшості державних вебсайтів було відновлено, але мобільний застосунок «Дія» не працював. Тож обіцяні один мільйон гривень за злам «Дії», які Міністерство цифрової трансформації обіцяло заплатити у червні 2021 року хакерам, які зламують український мобільний застосунок, мав бути виплачений хакерам ФСБ.

Варто зазначити, що Російська Федерація завжди робить масовані кібератаки перед початком воєнних дій. У 2008 році під час нападу на Грузію грузинські урядові сайти були вимкнені через кібератаки російських спецслужб. Безконечні кібератаки на українські державні сайти російські кібервійська зробили перед анексією Росією Криму. І наступну велику атаку на українські урядові вебресурси Російська Федерація зробила за місяць і 10 днів перед повномасштабним вторгненням в Україну.

Розробники Як запевняють у Мінцифрі, платформа «Дія» не зберігає персональні дані користувачів, а тільки показує після відповідного запиту інформацію з реєстрів. А в телефонному застосунку неможливо зробити знімок з екрана. Відключення «Дії» під час хакерської атаки Міністерство

цифрової трансформації України пояснює як захід з безпеки для недопущення подальшого поширення атаки на інші ресурси.

Масштабний збій у роботі застосунку «Дія» стався 3 лютого 2024 року під час голосування на Національному відборі конкурсу «Євробачення». Як пояснив міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров, застосунок «Дія» не зміг працювати через велику кількість бажаючих проголосувати за українських виконавців, які змагалися за право поїхати на конкурс у шведське місто Мальме. Всього в Україні проголосувала рекордна кількість людей – 1 мільйон 167 тисяч 176 громадян. Щосекунди до «Дії» зверталось 15 тисяч людей, тому застосунок не зміг витримати такого інтенсивного навантаження. Відновити роботу «Дії» вдалось тільки вранці 4 лютого 2024 року. Раніше під час голосувань у Нацвідборі подібних казусів не траплялося, оскільки була менша кількість охочих проголосувати за своїх співаків. У 2023 році в голосуванні взяло участь лише 166 тисяч людей. Раптова величезна кількість охочих узяти участь у голосуванні нагадувало DDoS атаку на сервери «Дії». Але цього разу систему атакували не хакери, а громадяни України, які хотіли вибрати свого учасника Нацвідбору серед 11 фіналістів.

Пояснюючи, як не допустити подібних ситуацій у майбутньому, експерт з комунікацій Олександр Глущенко дав рекомендації для Мінцифри: «На такі критичні події можна докуповувати потужності (день-два до та після події). Для самої «Дії» та її розробників це якраз та подія, яка допоможе виявити помилки, провести аналіз та покращити її» [54]. Раніше, коли не було застосунку «Дія», під час голосування на адресу Нацвідбору відправляли есемески. Її іноді теж відбувалися перевантаження системи.

13 лютого 2024 року в роботі «Дія» стався черговий збій. Застосунок не показував документів, не допускав до послуг, але цей збій відразу був усунутий.

Отже, застосунок «Дія», всупереч запевненням Міністерства цифрової трансформації України, що ресурс абсолютно надійний, не раз випробовувався

збоями, перевантаженнями і хакерськими атаками. Але персональні дані громадян України через застосунок російські спецслужби так і не скопіювали. Інакше ці бази даних вже були б продемонстровані в інтернеті.

Після запуску мобільного застосунку «Дія» українські спеціалісти з кібербезпеки Андрій Баранович, Кір Важницький, Артем Карпинський, Костянтин Корсун, Олександр Мацько, Роман Химіч підготували аналітичну записку щодо безпеки застосунку, в якій систематизувала всі недоліки «Дії».

Презентуючи цю аналітичну записку, спеціаліст із кібербезпеки Костянтин Корсун зазначив, що додаток «Дія» і портал «Дія» є частинами однієї системи. До недоліків застосунку відносять проблеми, пов'язані з архітектурою «Дії». Щоб ідентифікуватися в застосунку, використовується програмний документ із середнім рівнем довіри BankID, вразливий для кібератак. У кредитно-фінансовій сфері можливі втрати коштів з рахунку користувача. Інструменти середнього й низького рівня довіри, використані в застосунку «Дія», небезпечні при захисті цифрових документів, що засвідчують особу, адже застосунок систематизує, зберігає і оброблює персональні дані. Про це йдеться на сайті «Дія» в розділі «Меню/Повідомлення про обробку персональних даних». Міністерство цифрової трансформації України зберігає персональні дані протягом усього терміну існування електронного кабінету власника персональних даних, але не довше 5 років.

Коли громадянин України за допомогою застосунку «Дія» показує свій паспорт, є загроза, що зловмисники можуть скопіювати паспортні дані прихованою камерою. Така можливість витоку паспортних даних має враховуватися користувачами. Електронні паспорти треба пред'являти для зчитування лише поліції в поліцейських одностроях за умови, якщо поліція покаже свої посвідчення або значки з номерами [11].

Можливе шахрайство з використанням застосунку. Трапляються випадки входу в облікові записи користувачів «Дії», використання шахраями чужих документів для оформлення кредиту, купівлі товару в розстрочку. Це

трапляється під час викрадення чи втрати телефону. Як показує практика, таких випадків, за офіційною статистикою, трапляється понад 4 тисячі на місяць.

За допомогою застосунку «Дія» Міністерство цифрової трансформації України має технічні можливості стежити за телефоном, в якому встановлено мобільний застосунок. Державне підприємство «Дія» не проходить незалежних перевірок кібербезпековими компаніями, створених спеціально для контролю за розробниками та адміністраторами застосунку.

У випадку зацікавлення державних органів власником телефону через застосунок можна дистанційно встановити оновлення зі шпигунською програмою, яка допоможе стежити за користувачем «Дії». Траплялися випадки, коли зловмисники проникали в телефон, у якому встановлено мобільний застосунок, щоб зчитати з нього всю інформацію з документами, телефонною книжкою, електронним листуванням, фотографіями, приватним відео. У 2021 році СБУ затримала злочинців, які за 200 доларів США, що платили хакерам за вхід у телефон і копіювання його інформації включно з документами, банківськими рахунками, приватною перепискою [67].

Серед недоліків застосунку – неможливість користувачів самостійно заблокувати власний акаунт у «Дії», скориставшись опцією Opt-Out. Кожен громадянин України має можливість самостійно активувати акаунт у застосунку. Для цього потрібно одержати ID-картку чи закордонний паспорт з біометричним чипом. Тож шахрай, що вкрав мобільний телефон, може викрасти кошти на банківському рахунку. У користувачів «Дії» немає можливості самостійно зупинити витік власних персональних даних, оскільки він не має можливості перестрахуватись у випадку загрози. Опція Opt-Out могла б цьому зарадити. Під час вирішення суперечливих ситуацій, наприклад, одержання кредиту внаслідок шахрайських дій, зламу комп'ютера, ця опція допомогла б захистити права громадянина.

Проблему несанкціонованого використання акаунту в застосунку могла б вирішити його обов'язкова активація під час особистого візиту в Центр

надання адміністративних послуг (ЦНАП) із паперовим або пластиковим паспортом та поданням заяви на підключення до мобільного застосунку. У випадку судової суперечки внаслідок шахрайських дій з шахраями або третіми особами зупинити спірний процес можна було б після особистих відвідин ЦНАП з документами. Впровадження такого простого механізму захисту власних інтересів могло б допомогти багатьом громадянам України у критичних ситуаціях, але цей механізм не прописаний у законодавстві, незважаючи на значні ризики після викрадення телефону, в якому зберігаються всі документи і банківські рахунки.

Неодноразово Президент України Володимир Зеленський та міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров висловлювалися щодо голосування на виборах за допомогою застосунку «Дія». Хоча на 2024 рік жодна країна, крім Естонії, не змогла провести електронні вибори. У різних країнах вибори проходять з порушеннями. Електронне голосування не гарантує чесні вибори, а навпаки несе нові ризики, адже спрощує масові маніпуляції. У 2020 році в США понад 80 керівників і наукових працівників з різних науково-дослідних закладів написали відкритий лист до керівників виборчих комісій з проханням утриматися від електронних виборів. У цьому листі вказані ризики електронного голосування, які можуть спотворити результати виборів.

Говорячи про естонський досвід електронних виборів, варто зауважити, що Естонія майже 20 років вибудовувала національну систему електронного голосування. В Естонії побудоване мобільне й соціально відповідальне громадянське суспільство, яке має серйозний вплив на політичні процеси в цій маленькій балтійській країні. Громадяни Естонії створюють закони, які після аналізу експертів приймає парламент. Естонське суспільство контролює якість роботи президента, парламенту і повітів, а громадська думка має серйозний вплив на репутацію політиків і державного апарату. У порівнянні з Естонією США переживає кризу виборчої системи, яка останні роки дозволяє приходити до влади президентам доволі похилого віку і не дає шансів

молодим політикам впливати на політичні процеси в країні, тому більшість виборців в США байдужі до політики, а до виборів ставляться, як до голівудського шоу. Американське суспільство живе своїм життям, усвідомлюючи, що громадяни й політика – це паралельні світи, які пересікаються тільки на виборах, тому в США домінують ізоляціоністські настрої та байдужість до політики. Для такої консервативної виборчої системи, як у США, електронне голосування – це щось маловідоме, що лякає багатьох громадян цієї країни, включно з інтелектуалами.

До ризиків, пов'язаних із застосунком «Дія», варто віднести і можливість стати жертвою виклику до суду, одержання повістки чи попередження від держави або третіх осіб, коли користувач застосунку вчасно не перевірить надходження цих викликів, попереджень чи повісток. Таким чином неоява громадянина в суді може бути використана державою або шахраями в суді на свою користь [11].

Суттєвим ризиком у роботі «Дії» є відсутність інтернету, коли користувач застосунку не зможе користуватися своїми документами, коштами чи послугами.

Така ж ситуація може бути, коли телефон розрядиться і не виявиться джерела електроенергії, з якого можна зарядити свій телефон, що особливо актуально під час війни, коли Російська Федерація обстрілює Україну ракетами, дронами, авіабомбами і артилерією, руйнуючи енергетичну інфраструктуру [11].

РОЗДІЛ 3.

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СЕРВІСУ В УКРАЇНІ

3.1.Перспективи електронних послуг

Основою електронного адміністрування є такі принципи:

- державні інституції мають забезпечувати більш якісне обслуговування громадян, надаючи громадянам сучасні електронні електронні послуги;
- сенс демократичної держави полягає в тому, щоб забезпечити гідний рівень життя та якісне обслуговування звичайним громадянам, а не бюрократії;
- діяльність публічної служби повинна розглядатися в першу чергу як сервіс для громадян.

Отже, стає очевидним, що ефективне публічне управління можливе лише за умови впровадження електронних сервісів для надання адміністративних послуг. Це дозволить досягти повноти й точності інформації, оперативно приймати та реалізовувати управлінські рішення на всіх рівнях публічної влади, а також забезпечити якісне надання електронних послуг.

Процес надання цих послуг має ряд суттєвих недоліків. Дистанційне надання державних послуг громадянам повинне бути простим, доступним для пересічного громадянина, якісним і відповідати його очікуванням. При цьому процедура одержання людьми послуг має бути прописана на законодавчому рівні.

Офіційні вебресурси (вебпортали, вебсайти, вебсторінки) повинні бути однаковими по всій країні [39]. А органи виконавчої влади повинні адаптувати дизайн своїх вебсайтів до потреб осіб з обмеженими можливостями. Найефективніший спосіб досягнення цієї мети – це повне дотримання рекомендацій щодо розробки версій вебресурсів для людей з порушеннями зору, зокрема рекомендацій щодо доступності вебконтенту (WCAG 2.1).

Усі вебресурси влади повинні бути мають бути доступними для різних категорій людей. Англійська версія має оновлюватися разом з українською.

Вебресурси повинні бути розроблені на модульній основі, що забезпечує можливість масштабування. Обов'язковим елементом вебресурсу має стати зворотній зв'язок з органами державної влади через подання звернень, скарг, пропозицій та інших запитів.

На вебресурсах повинна бути впроваджена інтегрована система інформаційної безпеки з перевіреною відповідністю та сертифікатом SSL. Орган виконавчої влади, що відповідає за якість роботи вебпорталів, які надають адмінпослуги (Держкомтелерадіо), здійснює моніторинг вебсайтів органів влади, тому важливо, щоб ці органи звертали увагу на результати таких перевірок і усували виявлені недоліки. Серед найпоширеніших зауважень можна виділити такі:

- відсутність на вебсторінках точної дати опублікованих матеріалів, що ускладнює визначення актуальності інформації;
- нерегулярне розміщення інформації в логічних розділах, що ускладнює доступ до неї;
- несправність або неефективність інтерфейсу;
- обмеження доступу до інформації для користувачів з фізичними вадами.

Щоправда, ця проблемв вже частково реалізована, органи виконавчої влади повинні забезпечити виконання комплексних заходів у таких напрямках:

- удосконалення нормативно-правової бази в сфері електронної ідентифікації;
- впровадження електронної ідентифікації;
- розвиток систем, схем та інструментів електронної ідентифікації;
- забезпечення інтеграції інформаційно-телекомунікаційних систем, які належать власникам/утримувачам [57].

Органам державної влади, які є власниками державних електронних ресурсів без оновлення інформаційних технологій буде важко досягти якісного надання електронних послуг відповідно до рекомендаційних

стандартів. Причому оновлення обладнання, за допомогою якого надаються адмінпослуги, має відбуватися кожні п'ять років, а модернізація – кожні два роки. Всі працівники держапарату, задіяні у сфері електронного сервісу, мають бути відповідно підготовлені й забезпечені робочою технікою. Операційні системи комп'ютерних мереж, що встановлюються на серверах, повинні бути ліцензійними, а програмне забезпечення, встановлене на комп'ютерах, останніх моделей [51].

У разі використання безкоштовного прикладного програмного забезпечення, його слід завантажувати лише з офіційного сайту розробника, на якому має бути встановлений та дійсний на момент завантаження SSL-сертифікат. Оновлення безкоштовного програмного забезпечення повинні здійснюватися регулярно до останньої версії. Забороняється використовувати програмне забезпечення, виробника, що потрапив під санкції. Органи державної влади повинні розробити план для виведення з експлуатації старого обладнання та програмного забезпечення, а також забезпечити їх подальшу утилізацію. Окрім оновлення апаратного забезпечення, модернізації потребує також мережна інфраструктура, оскільки вона є ключовим елементом функціонування інформаційних систем, забезпечення кібербезпеки, а також доступності та прозорості послуг [54].

Інформаційні мережі органів державної влади мають:

- базуватися на типових уніфікованих технічних рішеннях, що дозволяють зменшити витрати на інтеграцію існуючого обладнання та знизити відповідні експлуатаційні витрати;
- надавати зручні можливості для централізованого управління інфраструктурою та оперативного моніторингу її стану в реальному часі.

Мережева інфраструктура повинна включати підсистему інформаційної безпеки відповідно до рекомендованих стандартів.

Для гарантій інформаційної безпеки слід дотримуватися таких ключових елементів:

- забезпечення лише мінімально необхідного рівня системних привілеїв

для роботи кожного користувача;

- підвищення надійності доступу до облікових записів (використання двофакторної автентифікації, сильних паролів тощо);
- блокування типів вкладень електронної пошти, які можуть поширювати шкідливе програмне забезпечення (наприклад, виконуваних файлів), а також перевірка корисного навантаження на весь вхідний електронний трафік;
- оперативне оновлення всіх операційних систем і програм до останніх версій;
- виявлення вразливостей та усунення існуючих проблем;
- регулярне проведення тренінгів для персоналу державних органів [58].

Безпека та конфіденційність є ключовими аспектами у наданні електронних послуг. Існує політика, що регулює мережеві послуги, яка визначає, як державні органи повинні вирішувати питання, пов'язані з віддаленим доступом, управлінням та налаштуванням IP-адрес. Ця політика також охоплює безпеку обладнання, а також має включати положення щодо виявлення мережевих вторгнень [65].

Необхідно регулярно сканувати системи й шукати слабкі місця. Оскільки хакери можуть виявляти вразливості всього за кілька хвилин перед потенційною атакою, державні органи повинні регулярно перевіряти свої мережі. Найбільшим потенційним джерелом атак українського кіберпростору є російські хакери. Перші російські хакерські атаки відбулися в 2013 році під час масових протестів проти влади Віктора Януковича. У 2017 році Росія атакувала український кіберпростір вірусом NotPetya. Фактично російська кібервійна проти України відбулася одночасно з анексією Криму.

Необхідно чітко визначити правила, що стосуються серверів, які функціонують у мережах державних органів.

У разі виникнення порушення проблем слід зробити оцінку й задокументувати інцидент, пов'язаний зі збоєм чи хакерською атакою та вирішити проблему, яка це спричинили, щоб уникнути повторення ситуації.

Аудити є ефективним способом забезпечення дотримання працівниками та керівництвом органу влади різних аспектів політики захисту даних. Такі перевірки повинні проводитися регулярно. Важливо контролювати, хто має доступ до критично важливих елементів політики захисту даних. При звільненні співробітника його обліковий запис не повинен залишатися активним у мережі.

Особливо слід підкреслити, що державні органи, які є власниками систем, що обробляють державні інформаційні ресурси або інформацію з обмеженим доступом, повинні мати відповідальних осіб, які забезпечуватимуть захист інформації та контроль за ним [55].

Сертифікат відповідності комплексній системі захисту інформації необхідно отримати для інформаційних систем, що містять чутливу інформацію. Кожна ІТ-система повинна мати впроваджену комплексну систему захисту, що засвідчується відповідним атестатом.

В органах виконавчої влади повинні бути затверджені такі документи:

- положення про інформаційну систему;
- план захисту інформації.

3.2. Удосконалення процедур електронних послуг

Наразі в роботі державних службовців, задіяних у наданні адміністративних послуг, слід розвивати і вдосконалювати:

- подальше отримання послуг в електронному вигляді та розробку нових заходів, що стимулюють використання електронних послуг;
- створення нових технологій для безпечного користування новими сервісами;
- формування правових і організаційних умов для надання транскордонних адміністративних послуг органами публічної адміністрації;
- забезпечення належної уваги спеціальному навчанню державних службовців, які працюють у сфері цифрового адміністративного сервісу;

–розвивати і вдосконалювати взаємопов’язаність усіх державних мереж і ресурсів;

–рекламувати електронні державні послуги. Це включає постійний аналіз пошукових запитів громадян в інтернеті та задоволення їх потреб шляхом розміщення оголошень через контекстну рекламу [56].

Розглянемо найпоширеніші державні послуги:

1.Підтримка народжуваності. Потенційна кількість заявників – понад 360 тисяч щорічно, а за весь час електронною послугою скористалися 23,5 тисячі осіб. Отримати цю послугу онлайн можна на сайті gov.ua, для цього необхідно мати електронний цифровий підпис (ЕЦП).

2. Запуск новобудови в експлуатацію. Потенційна кількість заявників – щороку більше 50 тисяч. Для отримання потрібно мати електронний цифровий підпис (ЕЦП).

3. Узгодження проектів землеустрою. Потенційна кількість заявників – 300 тисяч щорічно. За весь час електронною послугою скористалися 268 тисяч заявників. Отримати послугу можна на сайті <https://e.land.gov.ua/>. Для цього також потрібен електронний цифровий підпис (ЕЦП).

4. Реєстрація декларації відповідності пожежній безпеці. Потенційна кількість заявників – 20 тисяч щорічно. Щоб отримати дозвіл, необхідний електронний цифровий підпис (ЕЦП).

5. Ліцензії на надання послуг автоперевезень пасажирів та вантажів. Потенційна кількість заявників складає 4 тисячі щорічно, проте за весь час електронною послугою скористалися лише 286 осіб. Отримати цю послугу можна за посиланням <https://www.kmu.gov.ua>, для чого необхідно мати електронний цифровий підпис (ЕЦП).

Серед цих переваг впровадження адміністративних послуг такі:

1.Відповідно до нормативно-правових актів та адміністративних регламентів, кожен громадянин має право на отримання електронних послуг. Порядок отримання послуги визначається відповідним законодавством.

2.Державні інформаційні ресурси, які використовуються для надання

електронних послуг, повинні технологічно відповідати всім вимогам нормативних актів, що регламентують порядок надання таких послуг. У разі, якщо громадянин не має можливості скористатися своїм правом на доступ до електронної послуги через технічні недоліки інформаційної системи, до неї повинні бути внесені відповідні зміни [63].

3. Для отримання електронних послуг дозволяється використовувати будь-які технічні пристрої.

Для ефективного надання електронних послуг громадянам і бізнесу публічною адміністрацією необхідно впроваджувати нові методи роботи, трансформувати офіси та ефективно використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології.

Особливої уваги заслуговує данська соціальна платформа Digitaliser.dk, яка являє собою унікальну мережу, створену для задоволення різноманітних потреб громадян і бізнесу. Її мета — сприяти обговоренню, формулюванню пропозицій та вдосконаленню інструментів і технологій електронного урядування й демократії. Платформа спрямована на підвищення якості електронних послуг, а також на зближення громадян із владою, сприяючи кращому взаєморозумінню.

Досвід Данії може стати цінним для впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях в Україні. Особливо вартий уваги їхній підхід до подолання цифрової нерівності серед громадян. У Данії активно реалізуються освітні кампанії, які допомагають літнім людям, працівникам робітничих професій, особам з особливими потребами та тим, хто позбавлений доступу до ІТ-технологій вдома, опановувати сучасні інформаційні технології. З огляду на актуальність цієї проблеми, у країні була створена комплексна мультимедійна навчальна програма, що значно спростила використання державних вебресурсів і сприяла підвищенню рівня комп'ютерної грамотності населення.

У контексті мережевої війни особливий інтерес викликає досвід Данії у впровадженні електронного цифрового підпису та забезпеченні надійного

захисту персональних даних. Саме ці аспекти залишаються найуразливішими до хакерських атак, маніпуляцій інформацією з баз даних та поширення фейкових повідомлень. Такі дії можуть спричинити дестабілізацію ситуації в Україні й підірвати довіру громадян до технологій та інструментів електронного урядування, зокрема щодо безпечності отримання якісних електронних послуг.

Формування системи надання електронних послуг передбачає здійснення узгоджених організаційно-технологічних заходів і скоординованої роботи органів державної влади в межах єдиної державної політики. У цьому контексті йдеться про новий підхід до організації діяльності державних структур, спрямований на ефективне виконання їхніх функцій у взаємодії з громадянами та задоволення їхніх потреб. Такий підхід базується на активному використанні інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяє створити принципово новий рівень зручності й оперативності в отриманні державних послуг як для фізичних осіб, так і для бізнесу. Впровадження цієї системи стало відповіддю на суспільний запит щодо практичного застосування можливостей сучасних інформаційних технологій, насамперед для покращення умов життя громадян і підтримки малого та середнього підприємництва [60].

Надання електронних послуг має найбільший потенціал тоді, коли їх отримання потребує співпраці між різними органами державної влади та місцевого самоврядування. Це стає можливим завдяки інтеграції інформаційних систем різних відомств, які забезпечують підтримку відповідних процесів, а також автоматизації процедур обміну інформацією між ними. Такий підхід сприяє впровадженню принципу «єдиного вікна», що дозволяє значно підвищити ефективність взаємодії з іншими органами влади.

Автоматизація обміну даними між різними органами влади та їхніми інформаційними системами, а також забезпечення доступу до цих систем для інших державних установ потребує створення єдиної інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури. Це необхідно для ефективної

обробки та маршрутизації міжвідомчих інформаційних потоків із дотриманням вимог інформаційної безпеки. Програмне забезпечення для взаємодії між громадянами та державними органами має базуватися на відкритих стандартах або специфікаціях, які знаходяться у вільному доступі для використання.

ВИСНОВКИ

У магістерській кваліфікаційній роботі «Електронні послуги в державному управлінні України» досліджується розвиток українського цифрового сервісу, зокрема адміністративні послуги, електронні петиції та цифровий застосунок «Дія», що є технологіями електронної демократії.

Після розвалу Радянського Союзу головною проблемою пострадянських країн став розрив між суспільствами і правлячими елітами, які відгороджувалися від основної маси населення бюрократичними перепонами. Відтак на пострадянському просторі утворилися три типи країн: з авторитарними моделями управління, які успадкували від СРСР імітацію народовладдя з театралізованими виборами і незмінними лідерами, під яких підлаштувалися бюрократичні апарати цих країн і вибудувалися політичні моделі; реальні демократії, де встановилися демократичні системи правління з виборами президентів, парламентів і органів місцевого самоврядування; і країни, які змогли повністю відірватися від пострадянського простору й інтегруватися до євроатлантичних спільнот – Євросоюзу і НАТО [48, 110].

До автократичних моделей держав належать Російська Федерація, Республіка Білорусь, Азербайджанська Республіка, Республіка Казахстан, Республіка Узбекистан, Туркменістан, Республіка Таджикистан. До демократичних пострадянських країн, у яких відбувається зміна влади шляхом виборчого права, належать Україна, Грузія, Республіка Молдова, Республіка Вірменія, Киргизстан. І до третьої групи належать демократичні пострадянські країни, які інтегрувалися в євроатлантичні системи, це Литовська Республіка, Латвійська Республіка, Естонська Республіка.

У всіх демократичних країнах розвивається електронна демократія та урядування. Одні демократичні країни пройшли далі в цьому розвитку, інші – менше. Найбільше просунулися Литва, Латвія і Естонія, які стали лідерами в розвитку електронної демократії та електронного урядування й прикладом для наслідування не тільки на пострадянському просторі, а й для решти країн

світу. Естонія є беззаперечним світовим лідером у розвитку електронної демократії. З 2000 року країна перейшла до електронного документообігу, а з 2001 року до створення електронної держави e-Estonia та проведення електронних виборів. У жовтні 2005 року Естонія першою у світі провела електронні вибори до органів місцевого самоврядування. Електронне голосування було визнано успішним. У 2007 році Естонія першою у світі провела електронні вибори до парламенту, а на парламентських виборах 2023 року в електронному голосуванні взяло участь 51,1% виборців.

Ідеї створення високоефективного громадянського суспільства набувають серйозної ваги з розвитком електронних комунікацій. Ключове питання при оцінці ролі інформаційних технологій для демократії полягає в тому, чи можуть уряд і громадянське суспільство навчатися використовувати можливості, надані новими каналами інформації та комунікації, щоб просувати та посилювати базові представницькі інститути, які об'єднують громадян і державу. При такому розгляді можливості для громадської участі, що створюються за допомогою нових технологій, безумовно важливі, адже інтернет здатний генерувати інформацію, посилюючи прозорість, відкритість та відповідальність владних органів на національному і міжнародному рівнях, зміцнюючи канали інтерактивного спілкування між громадянами та державою [64].

Електронну демократію не можна ототожнювати з електронним урядуванням. На відміну від електронного урядування, створюваного владою для більш ефективного функціонування державного апарату, електронна демократія зорієнтована на підвищення рівня участі громадян у політичному житті та ініціативу народу в державному управлінні. Завдання електронної демократії полягає в тому, щоб участь громадян у державній політиці прийняття рішень було простішим і доступнішим. Електронна демократія може допомогти громадянам брати активну участь у розробці політики і зробити процес прийняття рішень прозорим, наблизивши владу до людей. Така демократія є прямою, вона йде на зміну представницькій демократії, яка

втрачає ефективність через масове використання правлячою елітою і бізнесом маніпулятивних технологій. До людей, свідомістю яких маніпулюють, ставляться не як до особистостей, а як до речей. Маніпуляції – частина технології влади. У такій ситуації народ усе більше віддаляється від влади, в суспільстві все сильніше проявляються егоїстичні настрої, а ініціатива зменшується. Підтвердженням цьому є низька активність виборців, прийняття рішень за зачиненими дверима, що посилює байдужість людей до державних справ. Люди не виявляють ентузіазму до виконання тих рішень, у розробці яких вони не брали участі [50, 112].

Інтернет дозволяє підвищити ефективність державного апарату у швидкості та якості обслуговування запитів громадян. Електронне обслуговування суспільства дешевше, ніж велика армія чиновників з чергами та неодмінною в таких випадках корупцією [62].

Перші експерименти з упровадження електронного уряду збурили в широких колах громадськості уявлення про те, що кінцевим результатом реалізації ідеї електронного уряду є еволюція сучасної представницької демократії в систему електронної демократії. Та неоднозначність явища, що позначається як електронна демократія, провокує різні варіанти його трактування й полеміку між теоретиками електронної демократії. Визначення електронної демократії, представлене в найзагальнішому розумінні, зводиться до того, що це демократична політична система, в якій комп'ютери і комп'ютерні мережі використовуються для виконання найважливіших функцій демократичного процесу, таких, як поширення інформації та комунікація, об'єднання інтересів громадян і прийняття рішень.

Теоретичні основи концепції електронної демократії розроблялися багатьма вченими. Одним із найвідоміших вважається японський соціолог і футуролог Йонедзі Масуда, який сформулював ідею про демократію на основі інформаційних технологій і етики спільного використання інформації. На його думку, масове виробництво знань посилює роль регулятивної діяльності людей, встановлює і контролює необхідні в суспільному розвитку соціальні

зв'язки, що з'єднують воєдино людей, речі і символічні об'єкти. Якщо в індустріальному суспільстві найбільш прогресивною формою правління була представницька демократія, то в інформаційному – громадяни, які беруть безпосередню участь в управлінні державою.

Масуда виділив шість базових принципів демократії участі в інформаційному суспільстві:

1. Всі громадяни (або якомога більша кількість) повинні брати участь у процесах прийняття рішень.
2. Під час прийняття спільних політичних рішень у громадян буде формуватися готовність жертвувати своїми інтересами для блага більшості.
3. Інформація має бути доступною широким масам населення для обґрунтованого прийняття політичних рішень.
4. Отримана вигода і доходи повинні розподілятися між усіма громадянами.
5. Рішення політичних питань слід шукати через переконання і досягнення загальної згоди.
6. Прийняте рішення має досягатися шляхом спільних дій та співпраці всіх громадян [18, 29].

За таким принципом формується громадянське суспільство нового типу, в якому радикально трансформується право людини на таємницю. На думку Й. Масуди, в недалекому майбутньому стане можливою ситуація, коли файли з персональними даними виявляться максимально відкритими, і це дозволить усім людям спільно використовувати персональні дані одне одного. Хоча ця концепція виглядає утопічною, положення про право вільного доступу громадян до державної інформації в сучасних розвинених демократіях отримало поширення й закріплено в законодавстві багатьох демократичних країн.

В Україні почали готувати правову базу для впровадження електронної демократії і електронного урядування приблизно в один час із більшістю розвинутих країн світу. 4 лютого 1998 року прийнято Закон України «Про

Національну програму інформатизації», що заклав законодавчу основу для розвитку електронного урядування як складової електронної демократії [33]. Цей закон зазнав шість редакцій, які увійшли в основний закон під номерами 2684-III від 13.09.2001, 2289-VI від 01.06.2010, 5463-VI від 16.10.2012, 922-VIII від 25.12.2015, 124-IX від 20.09.2019, 554-IX від 13.04.2020. Електронна демократія в Україні є одним із базових елементів Дорожньої карти реформ на 2015 рік, 2016-2017 роки та 2019-2024 роки Реанімаційного Пакету Реформ.

Дієвим інструментом електронної демократії в Україні є електронна петиція, що подається як колективне звернення в електронній формі у вигляді скарги, протесту чи пропозиції. Її подання передбачене Законом України «Про звернення громадян». З електронною петицією можна звернутися через офіційний вебсайт до Президента України, Верховної Ради, Кабінету Міністрів. І якщо вона набирає 25 000 підписів за три місяці з дня її оприлюднення, то її розглядають. Кількість необхідних для розгляду голосів і термін для збору підписів під електронною петицією до органу місцевого самоврядування визначається статутом територіальної громади. Електронні петиції в Україні можна подавати і до органів місцевого самоврядування.

Додатковими інструментами при електронній демократії можуть бути електронні опитування, ІТ-мапи скарг зі звалищами сміття, зі знищенням зелених насаджень тощо.

В кінці 2020 року по всій Україні були прийняті органами місцевого самоврядування регіональні програми цифрового розвитку на 2021-2025 роки, в яких цифровій демократії і цифровому урядуванню було приділено серйозну увагу.

В умовах електронної демократії комунікація між громадянами і владою, купівля нерухомості, товарів і послуг відбувається через мобільні телефони, комп'ютери, планшети. При цьому усувається людський фактор – представник бюрократичного класу, який завжди поставав між громадянином і владою. Людина, яка видає юридичні документи та надає державні послуги, буває втомленою, байдужою, схильною до корупції. І це ускладнює

комунікацію між органами влади і суспільством. Натомість електронна демократія усуває бюрократа, максимально спрощує і прискорює надання державних послуг.

З появою мобільного застосунку «Дія» Україна зробила серйозний прорив у розвитку електронної демократії. Україною стала першою у світі державою, яка завдяки «Дії» ввела в телефони офіційні електронні паспорти та можливість через телефонний застосунок швидко зареєструвати бізнес. Мінцифри планує всі державні послуги проводити через «Дію». Крім внутрішнього і закордонного паспорта, у застосунку є водійські права, техпаспорт, студентський квиток, сертифікат про вакцинацію, довідка внутрішньо переміщеної особи, зміна місця проживання, оформлення пільг, субсидій, подання заяв на реєстрацію шлюбу, розмитнення транспортних засобів – все це робиться в Україні через застосунок «Дія».

До кінця 2024 року Мінцифри планує впровадити в «Дію» електронний сервіс «Нотаріат», який допоможе подолати ще один складний бюрократичний бар'єр – нотаріальні послуги, які надає велика армія нотаріусів. На 2024 рік в Україні нотаріальні послуги надають 565 державних нотаріальних контор, 25 державних нотаріальних архівів, 748 державних нотаріусів, 620 державних консультантів і 5607 приватних нотаріусів. Щоб спростити нотаріальну процедуру, електронний сервіс «Нотаріат» значно допоможе вирішити нотаріальні проблеми громадянам України. Мінцифри планує розпочати електронний сервіс «Шлюб», за допомогою якого можна буде одержати електронне шлюбне свідоцтво. У найближчих планах розширення послуг «Дії» електронним декларуванням, електронними послугами для ветеранів російсько-української війни, подання петицій.

Передовий досвід України у розвитку електронної демократії зацікавив інші країни, яким сподобався застосунок «Дія». Крім цифрових документів у застосунку, інші країни цікавлять впровадження українського досвіду цифрової освіти і грамотності. Завдяки застосунку «Дія» стають доступні цифрова грамотність вчителів, спеціальні курси, на яких батьки і діти можуть здобути

навички користування застосунком.

Зацікавлені країни готові купити українські програми та розробки, оскільки створення власних аналогів «Дії» коштуватиме значних коштів. Міністерство цифрової трансформації України планує запровадити рух, який підтримує розробку відкритого програмного забезпечення, пов'язаного зі створенням аналогів застосунку «Дія» для інших країн. Дякуючи цьому мобільному застосунку, Україна перебуває в авангарді розвитку електронної демократії, і її досвідом цікавляться розвинуті демократичні країни.

У 2024 році Україна в рейтингу цифрових державних послуг з 102 місця піднялася до 5. При цьому держава значну увагу приділяє розвитку цифрових компетентностей [66]. Наша країна першою у світі запровадила електронні паспорти і стала четвертою країною Європи з цифровими водійськими правами. Під час епідемії коронавірусу українські сертифікати були визнані Євросоюзом. В Україні 21 мільйон людей користується застосунком «Дія», в якому є 21 документ і за його допомогою можна одержати 30 послуг. На порталі «Дія» майже 6 мільйонів громадян отримали понад 120 адміністративних послуг. Цих успіхів Україна досягла в умовах повномасштабної війни з Росією. Під час війни в застосунку впроваджено сервіси «Документ, що замінює паспорт, якщо його втрачено», «Підтримка з послугою «Відновлення для людей, що втратили житло внаслідок воєнних руйнувань». Завдяки цим ініціативам громадяни України можуть за допомогою кількох доторків пальця на своєму смартфоні одержати допомогу від держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

- 1.Авер'янов В.Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики. К.: Факт, 2003. 384 с.
- 2.Акімов А.В. Електронна демократія як альтернативна форма управління в Україні. URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2018/3_2018/7.pdf (дата звернення: 12.12.2024).
- 3.Аналіз виконання Плану заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки станом на 31.03.2018 / Експерти групи РПП «Реформа публічної адміністрації». URL: https://rpr.org.ua/wp-content/uploads/2018/04/analiz_RDU.pdf. (дата звернення: 12.12.2024).
- 4.Аналітична довідка за результатами проведеного Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення офіційних вебсайтів органів виконавчої влади у першому півріччі 2018 року. URL: http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=147350&cat_id=112 (дата звернення: 12.12.2024).
- 5.Андрущенко Л.В. Сутність явища «корупція» та причини її існування в Україні. *Право і суспільство*. 2016. № 3(1). С. 148-153.
- 6.Афанасьєв К.К. Правовий режим надання адміністративних послуг у сфері дозвільної системи// *Право і суспільство*. 2011. №5. С.74-79.
- 7.Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. К.: Юрінком Інтер, 2016. 224 с.
- 8.Бобко Артем. Онлайн країна: які електронні послуги доступні в Україні. URL: <https://news.finance.ua/ua/news/-/420539/onlajn-krayina-yaki-elektronni-poslugy-dostupni-v-ukrayini> (дата звернення: 12.12.2024).
- 9.Боротьба з корупцією в посткомуністичних державах: практичні уроки. Програма Розвитку ООН (Регіональне Бюро з країн Європи та СНД URL: <http://www.transparensy.org.ua/> (дата звернення: 12.12.2024).
- 10.Бричук К.Г. Аналіз стану та перспектив інформаційного забезпечення

- системи надання електронних державних послуг. *Вісн. Академії митної служби України*. Серія : Державне управління. 2014. № 2. С. 29-35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vamcsudu_2014_2_6 (дата звернення: 12.12.2024).
- 11.Булдижов В. Експерти з кібербезпеки підсумували проблеми «Дії». URL: <https://www.h-x.technology.ua/blog-ua/diia-vulnerabilities-ua> (дата звернення: 12.12.2024).
- 12.Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні. *Наук. вісн. Херсон. держ. ун-ту. Серія «Юридичні науки»*. 2015. Вип. 3. С. 57-60.
- 13.Васильєва А.І. Перспективні інструменти електронної демократії України. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2021/28.pdf (дата звернення: 12.12.2024).
- 14.Войнова Е.О. Електронна демократія як форма політичної комунікації URL: fpps.onua.edu.ua/index.php/2012-03/35-2012-04-03-14-46-53 (дата звернення: 12.12.2024).
- 15.Венедиктова І. Юридична природа публічних послуг. *Вісн. Харків. націон. ун-ту*. 2009. № 841. С. 88-91.
- 16.Висновок ЦППР щодо законопроекту Мін'юсту про зміну Закону України «Про адміністративні послуги». Центр політико-правових реформ. URL: <http://www.pravo.org.ua/publicna-administratsiia/2011-07-20-17-42-30/1356-vysnovok-tsppr-shchodo-zakonoproektu-miniustu-pro-zminu-zakonu-ukrainy-pro-administrativni-posluhy.html> (дата звернення: 12.12.2024).
- 17.Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів. *Право України*. 2003. № 10. 88 с.
- 18.Даниленко В. Г. Електронна демократія як механізм взаємодії громадян і влади в інформаційному суспільстві. *Digital media: становлення новітньої комунікації: колект. монографія*. К.: Вид. центр КНУКіМ, 2020. С.27-48.
- 19.Даниленко В.Г. Електронна демократія як складова інформаційного суспільства// *Соціальні комунікації: результати досліджень-2013: колективна*

монографія. У 3-х томах. Том 2. Прикладні соціально-комунікаційні технології. К.: КНУКіМ, 2014. С. 104-128.

20.Двойленко І.В. Вирішення типових проблем впровадження систем електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису в органах державної влади. URL: www.academy.gov.ua/ej/ej7/doc-pdf/dvoilenko (дата звернення: 12.12.2024).

21.Дембіцька С.Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: автореф. дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 / С. Л. Дембіцька ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Л., 2010. 16 с.

22.Деміхов О. І., Дегтярьова І. О. Розвиток організаційно-правових засад застосування цифрових технологій у сфері громадського здоров'я в Україні. Збірник наукових праць НАДУ. 2020. № 1. С. 80-87.

23.Демський Е.Ф. Адміністративні послуги і їх юридична природа. *Юридична наука* : наук. юрид. журн. 2011. Вип. 1. С. 79-86.

24. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів. Постанова Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення: 12.12.2024).

25.Деякі питання реформування державного управління України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80> (дата звернення: 12.12.2024).

26.«Дія»: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 12.12.2024).

27.Джиги Т. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні: проблеми і перспективи. URL: file:///D:/%D0%97%D0%B0%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BA%D0%B8/apdyo_2015_2_19.pdf (дата звернення: 12.12.2024).

- 28.Джиган Т. В. Проблемні питання розвитку електронного урядування в Україні. URL: http://www.niss.gov.ua/content/articles/files/elektron_vriaduv-26faf.pdf (дата звернення: 12.12.2024).
- 29.Дубас О. П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні // Вісн. держ. акад. керів. кадрів культури і мистецтв: щокварт. наук. журн. / М-во культури і туризму України, Нац. акад. керів. кадрів культури і мистецтв. Київ: Міленіум, 2011. С. 187-190.
- 30.Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К., 2017. Частина 10: Електронні послуги. К. : ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с. URL: https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_010_Feb_2018.pdf. (дата звернення: 12.12.2024).
- 31.Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <http://poslугy.gov.ua/info/services/bylifesituation> (дата звернення: 12.12.2024).
- 32.Задорожній С.А. Механізми запобігання та протидії корупції в органах місцевої влади: дисертація на здобуття наук. ступеня кандидата наук з державного управління, 2016. URL: https://www.nung.edu.ua/files/attachments/zadorozhnyy_dis.pdf (дата звернення: 12.12.2024).
- 33.Закон України «Про Національну програму інформатизації». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.12.2024).
- 34.Захарчук О.З. Запобігання корупції в органах місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми політики*. 2015. Вип. 55. С. 253-259.
- 35.Звіт за результатами дослідження «Корупція та корупційні ризики в державних адміністративних органах: громадська думка населення України, підприємців, експертів». URL: <http://old.minjust.gov.ua/21891> (дата звернення: 12.12.2024).
- 36.Ковенко О. Ю. Прояви корупції у сфері надання адміністративних послуг. Людське середовище: сучасний стан і перспективи: матеріали всеукр. студ. наук. конф., м. Севастополь, 24 квіт. 2013 р. / М-во освіти і науки, молоді та

- спорту України; Севастоп. нац. техн. ун-т.; ред. Н. П. Стрежелецька. Севастополь: СевНТУ, 2013. 132 с.
37. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. К.: Факт, 2002. 260 с.
38. Коліушко І. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні. Центр політико-правових реформ, Фонд «Демократичні ініціативи». К.: Вид. Москаленко О.М. ФОП, 2009. 196 с.
39. Концепція розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (дата звернення: 12.12.2024).
40. Крилова Ю.І. Електронна демократія в Україні: теоретичний і практичний аспекти. URL: https://ippi.org.ua/sites/default/files/10_24.pdf (дата звернення: 12.12 2024).
41. Кримчак Л., Віхтюк Л., Рудниченко Є. Цифровізація адміністративних послуг: законодавчі та теоретичні аспекти їх реалізації// Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022. №6. Т.2. С.55-59
42. Курінний Є.В. Реформування українського адміністративного права: декілька тез про сутність процесу. *Адміністративне право і процес*. 2013. № 2 (4). С. 5-15.
43. Литвиненко В.І. Оптимізація функціональної структури суб'єктів протидії корупції. *Наук. вісн. Академії муніципального управління*. Серія : Право. 2015. Вип. 2. С. 117-124.
44. Мазуркевич Т.Л. Цифровий інструментарій документної комунікації: Web-портали і мобільні застосунки. URL: <https://jvestniksss.donnu.edu.ua/article/view/12105> (дата звернення: 12.12. 2024).
45. Михайлюк Я.Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аналіз: монографія / За заг. ред. к.ю.н., доц.

- Пухтецької А.А. К. : Київський ун-т ім. Бориса Грінченка, 2016. 224 с.
46. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан та перспективи розвитку. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/3/31.pdf> (дата звернення: 12.12.2024).
47. Неменуший П. Що таке додаток «Дія» та як ним користуватися. URL: <https://finance.ua/ua/saving/chto-takoe-diya> (дата звернення: 12.12.2024).
48. Паращук В.М. Управлінські послуги – новий інститут чи нова помилка? *Вісн. АПрН України*. 2001. С. 109-114.
49. Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 03.01.2013. № 13. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF> (дата звернення: 12.12.2024).
50. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Почепцов Г. Г., Чукут С. А. К. : Вид-во «Знання», 2008. 665 с.
51. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 12.12.2024).
52. Про запобігання корупції : Закон України 14.10.2014 № 1700-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18> (дата звернення: 12.12.2024).
53. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 № 66 / Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF> (дата звернення: 12.12.2024).
54. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо підвищення рівня кіберзахисту систем електронного документообігу. Наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 30.08.2023 №773. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0773519-23#Text> (дата звернення: 12.12.2024).
55. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів

адміністративних послуг: Наказ Міністерства економіки України від 12.07.2007 № 219. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0219665-07#Text> (дата звернення: 12.12.2024).

56.Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 № 494-р/ Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/494-2007-р>. (дата звернення: 12.12.2024).

57.Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 № 394-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80/print1443087066591534> (дата звернення: 12.12.2024).

58.Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 08.09.2016 № 1501/248. Офіційний вісник України. 2016. № 85. С. 301.

59.Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України від 22.07.1998 № 810/98 / Верховна рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98> (дата звернення: 12.12.2024).

60.Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.02.2009 № 251-р / Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/251-2009-%D1%80> (дата звернення: 12.12.2024).

61.Про Національне антикорупційне бюро України : Закон України від 14.10.2014 № 1698-VII . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1698-18>

(дата звернення: 12.12.2024).

62.Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 №

5/2015.URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015> (дата звернення: 12.12.2024).

63.Про схвалення Концепції впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах та зтвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.12.2017 № 844-р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/844-2017- %D1%80#n9](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/844-2017-%D1%80#n9) (дата звернення: 12.12.2024).

64.Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> (дата звернення: 12.12.2024).

65.Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> (дата звернення: 12.12.2024).

66.Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. №167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text> (дата звернення: 12.12.2024).

67.Рік застосування «Дія»: перші у світі цифрові паспорти та більше 3,6 млн зареєстрованих користувачів. URL: <https://diia.gov.ua/news/rik-zastosunku-diya-pershi-u-sviti-cifrovi-pasporti-ta-bilshe-36-mln-zareyestrovanih-koristuvachiv> (дата звернення: 12.12.2024).

68.Розвиток електронної демократії в Україні. Аналітична записка. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/informaciyni-strategii/rozvitok-elektronnoi-demokratii-v-ukraini-analitichna-zapiska> (дата звернення: 12.12.2024).

- 69.Сахань О.М. Корупція в сучасній Україні як джерело деструктивності влади. *Вісн. Націон. ун-ту «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. 2015. № 4. С. 112-129.
- 70.Стан корупції в Україні 2023: сприйняття, досвід, ставлення. URL: <https://engage.org.ua/stan-koruptsii-v-ukraini-2023-spryjniattia-dosvid-stavlennia/> (дата звернення: 12.12.2024).
- 71.Стогова О.В. Люстрація як передумова ефективної боротьби з корупцією. *Сучасне суспільство*. 2016. Вип. 1. С. 167-177.
- 72.Тимошук В.П. Адміністративні послуги: проблеми теорії, законодавства і практики в Україні. *Адміністративне право і процес*. 2014. № 3 (9). URL: <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/3-92014-jubilee/item/383administrativniposluhyproblemy-teoriyizakonodavstva-i-praktyky-v-ukrayini-tymoshchuk-v-p> (дата звернення: 12.12.2024).
- 73.Тимошук В.П. Адміністративна процедура і адміністративні послуги. Зарубіжний досвід та пропозиції для України. Київ : Факт, 2003. 496 с.
- 74.Тищенко І.О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. *Наук. вісн. Ужгородського націон. ун-ту*. Серія «Право». 2015. Т. 3. № 32. С. 70-74.
- 75.Требик Л.П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями. *Університетські наукові записки*. Хмельницький: ХУУП. 2014. № 4. С. 13-17.
- 76.Химичук К.В. Правове регулювання надання адміністративних послуг органами юстиції України : автореф. дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 / К. В. Химичук ; Нац. авіац. ун-т. К., 2014. 19 с.
- 77.Чукот С.А. та ін. Електронний уряд: наук.-практ. довід. / Уклад. С. А. Чукут, І. В. Клименко, К. О. Линьов ; за заг. ред. С. А. Чукут. К. : Вид-во НАДУ, 2007. 76 с.
- 78.Чукот С.А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Державне управління: удосконалення та*

розвиток: електронне фахове видання. 2016. № 4. URL:
<http://www.dy.nauka.com.ua>. (дата звернення: 12.12.2024).

79.Щербаков М. Електронна демократія в Україні: інструменти та методи.
URL: <https://gurt.org.ua/articles/44096> (дата звернення: 12.12.2024).