

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ІСТОРІЇ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ (І. І. Тюрменко)
« _____ » _____ 2022 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)**

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ
ОС «МАГІСТР»

Тема: «Електронні інформаційні ресурси та послуги Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради»

Виконавець: здобувачка вищої освіти ДК-621 Шаран Яна Володимирівна

Керівник: кандидат історичних наук, доцент Халецька Леся Пилипівна

Нормоконтролер: кандидат історичних наук, доцент Халецька Леся Пилипівна

(підпис)

Київ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра історії та документознавства

Галузь знань – 02 «Культура і мистецтво»

Спеціальність – 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Освітньо-професійна програма – «Документознавство та інформаційна діяльність»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ І. І. Тюрменко

« ____ » _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Шаран Яни Володимирівни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Електронні інформаційні ресурси та послуги Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради», затверджена наказом ректора від «31» серпня 2022 р. №1187/ст.

2. Термін виконання роботи: з 29.08.2022 р. до 31.11.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків загальним обсягом 114 сторінок, з них обсяг основного тексту – 94 сторінки, список використаних джерел нараховує 103 позиції.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ. Розділ 1. Стан розроблення теми, джерела та методи кваліфікаційної роботи. Розділ 2. Електронні інформаційні ресурси та послуги Центру надання адміністративних послуг. Розділ 3. Електронні інформаційні ресурси та електронні адміністративні послуги ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради. Висновки. Список використаних джерел. Додатки.

5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: фото будівлі та приміщення ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради; фото з дня відкриття ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради; фото Положення ЦНАПу; фото Регламенту ЦНАПу; інтерактивна карта ЦНАПів України; відгук начальниці ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради Наталії Яцук на проєкт вебсайту ЦНАПу.

6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Визначення та обґрунтування теми кваліфікаційної роботи	26.08.2022	
2.	Оформлення завдання на виконання кваліфікаційної роботи. Складання плану роботи. Узгодження з керівником	01.09.2022	
3.	Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань дослідження. Підбір, опрацювання, вивчення літератури та джерел з теми дослідження	10.09.2022	
4.	Виконання індивідуальних завдань з теми роботи	15.09.2022	
5.	Написання основної частини, вступу та висновків	17.10.2022	
6.	Оформлення роботи та подання її на перше читання керівникові	19.10.2022	
7.	Опрацювання зауважень та виправлення недоліків	24.10.2022	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	27.10.2022	
9.	Проходження нормоконтролю	10.11.2022	
10.	Подання роботи на перевірку на плагіат	14.11.2022	
11.	Подання роботи на рецензування	16.11.2022	
12.	Подання остаточного варіанта на кафедру	21.11.2022	
13.	Захист роботи	24.11.2022	

7. Консультанти з окремих розділів

Розділ	Консультант (посада, П.І.Б.)	Дата, підпис	
		Завдання видав	Завдання прийняв

8. Дата видачі завдання: «22» серпня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Л. П. Халецька
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Я. В. Шаран
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи ОС «Магістр» на тему: «Електронні інформаційні ресурси та послуги Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради»: 114 сторінок, 6 ілюстрацій, 103 використаних джерела, 6 додатків.

ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ, ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОБ'ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Об'єкт дослідження – електронні інформаційні ресурси та послуги.

Предмет дослідження – види електронних інформаційних ресурсів і послуг, організація надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Мета дослідження – здійснення аналізу та класифікації електронних інформаційних ресурсів і послуг, організації надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом на прикладі ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради; надання рекомендацій з підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Методи дослідження: аналіз, синтез, опис, спостереження, порівняння, графічний, бібліографічний метод, історичний, джерелознавчий, узагальнення.

У кваліфікаційній роботі досліджено питання створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад; розкрито суть поняття «електронні інформаційні ресурси», подано їх класифікацію; з'ясовано сутність, класифікацію, організацію надання та критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг. У роботі вперше досліджено та охарактеризовано електронні інформаційні ресурси ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, його електронні адміністративні послуги, організацію їх надання. Надано рекомендації з удосконалення та підвищення ефективності використання електронних інформаційних ресурсів для надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЄДВЕП	Єдиний державний вебпортал електронних послуг
ЄДПАП	Єдиний державний портал адміністративних послуг
КМУ	Кабінет Міністрів України
ОТГ	Об'єднана територіальна громада
РДА	Районна державна адміністрація
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. СТАН РОЗРОБЛЕННЯ ТЕМИ, ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ	13
1.1. Історіографічна та джерельна база кваліфікаційної роботи	13
1.2. Методи дослідження	26
РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ТА ПОСЛУГИ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ	32
2.1. Центри надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад: створення та діяльність.....	32
2.2. Електронні інформаційні ресурси: категоріально-понятійний апарат і класифікація.....	46
2.3. Електронні адміністративні послуги: сутність, класифікація, організація надання, критерії оцінки	56
РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ТА ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЦНАПУ КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	69
3.1. Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради: створення, структура, регламент.....	69
3.2. Характеристика електронних інформаційних ресурсів та електронних адміністративних послуг ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради.....	77
3.3. Рекомендації з удосконалення та підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь- Каширської міської ради	85
ВИСНОВКИ	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	100
ДОДАТКИ	113

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний підхід до планування роботи та управління організацією вимагає достовірної, своєчасної, повної та доступної інформації, яку можливо отримати в будь-який час, завдяки впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій, які сприяють формуванню електронних інформаційних ресурсів й ефективному їх використанню. Інформаційно-комунікаційні технології дозволяють вільно володіти не тільки ретроспективними електронними інформаційними ресурсами (вже накопиченими знаннями), але й маніпулювати, управляти ними, перетворювати їх у важливіший вид нематеріальних ресурсів аналогічно матеріальним, виробничим, трудовим.

Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Україні вперше на законодавчому рівні обґрунтовано термін «електронна послуга – це послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій» [26]. З цього визначення логічно випливає і поняття «електронної адміністративної послуги» – це адміністративна послуга, що надається суб'єктам звернення інформації в електронній формі за допомогою цифрових технологій.

У сучасних умовах актуальною проблемою стає покращення економіки країни, яка все більше залежить від того, наскільки ефективно державні органи влади організують умови формування, використання, зберігання та захисту електронних інформаційних ресурсів.

Існування України як незалежної, суверенної, правової, демократичної та соціальної держави було б неможливим без фундаментальної модернізації всієї системи державного управління. Тобто сучасна система влади має утверджуватися насамперед як діяльність, що надає адміністративні послуги.

Ще одним напрямком модернізації системи державного управління України є забезпечення її відповідності умовам сучасного українського суспільства – лише так можна забезпечити її ефективність. У сучасному світі така відповідність може бути забезпечена лише шляхом активного впровадження електронних інформаційних ресурсів та послуг у діяльність державних органів. Завдяки використанню цих прийомів влада буде не лише ефективною, а й адаптованою до стану розвитку українського суспільства.

Протягом тривалого часу розбудова сфери надання адміністративних послуг та впровадження електронних інформаційних ресурсів і послуг до діяльності органів виконавчої влади відбувалися несистематично, майже стихійно. Можливості електронного урядування використовувались факультативно, були зосереджені переважно у сфері комунікацій та визначалися як альтернативний спосіб здійснення інших, традиційних процедур. Так, процес запровадження до діяльності органів місцевого самоврядування електронних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг пройшов складну та довгу еволюцію.

За роки незалежності нашої держави були прийняті нормативно-правові акти, які мали запровадити в практику державного управління цю складну та необхідну процедуру. 6 вересня 2012 року було прийнято Закон України «Про адміністративні послуги» [10]. Цей закон докорінно змінив ситуацію не тільки щодо надання адміністративних послуг, але й щодо застосування в діяльності органів влади електронних інформаційних ресурсів і послуг.

Після прийняття спеціального закону про адміністративні послуги в нормативно-правовій базі України почали з'являтися документи, які визначають механізм використання електронних інформаційних ресурсів в діяльності органів влади, а також надання ними електронних послуг. До них, зокрема належить, «Порядок організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів», затверджений постановою Кабінетом

Міністрів України від 10 травня 2018 року №357 [18]. Даний документ визначає механізми взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів між собою.

У ході децентралізації, створюються Центри з надання адміністративних послуг при місцевих радах об'єднаних територіальних громад (далі – ЦНАП ОТГ). На них покладено повноваження з надання адміністративних послуг на районному рівні, в малих об'єднаних громадах визначені окремі працівники (іншими словами – це віддалені робочі місця адміністраторів), через яких надається визначений спектр послуг.

Через постійну зміну законодавства та втілення нових реформ в Україні зараз не цілком розкрито деякі аспекти формування електронних інформаційних ресурсів та особливості їх використання у центрах надання адміністративних послуг, а також надання ними електронних адміністративних послуг, що й обумовлює актуальність дослідження.

Основною базою для дослідження та написання кваліфікаційної роботи в першу чергу є нормативно-правові документи, а саме: Конституція України [1]; Закони України «Про адміністративні послуги» [10], «Про місцеве самоврядування в Україні» [4], «Про електронний документ та електронний документообіг» [7], «Про доступ до публічної інформації» [8], Положення Кабінету Міністрів «Про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» [17], «Про електронну взаємодію електронних інформаційних ресурсів» [18], «Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг» [19] та інші нормативні документи, які регулюють діяльність органів виконавчої влади та порядок надання адміністративних послуг.

У сучасному науковому дискурсі електронні інформаційні ресурси є предметом уваги значної кількості вітчизняних авторів. Зокрема, особливості розробки, накопичення та використання нових форм джерел в контексті впровадження інформаційних технологій розкрито в працях О. Гараніна [63], А. Ковальової [69], Ю. Павлової [90], О. Юркової [103]. Визначенню сутності

дефініції «документ в електронній формі» та її структури присвячені наукові розвідки В. Бездрабко [57], В. Болдовського [59], Ю. Ковтанюка [70; 71], Г. Папакіна [91]. Критерії відбору та особливості комплектування й архівного зберігання інформації в електронній формі обґрунтовані в працях Т. Кручиніної [79], Ю. Чернятинської [100; 101] та інші.

Зв'язок з науковими програмами, планами і темами. Матеріал для написання кваліфікаційної роботи збирався на основі вивчення вебсайту Камінь-Каширської міської ради [47] у рамках вивчення дисципліни «Електронне урядування». Вебсайт Камінь-Каширської міської ради є офіційним джерелом для розміщення даних про діяльність установи, обміну інформацією між іншими органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами та підтримки зворотнього зв'язку з громадянами громади.

Для детального вивчення та аналізу діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) Камінь-Каширської міської ради було проведено інтерв'ю-опитування керівника та працівників ЦНАПу, список питань представлено у додатку А. Розгорнуті відповіді та їх аналіз подано у третьому розділі. Важливими джерелами осмислення порядку організації роботи ЦНАПу стали Положення про Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради [36] та Регламент роботи [37].

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження – здійснення аналізу та класифікації електронних інформаційних ресурсів і послуг, організації надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом на прикладі ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради; надання рекомендацій з підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Завдання:

- проаналізувати стан наукової розробки теми та її джерельну базу;
- визначити методи дослідження;

- дослідити питання створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад;
- розкрити поняття, класифікацію електронних інформаційних ресурсів;
- з'ясувати сутність, класифікацію, організацію надання та критерії оцінки якості електронних адміністративних послуг;
- надати загальну характеристику Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради;
- охарактеризувати електронні інформаційні ресурси ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, його електронні адміністративні послуги та організацію їх надання;
- надати рекомендації з удосконалення та підвищення ефективності використання електронних інформаційних ресурсів для надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Об'єкт дослідження – електронні інформаційні ресурси та послуги.

Предмет дослідження – види електронних інформаційних ресурсів і послуг, організація надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Методи дослідження. У дослідженні використано як загальнонаукові, так і спеціальні методи, а саме: методи аналізу та синтезу, описовий метод, спостереження, порівняння, графічний, бібліографічний метод, історичний, джерелознавчий метод та метод узагальнення.

Наукова новизна полягає у тому, що в роботі вперше досліджено та проаналізовано електронні інформаційні ресурси та послуги, організація надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом об'єднаної територіальної громади на прикладі ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, що дозволило виявити наявні проблеми у використанні електронних інформаційних ресурсів ЦНАПом об'єднаної територіальної громади для надання електронних адміністративних послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Аргументовані у дослідженні висновки можуть бути використані в практичній діяльності органів виконавчої влади України та місцевого самоврядування, з метою підвищення ефективності ведення електронних інформаційних послуг, які надаються ними для створення власного позитивного іміджу серед суб'єктів звернення та широкої громадськості загалом, конкретно – для удосконалення та підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів задля надання адміністративних послуг ЦНАПом об'єднаної територіальної громади. Також результати кваліфікаційної роботи можуть бути використані у навчальному процесі при вивченні дисциплін «Електронне урядування», «Нормативно-правове регулювання інформаційної галузі», «Системний аналіз інформаційних процесів», «Інформаційний менеджмент».

Особистий внесок. Кваліфікаційна робота виконана самостійно, всі основні результати дослідження належать авторові особисто. Публікації за темою дослідження є одноосібними.

Апробація результатів. Окремі аспекти дипломної роботи та одержані узагальнення були оприлюднені 19 вересня 2022 року на ХСVII Міжнародній інтернет-конференції «ВЕРЕСНЕВІ НАУКОВІ ЗІБРАННЯ – 2022».

Публікації. Оприлюднені результати висвітлені у публікації:

Шаран Я. В. Центр надання адміністративних послуг як ключова установа децентралізації громад. *Вересневі наукові зібрання – 2022: ХСVII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція* (м. Київ, 19 вересня 2022 року). Київ, 2022. С. 157–159 [102].

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел налічує 103 найменування. Загальний обсяг роботи – 114 сторінок (без додатків).

РОЗДІЛ 1

СТАН РОЗРОБЛЕННЯ ТЕМИ, ДЖЕРЕЛА ТА МЕТОДИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

1.1. Історіографічна та джерельна база кваліфікаційної роботи

Джерельною та історіографічною базами кваліфікаційної роботи є нормативно-правові документи, навчально-довідкова література, монографії, статті в наукових періодичних виданнях, матеріали конференцій, інформаційні ресурси інтернету. Під час вивчення теми дослідження також були опрацьовані документи локального призначення, а саме: регламент, робочі та посадові інструкції працівників ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради.

Основні засади здійснення адміністративних послуг в Україні викладено у таких нормативно-правових документах:

- Конституція України від 28 червня 1996 року [1];
- Закон України «Про місцеве самоврядування» від 21 травня 1997 року [4];
- Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року [8];
- Закон України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року [10];
- Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 року [12];
- Положення Кабінету Міністрів «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 4 січня 2002 року [16];

- Положення Кабінету Міністрів «Про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» від 17 березня 2004 року [17];
- Положення Кабінету Міністрів «Про електронну взаємодію електронних інформаційних ресурсів» від 8 вересня 2016 року [18];
- Положення Кабінету Міністрів «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року [19];
- Розпорядження Кабінету Міністрів «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2016 року [28].

Законодавчі та нормативно-правові документи є правовою основою діяльності установ усіх сфер діяльності. У таких документах зазначено норми та положення, обов'язкові для виконання. Основний Закон України – Конституція – гарантує права і свободи своїх громадян.

Один із ключових нормативних документів, які використовують у своїй діяльності ЦНАПи, є Закон України «Про адміністративні послуги» [10]. Цим Законом визначаються правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних і юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг. У Законі сформульовані основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг, щодо якості надання адміністративних послуг; порядок і строки надання адміністративних послуг. У статті 12 визначено поняття «центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган або виконавчий орган (структурний підрозділ) органу місцевого самоврядування або місцевої державної адміністрації, що зазначені у частині другій цієї статті, в якому надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до цього Закону» [10].

Статтею 17 Закону визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг

(далі – ЄДАП) [10]. У ході децентралізації громад було виявлено, що ЄДАП не відповідає викликам сьогодення: інформація до нього вноситься переважно вручну, застарілий інтерфейс, забезпечував надання лише адміністративних послуг, які є частиною інших електронних послуг. Тому було прийнято рішення, що функції ЄДАП буде виконувати Єдиний державний вебпортал електронних послуг (далі – ЄДВЕП).

4 грудня 2019 року прийнято Постанову Кабінету Міністрів України №1137, яка затверджує Положення «Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг». Цим документом визначено мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів ЄДВЕП, зміст розміщеної на ньому інформації та порядок її внесення, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, а також інші питання функціонування Порталу Дія. Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій [19].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України №523-р від 16 травня 2014 року було затверджено «Перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг» [28]. Він містить: ідентифікатор, найменування адміністративних послуг та правові підстави для дання цих послуг. Усім ЦНАПам необхідно включити даний перелік (з урахуванням приміток) до своїх списків надання адміністративних послуг. Підпунктом 1 пункту 4 визначено, що органи виконавчої влади повинні забезпечити внесення змін до затверджених інформаційних карток адміністративних послуг та розміщення цієї інформації на власних офіційних вебсайтах та місцях прийому звернення громадян [28].

ЦНАП створюються в органах виконавчої влади, зокрема і місцевого самоврядування. Діяльність органів місцевого самоврядування на законодавчому рівні закріплено ще у 1997 році прийняттям Закону України «Про місцеве самоврядування» [4]. Він визначає систему та гарантії місцевого самоврядування в Україні, засади організації та діяльності, правового статусу та відповідальності органів і посадових осіб місцевого самоврядування. У статті 4 Закону сформульовано основні принципи здійснення місцевого самоврядування в Україні. Серед них: народовладдя, законності, гласності, колегіальності, поєднання місцевих і державних інтересів, виборності, правової, організаційної та матеріально-фінансової самостійності в межах повноважень, визначених цим та іншими законами, підзвітності та відповідальності перед територіальними громадами їх органів та посадових осіб, державної підтримки та гарантії місцевого самоврядування, судового захисту прав місцевого самоврядування [4].

При наданні адміністративних послуг, які відповідають сучасним вимогам суспільства та для подальшого розвитку сфери надання адміністративних послуг зосереджено увагу на проблемах, які виникають. Зокрема, одночасне функціонування двох ЦНАПів: утвореного районною адміністрацією та місцевими органами самоврядування; відсутність обов'язкових вимог до діяльності ЦНАПу: які є територіальні підрозділи, віддалені робочі місця, облаштування приміщень, кількість адміністраторів; проблеми у сфері надання адміністративних послуг тощо. Тому перед урядом виникає завдання створення нормативного акту, який має на меті вирішити ці проблеми.

Так, 3 листопада 2020 року прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [13]. Цим Законом оптимізовано мережі та діяльність ЦНАПі, удосконалено доступ до адміністративних послуг, які надаються в електронному форматі та розв'язано

інші проблеми у сфері надання адміністративних послуг. Законом внесено зміни до Кодексу України про адміністративні правопорушення [2], законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» [4], «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» [6], «Про Державний земельний кадастр» [9], «Про адміністративні послуги» [10], «Про співробітництво територіальних громад» [11].

У 2018 році було прийнято рішення про перехід державних установ від традиційного ведення діловодства до електронного. Винятку не становили і органи виконавчої влади. ЦНАП Камінь-Каширської міської ради повністю забезпечує ведення свого діловодства в електронному вигляді через ІТ-систему «Аскод».

Основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів встановлено Законом України «Про електронний документ та електронний документообіг» [7]. Зокрема, стаття 8 Закону визначає правовий статус електронного документа та його копії: «юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму». Але є винятки, коли електронний документ не може бути застосовано як оригінал: свідоцтво про право на спадщину; документ, який відповідно до законодавства, може бути створений лише в одному оригінальному примірнику [7].

Головним документом, який регулює правовідносини у сфері надання електронних довірчих послуг, електронної ідентифікації та закріпив юридичну силу електронного документу є Закон України «Про електронні довірчі послуги», прийнятий 5 жовтня 2017 року [12]. Саме він визначає правові та організаційні принципи надання електронних послуг, також встановлює права та обов'язки суб'єктів правових відносин у цій сфері, порядок здійснення контролю за дотримання вимог законодавства при наданні електронних довірчих послуг. Даний Закон розкриває значення основних термінів, які вживаються у сфері

надання електронних послуг, зокрема, «автентифікація», «вебсайт», «відкритий ключ», «електронна довірча послуга», «електронна ідентифікація», «довірчий список», «електронна печатка», «електронна позначка часу», «електронна послуга», «електронний підпис», «електронні дані», «ідентифікація особи», особистий ключ [12].

ЦНАПи часто мають справу з інформацією про фізичних осіб. Статтею 11 Закону України «Про інформацію» визначено, яка інформація є персональними даними (даними про фізичну особу): «відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована» [3]. Тобто такі дані не можуть бути зібрані, збережені чи поширені без відома та згоди фізичної особи (окрім випадків, передбаченими законодавством України).

Не менш важливим Законом у сфері інформаційних послуг є Закон України «Про доступ до публічної інформації» [8]. Він визначає порядок здійснення та забезпечення права кожного громадянина на доступ до інформації. Законом виокремлено інформацію, яка має обмежений доступ (конфіденційна, таємна та службова), та публічну інформацію у формі відкритих даних. Подано їх характеристики, порядок та принципи роботи з ними [8].

Порядок формування та користування Національним реєстром електронних інформаційних ресурсів визначає Положення Кабінету Міністрів «Про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» [17]. Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів ведеться з метою запровадження єдиної системи обліку електронних інформаційних ресурсів держави і формується з використанням новітніх досягнень у сфері інформаційно-телекомунікаційних технологій. До Національного реєстру включається інформація про державні електронні реєстри, кадастри, державні та інші обов'язкові класифікатори, а також інформаційні системи, які забезпечують їх функціонування та використовують інформацію з них.

Положення Кабінету Міністрів «Про електронну взаємодію електронних інформаційних ресурсів» визначає загальні засади здійснення обміну електронними даними, окрім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами електронної взаємодії з електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг та здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань [18].

З 2016 по 2020 роки в Україні відбувалась реалізація Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [29]. На останньому (третьому) етапі (2020 рік) передбачалось «забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг». На сьогодні більша частина адміністративних послуг, з Переліку [28], надаються повністю в електронному вигляді через портал «Державні послуги онлайн» [43].

Висвітлення у мережі «Інтернет» інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення доступності, ефективності та прозорості діяльності цих органів. Оприлюднення даних відбувається шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання всього спектру послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі. Усе це регулюється «Порядком оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України №3 від 4 січня 2002 року [16]. Відповідно до пункту 8 даної постанови на офіційному вебсайті обов'язковою для розміщення є така інформація:

- найменування органу;
- основні завдання та нормативно-правові засади діяльності;
- структура та керівництво органу;
- прізвища, імена та по батькові керівників;

- місцезнаходження апарату, територіальних органів та відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси офіційних вебсайтів (вебпорталів) та електронної пошти);

- розпорядок роботи органу та час прийому керівництва;
- державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу;

- поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері;
- відомості про наявні вакансії [16].

Рішенням сесії Камінь-Каширської міської ради Волинської області №5/130 від 3 лютого 2021 року було затверджено «Положення Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради». Положенням визначено, що ЦНАП є постійно діючим органом, у якому надаються адміністративні послуги. Також зазначено, що перелік адміністративних послуг, які надаються у ЦНАПі, визначається міською радою. Він включає перелік адміністративних послуг органів виконавчої влади, який затверджено Кабінетом Міністрів України. У Положенні прописані права та обов'язки керівника, адміністраторів та державних реєстраторів Центру надання адміністративних послуг [36].

Рішенням сесії Камінь-Каширської міської ради Волинської області №5/116 від 3 лютого 2021 року затверджений «Регламент Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради». Він визначає порядок організації роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;

- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення [37].

Джерельною базою кваліфікаційної роботи є також монографії, аналітичні матеріали, періодичні видання та інформаційні ресурси мережі «Інтернет», які висвітлюють питання використання електронних інформаційних ресурсів та технологій у процесах надання адміністративних послуг.

Важливі аспекти щодо розвитку інформаційних технологій, електронного урядування, електронних інформаційних ресурсів вивчали такі відомі вчені: О. Гаранін [63], Ю. Ковтанюк [70; 71], В. Когут [72], А. Марущак та С. Петров [83], Ю. Приймак [94] та інші. Авторами було досліджено основні методи, принципи та інструменти щодо розробки й реалізації правової системи у відповідності до вимог законодавства. Серед науковців, які вивчають запровадження електронних адміністративних послуг в систему органів виконавчої влади України, слід згадати О. Берназюка [58], О. Конотопцева [74], А. Семенченка [65], В. Дрешпака [65], Р. Матвійчука [66] та інших.

У статті О. Берназюка «Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні» [58] охарактеризовано правові засади надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси. Описано систему роботи Єдиного вебпорталу органів виконавчої влади України. Зокрема, визначено, що громадяни, інші фізичні та юридичні особи мають можливість отримати більше ста електронних послуг. Виявлено основні переваги надання адміністративних

послуг в електронному форматі, серед яких оперативність, якість, доступність, зручність і, головне, ліквідація корупційних схем, пов'язаних з їх наданням.

О. Гаранін у своїх працях досліджує особливості формування нових форм, джерел в умовах впровадження інформаційних технологій. Зокрема, у своїй статті «Вплив інформаційних технологій на утворення нових форм архівних джерел» автор аналізує перебіг нормативно-правового врегулювання процесу зберігання цифрової спадщини в Україні. Також він вказує, що «документами в електронній формі називають ті, що були створені за допомогою технічних засобів, наприклад, комп'ютерної техніки. Виняток становлять аудіовізуальні документи, що створюються за допомогою цифрових фотоапаратів та відеокамер» [63].

Сучасні завдання електронного документознавства в Україні у своїх працях прослідковував Ю. Ковтанюк [70]. Ним досліджено діяльність установ, у діловодстві яких створюються електронні документи та документи з електронними носіями; виокремлено ознаки документів з електронними носіями, серед яких, електронний підпис. Автор зосередив свою увагу на проблемах, які виникли на етапі впровадження електронного діловодства в установах України (2012 рік) і запропонував шляхи їх вирішення. Зокрема, запропонував розробити єдину структуру та формат інформаційного ресурсу, що повинна містити електронний документ, надати цьому документу унікальне ім'я у документообігу держави та прийняти ці правила на законодавчому рівні. Для назв електронних документів також варто розробити методичні рекомендації, які повинні враховувати роботу з управлінською, науково-технічною документацією тощо. Дослідник стверджує, що даний підхід дасть можливість отримувати електронні документи у вигляді окремих незалежних інформаційних об'єктів, якими в майбутньому можна буде обмінюватися між установами, оперативно зберігати в діловодстві та передавати в архів [71].

О. Конотопцева у статті «Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг» [74] зазначає, що сучасна система органів влади повинна бути побудована передусім як діяльність із надання адміністративних послуг. Вона зазначає, що процес запровадження у діяльність органів влади механізму надання адміністративних послуг пройшов складну та довгу еволюцію. Впродовж кількох років приймалися нормативно правові акти, які повинні були запровадити до практики публічних адміністрацій цієї складної та необхідної процедури. Автор підкреслює, що прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» [10] перетворило використання інформаційно-комунікаційних технологій з факультативного явища на обов'язковий елемент діяльності органів місцевого самоврядування: відтепер обов'язковими для будь-яких органів влади є власний офіційний вебсайт, комунікації за допомогою електронної пошти і та електронна взаємодія між органами влади. Разом з цим, О. Конотопцева звертає увагу на те, що впровадження зазначених вище елементів діяльності органів публічного управління обмежене бюджетним фінансуванням всіх заходів. А це, в свою чергу, дуже сильно перешкоджає запровадженню інформаційно-комунікаційних технологій до процесу надання адміністративних послуг на регіональному та місцевому рівнях [74].

У статті В. Когути «Про використання електронних засобів інформації у вітчизняному та зарубіжному законодавстві» [72] розглянуто питання надання інформаційних послуг з використанням електронних засобів інформації. Автором проаналізовано проблеми запровадження в Україні надання населенню адміністративних та державних послуг в електронній формі, запропоновано способи їх вирішення. Науковець пропонує власну етапізацію впровадження електронних послуг в Україні з використанням електронної системи «Електронний уряд»; аналізує використання інформації в автоматизованій системі; наводить результати дослідження щодо вказаного питання. В. Когут

обґрунтував необхідність проведення подальших трансформаційних змін у зазначеній сфері. Автор статті спирається на дослідження різних науковців з даної галузі, а також на практику адміністративної реформи в незалежній Україні [72].

А. Марущак та С. Петров зосередили увагу на змісті поняття «державні електронні інформаційні ресурси». В однойменній статті автори визначили поняття «державні електронні інформаційні ресурси» та його співвідношення з іншими поняттями інформаційного права України, зокрема з поняттям «електронний документ». Також зазначено, що питання визначення змісту поняття «державні електронні інформаційні ресурси» було предметом досліджень лише частково. А оскільки від змісту відповідних понять залежить обсяг повноважень окремих органів державної влади, відповідальних за формування і здійснення державної інформаційної політики, захист інформації, протидію кіберзлочинності тощо, це питання є вкрай важливим [83].

Ю. Приймак у своєму дослідженні «Розвиток електронного урядування в Україні: організація національних електронних інформаційних ресурсів» [94] розглядає національні електронні інформаційні ресурси як сукупність відомостей, фактів, знань, які виникають у результаті взаємовідносин, взаємодії та взаємовпливу громадян та держави з метою розвитку інформаційного суспільства і є основою електронного урядування в Україні. Автором виділено ключові принципи організації національних електронних інформаційних ресурсів. Особлива увага приділяється класифікації електронних інформаційних ресурсів органів виконавчої влади України. Відзначається важливість впровадження організаційної моделі національних електронних інформаційних ресурсів в умовах розвитку інформаційного суспільства та суспільства знань. Автор визначив напрями організації національних електронних інформаційних ресурсів у контексті електронного урядування в Україні, встановив ключові принципи організації національних електронних інформаційних ресурсів в

електронному урядуванні; уточнив їх класифікацію й описав організаційну модель національних електронних інформаційних ресурсів в електронному урядуванні.

Колом авторів, серед яких, А. Семенченко, В. Дрешпак, Р. Матвійчук, С. Кандзюба, було розроблено навчальний посібник «Електронне урядування та Електронна демократія» [65]. 15 частин посібника присвячені концептуальним засадам і стратегії реалізації електронного урядування та демократії. Авторами розглянуто такі аспекти електронного урядування, як електронний документообіг, реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади, електронні послуги, доступ до публічної інформації, стратегії управління людськими ресурсами, формування та розвиток навичок електронного урядування, захист інформації в системах електронного урядування, електронна взаємодія органів публічної влади, технології розвитку електронного урядування та електронної демократії.

Зокрема, у 10-й частині посібника розкрито поняття: «публічні послуги», «електронні послуги», «адміністративні послуги», «електронні адміністративні послуги», «інтегровані офіси надання адміністративних послуг», «портали електронних послуг». Проаналізовано нормативно-правове забезпечення сфери надання адміністративних послуг; здійснене порівняння національного, європейського, загалом світового досвіду надання електронних послуг та опрацьовано практичні аспекти функціонування порталів електронних адміністративних послуг [66].

Ще одним важливим джерелом для дослідження теми є вебсайт Камінь-Каширської міської ради [47]. Контент сайту характеризується структурованим розміщенням інформації, наявністю уніфікованих даних, інформативністю тощо. Інтерфейс сайту змістовно наповнений даними про міську раду, про міського голову, про нормативні документи, на які опирається рада у своїй роботі, розміщено останні новини про проведену роботу, містить посилання на офіційну

сторінку в соціальній мережі «Фейсбук» [48]. На вебсайті представлені такі рубрики: по горизонталі: «Головна, «Новини», «Оголошення», «Фотогалерея», «Карта громади», «Контакти»; по вертикалі: «Привітання міського голови», «Путівник по міській раді», «Про місто», «Жителю міста і громади», «Міська влада», «Перелік округів та депутати, які їх представляють», «Благоустрій міста», «Містобудівна документація», «Міський бюджет», «Публічна інформація», «Державні закупівлі», «Місцеві вибори», «Офіційні документи», «Регуляторна діяльність», «Центр надання соціальних послуг», «Управління капітального будівництва», «Служба зайнятості інформує», «Відділ проєктної діяльності та міжнародного співробітництва» [47].

Також міською радою забезпечується ведення на вебсайті окремої сторінки для ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради. Дана сторінка поділена на чотири підрозділи: законодавча база, регламент роботи, графік роботи, адміністративні послуги. В описі ЦНАПу вказано, що він створений з метою отримання адміністративних послуг у зручних і сприятливих умовах та забезпечення відкритості даних про діяльність органів виконавчої влади. Названо адресу ЦНАПу та його віддалені робочі місця [51].

Таким чином, історіографічна та джерельна база кваліфікаційної роботи складається із Законів України, Положень, Постанов Кабінету Міністрів, Рішень сесії Камінь-Каширської міської ради, статей, посібників, монографій та вебсайту Камінь-Каширської міської ради. Така база є повною та вичерпною для дослідження і вивчення теми кваліфікаційної роботи.

1.2. Методи дослідження

Вибір методів для дослідження електронних інформаційних ресурсів та послуг центрів надання адміністративних послуг зумовлений потребою

комплексного та системного опису цього явища відповідно до сформульованої у вступі мети та поставлених у роботі завдань.

Термін «метод» походить від грецького слова «methodos», тобто шлях, спосіб пізнання, дослідження. Філософи трактують це поняття, як спосіб досягнення певної мети, сукупність прийомів практичного чи теоретичного освоєння дійсності [64, с. 14]. Іншими словами можна сказати, що це певний шлях, який дослідник прокладає до вивчення свого предмета дослідження, опираючись на наукові гіпотези.

Виходячи з цього Г. Рузавін виводить поняття «метод дослідження». Згідно з ним «це деяка специфічна процедура, що складається з певних дій або операцій, за допомогою яких здобувається й обґрунтовується нове знання в науці» [97, с. 45].

Методи дослідження поділяють на загальнонаукові, тобто вони можуть бути методами й емпіричного, і теоретичного дослідження, і спеціальні, що застосовуються в конкретній галузі науки. У будь-якому дослідженні, як і у нашому, ці методи поєднуються.

Аналіз і синтез, як методи пізнання, дають результат лише тоді, коли вони використовуються в тісній єдності. Тобто, синтез можливий тоді, коли уже проведений аналіз, виділені різні сторони й елементи певного цілого. Тому синтез – це поєднання отриманих складових елементів, при правильно проведеному аналізі, у єдине ціле [64, с. 24]. У роботі методи аналізу та синтезу використано для розкладання на окремі елементи діяльності ЦНАПу загалом та діяльності ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради. Зокрема, з метою вивчення механізмів застосування електронних інформаційних ресурсів та надання електронних адміністративних послуг був використаний метод аналізу.

Синтез можливий тоді, коли уже проведений аналіз, виділені різні сторони й елементи певного цілого. Синтез передбачає рух думок, осмислення проаналізованого, визначення елементів системи. Тобто, це спосіб фіксації

елементів дослідження: текстовий – основний текст кваліфікаційної роботи, ілюстративний та графічний – додатки та ілюстративні матеріали до роботи.

Результатом системного аналізу є вибір мети, якому передують розробка альтернатив, формулювання завдань, визначення провідних цілей. Представлення об'єкта як системи викликає необхідність врахування усіх основних взаємозв'язків між елементами системи, між системою і зовнішнім середовищем. У кваліфікаційній роботі ЦНАП розглядаються як цілісна система, яка складається з підсистем – своїх відділів, а вони, в свою чергу, з елементів – зокрема, працівників цих відділів. Взаємозв'язки між цими елементами і підсистемами створюють структуру системи – ЦНАПу. Також ЦНАП сам є елементом більшої системи (його надсистеми) – міської ради.

Метод спостереження – найважливіший метод збору первинної інформації шляхом безпосередньої фіксації подій та умов, у яких вони протікають. «Спостереження – це метод наукового дослідження, що полягає в активному (систематичному, цілеспрямованому, планомірному) та навмисному сприйнятті об'єкта, в ході якого здобувається знання про зовнішні сторони, властивості й відносини досліджуваного об'єкта» [88, с. 606]. Метод спостереження використаний під час збору інформації про роботу ЦНАПу, спостереження за діяльністю його працівників, які використовували електронні інформаційні ресурси в своїй роботі, надавали адміністративні послуги та електронні адміністративні послуги. Також ми, як суб'єкти звернення і представники громадськості, спостерігали за роботою ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради від часу його створення і до моменту виконання кваліфікаційної роботи. Це відбувалось завдяки тому, що автор роботи проживає у м. Камінь-Каширський і спеціально стежив за процесом діяльності місцевого ЦНАПу протягом 2021–2022 років.

Спостереження вважається найбільш елементарним методом, що виступає, як правило, у якості одного зі складових у комплексі інших емпіричних методів.

Оскільки метод спостереження не є самостійним і дозволяє виявити лише зовнішні ознаки предмета дослідження, поряд з ним застосовують ще і метод порівняння. Бо, як відомо, «усе пізнається у порівнянні». Порівняння дає змогу виявити подібність і відмінність предметів і явищ, теорій, помітити спільне чи відмінне, що властиво об'єктам. Так, для створення проєкту вебсайту для ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, порівнювалися вимоги до офіційних вебсайтів органів виконавчої влади та уже створеної сторінки ЦНАПу на сайті міської ради. Також зазначена сторінка порівнювалася з вебсайтом ЦНАПу м. Ковель. Було виявлено, що підрозділи сайту не повною мірою відповідають сучасним викликам та не висвітлюють всієї інформації, яка б допомогла зрозуміти суть діяльності ЦНАПу, яким чином отримати адміністративні послуги онлайн, чи які документи потрібні для вирішення відповідного питання.

Також до емпіричних методів збору даних поряд із спостереженням відносять методи опитування. Особливістю методу опитування є те, що джерелом інформації є знання і особистий досвід. Тому отримані відповіді не є об'єктивною реальністю, а думка опитаної людини щодо цієї реальності, яка вимагає аналізу та інтерпретації. До методів опитування відносяться анкетування та інтерв'ювання [97, с. 70]. Анкетування – це письмове збирання інформації, шляхом заповнення завчасно розроблених анкет. Нами було розроблену анкету «Якість надання адміністративних послуг».

Для написання підрозділу про діяльність ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради було проведено інтерв'ювання керівника та працівників ЦНАПу. Інтерв'ю – це бесіда, яка проведена за попередньо складеним планом, що припускає особисте спілкування інтерв'юера і респондента. Результат даного методу представлено у Розділі 3 кваліфікаційної роботи.

Важливим став і описовий метод – фіксування спостереження за допомогою певних систем позначення. Даний метод ми застосовували для опису загального вигляду вебсайту Камінь-Каширської міської ради, проблем та

переваг сторінки ЦНАПу на цьому сайті. «Опис – пізнавальна операція, яка полягає у фіксуванні результатів дослідження за допомогою певних систем позначень, що прийняті у науці» [64, с. 41].

Для дослідження офіційних сайтів Камінь-Каширської міської ради, ЦНАПу м. Ковель, Комітету цифрової трансформації також був застосований системно-функціональний аналіз. За допомогою цього методу всебічно охарактеризовано інформаційне наповнення вебсайту: оперативність розміщення інформації, її доступність, актуальність, повнота, дизайнерське оформлення тощо.

Застосування джерелознавчого та бібліографічного методів дає початкові уявлення про предмет нашого дослідження, проблеми досліджуваного явища сформувались у результаті вивчення літератури, матеріалів, інтернет-ресурсів та інших джерел, що характеризують історію і сучасний стан питання. Робота над літературою почалася зі створення списку бібліографії, що містить монографії, журнали, статті в збірниках, інтернет-ресурси, вебсайти. Вивчення літератури – важливий етап дослідницької діяльності, який, залишаючись самостійною задачею, одночасно став запорукою успішного обґрунтування актуальності роботи.

Кожне дослідження повинне бути підсумоване, завершуватись певними висновками. Тут нам допомагає метод узагальнення. Це метод наукового пізнання, за допомогою якого фіксуються загальні ознаки та властивості деяких елементів та здійснюється перехід від одиничного до загального. Отримання узагальненого знання означає більш глибоке відображення дійсності, проникнення в її сутність. На думку С. Ожегова: «узагальнення – це можливість зробити висновок, відобразити основні результати в загальному положенні, надати узагальненого значення будь-чому» [64, с. 87].

Таким чином, для досягнення поставленої мети та завдань під час дослідження задіяно низку наукових методів дослідження. Це дозволило досягти поставленої мети та вирішити завдання кваліфікаційної роботи.

Отже, у результаті роботи над першим розділом кваліфікаційної роботи проаналізовано нормативні-правові документи, які стосуються проблематики дослідження. Зокрема, Закони України, Постанови та Положення Кабінету Міністрів та локальні документи, які створюють нормативно-правову основу формування та використання національних електронних інформаційних ресурсів, надання адміністративних послуг, у тому числі електронних, Центрами надання адміністративних послуг. Опрацьовано публікації науковців, які вивчають розвиток електронного урядування в Україні загалом, застосування сучасних інформаційних технологій в органах виконавчої влади, використання, зокрема, Центрами надання адміністративних послуг у своїй діяльності електронних інформаційних ресурсів з метою надання адміністративних послуг. Визначено, що джерельна база достатня для проведення наукового дослідження. Обґрунтовано, що в кваліфікаційній роботі будуть використані як загальнонаукові, так і спеціальні наукові методи дослідження. Загальнонаукові методи використовувались під час написання всієї роботи (відбору інформації, її структуризації), а спеціальні методи застосовані у ході розроблення третього розділу кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2

ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ТА ПОСЛУГИ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2.1. Центри надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад : створення та діяльність

6 вересня 2012 року було прийнято Закон України «Про адміністративні послуги» [10], який визначає, що таке адміністративна послуга, суб'єктів звернення, суб'єктів надання адміністративних послуг та передбачає створення Центрів надання адміністративних послуг.

Відповідно до згаданого закону, ЦНАП є постійно діючим робочим органом або структурним підрозділом виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому шляхом взаємодії адміністратора та суб'єкта звернення надаються адміністративні послуги [10].

Тому на вимогу Закону в Україні розпочався процес створення нових структур, місць для комфортного та якісного надання адміністративних послуг. 11 листопада 2013 року в Україні було створено перший Центр надання адміністративних послуг, тоді у всіх районах м. Харків відкрилися нові територіальні підрозділи. Станом на вересень 2014 року в Україні діяло близько 20 ЦНАПів в 11 регіонах. Оскільки перелік послуг постійно збільшувався, до липня 2017 року їх кількість значно зросла і налічувала 700 ЦНАПів [93].

З 2014 року урядом України було прийняте рішення про децентралізацію влади. У тому ж році прийнято «Реформу децентралізації влади в Україні» [95], яка передбачає передачу від органів виконавчої влади органам місцевого

самоврядування значної частини повноважень, ресурсів та відповідальності. В основу цієї політики закладено положення Європейської хартії місцевого самоврядування та найкращі світові стандарти суспільних відносин у цій сфері.

Процес децентралізації розпочато прийняттям Концепції реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні від 1 квітня 2014 року [27], Законів України «Про співробітництво територіальних громад» від 17 червня 2014 року [11] та «Про добровільне об'єднання територіальних громад» від 5 лютого 2015 року [29].

Реформа децентралізації передбачає відповідальність органів місцевого самоврядування перед громадянами – за ефективність своєї роботи, а перед державою – за її законність. Головною ціллю реформи є сформувати ефективне місцеве самоврядування та територіальну організацію влади для створення та підтримки повноцінного життєвого середовища громадян, надання високоякісних та доступних публічних послуг, узгодження інтересів держави та територіальних громад [95].

Досвід створення ЦНАПів в Україні показує, що найкращі ЦНАПи створюються у містах обласного значення. Це можна пояснити більшою ініціативністю місцевого самоврядування та відповідальністю міського голови перед громадою. Фактично донедавна місцеве самоврядування в Україні певною мірою було відносно успішним лише на рівні міст обласного значення, тоді як інші рівні місцевого самоврядування не наділялися достатніми ресурсами та повноваженнями. У ході децентралізації спроможні громади отримали більш широкі повноваження, ресурси і відповідальність; перелік послуг, які надаються на місцях, постійно збільшується. Тоді приймається рішення про ліквідацію ЦНАПів в райдержадміністраціях та утворення їх в місцевих радах об'єднаних територіальних громад з чисельністю населення більше 1 тисячі та в малих об'єднаних громадах визначаються окремі працівники (віддалені робочі місця), через яких надається певний спектр послуг.

На законодавчому рівні це затверджується прийняттям Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» від 3 листопада 2020 року [13].

Необхідність прийняття цього закону обґрунтовується в пояснювальній записці до законопроекту. Особливий акцент робиться на необхідності вирішення актуальних проблем у конкретних галузях. ЦНАПи, створені обласними державними адміністраціями, працюють паралельно з ЦНАПами, створеними органами місцевого самоврядування на одній території, що створює багато проблем. Це призвело до того, що бюджетні кошти використовувалися для підтримки впровадження додаткового персоналу, приміщень та інших надлишкових витрат, пов'язаних з функціонуванням двох ЦНАПів, які належать різним відомствам. Крім того, ці центри пропонують різноманітні послуги, тому людям доводиться постійно з'ясовувати, до якого центру їм звернутися за послугами. Також, через наявну подвійність у відповідній області відсутня керівна особа, яка б відповідала за розвиток сфери надання адміністративних послуг.

Таким чином, прийнятий закон оптимізував мережу та функції Центрів надання адміністративних послуг, покращив доступність адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді та вирішив інші проблеми у сфері надання адміністративних послуг.

Законом внесено зміни до Кодексу України про адміністративні правопорушення [2], законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» [4], «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» [6], «Про Державний земельний кадастр» [9], «Про адміністративні послуги» [10], «Про співробітництво територіальних громад» [11] та інших.

Законом вирішено великий спектр завдань. По-перше, оптимізовано мережі та функціонування ЦНАП, зокрема:

- ліквідовано ЦНАПи, які утворені районними державними адміністраціями. Тепер надання послуг здійснюється лише у ЦНАП органів місцевого самоврядування;

- надано компетенцій Кабінету Міністрів України встановлювати вимоги до ЦНАП;

- надання послуг не через ЦНАП, а у ЦНАП – адміністративні послуги надаються адміністраторами або через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Хоча під час аналізу нами нормативних джерел було виявлено, що ці поняття не замінені. Зокрема, у законі «Про адміністративні послуги» (остання редакція 19.02.2022) у деяких випадках вживається «через ЦНАП»;

- у ЦНАП надаються усі адміністративні послуги органів місцевого самоврядування, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, а також адміністративні послуги за договорами щодо обслуговування у ЦНАП жителів інших територіальних громад;

- розширено доступу до послуг – ЦНАП органів місцевого самоврядування утворено в більшості населених пунктах з населенням більше 1 тис. та надано старостам окремих функції адміністратора [13].

По-друге, розв'язання інших проблем у сфері надання адміністративних послуг. Таких як:

- уточнено значення терміна «адміністративна послуга» – у випадках, визначених законом, адміністративні послуги можуть надаватися без подання заяви, а також дії органів влади, пов'язані з реалізацією прав осіб, визнаються адміністративними послугами;

- відтепер можливе надання результатів адміністративних послуг іншими видами поштових відправлень, а не лише рекомендованим листом;

– запроваджено механізм моніторингу якості надання адміністративних послуг. Міністерство цифрової трансформації наділено повноваженнями встановлювати порядок, показники моніторингу та порядок оприлюднення результатів моніторингу;

– надано повноважень Міністерству цифрової трансформації та обласним державним адміністраціям звертатися до адміністративного суду щодо захисту прав осіб у сфері надання адміністративних послуг [13].

Тому слід вважати, що зміни чинного законодавства в галузі надання адміністративних послуг слід розглядати як правильні зміни. У ході дослідження та моніторингу інформації про ЦНАПи ОТГ, районних держадміністрацій та обласних центрів суттєвих відмінностей у їх діяльності автором кваліфікаційної роботи не помічено.

За даними Міністерства розвитку громад та територій України станом на 7 жовтня 2021 року всього створено 1047 ЦНАПів, з яких 1003 – в територіальних громадах. Це уже 70% з усіх запланованих. Лідуючими громадами зі створення доступних умов для отримання адміністративних послуг є: Івано-Франківська область – 98% створених ЦНАПів із запланованих, Львівська – 95% та Черкаська – 91% [50].

Для того, щоб дізнатись, які ЦНАПи та віддалені робочі місця працюють сьогодні, можна скористатися вебсайтом «Дія Центр» [45], обрати підрозділ «Центр в цифрах», на інтерактивній карті України відображаються усі працюючі центри. Щоб знайти потрібний ЦНАП через смартфон, зручніше скористатись складним списком: вибрати область і населений пункт. А для пошуку ЦНАПу з комп'ютера можна використати карту: натиснути на область і на зелену позначку відповідного ЦНАПу. На час написання диплому (4 листопада 2022 року) на інтерактивній карті представлено 2564 ЦНАПів та віддалених робочих місць. Зокрема, на території Волинської області їх нараховується 159, з яких 105 віддалені робочі місця.

Слід зазначити, що ЦНАПи мають свої особливості, зокрема:

- здійснення посередницької ролі між виконавцем адміністративних послуг та заявником;
- постійна взаємодія з іншими суб'єктами адміністративних правовідносин;
- надання широкого спектра адміністративних послуг;
- видача/переоформлення/анулювання документів/дублікатів/копій дозвільного характеру у сфері господарської діяльності;
- видача довідки про право фізичної особи на отримання доходу від податкового агента без утримання податку.

Для того, щоб вивчити особливості надання адміністративних послуг та визначити перспективи вдосконалення в даному напрямку роботи, ми маємо вивчити особливості надання послуг Центром надання адміністративних послуг. Велике значення має такий механізм, як міжвідомча взаємодія, заснована на партнерстві міністерств та організацій.

Будь-яка форма реєстрації, передбачена Законом «Про адміністративні послуги» [10], має свою специфіку, тому кожна установа має сама вирішити, як вона організовуватиме роботу.

Центр надання адміністративних послуг покликаний:

- надавати особам, які його запитують, детальну інформацію та консультації відповідно до вимог та процедур надання адміністративних послуг;
- прийом документів та обробка звернень від фізичних осіб;
- забезпечувати надання адміністративних послуг особам, які підлягають оскарженню, у строки, встановлені законодавством;
- організувати передачу документів із Центру адміністративних послуг до органів виконавчої влади, які беруть участь у наданні відповідних адміністративних послуг, а також передачу первинних документів до Центру адміністративних послуг;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їхнього надання;

- здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних служб строку розгляду справ та прийняття рішень;
- залучення представників органів виконавчої влади для вирішення спірних питань, що виникають у процесі надання адміністративних послуг [28].

Переважно робота Центру адміністративних послуг полягає в тому, що громадяни звертаються за тим, чи іншим питанням до спеціаліста і результати також отримують від спеціаліста в паперовому варіанті або на e-mail.

Одним із механізмів, що забезпечують ефективність роботи Центру адміністративних послуг, є наявність висококваліфікованих фахівців з великою теоретичною підготовкою та знаннями.

Суб'єкти надання адміністративної послуги – це органи, уповноважені особи, відповідно до законодавства, надавати адміністративні послуги. До них належать:

- орган виконавчої влади, інший державний орган;
- орган влади Автономної Республіки Крим;
- орган місцевого самоврядування;
- їх посадові особи;
- державний реєстратор;
- суб'єкт державної реєстрації [28].

Надання адміністративних послуг одна із найважливіших функцій органів місцевого самоврядування [4]. З цього приводу слід згадати заяву А. М. Буханевича, який зазначає, що лише через кількість та якість послуг, що надаються місцевими органами влади, громадяни здатні оцінити наскільки ефективно можуть працювати ці органи і як вони можуть задовольняти населення [60].

Відповідно, бажаний такий механізм надання адміністративних послуг, який максимально наблизив цей процес до громади, забезпечить оптимальну взаємодію суб'єктів надання послуг з клієнтам.

Активність роботи Центру надання адміністративних послуг неоднорідна: є повністю автоматизована, через окремі послуги, які здійснюються в електронному

режимі, частково автоматизовані та послуги, які надаються у «ручному режимі» [60].

Підтверджено, що під функціями центрів надання адміністративних послуг доцільно розуміти основні напрямки діяльності центрів, спрямовані на вирішення основних завдань надання адміністративних послуг. Зазначені функції поділені на:

- основні, до яких віднесено: регулювання, координацію та контроль;
- допоміжні функції, що забезпечують реалізацію основних, зокрема функції організаційного та матеріально-технічного забезпечення, статистики, діловодства тощо.

Також відповідно до змін, список адміністративних послуг, які надаються у ЦНАПі, який є органом об'єднаної територіальної громади та його виконавчим органом, визначається колегією і затверджується Кабінетом Міністрів України. Він повинен бути укладений відповідно до вимог «Переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через центри надання адміністративних послуг» [28], затвердженого розпорядженням КМУ №523 від 16 травня 2014 року.

Основними послугами, що надає Центр адміністративних послуг є:

- державна реєстрація юридичних або фізичних осіб, які мають намір стати підприємцями;
- видача витягів, виписок, довідок з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- державна реєстрація змін до установчих документів юридичної особи;
- внесення відомостей про створення відокремлених підрозділів юридичних осіб або закриття юридичних осіб до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;

- державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця, що містяться в Єдиному реєстрі державних юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- видання оригіналу установчого документа юридичної особи та змін до нього;
- припинення державної реєстрації юридичних осіб у зв'язку з ліквідацією, приєднанням, поділом або зміною;
- державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця на його вибір;
- реєстрація товариств;
- прийняття повідомлення про створення об'єднання;
- видача оригіналу свідоцтва про реєстрацію та/або копії статуту;
- внесення відомостей про окремі осередки громадських формувань до реєстру громадських формувань;
- прийняття повідомлення про внесення змін до статуту громадських органів, зміну складу керівних органів державних органів, уповноважених представляти громадські органи, зміну місця зареєстрованого громадського об'єднання;
- прийняття повідомлення про зміну назви, мети (мети), уповноваженого представника (особи) громадського об'єднання, створеного повідомленням про створення;
- включення рішень про добровільне розпуск або реорганізацію державних органів та припинення діяльності державних органів до реєстру державних органів;
- оформлення та видача чи обмін паспортів громадянам України, які виїжджають за кордон (у тому числі термінова реєстрація);
- оформлення та оформлення проїзних документів для дітей;
- оформлення та видача паспортів громадянина України;

- оформлення та видача паспортів громадянина України в обмін на не пошкоджені, втрачені або викрадені паспорти;
- уразі досягнення громадянином України 25 та 45 років до паспорта громадянина України вставляється фотокартка;
- реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання;
- видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування;
- державна реєстрація земельних ділянок з витягами з Державного земельного кадастру;
- внесення відомостей про ділянки (зміни до них) до Державного земельного кадастру;
- внесення відомостей про межі окремих земельних ділянок, на які поширюються права суборенди та сервітуту;
- внесення відомостей про землю (уточнені) на території адміністративно-територіальної одиниці до державного земельного кадастру та оприлюднення витягів;
- державна реєстрація обмежень використання земельної ділянки та видача витягів;
- внесення до державного земельного кадастру відомості про обмеження використання землі, визначені нормативно-правовими актами, та видача витягів;
- виправлення технічних помилок у інформації Національного земельного кадастрового бюро, запропоноване органом, який її веде, та опубліковані витяги [28].

Центр надання адміністративних послуг, крім власних особливостей, має такі ознаки:

- виступає посередником між основним органом надання адміністративних послуг і основним органом звернень, безперервно взаємодіє з іншими суб'єктами адміністративних правовідносин;
- список послуг затверджується Кабінетом Міністрів України;

– вибір механізму надання послуг залежить від органу місцевого самоврядування, де створено центр надання адміністративних послуг [28].

Визначено, що правове регулювання діяльності центру надання адміністративних послуг – це налагодження соціальних відносин у сфері діяльності певного суб'єкта за допомогою правових норм.

Центр надання адміністративних послуг ОТГ виконує завдання різного характеру, включаючи громадські адміністративні послуги:

- субсидії надаються для компенсації витрат на оплату житлово-комунальних послуг;
- пільги з оплати комунальних послуг, оплати житла, твердого палива та скрапленого газу;
- державна допомога самотнім матерям;
- державна допомога після пологів;
- державна підтримка дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях [28].

Крім того, громадяни також можуть звернутися до Центру надання адміністративних послуг для реєстрації, заміни транспортних засобів та видачі чи заміни посвідчень водія.

Основними принципами Центру надання адміністративних послуг є:

- принцип «орієнтації на клієнта»;
- формування ефективної системи взаємодії співробітників ЦНАП та адміністративних органів;
- учасників роботи з клієнтами і забезпечення функціонування постійної системи інформаційної підтримки резидентів;
- принцип «найменшої дії» – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг [60].

24 лютого 2022 року, з початком повномасштабних бойових дій на території України, робота деяких ЦНАПів була заблокована. Тому 24 березня 2022 року Верховна Рада внесла відповідні зміни до законодавства та предстали проект

Закону «Про внесення змін до деяких законів України щодо забезпечення керованості державою в умовах воєнного стану» [62]. Цим документом передбачено, що центральна влада у цих громадах може визначати особливості надання адміністративних та інших публічних послуг.

Центри надання адміністративних послуг працюють у дещо зміненому форматі, враховуючи військову ситуацію в країні. В основному можна скористатися послугами міської ради, оскільки доступ до державних реєстрів закритий.

Міністерство Цифрової трансформації України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики, зокрема у сфері надання електронних інформаційних та адміністративних послуг. На період дії воєнного стану та протягом одного місяця визначені деякі особливості надання адміністративних послуг:

- щодо строків надання адміністративних послуг;
- щодо надання адміністративних послуг соціального характеру;
- щодо реєстрації нерухомості, щодо державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень [85].

Щодо строків надання адміністративних послуг: зупинено строки надання адміністративних послуг суб'єктам їх надання та строки видачі дозвільним органам документів дозвільного характеру на час воєнного стану в Україні. Окрім строків надання адміністративних послуг у сферах державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації актів цивільного стану [21].

Від 12 липня 2022 року відновлено строки надання адміністративних послуг у сфері будівництва. Видача будівельного паспорта та містобудівних умов та обмежень – 10 робочих днів. Розгляд заяв на видачу дозволу на виконання

будівельних робіт та заяв на видачу сертифіката про прийняття об'єкта в експлуатацію – 10 робочих днів.

Щодо надання адміністративних послуг соціального характеру. Строк виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, допомоги на дітей одиницями матерям, допомоги на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування, допомоги на дітей, хворих на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, на дитину, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує 6 паліативної допомоги, яким не встановлено інвалідність, щомісячної грошової допомоги особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею, тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме, щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, тимчасової державної соціальної допомоги непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату, яку було призначено раніше, продовжується на період введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування і виплачується за повний місяць без звернення особи до Центру надання адміністративних послуг [23].

У разі, коли отримувачами державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю пропущено строк переогляду допомоги, виплата таких видів допомоги не зупиняється на період

введення воєнного стану та одного місяця після його припинення чи скасування [23].

Щодо реєстрації нерухомості, щодо державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень. У травні 2022 року відбувалася спеціальна перевірка діяльності державного реєстратора в реєстрі для відновлення повноцінної роботи після початку широкомасштабної агресії РФ [22].

При цьому можна отримати послуги державної установи «Держпродспоживслужби» такі, як ліцензія на підприємницьку діяльність, реєстрація дієздатності операторів ринку, внесення змін, видача ветеринарних документів тощо.

Також, у деяких регіонах не працюють реєстри міграційної служби, де видавали паспорти; реєстри Міністерства юстиції, через які зареєструвалися компанії, ФОП, юридичні особи, громадські організації, благодійні фонди тощо. Також не працює реєстр нерухомого майна, де можна було зареєструвати власність або провести операції з майном. Не працює реєстр кадастрових та містобудівних питань [85].

Таким чином, центри надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад – це комфортне місце, де можна отримати широкий спектр послуг у єдиному приміщенні. ЦНАПи об'єднаних територіальних громад та районних держадміністраціях почали створюватись в 2014 році на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги». У 2020 році було прийнято Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» №943-ІХ, який передбачає надання адміністративних послуг лише через ЦНАПи органів місцевого самоврядування. Після початку широкомасштабної війни Росії проти України робота багатьох ЦНАПів заблокована, а деяких частково обмежена. Сьогодні більшість ЦНАПів не можуть забезпечити надання таких популярних адміністративних послуг, як оформлення паспортів громадянина України та

паспорта громадянина України для виїзду за кордон, оскільки Державна міграційна служба затримує переведення до імміграційних центрів. Необхідне обладнання для видачі паспортів, а також логіни та паролі для доступу до своїх систем.

2.2. Електронні інформаційні ресурси: категоріально-понятійний апарат і класифікація

Вагомі зміни в інформаційно-комунікаційному суспільному просторі відкритого доступу призвели до широкого впровадження та застосування цифрових технологій та електронних засобів комунікації в усіх напрямках соціальних відносин та приватного життя. В умовах сьогодення складно уявити людину поза межами «всесвітньої павутини». Результатом таких суттєвих перетворень стало впровадження нових ресурсів доказової інформації, інструментів і способів роботи з нею [91, с. 6].

Інтенсивне поширення цифровізації, безперервна інформатизація та об'єктивні процеси глобалізації у світі визначили особливу значущість електронних інформаційних ресурсів як таких, які стали найзручнішою та найефективнішою в контексті використання, формою подання.

Перш ніж перейти до визначення поняття електронних ресурсів, вважаємо доцільним з'ясувати сутність дефініції «ресурс». Так, у Великому тлумачному словнику сучасної української мови «ресурси (від франц. *ressource* – «допоміжні засоби») потрактовується як запаси, можливості, засоби джерела чого-небудь, які можуть бути використані за необхідності [61].

В Законі України «Про Національну програму інформатизації» поняття «інформаційний ресурс» визначається як сукупність документів в інформаційних системах (бібліотека, архів, банк даних тощо) [5].

Формально, зазначене вище трактування не передбачає електронну форму документації, однак, з урахуванням предмета регулювання зазначеного закону, а саме його спрямованості на забезпечення таких умов, що задовольнятимуть інформаційні потреби громадян та суспільства шляхом створення, удосконалення та застосування інформаційних систем, технологій, ресурсів, мереж, що ґрунтуються на використанні сучасних обчислювальних і комунікаційних технологій» [5], припускаємо, що мова йде про електронні інформаційні ресурси.

Аналіз іншого нормативно-правового документу – «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні у 2013 році» – свідчить, що під поняттям «інформаційні ресурси» розуміється систематизована інформація чи знання, цінні для певної предметної галузі і які можуть використовуватися особою у власній діяльності з метою досягнення конкретних цілей [26].

Вважаємо, що останнє визначення відображає всю сукупність інформації (як у паперовій, так і в електронній формі), що належить до змісту поняття «інформаційні ресурси».

На основі аналізу досліджень вітчизняних та зарубіжних авторів ми дійшли висновку про неоднозначність визначення сутності інформаційних ресурсів, а також багатоаспектність їх правової основи. Прихильниками узагальненого підходу інформаційні ресурси ототожнюються з інформацією та знаннями, які накопичені, оброблені, систематизовані і, відповідно, перетворені у форму, найбільш придатну для використання суспільством і мають матеріальну цінність.

Однак, найбільш поширеним є розуміння інформаційних ресурсів як обсягу інформації, зафіксованої на матеріальних носіях, документах і масивах документів.

Так, О. Сировій пропонує таке визначення поняття: «інформаційні ресурси – це сукупність інформації, отриманої з навколишнього середовища, створеної в процесі певної пізнавальної діяльності, даних, зафіксованих на

матеріальних носіях, систематизованих за певною ознакою чи критерієм і призначених для зберігання та публічного доступу, використання як у виробництві, так і в управлінні» [98].

В свою чергу, Е. Аблякімов під державними електронними інформаційними ресурсами розуміє впорядковану сукупність електронних документів і даних в інформаційно-телекомунікаційних системах, власниками або адміністраторами яких є органи державної влади чи державні установи [52].

Фахівці з адміністративного права під керівництвом Ю. Битяка під інформаційними ресурсами пропонують розуміти «інформацію, доступну для використання в кожній зі сфер життєдіяльності людини і держави, яка зберігається на відповідних носіях, таких як документи, архіви, реєстри, бази даних, бібліотеки, кадастри, музейні фонди та інша інформація, яка є у власності суб'єкта інформаційних відносин, слугує для задоволення інформаційних потреб споживача, юридичної особи і держави, має необхідні реквізити, що дозволяють їх ідентифікувати» [54, с. 605].

В свою чергу, Н. Литвин акцентує увагу на тому, що інформаційними ресурсами вважаються, насамперед, усі документи, що пов'язані як з результатами інформаційної, інтелектуальної та творчої діяльності, так і з базами даних, усіма видами архівів, бібліотечних, музейних фондів та інших, що містять інформацію та знання, що зафіксовані на конкретних носіях [80].

Цілком логічно, від зміни носія інформації суть інформаційного об'єкту, ключовим складником якого є інформація, не зміниться, тому згідно з трактуванням інформаційного ресурсу, запропонованим у Законі України «Про Національну програму інформатизації» [4], під електронними інформаційними ресурсами розуміємо масив документів із електронними носіями інформації у відповідних інформаційних системах (бібліотека, архів, банк даних та ін.).

Змушені констатувати, що як на законодавчому рівні, так і в науковому дискурсі такої спрощеної аналогії не існує. Зокрема, П. Марченко, опираючись

визначення інформаційного ресурсу в Законі України «Про Національну програму інформатизації» [4], пропонує під електронними інформаційними ресурсами розуміти інформацію, програмні, технічні та інші засоби, які надаються користувачеві, наприклад, файловими серверами або базами даних. На файловому сервері вся колекція документів представлена у вигляді файлів, що збережені в пам'яті комп'ютера і містять певне кодове позначення. Вмістом файлу буває зміст документа або ж будь-яка інша інформація, що пов'язана з документом. У базі даних сукупність документів представлена в одному або кількох спеціально організованих файлах» [84]. Тобто дослідник проводить аналогію з інформаційними ресурсами і визначає електронні інформаційні ресурси як засіб використання документної інформації.

Об'єктом дослідження бібліотекознавства також є електронні інформаційні ресурси. Відповідно до ДСТУ 2732:2004, «електронні ресурси» – це інформаційні ресурси, керовані комп'ютером, а також такі, що передбачають необхідність застосування периферійних пристроїв, підключених до комп'ютера. Натомість, електронні ресурси визначаються як електронні дані (інформація у вигляді цифр, літер, символів, зображень, у тому числі графічна інформація, відеоінформація тощо або їх поєднання), електронні програми або сукупність декількох видів в межах одного ресурсу [40].

Як видно із вище наведеного трактування, попри те, що інформаційний об'єкт як документ також є об'єктом дослідження бібліотекознавства, зазначений стандарт потрактовує «електронний ресурс» крізь призму поняття «інформаційний ресурс», не акцентуючи увагу на документі.

Проте, бібліотекар В. Копанєва у своєму науковому доробку потрактовує поняття «інформаційний ресурс» за вже представленим трактуванням, введеним Законом України «Про Національну програму інформатизації», і зазначає, що поняття «електронні ресурси» охоплює такі аспекти понять, як «цифрова форма запису інформації», «програмне забезпечення для відтворення та керування»,

«комп'ютерний засіб» «електронне середовище для розповсюдження. На думку дослідниці, в процесі каталогізації разом із описом інформаційного змісту, також підлягають обробці: матеріальний носій ресурсу, засоби доступу та відображення, умови використання ресурсу, обумовлені його правовим статусом та вимогами щодо захисту авторських прав [75, с. 50].

Варто зазначити, що поняття «електронний інформаційний ресурс» у вітчизняній законодавчій базі з'явилося разом із введенням в дію низки нормативно-правових актів (2003–2004 роки), спрямованих на формування комплексної системи національних електронних інформаційних ресурсів, а саме:

– Розпорядження Кабінету Міністрів України №259-р від 05.05.2003 «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» [24] та від 31.12.2003 №828-р «Про затвердження заходів з реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» [25];

– Постанови Кабінету Міністрів України від 17.03.2004 №326 «Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» [17];

– наказів Міністерства транспорту та зв'язку України від 02.12.2004 №1058 «Про затвердження форми заяви для включення електронного інформаційного ресурсу до Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів», зареєстрованого у Мін'юсті України 15.12.2004 за №1585/10184 [32], а також від 27.04.2005 №153 «Про затвердження Порядку проведення державної реєстрації електронних інформаційних ресурсів», зареєстрованого у Мін'юсті України 18.05.2005 №528/10808 [34].

Зазначимо також, що всі перелічені вище нормативно-правові акти наразі є чинними, окрім наказу Мінтрансзв'язку України від 27.04.2005 №153, який було скасовано через те, що він не відповідає принципам державної регуляторної політики у сфері інформатизації на підставі наказу Мінтрансзв'язку України від

26.09.2005 №584 «Про скасування наказу Міністерства зв'язку України від 27.04.2005 № 153», зареєстрованого у Міністерстві України 06.10.2005 за №1162/11442 [33].

За логікою дослідження вважаємо необхідним з'ясувати основні підходи до класифікації електронних інформаційних ресурсів. Насамперед зазначимо, що в науковій літературі є чимало різноманітних критеріїв поділу електронних інформаційних ресурсів. Проте серед усіх ознак, за якими здійснюється класифікація, основними є такі:

- за джерелом створення;
- за цільовим призначенням;
- за рівнем доступу;
- за способом подачі та видом носія;
- за формою власності;
- за способом організації та зберігання;
- за своїм змістом;
- за мовною та національно-територіальною чи географічною ознакою;
- за рівнем компетентності тощо [72].

Однак, найбільш поширеною ознакою є зміст. За цією ознакою електронними інформаційними ресурсами є: реклама, новини, довідкова інформація на сайтах, бібліографічні публікації.

Також, з-поміж джерел створення електронних інформаційних ресурсів виділяють первинні й вторинні. Сюди ж можна віднести поділ інформації на правову та неправову (не задокументовану), яка неврегульована правовими нормами.

В основі поділу, з огляду на ознаку доступності, інформація може бути публічною або приватною (з обмеженим доступом). Наприклад, особисті дані, державна, службова таємниця та інше.

За цільовим призначенням виокремлюють такі електронні інформаційні ресурси: особисті, корпоративні, політичні, освітні, бізнес-ресурси, ЗМІ,

культурні, послуги і сервіси, ресурси організацій і установ, дошки оголошень, спорт, розваги, відпочинок, зберігання, мультимедіа тощо [68].

Натомість, класифікація електронних інформаційних ресурсів за критерієм режиму використання передбачає поділ на два основні типи:

- онлайн – прямий доступ до документів на мережевих серверах;
- офлайн, що включає документи, бази даних або їх складові у вигляді копій первинної інформації з сервера, що міститься на електронному носії.

Певним чином класифікація електронної інформації подібна до поділу за змістом, проте, додатково існує поділ ринку програмного забезпечення, а саме:

- комерційне;
- вільно поширюване програмне забезпечення (безкоштовне), з урахуванням продуктів із відкритим кодом;
- умовно-безкоштовна програма.

Ще одним доповненням у деяких джерелах вказується сектор інформаційних послуг та обслуговування [68].

Безумовно, класифікацію електронних інформаційних ресурсів не можна вважати повною, якби не було порушено питання інтернету, адже в умовах сьогодення переважна більшість електронних документів зберігається саме там. Тому вважаємо доречним зазначити декілька основних критеріїв поділу за цією ознакою:

- формат подання: вебсторінка, інформаційний та файловий сервер, база даних, телеконференція тощо;
- мовно-територіальна ознака: національні та іноземні;
- зміст: електронні дані, програмне забезпечення, мультимедіа.

За останні 20 років дослідниками, в тому числі й вітчизняними, було зроблено низку спроб класифікувати електронні інформаційні ресурси, що містяться в мережі «Інтернет» з використанням різних критеріїв поділу. Розглянемо детальніше деякі з них.

Наприклад, Г. Перехрест, з урахуванням українського сегмента мережі «Інтернет», змісту, структурних компонентів, поділяє всі електронні інформаційні ресурси на 4 основні групи:

- державна офіційна інформація;
- ділова інформація: біржова, фінансова, статистична тощо;
- професійно спрямована: науково-технічна, політична, освітня, спеціалізована (бібліографічна, реферативна та ін.);
- масова (споживча), що включає новини, чати, форуми, енциклопедії тощо [92, с. 15].

В свою чергу, О. Косиченко, досліджуючи правові аспекти мережі «Інтернет», класифікує сукупність електронних інформаційних ресурсів за такими ключовими ознаками:

- спосіб подання інформації: бази даних, вебсторінки, гіпертекстові посилання та інтернет сервіси;
- національно-територіальна ознака, де основним критерієм є мова;
- характер контенту: наукові публікації, тематична інформація, реклама, новини тощо [76].

Особливу цінність в межах нашого дослідження становлять наукові погляди П. Маслянка та П. Лісова, які у своїй публікації «Інформаційні ресурси та засоби їх створення» [82] виділили 12 класифікаційних ознак, зокрема: структурний тип, відповідність ресурсу певній організаційно-технологічній системі, спосіб відмежування об'єктів обліку, призначення та зміст ресурсів, а також правовий статус, видовий склад, мова, відкритість, ступінь поширення, середовище та рівень структурованості інформації, що міститься.

На основі аналізу підходів сучасних дослідників до класифікації електронних інформаційних ресурсів з'ясовано, що в переважній більшості запропоновані критерії поділу є прийнятними й для систематизації їхніх «архівних аналогів».

Безумовно, кожна із зазначених категорій має свої внутрішні рівні поділу. При цьому пріоритетність тієї чи іншої класифікаційної ознаки безпосередньо залежить від цілей і завдань. Однак, думки науковців сходяться на тому, що ознака змісту є все ж домінуючою. Найпоширенішими формами електронних інформаційних ресурсів сьогодні є бази даних, вебсайти, та гіпертекстові системи, інтернет сервіси.

База даних – це впорядкована організована сукупність взаємопов'язаних даних для зберігання, накопичення та обробки інформації за допомогою електронно-обчислювальних машин [58]. Іншими словами, це певний набір даних, достатній для досягнення заданої мети, представлений на машиночитаному носії у форматі, який дозволяє автоматичну обробку інформації. Спеціальний набір мов і програмних засобів, які називаються системами управління базами даних, використовуються для створення і підтримки баз даних (оновлення, надання доступу до них за запитом і публікації їх користувачам) [63].

Вебсайтом називають сукупність даних, електронної інформації залежних вмістом, доступних у мережі «Інтернет» і поєднанні доменним ім'ям [20]. Інтернет-користувачі високо оцінюють вебсайти за їх здатність легко організувати доступ до інформації та миттєво переміщатися по них за допомогою структури гіпертекстових посилань. Це дає можливість будувати інформаційні ресурси в довільній зручній послідовності інформаційних компонентів і переміщувати інформаційне середовище ресурсів у порядку, необхідному конкретному користувачеві.

Гіпертекстові системи являють собою текст або певні документи, які містять посилання на інші місця в тому самому документі, на інші документах чи інші сайти. У той же час можна миттєво переходити з одного місця в інше, натискаючи на посилання або з одного сайту на інший. В одному документі таких посилань може бути безліч. Головне у гіпертекстових системах це

організація складної ієрархії гіперсистеми, яка складається з необмеженої кількості текстів, документів тощо, які пов'язані між собою посиланням [74].

Головною метою побудови мережі «Інтернет» є інтеграція електронних інформаційних ресурсів у всіх сферах людської діяльності в усьому світі на основі сучасних інформаційних технологій і надання вільного доступу будь-якому користувачеві, який має комп'ютер і підключення до мережі, незалежно від його місцезнаходження.

До того ж, окремо слід зазначити про інтернет сервіси. Перш за все, до цієї категорії відносяться сервіси, спрямовані на пошук та обробку інформації, видачу документів будь-якого типу за запитом, а також зберігання інформації. Не менш значущим є надання послуг з використанням соціальних мереж і передачі інформації, а також електронної пошти та надання хостингу (формування особистої сторінки).

Таким чином, під електронними інформаційними ресурсами слід розуміти електронні дані, інформацію у вигляді цифр, літер, символів, зображень, у тому числі графічну інформацію, відеоінформацію тощо або їх поєднання. Також це і електронні програми чи сукупність декількох видів в межах одного ресурсу. Існує багато підходів до класифікації електронних інформаційних ресурсів, наприклад, за критерієм режиму: онлайн та офлайн; за характером контенту: наукові публікації, тематична інформація, реклама, новини. Та відповідно до дослідження, найбільш точною та повною класифікацією, яку можна застосувати при систематизації електронних інформаційних ресурсів ЦНАПу є класифікація за способом подання інформації: бази даних, вебсайти, гіпертекстові посилання та інтернет сервіси.

2.3. Електронні адміністративні послуги: сутність, класифікація, організація надання, критерії оцінки

Розвиток системи надання адміністративних послуг на сучасному етапі зумовлює необхідність дотримання таких ключових принципів як:

- доступності послуг для кожної фізичної чи юридичної особи;
- обов'язковості дотримання стандартів надання послуг;
- принципу відповідності розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам на їх надання;
- відкритості.

Для реалізації значених принципів створюються Центри надання адміністративних послуг – місця (приміщення), де в комфортних умовах можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги.

На законодавчому рівні «адміністративна послуга» – це результат здійснення суб'єктом надання адміністративних послуг повноважень щодо звернення фізичної чи юридичної особи, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та (або) обов'язків такої особи згідно з законом [10].

У сучасному науковому дискурсі поняття «послуга» тлумачиться по-різному: як вид діяльності, дія, вчинок, що приносить користь іншому; робота, особливий вид товару; результат взаємодії виконавця і споживача; предмет купівлі-продажу у вигляді дій, благ або задоволень; будь-який захід або користь, форма прояву влади тощо [87].

Неоднозначними є й підходи до розуміння сутності поняття «адміністративна послуга». Введення цього терміну збігається з початком адміністративної реформи в Україні (2014 рік). У цей період «адміністративні послуги» прирівнювалися до «управлінських послуг». Згодом позиція вчених

дещо змінилася, і адміністративні послуги почали розглядатися як складова «державних» і «муніципальних» послуг.

Вивченню правових аспектів надання адміністративних послуг, їхніх специфічних особливостей та класифікації за певними критеріями присвячені багато праць вітчизняних авторів.

Зокрема, І. Коліушко описав сферу публічних послуг, яка, на думку дослідника, включає в себе усі послуги, що надають органи державної влади та органи місцевого самоврядування. Крім того, за суб'єктами надання адміністративних послуг науковець виокремлює послуги: державні та комунальні [73].

Учений звертається до терміну «управлінська послуга», який згодом трансформується в дефініцію «адміністративна послуга» як така, що повніше задовольняє зміст цієї категорії, адже вказує на суб'єкта, який реалізує такі послуги (адміністрація, адміністративні органи), а також характеризує владний (адміністративний) характер діяльності, що пов'язана з наданням цих послуг. До того ж, під останньою вчений розуміє регуляторну діяльність уповноваженими органами, що здійснюється з ініціативи фізичної або юридичної особи і націлена на реалізацію її прав, свобод та законних інтересів [73, с. 54].

У свою чергу, К. Афанас'єв потрактовує «управлінську послугу» як діяльність органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування (їх посадових осіб), що передбачає створення організаційних умов або забезпечення реалізації прав, свобод, законних інтересів та виконання обов'язків фізичною або юридичною особою, що здійснюється на вимогу та офіційним результатом чого є адміністративний (індивідуальний) акт [56].

Натомість, поняття «адміністративна послуга» науковцем використовується для позначення послуг, які надають органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування чи інші уповноважені суб'єкти, надання якої має тісний зв'язок зі здійсненням владних повноважень» [56, с. 11].

Слушною є й думка К. Ніколаєнка, який під управлінськими (адміністративними) послугами розуміє регульовану на законодавчому рівні діяльність органів управління (органів виконавчої влади та місцевого самоврядування), яка пов'язана із здійсненням ними своїх повноважень, та яка здійснюється з ініціативи фізичних та юридичних осіб та націлена на реалізацію їхніх прав, свобод та законних інтересів, зокрема: видача дозвільних документів, акредитація, атестація, сертифікація, реєстрація з веденням реєстрів, легалізація суб'єктів господарювання, легалізація актів, верифікація, послуги соціального управління [86, с. 142].

Як зазначають українські дослідники М. Зварич та В. Рач для того щоб розкрити сутність поняття «адміністративні послуги» важливо зрозуміти ознаки, які характеризують ці послуги [67].

Розкриваючи особливості діяльності органів влади в галузі надання адміністративних послуг в контексті «людиноцентричної» ідеології (служіння інтересам людини), В. Авер'янов виділяє такі особливі ознаки адміністративних послуг[53], а саме:

- адміністративні послуги надають виключно органи владних повноважень;
- уповноважені державні установи, підприємства, організації;
- органи місцевого самоврядування в контексті виконання ними завдань та функцій у визначених законом межах;
- процес надання адміністративних послуг характеризується тісним взаємозв'язком з необхідністю створення необхідних умов для реалізації прав, свобод, а також законних інтересів фізичних та юридичних осіб шляхом розв'язання певних процедурних завдань;
- надання адміністративних послуг відбувається за рахунок коштів державного чи місцевих бюджетів, іншими словами, воно має бути безкоштовним;

– компетенції органів влади щодо надання окремих видів послуг визначається законодавством та затвердженими стандартами [53].

У свою чергу І. Коліушко адміністративні послуги поділяє:

а) за рівнем повноважень щодо надання адміністративних послуг та видом правового регулювання порядку їх надання, а саме:

- з централізованим регулюванням;
- із локальним регулюванням;
- зі «змішаним» регулюванням;
- за критерієм оплати: платні та безкоштовні послуги;

б) за змістом:

- реєстрація;
- надання ліцензії (дозволу);
- атестація;
- сертифікація;
- перевірка;
- встановлення статусу.

в) за предметом (специфікою) питань:

- бізнес (підприємницькі);
- соціальні;
- земля;
- будівництво та комунальне господарство тощо [73].

Зазначимо, що питання класифікації не є дискусійним, більшість вітчизняних вчених не спростовують запропоновані класифікації, а доповнюють або уточнюють їх.

Варто зазначити, що адміністративні послуги бувають:

– повністю автоматизованими, в яких усі процеси відбуваються в електронній формі, людина може взагалі не приймати участь або її участь є

мінімізованою. До цієї групи послуг також входять автоматичні послуги, що не передбачають будь-якого контакту з працівником;

– частково автоматизовані, коли частина процесів відбувається в електронному вигляді, а частина – в «ручному режимі»;

– послуги, які надаються лише в «ручному режимі». Тобто у таких адміністративні послуги всі відповідні процеси не автоматизовані.

Поняття електронної послуги Законом «Про електронні довірчі послуги» потрактовується як будь-яка послуга, яка надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [12].

На законодавчому рівні нема чітко визначеного поняття «електронна адміністративна послуга». Наприклад, Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» визначає електронну публічну послугу як «послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» [14].

Т. Смазна дає таке трактування поняттю «електронна адміністративна послуга – це адміністративна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних систем» [89, с. 145].

У межах нашого дослідження особливо цінними є погляди Г. Алексєєнко щодо визначення сутності поняття електронної адміністративної послуги. Науковець трактує це поняття як результат здійснення публічної владної та іншої діяльності органами виконавчої влади або виконавчими органами місцевого

самоврядування за заявою фізичних або юридичних осіб, що надаються за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій і який передбачає набуття, зміну або припинення прав та (або) обов'язків таких осіб згідно із законом або на забезпечення умов реалізації особою своїх прав та (або) обов'язків [55].

Безумовно, електронні адміністративні послуги мають свої особливості, які свідчать про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, зокрема:

- вони надаються від імені держави;
- унеможливають отримання послуги для фізичної чи юридичної особи (суб'єкта звернення) без застосування інформаційно-комунікаційних технологій;
- спрямовані на максимальне поліпшення реалізації права/виконання обов'язку;
- передбачають спеціальне правове регулювання порядку надання електронної послуги;
- характеризуються відсутністю особистої взаємодії між особою та адміністратором послуги як на окремих етапах отримання послуги, так і протягом усєї процедури [55, с. 69].

В контексті розгляду поняття «електронні адміністративні послуги», слід усвідомлювати їхню схожість з характеристиками «фізичних» адміністративних послуг. Разом з тим, електронний формат надання адміністративних послуг теж містить низку специфічних особливостей, обумовлених віртуальною формою їх надання. Безумовною перевагою з-поміж автоматичних електронних адміністративних послуг є те, що вони доступні в будь-який час доби (24/7).

Ще однією характерною особливістю є можливість подання документів або ж доступу до результатів надання послуги в тому ж режимі. Ефективність електронних адміністративних послуг визначається також наявністю автоматизованих форм заявок, в яких від заявника можна вимагати менше інформації, ніж у випадку фізичного звернення за цими послугами (хоча в

майбутньому ця ситуація має вирівнятися), пов'язано це з тим, що частина інформації про предмет звернення вже знаходиться у державному володінні та може бути «витягнута» з реєстрів, бази даних чи інших інформаційних систем за допомогою електронної взаємодії. На кожному з етапів надання електронних адміністративних послуг важливим є забезпечення надійного захисту даних, конфіденційності, безпеки онлайн-платежів, якщо надаються платні адміністративні послуги [99].

I. Тищенко пропонує таку класифікацію електронних послуг: за видами електронного подання, за суб'єктом видання, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс.

За видами електронного подання розрізняють:

- інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);
- одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);
- двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);
- проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка) [89, с. 113].

За суб'єктом видання послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями [58].

За місцем отримання з точки зору клієнта поділяються на: державний орган, «єдине вікно», портал органу влади [87].

З точки зору залучення в електронний сервіс – повністю автоматизовані та автоматизовані частково:

– повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні;

– автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну [66, с. 39].

Стосовно якості електронних послуг, варто зазначити, що нині немає єдиної думки щодо критеріїв оцінки якості електронних послуг, однак, є низка показників, наприклад, безпека (конфіденційність), ефективність, дизайн сайту, якість інформації, що на ньому міститься, зручність використання тощо. Надзвичайно важливим є врахування динамічних критеріїв, перш за все, щоб оцінити, чи відбувається постійне вдосконалення процесу надання реєстраційних послуг, чи має орган довгострокові плани щодо поліпшення організації їх надання в електронному форматі.

В Європейському Союзі визначені такі критерії якості електронних адміністративних послуг:

- рівень взаємодії, якість доступу користувачів і час надання послуги;
- доступність електронних послуг, у тому числі забезпечення цілодобової інтерактивної взаємодії та доступу для особливих груп населення;
- вигоди та переваги використання електронних сервісів – економія часу та грошей користувачів, підвищення ефективності управління персоналом, зменшення державних витрат;
- ступінь реструктуризації та підвищення ефективності державних процесів;
- вплив запропонованої електронної послуги на зростання кількості користувачів, підвищення обізнаності громадян тощо;
- ступінь вирішення ключових проблем, особливо поліпшення показників безпеки мережі, ступінь конфіденційності;
- реалізація операційних аспектів послуг, що надаються;

– ступінь використання досвіду та потенціалу виконавчої влади [89, с. 250].

Важливо згадати досвід ООН з оцінювання розвитку електронного урядування. Вона використовує Індекс розвитку державних електронних послуг, який поділений на етапи:

– Перший етап. Зародження, коли є державна вебсторінка, чи офіційний вебсайт. Зрідка – відноситься до органів управління освітою, охороною здоров'я, соціального захисту, праці та фінансів. Більшість інформації є статичною та дуже мало взаємодіє з користувачем;

– Другий етап. Розширення, коли уряди надають більш детальну інформацію про державну політику та питання управління. Користувачам доступні посилання на архівну інформацію (форми, звіти, закони, нормативно-правові акти тощо);

– Третій етап. Взаємодії, коли уряд надає такі послуги: завантажувати бланки декларацій та різні форми заяв тощо. Створення і запуск інтерактивного порталу або сайт з адміністративними послугами, призначеними для полегшення обміну даними між користувачами та урядом;

– Четвертий етап. Трансакційний, коли держава забезпечує двосторонню взаємодію користувачам з цілодобовим доступом до цих послуг, включаючи: сплату податків, отримання ідентифікаторів, свідоцтв про народження, паспортів і ліцензій. Операції виконуються в інтерактивному режимі;

– П'ятий етап. Підключений, коли уряд завжди на зв'язку і функціонує як інституція із формуванням бек-офісу, що характеризується: горизонтальними зв'язками міждержавними установами; вертикальними зв'язками між центральним і місцевими органами влади; зв'язками між урядом і користувачами в електронному форматі; зв'язками зі всіма зацікавленими (державний і приватний сектори, навчальні і медичні заклади, неурядові організації тощо) [66, с. 26].

Безперечно, до позитивних явищ початкового етапу реформування вітчизняної системи електронних адміністративних послуг є впровадження окремих електронних послуг. Проте, враховуючи європейський досвід з цього питання, кінцевою метою розвитку досліджуваної сфери має стати інтеграція кожної електронної послуги в єдиний національний вебпортал, функції якого має виконувати Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Організація надання електронних адміністративних послуг визначена Законом України «Про адміністративні послуги». Відповідно до статті 17 Закону адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг [9], у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

Однак, на сьогодні відбулися зміни. 3 листопада 2020 року Верховною Радою України прийнято Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [13]. Серед проблем названої сфери у Пояснювальній записці до Проекту цього закону зазначена недосконалість надання адміністративних послуг в електронній формі. Єдиний державний портал адміністративних послуг для цих цілей не відповідає сучасним вимогам. Інформацію здебільшого потрібно вводи вручну. Інтерфейс та програмне забезпечення порталу застаріли, що унеможлиблює реалізацію сучасних сервісів (наприклад, використання порталу зі смартфона). Крім того, він забезпечує надання адміністративних послуг, які є лише частиною інших електронних державних послуг. Передбачено покращення доступу до адміністративних послуг, що надаються в електронному вигляді, зокрема:

- ліквідувати Єдиний державний портал адміністративних послуг;
- створити Єдиний державний портал електронних послуг;

– визначити повноваження Кабінету Міністрів України щодо уніфікації функціонування Єдиний державний портал електронних послуг [13].

З 1 січня 2020 року Єдиний державний вебпортал електронних послуг, який функціонує у відповідності до «Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг» (затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року [19]), виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Для центрів надання адміністративних послуг залучення громадян до користування електронними сервісами діє можливість збільшити кількість населення, яке може отримати адміністративні послуги та підвищить якість їх наданих послуг за рахунок зміни підходів до формування послуг. Процес переходу більшості населення на користування електронними послугами є важливим кроком на шляху до розвитку системи надання адміністративних послуг та її цифрової трансформації. Впровадження цифрових технологій у систему державного управління зумовлює низку додаткових змін та стимулює їх використання у повсякденному житті. Користувачі електронних інформаційних послуг зможуть самостійно відслідковувати хід своїх справ в режимі «онлайн», заповнювати заяви та форми в будь-який зручний час, уникати додаткових витрат на проїзд або поштову пересилку [99].

З цією метою Міністерство цифрової трансформації запровадило та активно підтримує розвиток «Центрів Дія». Зокрема, Законом «Про адміністративні послуги» [10] акцентується увага на тому, що окрім назви та символіки центри надання адміністративних послуг можуть використовувати позначку «Центр дія».

Згідно з баченням Міністерства цифрової трансформації, «Центр Дія» – це центр надання адміністративних послуг, в якому також надаються послуги з використанням можливостей порталу «Дія» та/або громадянам надаються електронні послуги за допомогою комп'ютеризованих спеціально обладнаних

для цього пунктів самообслуговування, а також інші громадські послуги [49]. До того ж, кожен центр надання адміністративних послуг може стати «Центром дія», тобто місцем, де надаються:

- адміністративні послуги різного спрямування;
- консультації в контексті онлайн-послуг;
- доступ до ПК із виходом в інтернет;
- можливість укладання договорів та угод (наприклад, про комунальні послуги);
- бізнес-консалтинг та інші послуги.

Як бачимо, поняття електронних адміністративних послуг не обмежується лише наданням адміністративних послуг в електронному форматі, а й включає в себе інші послуги неадміністративного характеру. Наприклад, такими іншими електронними послугами може слугувати онлайн-запис в електронну чергу до дитсадка чи на прийом до центру надання адміністративних послуг, запис у чергу на прийом до лікаря та інше.

Таким чином, електронні адміністративні послуги – це адміністративні послуги, які надають громадянам або юридичним особам в електронному форматі через засоби інформаційно-комунікаційного зв'язку. Важливою ознакою електронних адміністративних послуг є доступність 24/7. З'ясовано, що найпоширенішою класифікацією адміністративних послуг є їх поділ на автоматизовані, частково автоматизовані та ті, які надаються в ручному режимі. До критерій оцінки якості надання електронних адміністративних послуг можна віднести: якість послуг; доступність їх у цифровому форматі; час витрачений на виконання послуги; досвід та ступінь обізнаності суб'єктів надання адміністративних послуг.

Отже, з'ясовано важливі хронологічні віхи формування та розгортання діяльності центрів надання адміністративних послуг від їх виникнення (перший ЦНАП створено 11 листопада 2013 року) до змін у функціонуванні ЦНАПів, наданні ними адміністративних послуг, викликаних введенням на території України воєнного часу від 24 лютого 2022 року. Висвітлено завдання, функції, перелік послуг, що його надають ЦНАПи, особливості їх функціонування.

Поняття про електронні інформаційні ресурси визначене ще у 2002 році Національною програмою інформатизації. В узагальненому розумінні, це інформація у цифровому вигляді, яка відображається за допомогою цифр, літер, символів, зображень, у тому числі графічна інформація, відеоінформація або їх поєднання. Для ЦНАПів ОТГ електронними інформаційними ресурсами є такі інформаційні ресурси, які забезпечують їх функціональні можливості для забезпечення надання адміністративних послуг: бази даних, інтернет сервіси тощо.

Електронні адміністративні послуги ЦНАПів ОТГ мають свої особливості, які свідчать про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, зокрема: вони надаються від імені держави, унеможливають отримання послуги для суб'єкта звернення без застосування інформаційно-комунікаційних технологій, характеризуються відсутністю особистої взаємодії між особою та суб'єтком надання послуги як на окремих етапах отримання послуги, так і протягом усієї процедури.

РОЗДІЛ 3
ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ТА ЕЛЕКТРОННІ
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ ЦНАПУ КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ
МІСЬКОЇ РАДИ

**3.1. Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради:
створення, структура, регламент**

За 31 рік незалежності в Україні було створено, перебудовано та модернізовано систему органів місцевого самоврядування. Відповідно до ст. 2 Закону України про місцеве самоврядування, «місцеве самоврядування в Україні – це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади – жителів села чи добровільного об’єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста – самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України. Місцеве самоврядування здійснюється територіальними громадами сіл, селищ, міст як безпосередньо, так і через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст» [4].

Камінь-Каширська міська громада – об’єднана територіальна громада у Камінь-Каширському районі Волинської області з центром у м. Камінь-Каширський. Вона була утворена відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України №708-р від 12 червня 2020 року «Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Волинської області» [30]. До складу громади включені Камінь-Каширська міська

рада, Боровненська, Броницька, Бузаківська, Великообзирська, Верхівська, Видертська, Видричівська, Воєгощанська, Ворокомлівська, Грудківська, Гуто-Боровенська, Добренська, Клітицька, Мельнико-Мостищенська, Олениненська, Осівцівська, Піщанська, Пнівненська, Полицівська, Раково-Ліська, Хотешівська, Черченська сільські ради Камінь-Каширського району та Великоглушанська, Малоглушанська, Щитинська сільські ради Любешівського району.

На рівні району, області та країни загалом інтереси Камінь-Каширської міської громади представляє Камінь-Каширська міська рада в особі міського голови, якого обирають раз на п'ять років жителі територіальної громади. Міський голова під час здійснення наданих повноважень є підзвітним і відповідальним перед територіальною громадою та радою. Також очолює виконавчий комітет, головує на пленарних засіданнях ради та очолює її як юридичну особу. З 2020 року Камінь-Каширським міським головою є Віктор Іванович Пась.

Відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги» [10], з метою створення зручних і сприятливих умов отримання адміністративних послуг, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади було прийнято рішення про створення Центру надання адміністративних послуг (далі ЦНАП) у Камінь-Каширській громаді. Тому у підрозділі апарату міської ради 27 травня 2020 року було відкрито Відділ (центр) з надання адміністративних послуг.

У своїй діяльності ЦНАП керується Конституцією [1] та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про центр [36] та Регламентом центру [37].

Основним нормативно-правовим документом ЦНАПу, що визначає правила організації його діяльності є Положення про Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради Волинської області

№5/130 від 3 лютого 2021 року [36]. Згідно нього, надання послуг у ЦНАПі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

Основним завданням Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради є:

- організація оперативної і зручної системи надання необхідних громадянам та суб'єктам господарювання адміністративних послуг;
- спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання послуг у ЦНАП;
- здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції [1] та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

26 березня 2021 року рішенням сесії Камінь-Каширської міської ради №8/7-6 був затверджений перелік адміністративних послуг для ЦНАПу [38]. До нього належать: реєстрація бізнесу та інших юридичних осіб (громадських об'єднань), реєстрація нерухомості, реєстрація/зняття з реєстрації мешканців,

земельні питання, питання місцевого значення (містобудування), державна інспекція архітектури та містобудування України, управління держпродспоживслужби, адміністративні послуги соціального характеру, документи дозвільного характеру, КП «Волинське обласне бюро технічної інвентаризації».

Розпорядженням голови Камінь-Каширської міської ради №21-О від 18 січня 2021 року було затверджено посадовий склад Центру надання адміністративних послуг [35], представлений на рисунку А.1 додатка А.

ЦНАП, як постійно діючий робочий орган, очолює керівник. Керівником ЦНАПу є начальник відділу з питань надання адміністративних послуг міської ради. Керівник центру призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. Від створення ЦНАПу у м. Камінь-Каширську та до сьогодні на чолі центру є Наталія Андріївна Яцук.

Основні завдання керівника ЦНАПу:

- здійснює керівництво роботою центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності центру;
- організовує діяльність центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи центру; координує діяльність адміністраторів, працівників ЦНАП, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;
- організовує інформаційне забезпечення роботи центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- організовує та контролює виконання у Центрі Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів, рішень Ради та її Виконавчого комітету, розпоряджень міського голови;

- планує роботу Центру, подає пропозицій до перспективних і поточних планів роботи міському голові;
- забезпечує планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації працівників ЦНАП [36].

Головний спеціаліст з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб здійснює контроль, приймає та передає документи з відомомстями про реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання/перебування громадян, формування та ведення Реєстру територіальної громади. Призначається на посаду та припиняє виконання посадових обов'язків згідно з розпорядженням міського голови. Підпорядковується начальнику ЦНАПу.

ЦНАП Камінь-Каширської міської ради забезпечує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії адміністраторів із суб'єктами надання адміністративних послуг. До таких послуг належать: земельні питання, державна інспекція архітектури та містобудування, управління держпродспоживслужби, деякі питання, пов'язані зі державною службою надзвичайних ситуацій.

Основними завданнями адміністраторів є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, з відповідних звернень;
- прийняття від суб'єктів документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг;
- організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень [36].

З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці, за рішенням Камінь-Каширської міської ради утворено віддалені місця

для роботи адміністраторів, де забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначено міською радою. До надання адміністративних послуг, відповідно до законодавства, залучені старости громад: с. Видерта, с. Ворокомле, с. Грудки, с. Гута-Боровенська, с. Раків Ліс.

Приміщення Центру надання адміністративних послуг поділяється на відкриту та закриту частини. Схема приміщення ЦНАПу представлена на рисунку Б.1 додатка Б. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАПу. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини приміщення. Відкрита частина включає:

- сектор прийому – тут здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАПу;

- сектор інформування організований з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У цьому секторі в зручному для перегляду місці розміщуються інформаційні стенди, інформаційні термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;

- сектор очікування – облаштований столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів. Також у цьому секторі розміщується автоматизована система керування чергою, система звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору;

- сектор обслуговування, створений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого реагування на звернення суб'єктів робочі місця адміністраторів розподілені за принципом прийому і видачі документів. На кожному робочому місці розміщена інформаційна табличка із зазначенням номера місця, прізвища, імені, по-батькові та посади працівника ЦНАПу.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву) [37].

З початком широкомасштабної агресії Росії проти України відбулися деякі зміни у роботі Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради. Діяльність ЦНАПу в період дії воєнного стану відбувається у відповідності до законів України, розпоряджень Кабінету Міністрів, указів Президента та рекомендацій Міністерства трансформації. Зокрема, було припинено: реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання фізичної особи (з травня 2022 року відновлено), реєстрацію бізнесу та інших юридичних осіб (громадських об'єднань), реєстрацію нерухомості.

З 15 березня 2022 року уряд України розширив можливості для людей отримати довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (ВПО). Постановою Кабінету Міністрів України №269 від 13 березня 2022 року «Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб» [31] нормативно зафіксували статус облік внутрішньо переміщеної особи – це люди, які у зв'язку з воєнними діями вимушено змінили постійне місце проживання. На період дії військового стану ВПО можуть отримати довідку звернувшись до територіальної громади або ЦНАПу, зокрема і Камінь-Каширської міської адміністрації.

До 24 лютого 2022 року я, як студентка Національного авіаційного університету, проживала в м. Київ у гуртожитку. Після вторгнення Росії на українську територію виїхала до батьків у м. Камінь-Каширський, а тому повинна була отримати довідку внутрішньо переміщеної особи. Для початку потрібно було заповнити заяву про взяття на внутрішній облік внутрішньо переміщеної особи, де прописували такі дані: фактичне місце проживання,

відомості про працевлаштування, про освіту, професію, посаду за останнім працевлаштуванням, ідентифікаційний код та паспортні дані. За декілька днів довідка ВПО (або переселенця) появилася у мене у додатку Дія.

Державна реєстрація проводиться виключно державними реєстраторами відділу з питань надання адміністративних послуг виконавчого комітету Камінь-Каширської міської ради, яким в умовах воєнного стану надається доступ до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та/або Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.

Державна реєстрація проводиться невідкладно після отримання у повному обсязі належних документів для державної реєстрації. Раніше на вивчення пакету документів для реєстрації надавалось не менше п'яти днів.

Сплата адміністративного збору може підтверджуватися електронною копією (у тому числі скрін-копією) відповідного платіжного документа. Вимоги законодавства щодо необхідності нотаріального засвідчення справжності підпису на документі для державної реєстрації не застосовуються у разі, коли такий підпис виконано у присутності державного реєстратора [22].

Документи для державної реєстрації створення громадських формувань, крім громадських об'єднань, не приймаються, а розгляд раніше поданих документів зупиняється на час дії воєнного стану.

Таким чином, Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради було створено 27 травня 2020 року. Організаційна структура ЦПАПу створює можливість надання мешканцям територіальної громади широкого спектру адміністративних послуг якісно та швидко в одному місці. Тут можна знайти актуальну інформацію, роз'яснення, рекомендації, поради адміністраторів щодо реєстрація бізнесу та інших юридичних осіб (громадський об'єднань), реєстрація нерухомості, реєстрація/зняття з реєстрації мешканців, земельні питання, питання місцевого значення (містобудування), державна інспекція

архітектури та містобудування України, управління держпродспоживслужби, адміністративні послуги соціального характеру тощо.

Головним документом, який визначає порядок організації надання адміністративних послуг ЦНАПу є регламент. У ньому прописані: вимоги до приміщень, роботи інформаційних відділів, керування електронною чергою, прийняття заяв та інших документів та особливості діяльності територіальних підрозділів. З початком широкомасштабної війни ЦНАП Камінь-Каширської міської ради не має повноважень на реєстрацію бізнесу та інших юридичних осіб (громадський об'єднань), як це було раніше. До травня 2022 року у ЦНАПі не відбувалась реєстрація/зняття з реєстрації фізичних осіб.

3.2. Характеристика електронних інформаційних ресурсів та електронних адміністративних послуг ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради

Швидке збільшення темпу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій зумовило особливе значення електронних інформаційних ресурсів як таких, що стали сьогодні найбільш зручною та ефективною, з точки зору користування, формою представлення та передачі інформації.

Впровадження електронного інформаційних ресурсів у системі надання адміністративних послуг на сучасному етапі розвитку українського суспільства має дуже важливе значення. Воно надасть змогу зменшити час проходження, обробки і впровадження документів, а також дозволить наблизитись до стандартів розвинених світових держав.

В сучасних умовах розвитку суспільства для будь-якої комп'ютеризованої системи управління виникає необхідність визначення основних напрямків

циркуляції електронних інформаційних ресурсів, місця їх створення, пункти збору та способи їх передачі, перелік, обсяги, склад масивів електронних інформаційних ресурсів у кожному потоці та принципи формування масивів на електронних носіях.

Відповідно до класифікацій, які наводились у підрозділі 2.2, електронні інформаційні ресурси ЦНАПу Камінь-Каширської ради можна поділити: особисті, корпоративні, послуги і сервіси, ресурси установи, дошки оголошень та інформаційні картки. Також виділяють за способом подання інформації бази даних та інтернет сервіси.

Сайт Камінь-Каширської міської ради розроблений відповідно до вимог законодавства України, зокрема Постанови Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 4 січня 2002 року №3 (поточна редакція 25 вересня 2021 р.) [16] та Постанови «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» від 12 червня 2019 року №493 [20]. Він структурований, наповнений чіткою й актуальною інформацією, зокрема про місто та міського голову, що є важливим згідно вищезгаданих Постанов. Тут розміщені основні документи міської ради: розпорядження голови, положення структурних підрозділів, рішення сесій районної та міської ради тощо.

Також Камінь-Каширська міська рада забезпечує роботу окремого розділу Центру надання адміністративних послуг на своєму вебсайті [51], де розміщується законодавча база, якою керується у своїй роботі ЦНАП, актуальний регламент, графік та список адміністративних послуг, які надаються. Також він містить відомості про місце розташування ЦНАПу, його віддалених робочих місць адміністраторів та контактну інформацію, яка є корисною для суб'єктів звернення інформації.

Дана сторінка не зовсім відповідає нормативно-правовим вимогам та сучасним потребам користувачів ЦНАП. По-перше, законодавча база, на яку спирається ЦНАП у своїй роботі, висвітлена не у повному обсязі, представлений лише один Закон України «Про адміністративні послуги» [10].

По-друге, відповідно до пункту 8 «Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 4 січня 2002 року [16], на офіційному вебсайті органу виконавчої влади повинна розміщуватись інформація щодо структури та керівництва органу. На сторінці ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради така інформація відсутня.

Крім цього, перелік адміністративних послуг представлений на сайті у форматі «docx». Тобто, для його перегляду потрібно скачати цей файл собі на пристрій. Нам видається це не зручним та таким, що дуже уповільнює доступ до потрібної інформації.

Для автоматизації системи документаційного забезпечення та інформаційних ресурсів у Центрах надання адміністративних послуг Волинської області, зокрема і Камінь-Каширської міської ради було введено в роботу сервіс з електронного документообігу «АСКОД Корпоративний», що входить до вебпорталу Єдиної автоматизованої системної діловодства Волинської області [42].

АСКОД – це система електронного документообігу, розроблена для автоматизації документного забезпечення в установі із застосуванням сучасних комп'ютерних технологій, запровадженням єдиної методики роботи зі службовими документами, кореспонденцією, зверненнями громадян та іншими фінансово-господарськими документами [41].

Оскільки кожен акаунт, який створюється в «Аскоді» і кожен вхід у систему є платний, вільний доступ має лише керівник ЦНАПу і керівництво міської ради, тобто вони є учасниками електронного документообігу і можуть створювати, завантажувати, відправляти, отримувати документи від інших

працівників. Завантажувати до сервісу можна документ зі свого комп'ютера в форматах «doc», «docx», «xls», «xlsx», «rtf», «pdf», «png», «jpeg», «jpg». Перелік завантажених документів відображається в акаунті користувача сервісу [41].

Через електронний документообіг проходять всі види документів ЦНАПу чи інших органів виконавчої влади. Зокрема, створюються, надсилаються і постійно зберігаються у системі: розпорядження, службові записки, листи, довідки. Лише рішення сесії міської ради і всі протоколи до них роздруковуються, підшиваються і зберігаються у справах в архіві Камінь-Каширської міської ради.

Всі офіційні документи, які проходять в організації мають бути підписані керівником, виключення не становить і електронний документообіг. Електронний підпис – це електронні дані, які забезпечують цілісність документів та ідентифікують особу [7]. У системі «Аскод» ЦНАПу право підпису має лише керівник, інші працівники використовують електронний підпис лише для ідентифікації своєї особи для входу у систему «Аскод-послуги».

Також «Аскод» автоматизує всі етапи процесу надання адміністративних послуг: прийом документів від заявника, реєстрацію заяви на надання послуги, передачу заяви та вхідного пакету документів органу з надання послуг, отримання дозвільних документів від органу надання послуг, попередження заявника про готовність дозвільних документів, видача заявнику дозвільних документів, формування відповідних описів документів, що прийняті і передані до ЦНАПу, видані заявнику. Штрих-код на описі дозволяє заявнику контролювати стан виконання його заяви на надання послуги.

Керівниця ЦНАПу підтверджує думку, що «Аскод» дозволяє автоматизувати рутинні операції роботи з документами. У базах даних цих систем зберігається не лише формальна частина документів, але й їх змістова частина у вигляді текстів, текстових файлів. Ця новітня система документообігу допомагає вирішувати великий обсяг питань з віддаленими робочими місцями: з

міською радою, старостами адміністративно-територіальних одиниць громади тощо.

У Центрі надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради за надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи ЦНАПу відповідає адміністратор з реєстрації.

Електронна черга – це сучасний програмно-апаратний комплекс для управління потоками відвідувачів, контролю черг, організації обслуговування та розподілу відвідувачів (споживачів послуг) у державних установах [43].

Для ведення електронної черги у ЦНАПі Камінь-Каширської міської ради використовують програму-термінал «Talon». Її зручний інтерфейс дозволяє оперативно зареєструвати відвідувача на прийом. Цей термінал знаходиться у адміністратора. Відповідальний працівник на таблі обирає послугу, за якою звернувся суб'єкт. Наприклад, «Реєстрація/зняття з реєстрації мешканців». Далі обирає конкретніше – «Видача довідки про реєстрацію місця проживання особи». І в автоматичному порядку обирається вільний працівник (стіл) або той, який найшвидше має звільнитись, для найменшого часу очікування суб'єкта звернення. Також адміністратор веде Журнал з реєстрації документів для надання адміністративних послуг. У ньому записується:

- дата прийому;
- адміністративна послуга;
- ім'я та прізвище суб'єкта звернення;
- ім'я та прізвище суб'єкта надання послуги (спеціаліста).

Після реєстрації відвідувач отримує талон, де вказано номер у черзі для очікування, назва послуги та час його реєстрації в електронній черзі. Далі він повинен слідкувати за таблом, коли його номер з'явиться біля відповідного номера столу, де йому зможуть допомогти.

Ця система, з одного боку, вирішує завдання управління чергами та розподілу навантажень на персонал ЦНАПу, а з іншого боку, покращує сервіс для відвідувачів. Такий сучасний контроль черг підвищує престиж ЦНАПу і помітно полегшує роботу співробітникам.

Для зручності подання заяв на отримання документів дозвільного характеру або адміністративної послуги є можливість запису на прийом до державних адміністраторів, а також до представників суб'єктів надання адміністративних послуг через електронну пошту або за номером телефону. Інші ЦНАПи використовують автоматизовану систему попереднього запису, де в особистому кабінеті можна обрати послугу і вільні години для відвідування. Керівниця ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради пояснює: «...у нас для цього замалий штат і через це ми не можемо збільшити надання послуг».

Для комунікації співробітників та підтримки зв'язку з користувачами у Центрі надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради використовують корпоративну електронну пошту. Усередині ЦНАПу за допомогою електронної пошти розсилають основні документи для ознайомлення та збереження на робочому комп'ютері: листи Міністерств, розпорядження міського голови, рішення сесій районної ради, звіти керівника ЦНАПу. Також за допомогою електронної пошти ведеться спілкування зі суб'єктами отримання послуг і надаються електронні адміністративні послуги.

Електронні адміністративні послуги ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради здійснюються відповідно до законодавства України і їх можна розділити на дві категорії: громадянам та для бізнесу.

До послуг, які надаються громадянам можна віднести:

- довідки та витяги;
- навколишнє середовище;
- безпека та правопорядок;
- сім'я;

- земля, будівництво, нерухомість;
- пенсії, пільги та допомога.

Послуги, які надаються для бізнесу:

- створення бізнесу;
- витяги та довідки;
- земля, будівництво, нерухомість,
- ліцензії та дозволи [43].

Для того, щоб отримати ці послуги можна відкрити сайт «Державні послуги онлайн» [43], авторизуватись за допомогою ID-банку, Дія підпису, файлового ключа або зареєструватись (якщо нема електронного кабінету у Дія центрі). Після ідентифікації особи відкривається особистий кабінет, де є відомості про особу/бізнес та послуги, які уже замовлялись. До особистої інформації відносять: бізнес, земля, нерухоме майно, транспортні засоби, борги, профіль виборця, пенсія, податки, профіль ветерана, здоров'я, будівництво. Цікавим є те, що особистий профіль і для бізнесу поєднані.

Дуже легко і зручно отримувати електронні адміністративні послуги: в особистому кабінеті потрібно обрати послугу, натиснути «Отримати» і за декілька хвилин на екрані з'являється відповідь на запит.

Якість електронних адміністративних послуг ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради визначається щоквартально Міністерством цифрової трансформації України. Основними критеріями оцінки якості є співвідношення кількості послуг ЦНАПу до кількості наданих за квартал. На жаль, інформації щодо звітів чи висновків керівниця ЦНАПу надати не змогла, лише зазначила, що у 2022 році оцінювання якості не здійснювалось.

З березня 2022 року відбувалися перевірки автоматизованих систем, державних реєстраторів, було закрито Єдиний вебпортал відкритих даних. Все це робилося для унеможливлення витоку інформації ворогам чи диверсантам. Оскільки у м. Камені-Каширську не велося бойових дій та Міністерством

цифрової трансформації України було визначено нові особливості надання адміністративних послуг робота ЦНАПу Камінь-Каширської міської продовжувалася. І станом на 12 вересня 2022 року у ЦНАПі було надано (представлено на рисунку В.1 додатку В):

- 1029 послуг з реєстрації бізнесу (у 2021 році 792);
- 1061 послуга з реєстрації нерухомого майна (у 2021 році 2457);
- 416 послуги держгеокадастру (у 2021 році 90);
- 103 містобудування та архітектури (у 2021 році 300);
- 860 реєстрація місця проживання громадян (у 2021 році 2840);
- 3238 соціальні послуги (у 2021 році 5000).

Таким чином, впровадження інноваційних автоматизованих систем у діяльність місцевих органів влади та процес здійснення надання адміністративних послуг зумовлені закономірним розвитком сучасних засобів масової комунікації та їх поширенням на всі сфери людської діяльності. Але ЦНАП Камінь-Каширської міської ради не до кінця відповідає цим вимогам, саме через відсутність власного вебсайту, що врази покращило і пришвидшило велику систему надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги оналай надають відповідно до чинного законодавства: через електронну пошту та на сайті «Державні послуги оналайн». Їх поділено на дві категорії: громадянам та для бізнесу. Але для збільшення послуг, які можуть надаватися у ЦНАПі, великою проблемою є малий штат. Свої корективи у плани керівництва з удосконалення роботи ЦНАПу вніс початок широкомасштабної агресії Росії проти України.

3.3. Рекомендації з удосконалення та підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради

Міжнародна комп'ютерна мережа «Інтернет» сьогодні є однією із найпоширеніших джерел для пошуку інформації, ресурсом для навчання і дозвілля, а також для спілкування. Сучасне суспільство настільки звикло уже до всього автоматизованого, що важко уявити будь-яку установу чи підприємство, як мінімум, без власного вебсайту. Офіційні вебсайти полегшують пошук інформації про організацію, час її роботи, керівництво, вид діяльності тощо. Та не лише зміст, а і дизайн вебсайту безпосередньо впливає на сприйняття людиною інформації. Тому ми вважаємо, що вебсайт для установи – це нагальна, екзистенціальна потреба.

Соціально-комунікаційні властивості інтернету в Україні користуються активною популярністю, зокрема для інформування громадськості про структуру, завдання та діяльність державних органів. Зазвичай це реалізується за допомогою організації функціонування їх вебсайтів або сторінок у соціальних мережах.

Вебсайти органів виконавчої влади є офіційно діючими інформаційними ресурсами і частиною українського сегменту в мережі «Інтернет». Їх діяльність регулюється відповідною нормативно-правовою базою, спрямованою на розвиток принципу прозорості у сфері демократичного інформування та вдосконалення ефективності системи державного управління в усіх сферах її діяльності.

Основне завдання вебсайту Центру надання адміністративних послуг, як підрозділу міської ради, є відкрите, прозоре та актуальне інформування про діяльність ЦНАПу. Оскільки він є частиною органів виконавчої влади, вебсайти міських рад, районних та обласних адміністрацій ієрархічно пов'язані з

вебпорталом Кабінету Міністрів України, іншими органами центральної та місцевої виконавчої влади.

На основі аналізу використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради у попередньому підрозділі було визначено позитивні сторони та проблеми використання, які роблять їх недостатньою ефективними.

За результатами дослідження та з інтерв'ювання керівника виявлено, що у ЦНАПі Камінь-Каширської міської ради відсутній сучасний вебсайт, через початок широкомасштабної війни Росії проти України призупинено розширення штату та удосконалення приміщення ЦНАПу. Фінансування, бюджетні надходження міської ради на даному етапі не дозволяють продовжити ці процеси. Проте, як пропозицію на майбутнє, зауважимо, що основними заходами, які можуть суттєво покращити організацію діяльності ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, є:

- розробка офіційного вебсайту;
- удосконалення системи попереднього запису, зокрема через вебсайт;
- запровадження запису до електронної черги на вебсайті або через термінал самостійно суб'єктами звернення у приміщенні ЦНАПу.

Одним із найважливіших засобів поліпшення роботи ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради є розробка проекту вебсайту. Спочатку було вивчено основні вимоги до створення та оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади у мережі «Інтернет». Як виявилось, сторінка Центру надання адміністративних послуг на вебсайті міської ради не зовсім відповідає критеріям ефективності та зручності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання інформаційних та адміністративних послуг громадськості.

Вебсайти органів державної влади обов'язково повинні бути розміщені у домені GOV.UA і розробкою їх займається команда проекту «Влада.Онлайн» [42]. Тут пропонується зручний вибір вебплатформ зі створення

самостійного вебсайту та сучасні «інструменти» для донесення публічної інформації з надання послуг кожному мешканцю України. На даній платформі уже створено 2149 вебсайтів для громад, старостинських рад, районних держадміністрацій та інших держорганізацій [42]. Тут також створено і офіційний вебсайт Камінь-Каширської міської ради.

Оскільки ми не є працівниками державної установи, то нам закритий доступ до інструментів проєкту «Влада.Онлайн». Ми скористалися програмою Google зі створення вебсайтів. Тут можна створювати сайти з чистого аркушу, де повністю обираєш структуру, дизайн, розміщення сторінок, розділів тощо. Або можна обрати шаблон готового сайту і по ньому редагувати, вставляти свої дані, змінювати кольори сторінок, переміщати розділи тощо.

Відповідно до Порядку оприлюднення у мережі «Інтернет» інформації про діяльність органів виконавчої влади [16], шапка сайту розміщується горизонтально вгорі на кожній сторінці, приклад розміщення представлено на рисунку Д.1 додатку Д. Шапка сайту складається з таких елементів: герб міста Каменя-Каширського; аббревіатура назви сайту «ЦНАП»; меню сторінок: «Головна», «Про нас», «Послуги», «Нормативно-правова база», «Контактна інформація», пошук.

Угорі Головної сторінки по центру вказана назва установи, тобто «Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради Волинської області», з підкресленням слів «Камінь-Каширської міської ради» – це гіперпосилання на сайт міської ради, наглядно показано на рисунку Д.1 додатку Д.

Також на Головній ми опублікували опитування «Оцінювання якості обслуговування», питання представлені у додатку Ж, яке дасть змогу зрозуміти думку громадян щодо проблем діяльності та буде сприяти ефективності роботи ЦНАПу.

Ми вважали доцільним додати гіперпосилання на офіційні сайти, пов'язані з наданням інформаційних та адміністративних послуг, такі як, «Платформа Дія», «Гід онлайн», «Децентралізація», «Проект “PROSTO”».

Оскільки текст на вебсайті повинен бути коротким, чітким, без складних речень та фраз, ми вирішили поділити сторінку «Про нас» на підрозділи (рисунок Д.2 додатка Д):

- Центр надання адміністративних послуг, де розмітили декілька фото колективу та декілька речень про створення;
- Основні документи: Положення ЦНАП та Регламент роботи, з посиланням на електронний архів документів міської ради;
- Завдання ЦНАПу;
- Структура ЦНАПу;
- Віддалені робочі місця – вказано адреси та контакти віддалених адміністраторів.

Не усі центри надання адміністративних послуг надають однаковий спектр послуг. Наприклад, ЦНАП м. Ковель Волинської області надає послуги безпеки природних ресурсів, видача/заміна паспорта громадянина України та на виїзд за кордон та інше, чого нема у ЦНАП м. Каменя-Каширського. Тому ми додали сторінку «Послуги», для розуміння та орієнтування, з яких питань можна звернутись до нашого ЦНАПу, приклад вигляду сторінки рисунок Д.3 додатка Д.

На вимогу статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги» [10] – у ЦНАПі на кожну адміністративну послугу розробляються інформаційні та технологічні картки. І такі картки в обов'язковому порядку повинні бути розміщені на офіційному вебсайті та у місцях прийому суб'єктів звернення.

Відповідно, рішенням виконавчого комітету Камінь-Каширської міської ради №4/11 від 28 квітня 2021 року було затверджено [39] «Інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних

послуг Камінь-Каширської міської ради, суб'єктами надання яких є Камінь-Каширська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи».

Оскільки у самому ЦНАПі на інформаційних стендах такі картки є, а на сторінці сайту міської ради вони відсутні, нами прийнято рішення про створення підрозділу «Інформаційні картки адміністративних послуг» на сторінці «Послуги». Такі картки є путівником для суб'єктів звернення у сфері надання адміністративних послуг. Вони містять такі дані:

- назву виду послуги;
- відомості про ЦНАП або віддалене робоче місце, де можна отримати послугу;
- перелік документів необхідних для надання послуги та вимоги до них;
- інформація про оплату;
- строки надання послуг;
- спосіб отримання результату (відповідь);
- акти законодавства щодо надання послуги.

Для отримання послуг онлайн додано гіперпосилання на сайт «Державні послуги онлайн» [43]. У підрозділі 3.2 детально описано інструкцію з користування даним сайтом.

Важливим для органів виконавчої влади є знання нормативно-правових документів, якими вони керуються у своїй діяльності. На сторінці «Нормативно-правова база» ми опублікували: Кодекси, Закони України, Положення Кабінету Міністрів, Розпорядження Кабінету Міністрів та Український правопис з посиланнями на їх офіційні сайти.

У розділі «Контактна інформація» розміщено графік роботи, контактний телефон, електронну адресу та адресу розміщення ЦНАПу з посиланням на Google-карти. Контактні дані є вагомою інформацією для ЦНАПу, адже для попереднього запису необхідно зателефонувати або написати на електронну пошту.

Обов'язковим для всіх посилань на вебсайті є зміна кольору після натискання на цього. Тобто колір відвіданого посилання повинен відрізнятися від невідвіданого. Ми це також врахували, тому невідвідане посилання підсвічується чорним кольором, а відвідане – синім.

Зараз для суб'єктів звернення є важливим заощадження часу та швидкий пошук будь-якої інформації, тому ми сподіваємось, що розроблений проєкт вебсайту стане у нагоді для ЦНАПу нашого міста. З нами розділяє таку думку і керівниця ЦНАПу Наталія Яцук: «Як керівник Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради Волинської області хочу зазначити про факт ефективної та успішної співпраці зі студенткою НАУ Яною Шаран.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи Яна обрала як своїм проєктом створення вебсайту для нашого центру, що є актуальним в рамках поліпшення системи надання електронних адміністративних послуг. Адже наявність такого електронного інформаційного ресурсу значно полегшує комунікацію з користувачами і оптимізує робочий процес.

Вебсайт виконаний у стриманій нейтральній палітрі кольорів, що не відволікає від основної інформації на сторінці. Інтерфейс вебсайту інтуїтивно зрозумілий і допомагає користувачу знайти відповідь на можливі запитання. Вдало підібраний шрифт допомагає швидко зорієнтуватися на вебсайті, знайти потрібний розділ. Самі розділи вдало і логічно розташовані на сторінці. Також на сайті розміщена контактна інформація для зв'язку з нашими співробітниками у разі виникнення більш розгорнутих запитів.

На сайті присутні багато інтерактивних розділів з посиланнями на відео про роботу ЦНАПу, що сприяє ефективнішому обслуговуванню громадян. Інформація по цих блоках чітко структурована, що дає змогу громадянам частково самостійно знайти відповідь на своє звернення або ж полегшити майбутню комунікацію з представниками адміністрації. Наприклад, відео про те, які послуги надає ЦНАП, заощаджує час громадян, які можуть зорієнтуватись чи

потрібно їм звертатися до нашої установи. Також для зручності представлений список послуг, інформаційні картки адміністративних послуг та онлайн послуги. Оскільки Міністерство цифрової трансформації України активно розширює спектр надання послуг в Дії щодо створення різного роду документів, довідки ВПО, реєстрації ФОП тощо, було доречним додати даний розділ.

Окрім того, нам дуже імпонує ідея додати віконце опитування якості обслуговування, оскільки ми дбаємо про якість послуг, які ми надаємо нашим громадянам і хочемо зробити для наших громадян процес обслуговування комфортним і ефективним. Таким чином ми зможемо наочно побачити, які у нас є сильні та слабкі сторони, переосмислити підхід до роботи та здійснити заходи щодо покращення якості обслуговування, якщо це буде необхідно. Для нашої установи важливо отримувати зворотній зв'язок, тому такий формат оцінювання в майбутньому відкриває для нас нові перспективи.

Стосовно недоліків хочу звернути увагу на те, що опція пошуку на сайті не дуже помітна, бо дещо зливається з фоном. Варто було зробити її більшого розміру або змінити дизайн самої іконки.

В цілому ми позитивно оцінемо роботу студентки Яни Шаран. Завдяки розробленому вебсайту наша громада матиме змогу налагоджувати більш швидку та якісну комунікацію з співробітниками Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради Волинської області».

Таким чином, під сучасними інформаційними ресурсами ЦНАПу, ми розглядаємо ті інформаційні ресурси, які потребують підключення до інформаційно-комунікаційної системи (телефон, комп'ютер, планшет) для створення умов швидкого пошуку інформації та зручного отримання електронних адміністративних послуг. Офіційний вебсайт допоможе пересічному громадянину зрозуміти суть роботи ЦНАПу, які адміністративні послуги надаються, зокрема електронні, як записатись на прийом до адміністратора, які документи потрібно для вирішення питання тощо.

Отже, Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради забезпечує створення сприятливих умов для надання адміністративних послуг. Вони здійснюються шляхом взаємодії адміністраторів із суб'єктами звернення. До таких послуг належать: реєстрація бізнесу, адміністративні послуги соціального характеру, реєстрація/зняття з реєстрації мешканців, земельні питання, державна інспекція архітектури та містобудування, управління держпродспоживслужби, деякі питання, пов'язані зі державною службою надзвичайних ситуацій та видача документів дозвільного характеру. Основні документи, які визначають порядок організації діяльності та забезпечують ефективне управління ЦНАПом є Регламент та Положення.

ЦНАП Камінь-Каширської міської ради надає широкий спектр адміністративних послуг, зокрема і електронних, які затверджені рішенням сесії. Електронні адміністративні послуги в основному здійснюються через вебсайт «Державні послуги онлайн». Вони розділені за категоріями: для громадян та бізнесу. Електронні інформаційні ресурси, за допомогою яких здійснюється ефективна діяльність ЦНАПу є електронна пошта, система електронного документообігу «Аскод», інформаційні термінали та сторінка на вебсайті міської ради. Проаналізувавши вимоги до вебсайтів та порівнявши дану сторінку з вебсайтами інших ЦНАПів, ми зясували, що інформація тут висвітлена не у повному обсязі, нема чіткої структури, деяка інформація взагалі відсутня. Тому для сприяння якісних та зручних умов з отримання адміністративних послуг нами розроблено проєкт вебсайту для ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради.

ВИСНОВКИ

Відповідно до мети та поставлених завдань у кваліфікаційній роботі було здійснено аналіз та класифікацію електронних інформаційних ресурсів і послуг, організації надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом на прикладі ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради; запропоновано рекомендації з підвищення ефективності використання сучасних інформаційних ресурсів для надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

Проаналізовано стан наукової розробки теми та її джерельну базу. Вивчено нормативно-правові документи, відповідно до яких в Україні організується сфера надання адміністративних послуг. Зокрема, Закони України «Про адміністративні послуги», «Про місцеве самоврядування», «Про електронні довірчі послуги», «Про доступ до публічної інформації», Положення Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», «Про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів», «Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг». Опрацьовано наукову, навчальну та довідкову літературу у відповідності до теми дослідження. Проаналізовано контент та інформаційне наповнення сайту Камінь-Каширської міської ради та сторінки ЦНАПу на даному сайті. З'ясовано, що джерельна база є повною та вичерпною для вивчення теми кваліфікаційної роботи.

Для досягнення мети та завдань у дослідженні застосовано методи аналізу та синтезу, описовий метод, спостереження, порівняння, графічний, бібліографічний метод, історичний, джерелознавчий, узагальнення.

Досліджено питання створення та діяльності центрів надання адміністративних послуг об'єднаних територіальних громад. ЦНАПи в Україні почали створювати з 2013 року на вимогу Закону «Про адміністративні послуги». У тому ж році відкрились ЦНАПи у м. Харкові та м. Києві. Спочатку ЦНАПи

створювались при районних державних адміністраціях. У ході децентралізації спроможні громади отримали більш широкі повноваження, ресурси і відповідальність, перелік послуг, які надаються на місцях, постійно збільшується. Виявлено низку проблем і завдань, які потрібно вирішити для удосконалення надання адміністративних послуг. Зокрема, ЦНАПи РДА і ОТГ надавали схожий спектр послуг, що заплутувало суб'єктів звернення, до якого ж ЦНАПу потрібно звертатись для вирішення питання. Тому у 2020 році приймається новий Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі». Законом вирішено низку завдань: ліквідовано ЦНАПи РДА, відтепер надання послуг здійснюється лише у ЦНАП органів місцевого самоврядування; надано компетенції Кабінету Міністрів України встановлювати вимоги до ЦНАП; розширено доступ до послуг – у ЦНАПі надаються усі адміністративні послуги органів місцевого самоврядування, територіальних органів, центральних органів виконавчої влади, а також адміністративні послуги за договорами щодо обслуговування у ЦНАП жителів інших територіальних громад. Станом на сьогодні в Україні діє 2564 ЦНАПи та віддалені робочі місця. З'ясовано зміни у функціонуванні ЦНАПів, наданні ними адміністративних послуг, викликані введенням на території України воєнного стану від 24 лютого 2022 року. Окреслено завдання, які має вирішувати ЦНАП, функції, перелік послуг, що його надають ЦНАПи. Важливими складовими механізму ефективної роботи ЦНАПів визначено реалізацію міжвідомчої взаємодії, а також наявність висококваліфікованих фахівців – працівників центрів надання адміністративних послуг.

Розкрито поняття та класифікація електронних інформаційних ресурсів. Електронні інформаційні ресурси відіграють важливу роль у якісному наданні різноматніх послуг та виконанні запитів користувачів. Електронні інформаційні

ресурси – це інформаційні ресурси або їх масив, які потребують підключення периферійного пристрою і керуються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. По-іншому можна сказати, що це електронні дані, інформація, електронні програми або поєднання цих видів в один ресурс. Зазначено, що існує значна кількість підходів до визначення сутності електронних інформаційних ресурсів, їх класифікацій, особливо, враховуючи велику кількість критеріїв, що можуть бути застосовані в тому чи іншому випадку: за джерелом створення, за цільовим призначенням, за рівнем доступу, за способом подачі та видом носія, за формою власності, за способом організації та зберіганням, за своїм змістом, за мовною та національно-територіальною чи географічною ознакою, за рівнем компетентності тощо. Найбільш відповідною для ЦНАПів є класифікація за способом подання інформації: бази даних (наприклад, анкети-опитування з оцінки якості надання адміністративних послуг); вебсайти (офіційні сторінки ЦНАПів на сайтах міських рад); інтернет сервіси (електронна пошта тощо); гіпертекстові посилання (ресурси, документи з інших сторінок чи сайтів.)

З'ясовано сутність електронних адміністративних послуг, розглянуто критерії їх класифікації, організацію надання, критерії оцінки. Адміністративні послуги – це публічні послуги, які надають органами виконавчої влади або органами місцевого самоврядування. Електронні адміністративні послуги мають такі ж ознаки зі своїми особливостями, серед яких надання від імені держави, застосування інформаційно-комунікаційних технологій, спрямованість на максимальне поліпшення реалізації права/виконання обов'язку, спеціальне правове регулювання порядку надання електронної послуги, відсутність особистої взаємодії між особою та адміністратором послуги. Подана класифікація електронних послуг за видами електронного подання, за суб'єктом видання, за місцем отримання з точки зору клієнта та з точки зору залучення в електронний сервіс. Висвітлено європейські критерії якості електронних

адміністративних послуг, до яких належать рівень взаємодії, якість доступу користувачів, час надання послуги; доступність електронних послуг; вигоди та переваги використання електронних сервісів тощо. Відповідно до вже зазначеного Закону України від 3 листопада 2020 року відбулися зміни в організації надання електронних адміністративних послуг: ліквідовано Єдиний державний портал адміністративних послуг; створено Єдиний державний портал електронних послуг. З 1 січня 2020 року Єдиний державний вебпортал електронних послуг, який функціонує у відповідності до «Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг» (затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 року), виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Надано загальну характеристику Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради. ЦНАП був відкритий 27 травня 2020 року як Відділ (центр) надання адміністративних послуг при апараті міської ради. У своїй діяльності ЦНАП керується двома основними документами – Положенням та Регламентом, які визначають порядок організації роботи ЦНАПу. Очолює і професійно організовує діяльність ЦНАПу – начальник, який прямо підпорядковується міському голові. У його підпорядкуванні 3 адміністратори, 2 державні реєстратори, головний спеціаліст з питань реєстрації фізичних осіб та віддалені адміністратори на місцях. Висвітлено основні завдання керівника ЦНАПу, головного спеціаліста з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, адміністраторів. Подано характеристику приміщення ЦНАПу, його частин і секторів. Проаналізовано зміни, які відбулися у роботі ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради з початком широкомасштабної агресії Росії проти України відповідно до прийнятих нормативно-правових документів.

Охарактеризовано електронні інформаційні ресурси ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради, його електронні адміністративні послуги та

організацію їх надання. Електронними інформаційними ресурсами, за допомогою яких здійснюється ефективна діяльність ЦНАПу, є електронна пошта, система електронного документообігу «Аскод», інформаційні термінали та сторінка на вебсайті міської ради. Охарактеризовано роботу сервісу електронного документообігу «АСКОД Корпоративний» у ЦНАПі Камінь-Каширської міської ради, підкреслено, що він автоматизує всі етапи процесу надання адміністративних послуг.

Вивчено та проаналізовано вебсайт Камінь-Каширської міської ради, зроблено висновки про його відповідність законодавству України, зокрема Постановам Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 4 січня 2002 року (поточна редакція 25 вересня 2021 р.) та «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» від 12 червня 2019 року. З'ясовано, що Камінь-Каширська міська рада на своєму вебсайті забезпечує роботу окремого розділу Центру надання адміністративних послуг. Зроблено висновок, що даний розділ не повною мірою відповідає нормативно-правовим вимогам та сучасним потребам користувачів ЦНАПу, оскільки законодавча база, на яку спирається ЦНАП у своїй роботі, висвітлена не у повному обсязі; на сторінці ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради відсутня інформація про структуру та керівництво органу; перелік адміністративних послуг представлений на сайті у незручному для користування споживачів форматі «docx».

До адміністративних послуг, що їх надає ЦНАП, належать: реєстрація бізнесу, адміністративні послуги соціального характеру, реєстрація/зняття з реєстрації мешканців, земельні питання, державна інспекція архітектури та містобудування, управління держпродспоживслужби, деякі питання, пов'язані зі державною службою надзвичайних ситуацій та видача документів дозвільного характеру. Вивчено й охарактеризовано електронні послуги ЦНАПу Камінь-

Каширської міської ради, а саме: користування інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (для ведення електронної черги у ЦНАПі використовують програму-термінал «Talon»); запис на прийом до державних адміністраторів, а також до представників суб'єктів надання адміністративних послуг через електронну пошту або за номером телефону (принагідно зауважимо, що інші ЦНАПм використовують для цього автоматизовану систему попереднього запису, однак у ЦНАПі Камінь-Каширської міської ради для цього бракує коштів і штату працівників); використання корпоративної електронної пошти для комунікації співробітників та підтримки зв'язку з користувачами. Електронні адміністративні послуги можна отримати, використовуючи вебсайт «Державні послуги онлайн». Вони розподілені за категоріями: для громадян та бізнесу.

З'ясовано, що якість електронних адміністративних послуг ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради визначається щоквартально Міністерством цифрової трансформації України. Основними критеріями оцінки якості є співвідношення кількості послуг ЦНАПу до кількості наданих за квартал. Визначено, що для збільшення послуг, які можуть надаватися у ЦНАПі, великою проблемою є малий штат і обмежене фінансування.

Запропоновано рекомендації з удосконалення та підвищення ефективності використання електронних інформаційних ресурсів для надання електронних адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради. За результатами дослідження та з інтерв'ювання керівника виявлено, що у ЦНАПі Камінь-Каширської міської ради відсутній сучасний вебсайт, через початок широкомасштабної війни Росії проти України призупинено розширення штату та удосконалення приміщення ЦНАПу. Зауважимо, що основними заходами, які можуть покращити організацію діяльності ЦНАПу є: розробка офіційного вебсайту; удосконалення системи попереднього запису, зокрема через вебсайт;

запровадження запису до електронної черги на вебсайті або через термінал самостійно суб'єктами звернення у приміщенні ЦНАПу.

Визначено, що одним із найважливіших засобів поліпшення роботи ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради є розробка проєкту вебсайту. У зв'язку з цим було проведено роботу з його розробки. На першому етапі вивчено основні вимоги до створення та оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади у мережі «Інтернет», представлені у відповідних нормативно-правових документах. З'ясовано, що вебсайти органів державної влади обов'язково повинні бути розміщені у домені GOV.UA і розробкою їх займається команда проєкту «Влада.Онлайн». Оскільки автор кваліфікаційної роботи не є працівниками державної установи, для нього доступ до інструментів проєкту «Влада.Онлайн» закритий. Тому ми скористалися програмою Google зі створення вебсайтів. Дизайн вебсайту та його інформаційне наповнення реалізовано відповідно до вже згаданих вище Постанов Кабінету Міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади». Шапка сайту складається з таких елементів: герб міста Каменя-Каширського; аббревіатура назви сайту «ЦНАП»; меню сторінок: «Головна», «Про нас», «Послуги», «Нормативно-правова база», «Контактна інформація», пошук. Шапка сайту розміщується горизонтально вгорі на кожній сторінці вебсайту. На головній сторінці подано гіперпосилання на сайт міської ради; опубліковано опитування «Оцінювання якості обслуговування»; подано гіперпосилання на офіційні сайти, пов'язані з наданням інформаційних та адміністративних послуг, такі як, «Платформа Дія», «Гід онлайн», «Децентралізація», «Проєкт “PROSTO”». Проєкт вебсайту отримав позитивний відгук від керівництва, сподіваємось, що він стане у нагоді для подальшого здійснення надання адміністративних послуг ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі та нормативно-правові акти

1. Конституція України : Закон України від 28.06.1996. Поточна редакція 01.01.2020. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

2. . Про адміністративні правопорушення : Кодекс України від 07.12.1984. №80731-Х. Поточна редакція 06.11.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10/ed20221106#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

3. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992. №2657-ХІІ. Поточна редакція 15.06.2022. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

4. Про місцеве самоврядування : Закон України від 21.05.1997. №280/97-ВР. Поточна редакція 02.04.2020. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/ed20200402#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

5. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998. №74/98-ВР. Поточна редакція 01.01.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

6. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003. №755-ІV. Поточна редакція 27.10.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

7. Про електронний документ і електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003. №851-IV. Поточна редакція 01.08.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

8. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011. №2939-VI. Поточна редакція 19.02.2022. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

9. Про Державний земельний кадастр : Закон України від 07.07.2011. №3613-VI. Поточна редакція 27.10.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3613-17#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

10. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012. 5203-VI. Поточна редакція 19.02.2022. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/5203-17#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

11. Про співробітництво територіальних громад : Закон України від 17.06.2014. №1508-VII. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1508-18#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

12. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017. 2155-VIII. Поточна редакція від 01.08.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 01.09.2022).

13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03.11.2020. 943-IX. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-IX#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

14. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021. № 1689-IX. Поточна редакція 01.12.2021. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

15. Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики : Указ Президента України від 01.06.2005. №901. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/901/2005#Text> (дата звернення: 02.09.2022).

16. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 04.01.2002. №3. Поточна редакція 25.09.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

17. Про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів : Постанова КМУ від 17.03.2004. №326. Поточна редакція 25.02.2020. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/326-2004-%D0%BF#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

18. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова КМУ від 10.05.2018. №357. Поточна редакція 08.07.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

19. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова КМУ від 04.04.2019. №1137. Поточна редакція 25.08.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.09.2022).

20. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 12.06.2019. №493. База даних «Законодавство України».

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

21. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру : Постанова КМУ від 28.02.2022. №165. Поточна редакція 12.07.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

22. Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану : Постанова КМУ від 06.03.2022. №209. Поточна редакція 14.09.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

23. Деякі питання надання державної соціальної допомоги та пільг на період введення воєнного стану : Постанова КМУ від 07.03.2022. №214. Поточна редакція 23.09.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/214-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

24. Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження КМУ від 05.05.2003. № 259-р. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-%D1%80#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

25. Про затвердження заходів з реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження КМУ від 31.12.2003. № 828-р. База даних «Законодавство України». URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/828-2003-%D1%80> (дата звернення: 03.09.2022).

26. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження КМУ від 15.05.2013. №386-р. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/246420577> (дата звернення: 03.09.2022).

27. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : Розпорядження КМУ від 01.04.2014. №333-2014-р. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

28. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження КМУ від 16.05.2014. №523-2014-р. Поточна редакція 04.10.2022. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

29. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження КМУ від 16.11.2016. № 918-2016-р. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

30. Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Волинської області : Розпорядження КМУ від 12.06.2020. 708-2020-р. База даних «Законодавство України». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/708-2020-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.08.2022).

31. Про внесення змін до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб : Розпорядження КМУ від 19.04.2022. №476-2022-п. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2022).

32. Про затвердження форми заяви для включення електронного інформаційного ресурсу до Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів : Наказ Міністерства зв'язку України від 02.12.2004. №1058. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1585-04#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

33. Про скасування наказу Міністерства зв'язку України від 27.04.2005. № 153. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1162-05#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

34. Про затвердження Порядку проведення державної реєстрації електронних інформаційних ресурсів : Наказ Міністерства зв'язку України від 27.04.2005. №153. Втрата чинності 17.10.2005. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0528-05#Text> (дата звернення: 03.09.2022).

35. Про затвердження посадового складу Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради, як постійно діючого робочого органу Камінь-Каширської міської ради : Розпорядження міського голови від 18.01.2021. №21-О. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/docs/1005805/> (дата звернення: 02.09.2022).

36. Положення про Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради Волинської області : Рішення сесії від 03.02.2021. №5/130. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/docs/627576/> (дата звернення: 02.09.2022).

37. Регламент Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради : Рішення сесії від 03.02.2022. №5/116. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/reglament-roboti-11-58-17-13-04-2021/> (дата звернення: 02.09.2022).

38. Про затвердження Переліку адміністративних послуг, які надаватимуться через Центр надання адміністративних послуг Камінь-

Каширської міської ради: Рішення сесії від 27.03.2021. №8/7-6. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/docs/747289/> (дата звернення: 02.09.2022).

39. Про затвердження інформаційних і технологічних карток адмаістративних послуг, що надаватимуться через Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради : Рішення виконавчого комітету від 28.04.2021. №4/11. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/docs/957907/> (дата звернення: 02.09.2022).

40. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. Київ: Держстандарт України, 2005. 32 с.

Офіційні сайти/портали підприємств, установ, організацій та їхні офіційні сторінки у соціальних мережах

41. Аскод онлайн: *Офіційний сайт*. URL : <https://askod.online/index.ua.html> (дата звернення: 25.08.2022).

42. Влада.Онлайн: *Офіційний сайт*. URL : <https://vlada.ua/> (дата звернення: 25.10.2022).

43. Державні послуги онлайн: *Офіційний сайт*. URL : <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 15.09.2022).

44. Децентралізація: *Офіційний сайт*. URL : <https://decentralization.gov.ua/> (дата звернення: 25.08.2022).

45. Дія. Платформа центрів: *Офіційний сайт*. URL : <https://center.diia.gov.ua/about-snar> (дата звернення: 25.10.2022).

46. ЄАСД Волинської області: *Офіційний сайт*. URL : <https://sites.google.com/site/volynaskod> (дата звернення: 25.08.2022).

47. Камінь-Каширська міська громада: *Офіційний сайт*. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/> (дата звернення: 23.08.2022).

48. Камінь-Каширська міська громада: *Офіційна сторінка у соціальній мережі «Фейсбук»*. URL : <https://www.facebook.com/profile.php?id=100066393320767> (дата звернення 20.09.2022).

49. Міністерство та Комітет цифрової трансформації: *Офіційний сайт*. URL : <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 25.08.2022).

50. Міністерство розвитку громад та територій України: *Офіційний сайт*. URL : <https://www.minregion.gov.ua/about/> (дата звернення: 25.10.2022).

51. Центр надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради: *Офіційна сторінка*. URL : <https://kmk.gromada.org.ua/centr-nadannya-administrativnih-poslug-11-31-49-13-04-2021/> (дата звернення: 25.08.2022).

Наукові, навчальні та довідкові видання

52. Аблякімов Е. Правові основи формування державних електронних інформаційних ресурсів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес: фінансове право; інформаційне право». Мін-во освіти і науки України, Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Київ, 2010. 20 с.

53. Авер'янов В. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євроінтеграційних вимог. *Юридична Україна*. 2010. № 3. С. 4–10.

54. Адміністративне право : підручник за заг. ред. Ю. П. Битяка, В. М. Гаращука, В. В. Зуй. 2- ге вид. Харків: Право, 2013. 656 с.

55. Алексеєнко Г. Електронні адміністративні послуги та критерії оцінки якості їх надання : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 «Публічне управління та адміністрування». ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2021. 14 с.

56. Афанас'єв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять. *Юридична Україна*. 2007. № 7. С. 28.
57. Бездрабко В. Історичне документознавство в Україні: сучасний стан і перспективи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 4. С. 4–23.
58. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умовивпровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196–199.
59. Болдовський В. Дефініція та класифікація онлайнного документа. *Вісник Книжкової палати*. 2003. № 6. С. 30–32.
60. Буханевич О. Проблеми надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2015. №14(1). С. 71–73.
61. Великий тлумачний словник сучасної української мови. URL : <http://www.lingvo.ua/uk/Internet/uk-ru/> (дата звернення: 02.09.2022).
62. Верховна Рада прийняла законопроект №7153, який забезпечить діяльність державної влади та місцевого самоврядування на період війни. *Децентралізація*. URL : <https://decentralization.gov.ua/news/14697> (дата звернення: 02.09.2022)
63. Гаранін О. Вплив інформаційних технологій на утворення нових форм джерел. *Архіви України*. 2013. № 6. С. 86–94.
64. Грабченко А., Федорович В., Гаращенко Я. Методи наукових досліджень: навч. посібник. Харків: НТУ «ХПІ», 2009. 142 с.
65. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017.
66. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч. Частина 10: Електронні послуги. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.

67. Зварич М., Рач В. Операційне визначення терміна «адміністративні послуги». *Вісник державної служби України*. 2010. № 4. С. 15–20.

68. Класифікація інформаційних ресурсів. Які параметри використовуються для класифікації інформаційних ресурсів. URL: <https://hi-news.pp.ua/kompyuteri/188-klasifikacya-nformacynih-resursv-yak-parametri-vikoristovuyutsya-dlya-klasifikacyi-nformacynih-resursv.html> (дата звернення 08.09.2022).

69. Ковальова А. Електронні джерела у студіях з новітньої історії: досвід України та США. *Спеціальні історичні дисципліни*. 2009. Вип. 16. С. 94–110.

70. Ковтанюк Ю. Сучасні завдання електронного документознавства в Україні. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2012. Вип. 34. С. 29–37.

71. Ковтанюк Ю. Електронний документ як об'єкт дослідження електронного документознавства. *Термінологія документознавства та суміжних галузей знань*: зб. наук. праць. 2011. Вип. 5. С. 237–243.

72. Когут В. Про використання електронних засобів інформації у вітчизняному та зарубіжному законодавстві. Львів, 2015. С. 54–60.

73. Коліушко І. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія. Київ: Факт, 2002. С. 116.

74. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. *Фонд Місцевої Демократії*. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html> (дата звернення: 28.08.2022).

75. Копанєва В. Бібліотека як центр збереження інформаційних ресурсів Інтернету. Київ: Наук.-видавнич. центр Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського, 2009. 200 с.

76. Косиченко О. Правові інформаційні ресурси Інтернет: довідник. Дніпро: ДДВУС. 2017. С. 9–14.

77. Кравців Х. Організаційні основи формування електронних інформаційних ресурсів. *Basic Arrangements for Forming Electronic Information Resources*. Тернопіль, 2017.

78. Кручиніна Т. Архів електронної спадщини. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2016. № 4. С. 27–28.

79. Кручиніна Т., Чернятинська Ю. Створення архівних колекцій вебсайтів у межах ініціативного документування в Центральному державному електронному архіві України. *Архіви України*. 2015. № 5–6. С. 61–67.

80. Литвин Н. Деякі особливості застосування інформаційних ресурсів органами державної фіскальної служби України. *Порівняльно-аналітичне право*. 2016. № 2. С. 144–146.

81. Маслянюк П. Інформаційні ресурси та засоби їх створення. *Вісник Східноукраїнського національного університету*. 2010. Т.1, №7. С.132–140.

82. Маслянюк П., Лісов П. Інформаційні ресурси та підходи до вимірювання інформації. *Вісник КУЕІТУ «Нові технології»*. 2010, №2(20). С. 300–307.

83. Марущак А., Петров С. Зміст поняття державні електронні інформаційні ресурси. *Інформація і право*, 2018. №4. С. 15–21.

84. Марченко П. Керування документаційними процесами. *Українська архівна енциклопедія*. Київ: Горобець, 2008. С. 461.

85. Надання адміністративних послуг у період воєнного стану – роз'яснення для громад. *Офіційний сайт Децентралізації*. URL : <https://decentralization.gov.ua/news/15084> (01.09.2022).

86. Ніколаєнко К. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг: у 2 ч. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. Харків: Магістр, 2005. № 2(24). Ч. 1. С. 246–251.

87. Оболенський О., Горбатюк В. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами. *Державне управління: теорія та практика*. 2013. Вип.1. Київ, 2014.
88. Озадовська Л. Спостереження. *Філософський енциклопедичний словник*. Київ : Інститут філософії імені Григорія Сковороди НАН України : Абрис, 2002. С. 606.
89. Основи електронного урядування: навч. посіб. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2022. 268 с.
90. Павлова Ю. Електронний документ як джерело доказів у цивільному процесі: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.03. Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2019.
91. Папакін Г., Піхотенко К. Архівні електронні бази даних та експертні системи. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2013. № 3. С. 62–65.
92. Перехрест Г. Електронні інформаційні ресурси українського сегмента інтернету. *Сучасний інформаційний простір*. 2007. № 3(37). С. 26–29.
93. Перший харківський центр надання адмінпослуг відсвяткував 9-річчя. *Офіційний сайт Харківської міської ради*. URL: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/-44733.html> (дата звернення: 10.09.2022).
94. Приймак Ю. Розвиток електронного урядування в Україні: організація національних електронних інформаційних ресурсів. *Вісник Національної академії державного управління при Президенті України*. 2011. № 4. С. 126–133.
95. Реформа децентралізації. *Урядовий портал. Єдиний вебпортал органів виконавчої влади*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizaciyi> (дата звернення: 10.09.2022).

96. Романенко К. Концептуальні засади дослідження маркетингових механізмів у державному управлінні. *Теорія і практика сучасної науки*. 2009. С. 4–10.
97. Рузавін Г. *Методологія наукового дослідження*. Київ, 2003. 100 с.
98. Сировій О. Організаційно-правові засади управління інформаційними ресурсами органів внутрішніх справ України : автореф. дис. канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес: фінансове право; інформаційне право»; Мін-во освіти і науки України, Харк. нац. ун-т внутр. Справ. Харків, 2006. 21 с.
99. Ткачова Н., Казанська О. Адміністративні послуги: теорія, реформи, децентралізація, маркетинг е-послуг. *Development vectors in public management and administration. Collective monograph. Riga, Latvia: «Baltija Publishing*, 2021. С. 291–306.
100. Чернятинська Ю. Актуальні проблеми постійного зберігання документів в електронній формі. *Інформаційні технології: наука, техніка, технологія, освіта, здоров'я*. 2018. Ч. IV. С. 297–299.
101. Чернятинська Ю. Принципи і критерії оцінки цінності документів в електронній формі. *Теорія і практика сучасної науки*. 2017. С. 12–14.
102. Шаран Я.В. Центр надання адміністративних послуг як ключова установа децентралізації громад. *Вересневі наукові зібрання – 2022: ХСVII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція (м. Київ, 19 вересня 2022 року)*. Київ, 2022. С. 157–159.
103. Юркова О. Facebook як новий тип історичного джерела: спроба характеристики та практичні завдання архівування документів. *Спеціальні історичні дисципліни: питання теорії та методики*: зб. наук. праць. 2015. Ч. 25: Електронні інформаційні ресурси. С. 31–48.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ІНТЕРВ'Ю-ОПИТУВАННЯ КЕРІВНИКА ТА ПРАЦІВНИКІВ ЦНАПУ

1. Коли і як було створено Центр надання адміністративних послуг у м. Камінь-Каширський?
2. Яка структура ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради?
3. На які нормативно-правові документи опирається у своїй діяльності ЦНАП?
4. Які завдання ЦНАПу?
5. Які адміністративні послуги надаються Центром надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради?
6. Які обов'язки керівника та адміністраторів ЦНАПу?
7. Як змінилась робота ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради після початку широкомасштабної війни?
8. Хто відповідає за наповнення сторінки ЦНАПу на офіційному вебсайті міської ради?
9. Яке програмне забезпечення використовує ЦНАП для ведення електронного діловодства?
10. Чи поєднується в роботі ЦНАПу електронний і паперовий документообіг?
11. Яка частина документообігу здійснюється в паперовій, яка в електронній формі?
12. Хто має право електронного підпису?
13. Як і ким ведеться електронна черга ЦНАПу?
14. Скільки послуг було надано у 2021 році? А за 9 місяців 2022 року?

Примітка: розроблено автором.

ДОДАТОК Б
СТРУКТУРА ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

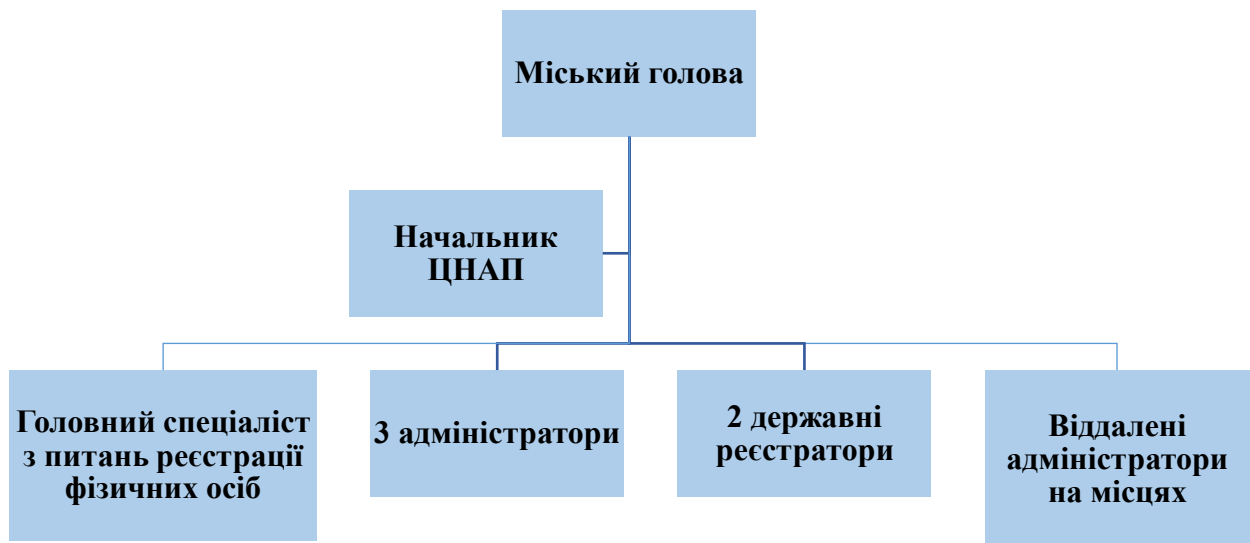


Рисунок 1 – Посадовий склад ЦНАПу Камінь-Каширської міської ради

Примітка: розроблено автором

ДОДАТОК В
СХЕМАТИЧНИЙ ВИГЛЯД ПРИМІЩЕННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ



Рисунок 1 – Схема приміщення Центру надання адміністративних послуг Камінь-Каширської міської ради

Примітка: розроблено автором

ДОДАТОК Г
АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, НАДАНІ ЦНАПом КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ
МІСЬКОЇ РАДИ ЗА 2021 РІК ТА 9 МІСЯЦІВ 2022 РОКУ

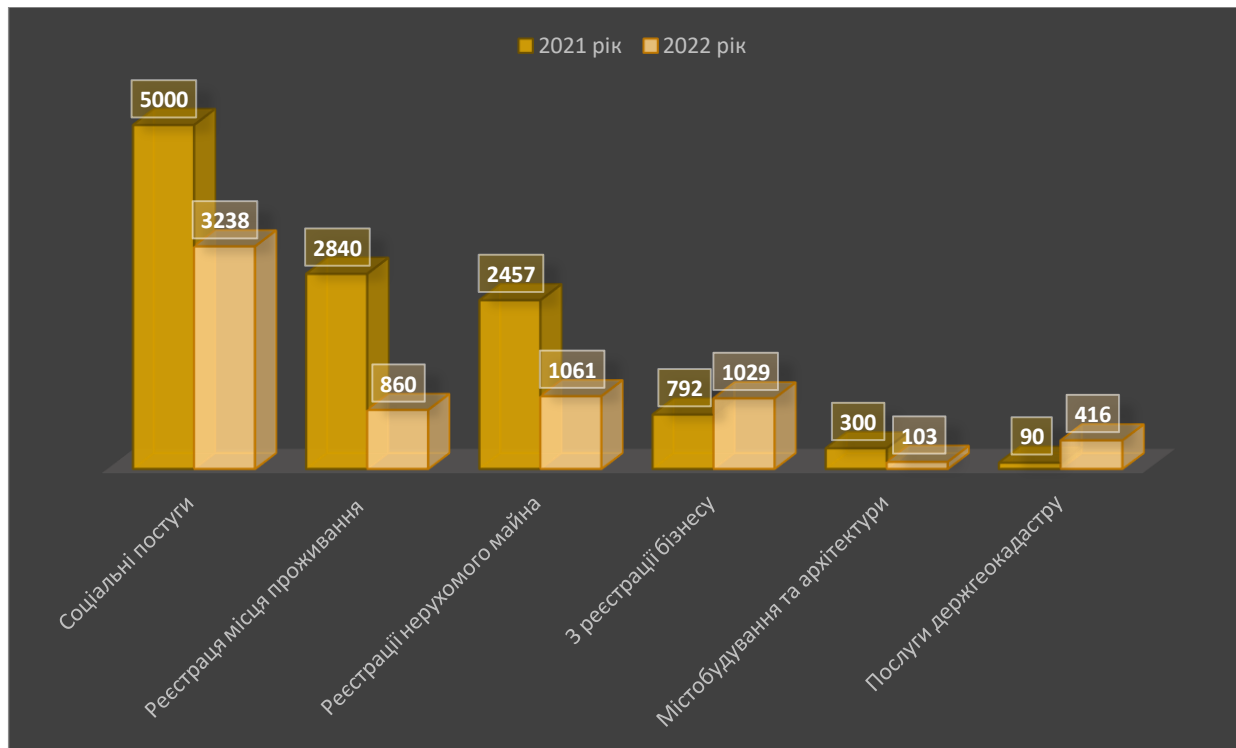
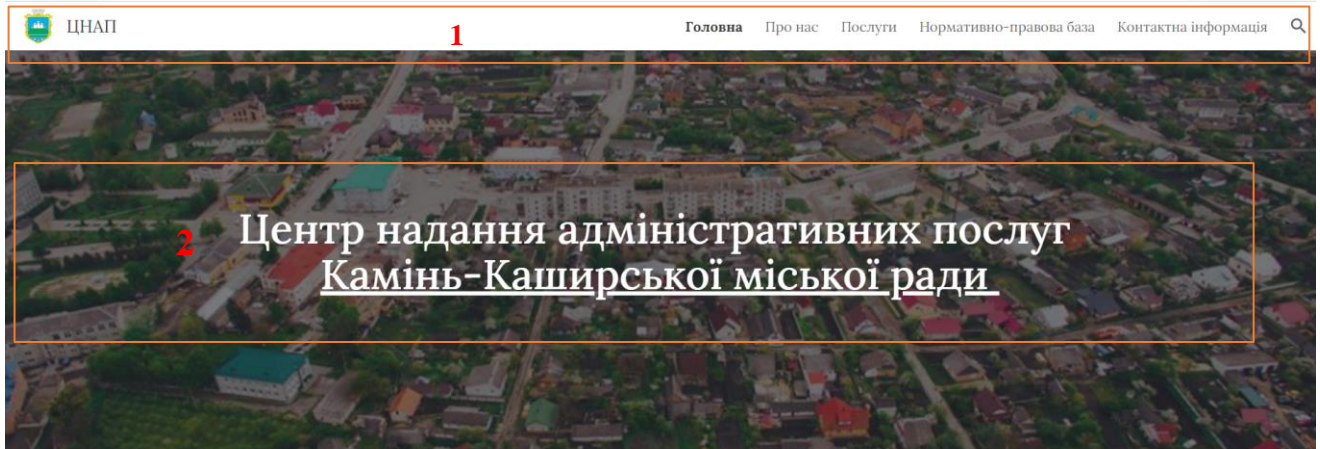


Рисунок 1 – Порівняння за назвами/кількістю адміністративних послуг, наданих ЦНАПом Камінь-Каширської міської ради за 2021 рік та 9 місяців 2022 року

Примітка: розроблено автором

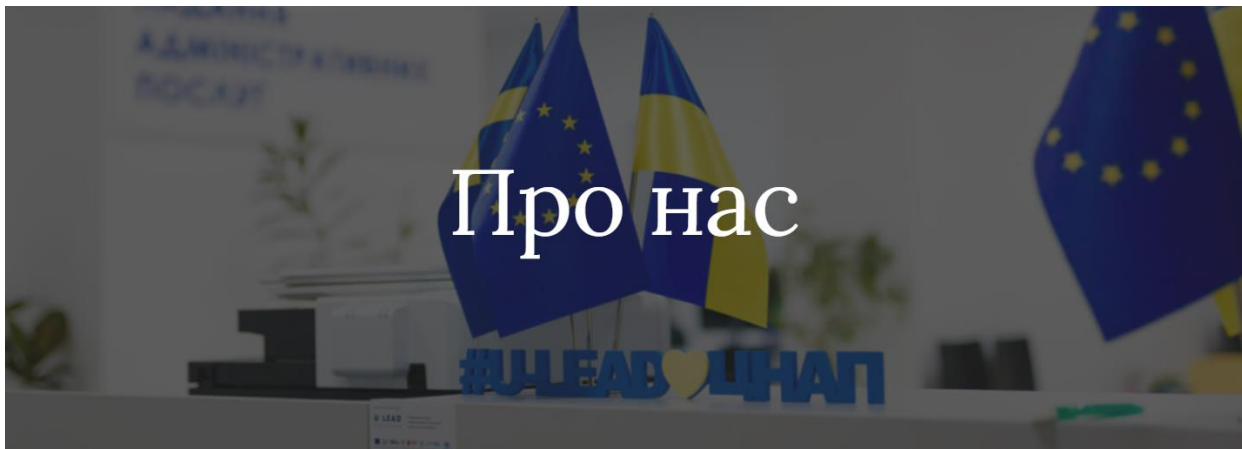
ДОДАТОК Д

ПРОЄКТ ВЕБСАЙТУ ДЛЯ ЦНАПу КАМІНЬ-КАШИРСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ



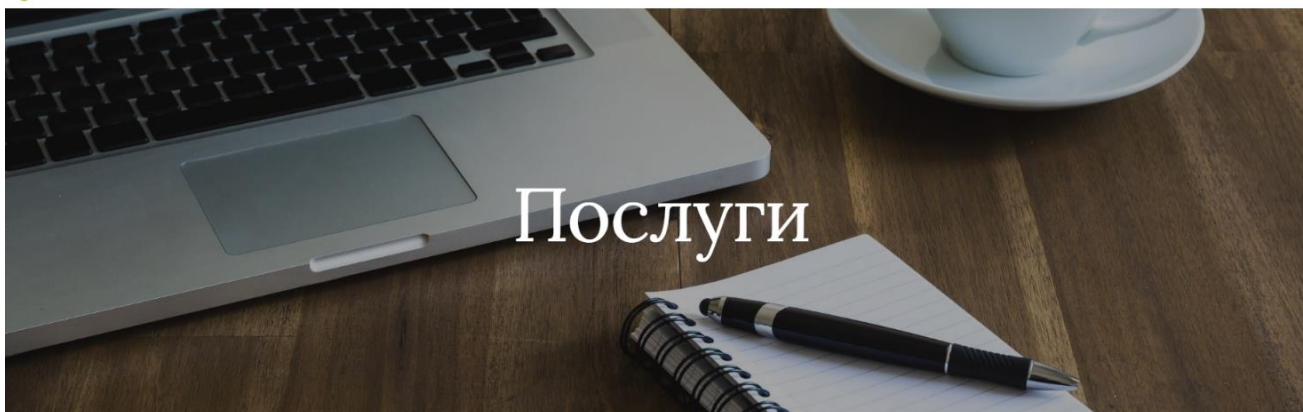
Умовні позначення:
1 – шапка сайту
2 – назва установи

Рисунок 1 – Головна сторінка проєкту вебсайту ЦНАПу



[Центр надання адміністративних послуг](#)
[Основні документи ЦНАП:](#)
[Завдання ЦНАПу:](#)
[Структура ЦНАП](#)
[Віддалені робочі місця](#)

Рисунок 2 – Сторінка «Про нас» проєкту вебсайту ЦНАПу



- 1 Список послуг
- 2 Інформаційні картки адміністративних послуг
- 3 Онлайн послуги

Умовні позначення:

1 – список послуг

2 – інформаційні картки адміністративних послуг

3 – онлайн послуги

Рисунок 3 – Сторінка «Послуги» проекту вебсайту ЦНАПу

Примітка: розроблено автором

ДОДАТОК Ж
АНКЕТА ОПИТУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП
«ЯКІСТЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

Умовні позначення:

* - обов'язкове поле для заповнення;

- можна вибрати декілька варіантів відповіді;

– потрібно вибрати лише один варіант відповіді.

1. Електронна адреса*:

.....

2. Вкажіть з якого питання Ви зверталися до Центру?*

Реєстрація місця проживання/перебування

Реєстрація нерухомості

Реєстрація бізнесу

Земельні питання

Будівництво та архітектура

Інше:.....

3. Які джерела Ви використовували для отримання необхідної інформації?*

Офіційний вебсайт ЦНАПу

Листування за допомогою електронної пошти або месенджерів

Інше:.....

4. Яка форма отримання послуг для Вас більш прийнятна?*

отримання послуг безпосередньо у приміщеннях Центру

отримання послуг в електронному вигляді

5. Чи мали місце випадки порушення термінів підготовки та видачі документів в ЦНАП?*

Так

Ні

6. Чи задоволені Ви роботою ЦНАПу?*

- o Так
- o Ні

7. Чи існують, на Вашу думку, проблеми, які заважають ефективній роботі Центру?*

- o Так
- o Ні

8. Зауваження та пропозиції щодо покращення роботи ЦНАПу:

.....

Примітка: розроблено автором