Міністерство освіти і науки України
Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут
Кафедра менеджменту та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Впровадження державних проєктів цифровізації»

(за матеріалами УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ, м. Вінниця)

Здобувача вищої освіти
ІІ курсу, групи ПУА-21з(м),
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньої програми «Публічне управління та адміністрування»
заочної форми навчання
Ольги Бондаренко

Науковий керівник
к.н.держ.упр., доцент
Ірина Ніколіна

Гарант освітньої програми
к.н.держ.упр., доцент
Ірина Ніколіна

Вінниця 2022

ЗМІСТ

ВСТУП 3
РОЗДІЛ 1 ІНСТИТУЦІЙНИЙ МЕХАНІЗМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ 6
1.1 Цифровізація: сучасний стан, тренди 6
1.2 Нормативно-правове регулювання надання електроних послуг в умовах цифрової трансформації державними органами влади 12
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА УДМС У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ 16
2.1 Правові засади діяльності та організаційно-функціональна характеристика УДМС у Вінницькій області 16
2.2 Аналіз цифрового забезпечення в УДМС у Вінницькій області 22
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ПРОЕКТІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ 32
3.1 Впровадження закордонного досвіду електронного урядування в публічних установах в Україні 32
3.2 Особливості надання послуг УДМС у Вінницькій області в умовах воєнного стану 39
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ 51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 52
ДОДАТКИ 59

ВСТУП

Актуальність теми. Європейський вектор розвитку України передбачає поглиблення співпраці суспільства і держави, важливим інструментом такої взаємодії виступає е-урядування, а проявом його ефективності – розвиток та удосконалення надання електронних послуг публічними органами. Запит на діджиталізацію державного управління та підвищення доступності публічних послуг вилились у формування політики цифрової трансформації в Україні, в порядку реалізації якої триває процес запровадження електронних послуг на заміну традиційних. Такі перетворення потребують управління ними на всіх рівнях та передбачають розробку комплексу умов правового, організаційного та технологічного характеру, що базуються на глибокому усвідомленні природи електронних послуг і їх місця у системі електронного урядування.

У діяльності Державної міграційної служби (далі - ДМС) присутні напрями та послуги, які потребують інноваційних змін із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій з метою подальшого зменшення кількості паперових документів, підвищення якості надання послуг, формування позитивного іміджу служби та державних органів в цілому та зміцнення довіри суспільства до цифрових трансформацій.

Питанням цифровізації публічного управління та адміністрування та розбудові цифрового врядування присвячені праці багатьох дослідників: В. Куйбідас[14], О. Карпенко[14], В. Наместник[14], І. Ніколіна[16], О. Скорик[38], Н. Рябоконь[38], І. Гулівата[18], С. Чукут [42].

Мета дослідження полягає в проведеного аналізу розвитку надання електронних послуг в умовах активної політики уряду щодо цифровізації в державних установах, та вивчення впливу на роботу під час воєнного стану на прикладі діяльності Управління державної міграційної служби у Вінницькій області (далі – УДМС у Вінницькій області).

Для досягнення вказаної мети необхідно виконати наступні завдання:

— провести аналіз теоретичних засад надання електронних послуг, в ході якого уточнити зміст електронних послуг, визначити їх місце серед послуг, що надаються державними органами влади, дослідити систему правового регулювання надання електронних послуг державними органами та зокрема ДМС;

— здійснити огляд сучасного стану надання електронних послуг ДМС та УДМС, у цьому контексті проаналізувати засади діяльності УДМС та визначити діючі електронні послуги;

— здійснити аналіз закордонного досвіду електронного урядування в публічних установах в порівнянні з Україною, а також виокремити пріоритетні напрямки, які можливо перейняти та впровадити; дослідити зміни в функціонувані ДМС, УДМС у Вінницькій області в умовах воєнного стану.

Об'єктом дослідження є механізми та методи підвищення ефективності надання електронних послуг державними органами влади.

Предметом дослідження є впровадження цифровізації в процес надання електронних послуг органами державної влади.

Методи дослідження. У процесі роботи використано загальнонаукові методи порівняння та формалізації, метод індукції та дедукції. За допомогою статистичного методу проведено аналіз та групування даних. Використання категорійного аналізу допоміг виокремити основні терміни та категорії. Графічний метод використаний з метою наглядного та схематичного відображення для подання теоретичного матеріалу. На завершальному етапі використано метод узагальнення для формування висновків.

Інформаційну базу дослідження склали матеріали праць українських і зарубіжних науковців, законодавча база у галузі публічних послуг, інформатизації та цифрової трансформації, нормативні документи з питань діяльності державних органів, ДМС та УДМС у Вінницькій області, звітно-статистичні дані аналітичних підрозділів ООН та ЄС, органів державної

статистики та досліджуваної організації, аналітичні публікації в наукових і спеціалізованих виданнях.

Наукова новизна дослідження полягає у поглибленні понятійно-категоріальному апараті у галузі електронних послуг, як невід'ємного елементу е-урядування, у формуванні концептуальних напрямів та розробці науково-практичних рекомендацій з удосконалення організації надання електронних послуг в ДМС та УДМС у Вінницької області.

Практична цінність визначається тим, щоб на основі отриманих результатів визначити етап розвитку надання електронних послуг в органах публічної влади та зміни в е-урядуванні ДМС, УДМС у зв’язку з впровадженям воєнного стану.

Окремі положення роботи *апробовано* І Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» (м. Вінниця, ВТЕІ КНТЕУ 21 квітня 2022 р.) та на ІХ Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція «Менеджмент ХХІ століття: сучасні моделі, стратегії, технології» (м. Вінниця, ВТЕІ КНТЕУ, 6 жовтня 2022 р.). Результати дослідження оприлюднювались в публікаціях: 1. Бондаренко О. Інституційна спроможність цифрової трансформації в публічному управлінні:зарубіжний досвід. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ.* Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2022. Вип.145. С. 61-67. 2. Бондаренко О. Стан розвитку надання адміністративних послуг Державною Міграційною Службою України. *Менеджмент ХХІ століття: сучасні моделі, стратегії, технології: зб. матеріалів ІХ Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції*, м. Вінниця, 06 жовтня 2022 р. Вінниця, 2022. Ч. ІІ. С. 33-40.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел містить 55 найменування. Наведено 16 рисунків, 2 таблиці.

РОЗДІЛ 1
ІНСТИТУЦІЙНИЙ МЕХАНІЗМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ

1.1 Цифровізація: сучасний стан, тренди

В умовах становлення цифрового суспільства та економіки ефективність державного управління все більшою мірою залежить від впровадження інформаційних технологій і використання сучасних засобів комунікацій. Теперішнім етапом розвитку державного управління є публічне управління, яке зорієнтовано на реалізацію публічних інтересів, де суб'єктом є органи державної влади та громадські інституції.

Питанням цифровізації публічного управління та адміністрування та розбудові цифрового врядування присвячені праці багатьох дослідників, однак, дана тема потребує подальшого дослідження з метою обґрунтування теоретичних засад інституційної спроможності цифрової трансформації в публічному управлінні на основі вивчення зарубіжного досвіду.

Цифрове урядування з точки зору Ніколіної І., це не лише можливість наблизити владу до громадян, зробивши її прозорою, відкритою та доступною, налагодити якісну взаємодію між державою та суспільством, а й ефективно надавати публічні послуги та вирішувати складні проблеми за допомогою сучасних цифрових інструментів, що неодноразово доведено міжнародною практикою [16, с. 53].

На думку науковців Куйбіди В., Карпенко О., Намесник В., цифрове врядування буде сприйматися як цифрова реалізація публічної влади (цифрова форма публічного врядування), яка стане етапом еволюційного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів публічної влади («інформатизація державного управління» → «електронне урядування» → «цифровізація публічного врядування») [14, с. 8].

«Про Схвалення Стратегії здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації», затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2021 р. № 1467-р [40] визначає пріоритетні напрями й основні завдання з питань розвитку цифрових навичок та цифрових компетентностей, підвищення рівня цифрової грамотності населення, зокрема працездатних осіб, громадян похилого віку, малозабезпечених сімей, осіб з інвалідністю, інших вразливих груп населення, в умовах розвитку цифрової економіки та цифрового суспільства. В «Засадах реалізації органами виконавчої влади принципів державної політики цифрового розвитку», затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 56, також наголошується на необхідності дотримання такого принципу цифрового врядування як «оцінювання ефективності та результативності» [8].

Розвиток принципів цифрового суспільства стимулює вдосконалення способів і методів взаємодії в рамках соціально-економічних відносин. Застосування інформаційних технологій дозволяє розширювати комунікаційні процеси, змінює склад і статус їх учасників, принципи просторової взаємодії шляхом мережевого спілкування, підвищує децентралізацію прийняття управлінських рішень в державному і приватному секторі.

Отже, у світі склалася нова реальність, яка спонукає уряди всіх країн до проведення політики системної цифрової економіки за допомогою цифрової трансформації шляхом вдосконалення відповідних галузей національного законодавства, розробки та реалізації масштабних державних стратегій, проектів та програм, зокрема – повне переведення сфери публічного управління на цифрові технології. Ефективність їх застосування залежить головним чином від культурно-цивілізаційного середовища країни, в якій реалізується та чи інша модель, відповідно, не існує універсальних моделей публічного управління за допомогою механізмів цифрових трансформацій,

багато аспектів залежать від рівня розвитку інституційного середовища країни.

На даному етапі рівня цифровізації в Україні такої всеохоплюючої консолідованої моделі публічного управління не існує, що вкрай негативно впливає на ефективність державної політики, зокрема зв'язки з громадськістю у всіх сферах практично реалізуються в умовах відсутності зворотного зв'язку та базуються в основному на неточних, неповних та суперечливих статистичних даних останніх років, інтуїтивних уявленнях та попередньому досвіді осіб, які приймають стратегічні рішення.

Одним з найважливіших напрямків в цифровому публічному управлінні є створення єдиного інформаційного простору для державних органів влади, населення приватного бізнесу та громадських організацій як рівноправних суб'єктів управління. Вважається, що даний підхід дозволить підвищити ефективність державного управління на всіх рівнях. Потреба в подоланні низки негативних тенденцій та необхідність вирішення проблем, що перешкоджають становленню України як цифрової держави, вимагають проведення реформ в першу чергу в сфері публічного управління. У цьому контексті безумовну актуальність набувають питання дослідження моделей публічного управління, реалізованих в різних країнах, що дасть можливість порівняти основні цифрові параметри вітчизняних і зарубіжних органів державної влади.

Особливості цифрових моделей публічного управління в значній мірі пов'язані з характером економічних відносин.

Сьогодні існують кілька економічних моделей з різними варіантами співвідношення держави та ринкових відносин в сфері цифрової економіки (табл.1.1).

Порівняльний аналіз публічного управління в різних країнах свідчить про те, що інститути та механізми державної влади США, країн Європи, Японії та інших країн обумовлені різним історичним, політичним, економічним досвідом та культурними традиціями.

Таблиця 1.1 – Моделі цифрової економіки зарубіжних країн [38].

Модель	Характеристика
Модель США	В моделі превалюють конкуренція та ринкові методи, державне втручання здійснюється в рамках ліберальної ідеології
Соціально-ринкова модель (країни ЄС)	В моделі держава відіграє активну роль в забезпеченні добробуту громадян, пом'якшення наслідків економічних ризиків, але вартість соціальних програм досить висока, що призводить до зростання податків, появи проблем на ринку праці
Модель державного капіталізму (Китай)	В моделі держава займає активну економічну позицію, бере участь в управлінні багатьох приватних компаній, в контролі над основними галузями економіки, банківській сфері, ЗМІ. Це дає можливість контролювати темпи розвитку економіки і суттєво впливати на перерозподіл суспільних благ

Основні фактори цифровізації публічного управління в зарубіжних країнах наведено на рисунку 1.1.

У кожній з існуючих моделей функціональність органів публічного управління повинна підтримувати необхідний рівень регулювання соціально-економічних процесів для забезпечення стабільного суспільного розвитку держави. Основні фактори, що впливають на процес цифровізації публічного управління в зарубіжних країнах узагальнено в праці Скорик О.О. та Рябоконь Н.П [38].

Корисним для України є досвід Великобританії та Канади – ці країни здійснили повну модернізацію системи державного управління є метою приведення її у відповідність до вимог цифрової економіки. У контексті публічного управління та структурування даної системи була розроблена концепція надання публічних послуг в інформаційному середовищі, що передбачає розвиток всіх електронних видів сервісу за допомогою мережі Інтернет, мобільного зв'язку, цифрового телебачення або центрів обслуговування.

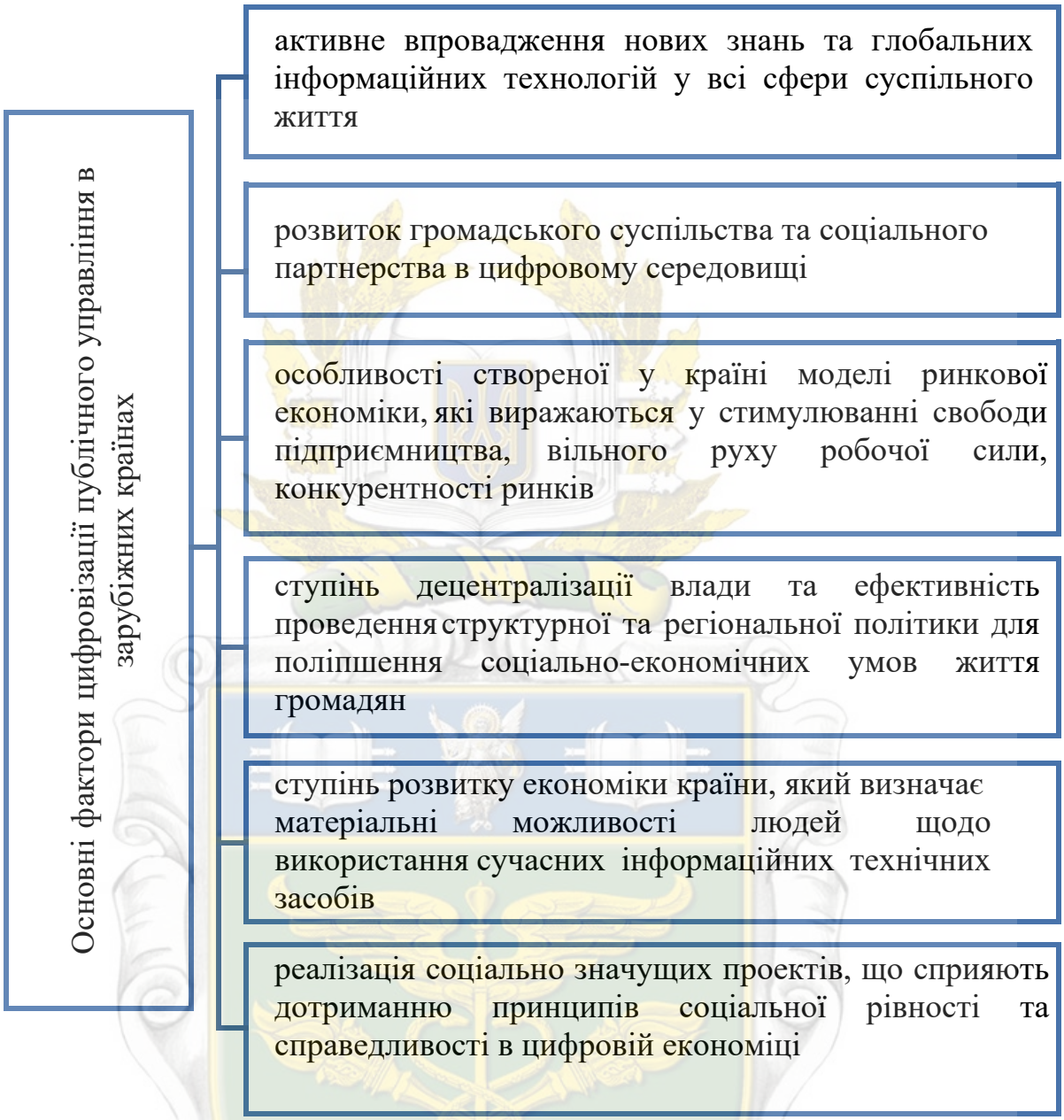

Рисунок 1.1 – Основні фактори цифровізації публічного управління в зарубіжних країнах

Створення у Великобританії системи «Електронний уряд» (E-government) дозволило їй стати одним з лідерів серед інших європейських країн в цьому напрямку. Мета масштабної програми модернізації та реконструкції публічного управління з використанням інформаційних технологій полягає в тому, щоб проекти «електронного уряду» не тільки включали надання інформації громадянам, а й сприяли підвищенню ефективності та оперативності роботи державного апарату в цілому [9].

Нагадаємо, що аналіз розвитку електронного урядування в країнах світу здійснюється Організацією Об'єднаних Націй (ООН) з 2003 року шляхом формування комплексного показника – Індекс розвитку електронного урядування (The Global E-Government Development Index, EGDI) [16, с. 151].

EGDI є комплексним показником,що здійснює оцінку підготовки та можливостей національних державних структур у використанні цифрових технологій для надання громадянам державних послуг. Дослідження враховує дані про рівень розвитку електронного урядування в різних країнах, а також системну оцінку тенденцій у використанні ІКТ державними структурами. Країни, які охоплені цим дослідженням, ранжуються в рейтингу на основі зваженого індексу оцінок основними складовими.

Безпосереднє використання математичної моделі EGDI для оцінювання цифровізації публічного управління та адміністрування на рівні територіальних громад не є можливим. Зміни та доповнення глобальних індексів повинні бути спрямовані на врахування діагностики локальних особливостей становлення і розвитку електронного урядування, створення та використання нового цифрового інструментарію територіальними органами публічної влади, залежати від наявної інформаційної бази щодо цифрової діяльності територіальних громад та взаємодії суб'єктів цифрового агрегування індикаторів [8].

Найуспішнішими містами щодо впровадження цифрових інструментів задля розбудови належного врядування в Україні є Вінниця, Львів, Київ, Дніпро, Луцьк, Дрогобич.

Побудова інституційної спроможності цифрової трансформації на місцевому рівні вимагає введення до штатного розпису посади CDTO (Chief Digital Transformation Officer) – керівника з цифрової трансформації (рівень заступника голови громади/керівника профільного підрозділу).

Отже, для отримання цифрових дивідендів українським суспільством, одним із першочергових завдань є створення сучасного інституціонального

дизайну системи публічного управління шляхом цифровізації його функцій. У свою чергу, цифрові перетворення у сфері публічного управління націлені на покращення якості обслуговування громадян і бізнесу та підвищення відкритості, прозорості і ефективності діяльності публічних органів. Крім того, розвиток цифрового публічного управління є базовою передумовою для розбудови в Україні цифрової економіки та її подальшої інтеграції до світового цифрового ринку.

1.2 Нормативно-правове регулювання надання електроних послуг в умовах цифрової трансформації державними органами влади

У зв'язку із глобальною цифровою революцією використання цифрових технологій у сфері надання послуг державою стало поширеною практикою багатьох високорозвинених держав світу. Використовуючи позитивний досвід європейських країн, зокрема Грузії, Республіки Польща, Німеччини, Україна започаткувала і власні ініціативи щодо впровадження цифрових технологій у сфері надання адміністративних послуг. В Україні для проведення цифрової трансформації у сфері державного управління, зокрема в галузі надання адміністративних послуг, створено Міністерство цифрової трансформації України.

Безумовно використання цифрових технологій у сфері надання послуг державою потребує формування інноваційного нормативно-правового забезпечення такої діяльності, а також вдосконалення та розширення існуючої нормативно правової бази.

Правовою основою надання адміністративних послуг в Україні є національне законодавство, що базується на принципах і засадах, затверджених міжнародними нормативно-правовими актами. Законодавство України, що регулює впровадження та використання оцифрування надання

адміністративних послуг, складають закони України та підзаконні нормативно-правові акти.

Аналіз системи законодавства України свідчить про те, що однією з його проблем є надмірна деталізація. Законодавства із зібрання загальних правил поведінки перетворюється на казуїстичне, тобто розраховане лише на ті чи інші казуси, випадки. Хаотичне ухвалення вузькопрофільних законів спричинило ситуацію, в якій навіть фахівці не здатні чітко відповісти на питання про те, яка норма має застосовуватися в тому чи іншому випадку. Невизначеність державної політики в окремих сферах суспільних відносин створює їх різноспрямовану та суперечливу регламентацію. Посилюється змістовна неузгодженість як між самими законодавчими актами так і між їх окремими нормами, безсистемність розвитку законодавства загалом. Подолання колізій законодавства є важливою умовою досягнення його системності. Однією з проблем є також недотримання техніко-юридичних вимог до законотворчої діяльності.

Основним нормативно-правовим актом, що визначає порядок надання адміністративних послуг в Україні є Закон України «Про адміністративні послуги» [23]. Що стосуються впровадження цифрових технологій у сфері надання адміністративних послуг в Україні, то вона повинна відбуватися в рамках окреслених законами України, що регулюють сферу інформаційних технологій. Одним із найобширніших та чітко окреслених нормативно-правових актів, що визначають напрямки впровадження та використання цифрових технологій у сфері надання послуг державними органами та органами місцевого самоврядування є наказ Міністерства цифрової трансформації України від 3 грудня 2019 №15 «Про затвердження плану роботи Міністерства цифрової трансформації України на 2020 рік». Вказаним наказом передбачено поетапне та стрімке впровадження інформаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг, зокрема в таких аспектах: розвиток доступних і безпечних схем і засобів е-ідентифікації, оптимізація державних реєстрів, запровадження надання електронних послуг

через смартфон, розвиток системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, впровадження першого всеукраїнського дослідження з цифрової грамотності українців, запровадження національної платформи цифрової грамотності, адаптація законодавства України до вимог законодавства Європейського Союзу у сфері захисту інформації.

Важливе місце серед нормативно-правових актів, що регулюють оцифрування надання адміністративних послуг займають ті, що стосуються забезпечення схоронності інформації, що знаходиться під захистом держави (персональних даних, конфіденційності інформації та інших) та безпеки у цій сфері, зокрема щодо цифрового підпису. Отже, серед основних законів, дія яких поширюється на впровадження та використання інформаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг в Україні, є закони України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про Національну програму інформатизації», «Про науково-технічну інформацію», «Про державну таємницю», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України».

Важливим у питанні реалізації безпекової діяльності та забезпечення розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних ресурсів України, що зокрема стосується і адміністративних послуг, є указ Президента України від 29 лютого 2017 року «Про Докрину інформаційної безпеки України».

Вагоме місце в регулюванні впровадження оцифрування сфери надання адміністративних послуг належать підзаконним нормативно-правовим актам, зокрема до таких належать постанови уряду,якими затверджено: Інструкцію про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави. Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів. Порядок взаємодії органів виконавчої

влади з питань захисту державних інформаційних ресурсів в інформаційних та телекомунікаційних системах та інші.

Отже, поетапно та стрімко здійснюється переведення адміністративних послуг в електронний формат. Цифрова реформа вимагає значних напрацювань; перспективними напрямами роботи щодо впровадження та використання інформаційно-телекомунікаційних технологій у сфері надання адміністративних послуг є розроблення нормативно-правових актів, які б врегульовували правовідносини, що складатимуться у зв'язку із наданням електронних послуг. Важливим напрямом оцифрування надання адміністративних послуг населенню є проведення нормативно-правових заходів, що сприятимуть освоєнню новітніх інформаційно-телекомуніційних технологій як посадовими особами, які надають послуги, так і отримувачами послуг.

РОЗДІЛ 2
ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА УДМС У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Правові засади діяльності та організаційно-функціональна характеристика УДМС у Вінницькій області

Управління є юридичною особою публічного права і представляє у Вінницькій області Державну міграційну службу України як територіальний орган. У свою чергу, ДМС є «центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністерство внутрішніх справ, що реалізує державну політику у сфері міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших визначених законодавством категорій мігрантів.

УДМС у Вінницькій області здійснює свої повноваження безпосередньо та через власні територіальні підрозділи, а також шляхом взаємодії із установами у сфері управління ДМС та центрами надання адміністративних послух. Начальник Управління підзвітний та підконтрольний Голові ДМС та його заступникам. УДМС здійснює свою діяльність за рахунок державного бюджету. Структуру Управління затверджує Голова ДМС за погодженням з Міністром внутрішніх справ, штатний розпис – Голова ДМС.

Структура УДМС затверджується Головою ДМС [20, п.10, пп.11] складається з :

Керівництва – начальника Управління та двох його заступників, які одночасно очолюють найбільш профільні підрозділи;

Підрозділів, на які покладено виконання основних завдань служби (п.3 Положення про ДМС) (дод. А) як безпосередньо, так і в частині методичного забезпечення інших практичних підрозділів; такі підрозділи називатимемо

профільними; у складі деяких із них діють підпорядковані практичні сектори із окремими функціями.

Територіальних підрозділів, які представляють УДМС в межах своїх територій обслуговування у кількості 28 відділів. Керівники територіальних підрозділів та їх заступники, як і керівництво Управління, призначаються та звільняються з посад Головою ДМС (20, п.10, пп.12-14) (рис. 2.1).

Рисунок 2.1 – Територіальні підрозділи в УДМС у Вінницькій області

Підрозділів забезпечення (юридичного, інформаційно-технологічного, ресурсно-господарського, фінансового, антикорупційна діяльність, організаційного, архівно-документального, кадрового);

Окремих спеціалістів за визначеними напрямами діяльності (мобілізаційна робота, зв'язки з громадськістю) тому числі спеціальним законодавством, яким регламентовано основну діяльність Управління (рис.2.2).

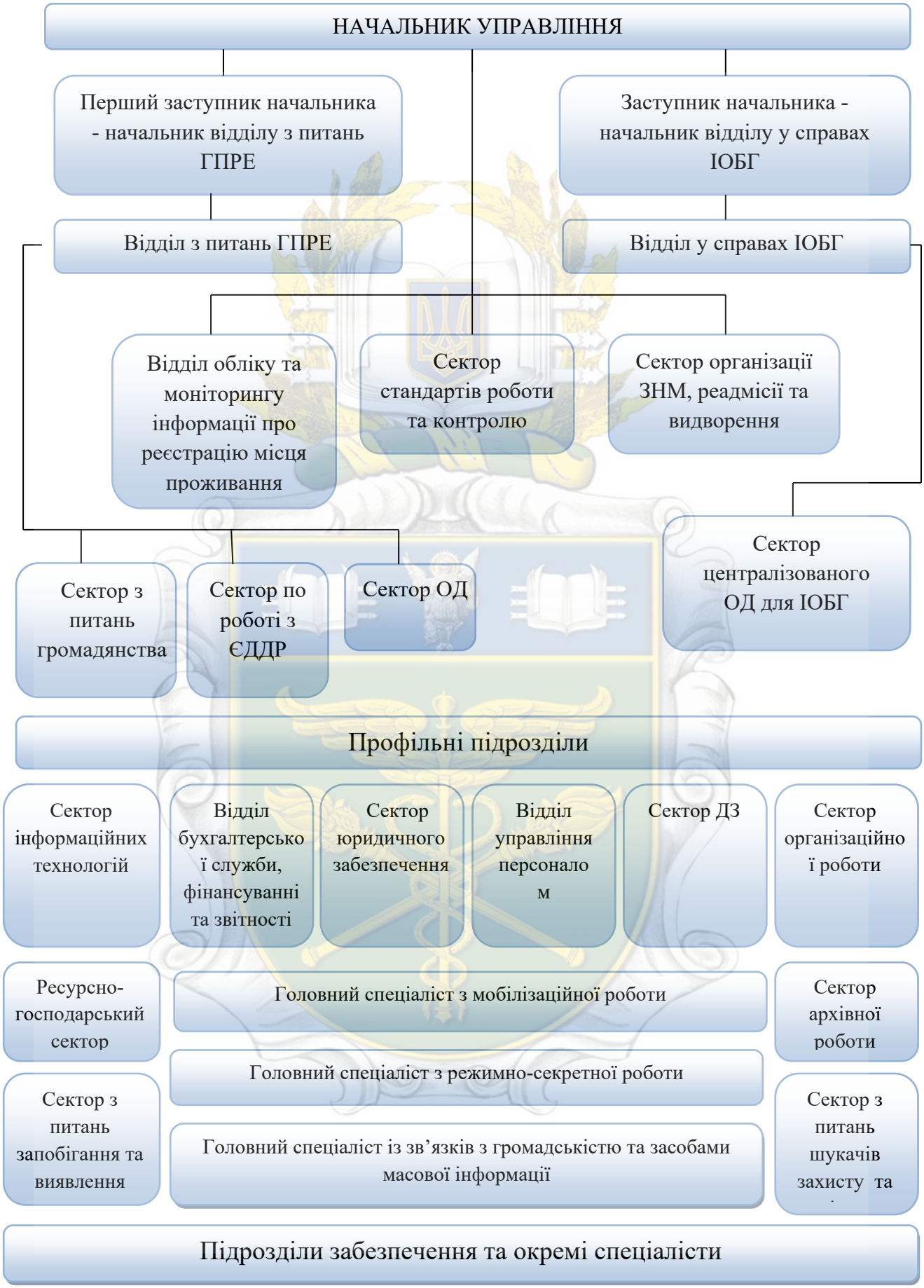

Рисунок 2.2 – Структура УДМС у Вінницькій області

Управлінням ДМС у Вінницькій області у 2021 році проводилися заходи щодо реалізації державної політики з питань міграції, визначених законодавством та Урядом України, зокрема: за напрямками паспортної роботи, громадянства, еміграції та реєстрації місця проживання, роботи з іноземцями, біженцями і ОБГ, у тому числі протидії незаконній міграції, адміністративно-правозастосовної діяльності, фінансово-ресурсного забезпечення, роботи із зверненнями громадян, висвітлення міграційної політики і законодавства у ЗМІ, надання адміністративних послуг населенню.

Рисунок 2.3 – Інфографіка загальної кількості наданих адміністративних послуг УДМС у Вінницькій області за 2020-2021 роки

Через запровадження карантинних заходів – результати службової діяльності у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року збільшився на 29 %.

Підрозділами оформлено 66903 (м.р. 48275), або на 27 % більше паспортів громадянина України. 60879 (м.р. 50365), або на 20 % більше паспортів для виїзду закордон, оформлено та видано 119 (м.р. 68), або на 57 % більше паспортів у формі книжечки, здійснено 19111 (м.р. 16032) вклеювань фотокарток до паспорта, оформлено 174 (м.р. 392), дозволів на виїзд громадян України на постійне місце проживання. Оформлено КЕП –

2110. У 2021 році ЦНАПами надано 16660 адмінпослуг, з них 5592 ІД-карток та 11068 паспортів для виїзду за кордон.

На території області постійно проживають 10379 іноземців та ОБГ. Тимчасово перебувають 3665 іноземців та ОБГ. Відповідно до ЗУ «Про імміграцію» Управлінням оформлено 463 (за м.р. 537) дозволів на імміграцію в Україну та документовано посвідками на постійне проживання в Україні 908 (за м.р. 691) іноземців.

Видано посвідок на тимчасове проживання 2889 (за м.р. 1226). Продовжено термін перебування на території України 275 (за м.р. 412) іноземцям та особам без громадянства. Оформлено та видано спеціальний дозвіл на вїзд іноземця або особи без громадянства на тимчасово окуповану територію України АРК – 12 (за м.р. 48). У навчальних закладах зареєстровано 2651 іноземців та ОБГ, які прибули з метою навчання.

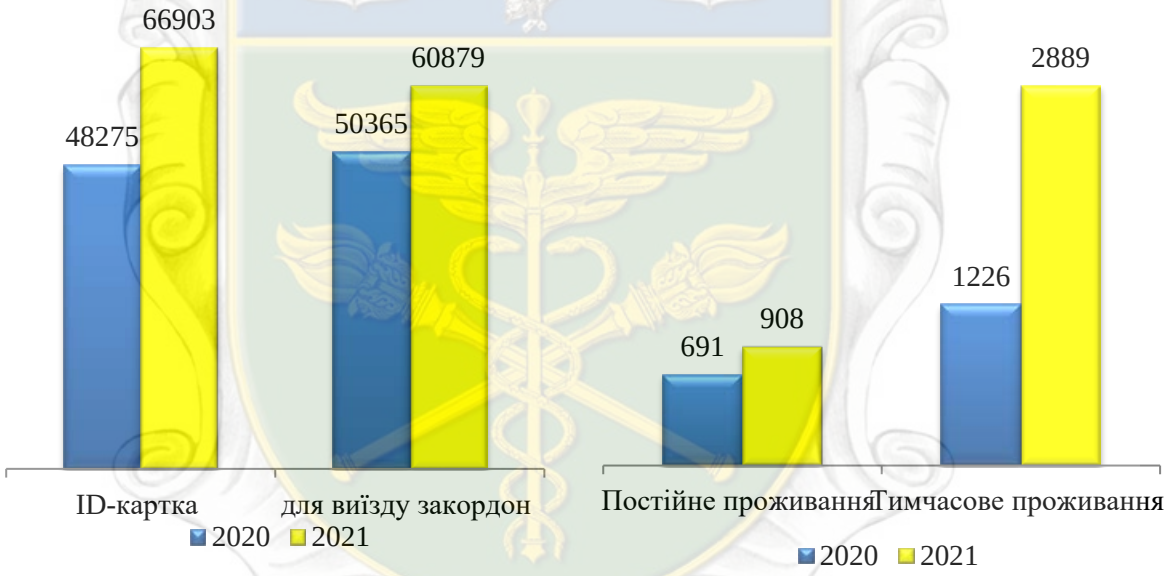

Рисунок 2.4 – Інфографіка кількості оформлених документів УДМС у Вінницькій області за 2020-2021 роки

Щодо інфографіки оформлених документів у 2022 році в порівнянні з минулорічними показниками, то по всій Україні оформлено ID-карток на 37% менше, паспортів громадянина України для виїзду за кордон на 40% більше.

Зростання попиту у певних регіонах зумовлене унеможливленням оформлення документів в територіальних підрозділах ДМС, які знаходяться на окупованих територіях або в зоні бойових дій. Крім того значній кількості наших громадян потрібно відновити документи через їхню втрату або полишення тимчасово окупованих територій.

У 2021 році до місцевих бюджетів перераховано коштів за надання адміністративних послуг на загальну суму – 40 млн. 567 тис. 834 грн (у минулому році 28 млн. 282 тис. 418 грн.).

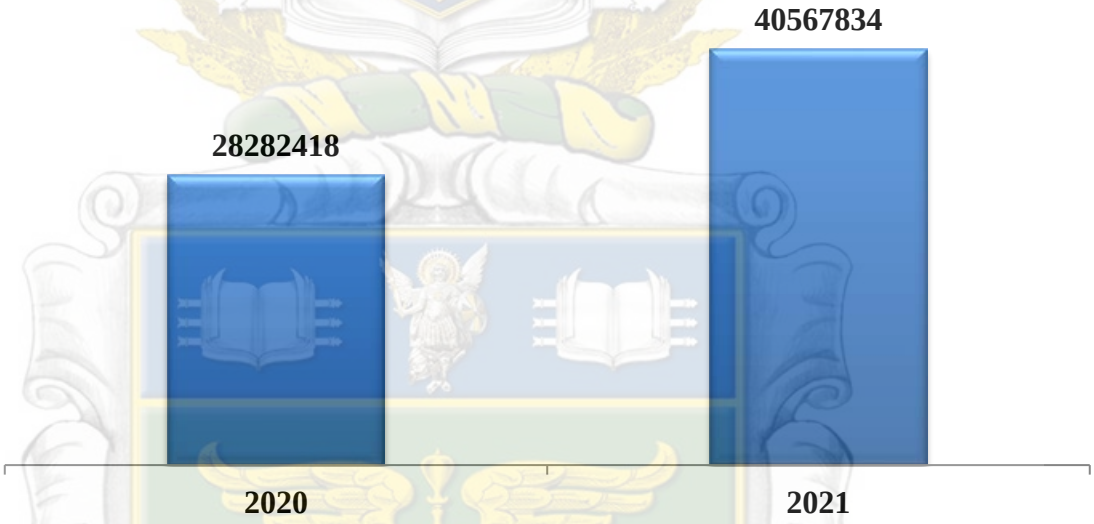

Рисунок 2.5 – Надходження до місцевих бюджетів за надання адміністративних послуг УДМС у Вінницькій області за 2020-2021 роки

Отож, на основі проведеного аналізу, можна визначити, що керівництво Управління у повній мірі усвідомлює всю відповідальність щодо належної організації службової діяльності підпорядкованих структурних і територіальних підрозділів у часи активного реформування. Здійснюється належна та відповідна реалізація державної політики з питань міграції та надання якісних адміністративних послуг у межах компетенції визначених чинним законодавством, втому числі змін, що викликані сьогоденням та ситуацією в країні. Проводяться заходи щодо належного дотриманнявимог дисципліти та законності, попередження корупційних проявів та їх недопущення.

2.2. Аналіз цифрового забезпечення в ДМС, УДМС у Вінницькій області

Протягом останніх років у діяльність ДМС, УДМС залучено низку електронних послуг, за їх допомогою вирішуються проблеми із доступом громадян до соціально-значущої інформації, впорядкуванням черговості отримання адміністративних послуг, спрощення їх надання та економії часу як відвідувачів ДМС, УДМС так і її працівників. Разом з тим, впроваджуються послуги G2E, зокрема система документообігу, яка є не лише реєстраційним інструментом, але й архівом документів, якими може скористатися працівник у своїй службовій діяльності. Розвивається внутрішня система безперервної освіти на базі ІКТ, внормовано використання засобів для проведення телеконференцій. Нижче розглянемо електронні послуги ДМС та УДМС більш детально.

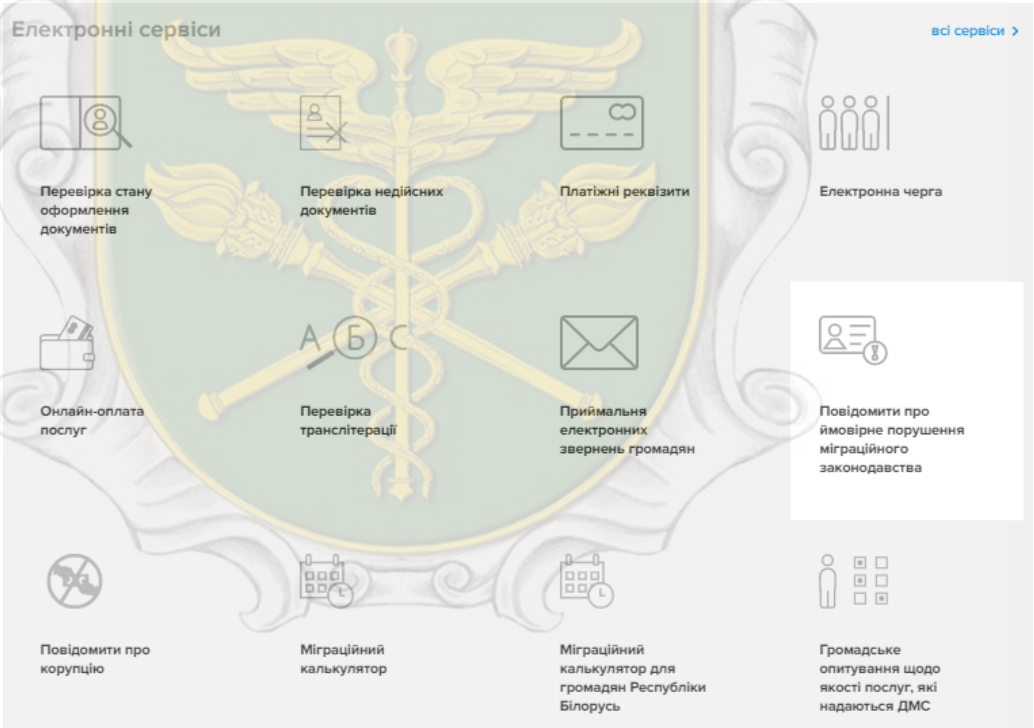

Рисунок 2.6– Перелік електронних послуг на сайті ДМС

1. Електронна черга. Призначена для зайняття черги на оформлення ПГУ, ПГУКВК, посвідок на постійне та тимчасове проживання, дозволу на

імміграцію та продовження терміну перебування в Україні, з суб'єктів звернення оплата за послугу не береться. Необхідність впровадження була продиктована великим попитом на послуги, зокрема ПГУВК, який переважав можливості з прийому громадян в ДМС і відповідно, наявністю корупційних ризиків. На даний час перелічені послуги надаються виключно за умови отримання суб'єктом звернення місця в електронній черзі. Надається через веб-портал ДМС [19], має посилання з порталу Кабміну (розділ «Громадянство та міграція»). Надання послуги реалізовано за сприяння E-Governance for Accountability and Participation Program (EGAP) – програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», яка впроваджується за підтримки Швейцарії, що надається через Швейцарську агенцію розвитку та співробітництва (SDC).

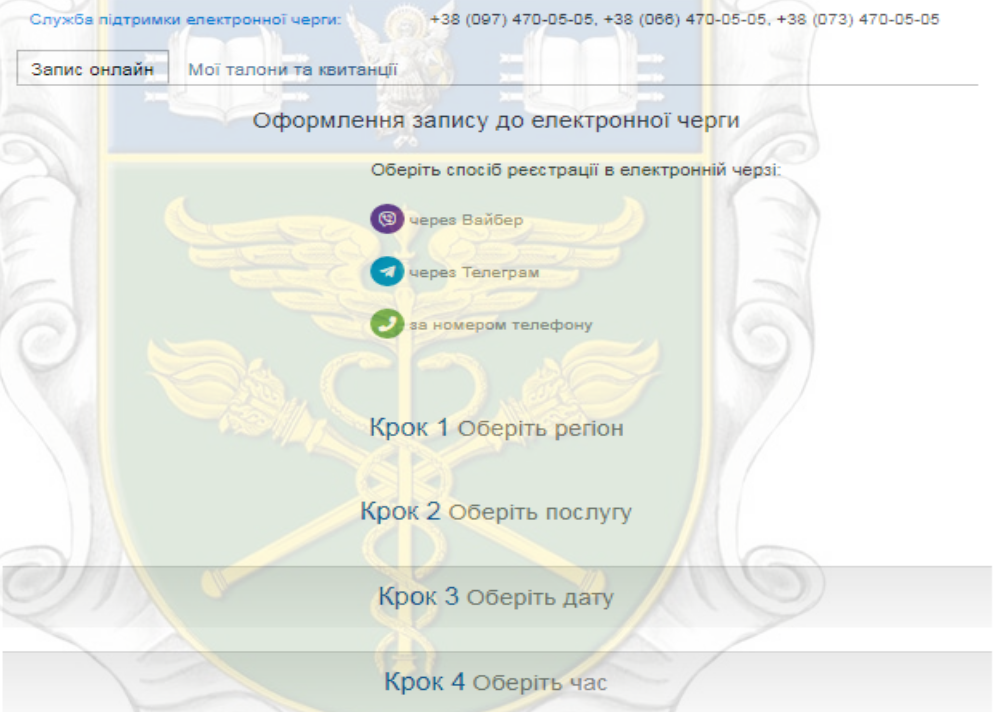

Рисунок 2.7 – Інтерфейс оформлення запису до електронної черги

Функціонування електронної черги в ДМС, УДМС регламентовано Порядком [29]. До електронної черги «Електронна черга» інтегровано можливість попереднього внесення даних суб'єктом звернення – для скорочення часу на їх внесення в ході надання адміністративної послуги та можливість онлайн-оплати. Ці можливості не передбачають обов'язкової їх

реалізації і не перешкоджають отримати місце в черзі. Запис до черги здійснюється двома способами: через форму на інтернет-порталі ДМС (з підтвердженням через SMS –повідомлення або мобільний застосунок, для запобігання зловживаннями у вигляді масової реєстрації) або через термінал, розміщений у підрозділі ДМС. У першому випадку для вибору зручного часу відвідування підрозділу УДМС надається проміжок, обмежений двома тижнями, у другому – місяцем, також, за умови використання терміналу можна записатися у чергу «на сьогодні», але точний час початку надання адміністративної послуги не буде відомим ,оскільки така форма запису передбачає очікування гарантованого проміжку часу, який вивільниться у операторів надання послуг.

2. Перевірка стану оформлення документів. За серією та номером документа підстави оформлення нового документу (для ПГУВК – ПГУ, для ПГУ – попередній ПГУ або свідоцтво про народження тощо) можна з’ясувати, у якій стадії перебуває оформлення, строки прибуття документу для його отримання. Електронна послуга реалізована на порталі ДМС [19]. Ідентифікацію звернення не передбачено.

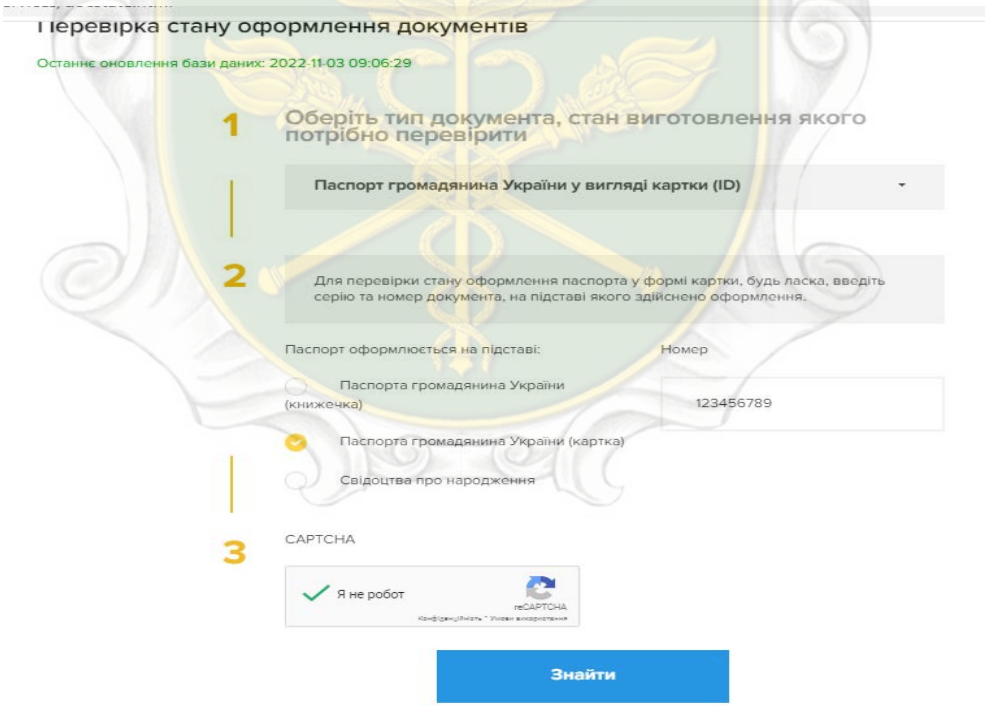

Рисунок 2.8 – Інтерфейс електронної послуги «Перевірка стану оформлення документів»

3. Перевірка за базою недійсних документів. Дозволяє перевірити наявність за серією та номером документом, оформленого ДМС, наявність його у базі недійсних документів. Сервіс корисний для запобігання випадкам шахрайства за допомогою підроблених паспортів та інших форм неправомірного використання документів. Не потребує ідентифікації суб'єкта, працює через веб-сайт ДМС[19] у вигляді пошукової форми, посилання на сервіс продубльовано з порталу Кабміну[22]. Дана електронна послуга розгорнута у взаємодії із EGAP [36]. Сервіс не надає юридичного підтвердження статусу документа – відсутність даних про документ у результаті надання послуги не може гарантувати чинність документа.

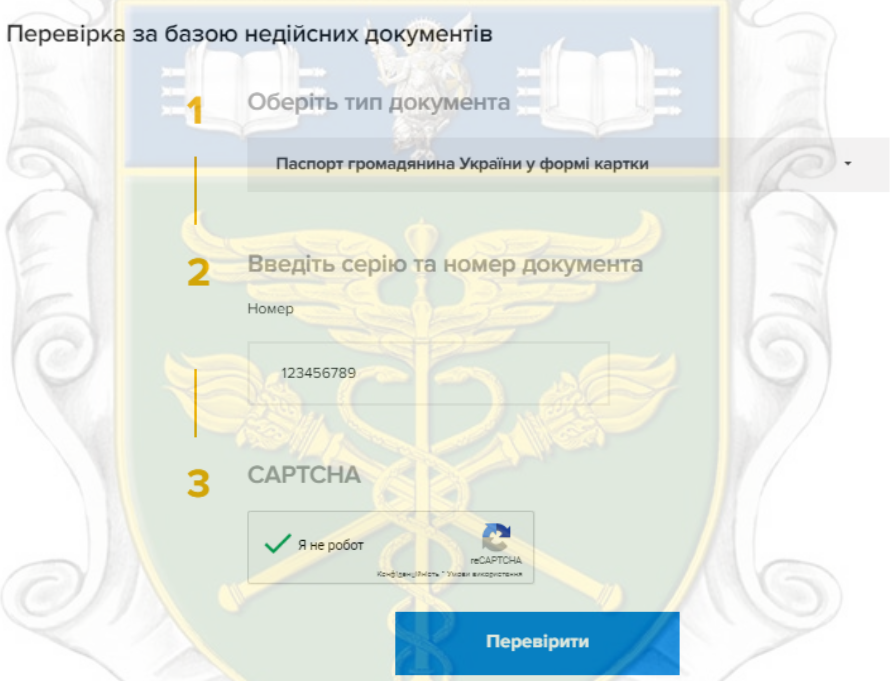

Рисунок 2.9 – Інтерфейс електронної послуги «Перевірка стану оформлення документів»

4. Перевірка транслітерації. Може бути корисною особам для уточнення, як будуть виглядати їх ім'я та прізвище латиницею у новому документі.

Актуальна для прийняття рішення про потребу у підготовці підтверджуючих матеріалів до етапу оформлення документу на випадок, якщо існують законі підстави (п. 108 Порядку [31], п.14 Порядку [30]) виконати транслітерацію із відхилення від діючих правил [26], або, у разі відсутності таких підстав, бути готовим до усунення можливих негативних наслідків. Дана ЕП працює у браузері за допомогою клієнтських скриптів і не потребує обміну даними із сервером, розташована на порталі ДМС[19].

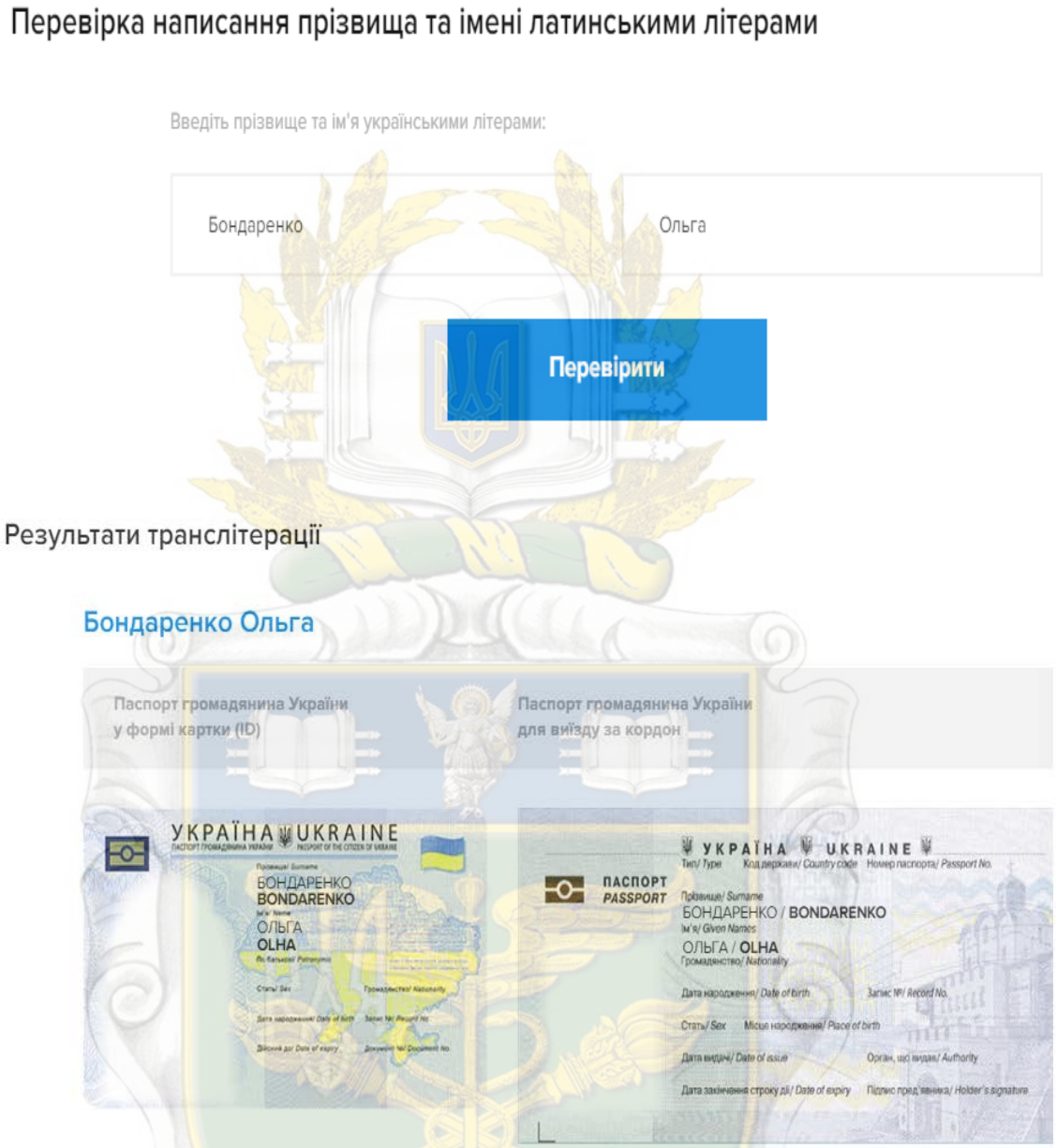

Рисунок 2.10 – Інтерфейс електронної послуги «Перевірка транслітерації»

5. Розрахунок вартості послуг та виписка рахунків з реквізитами. Формує в браузері реквізити для оплати адміністративних послуг ДМС відповідно до внесених користувачем даних (вид документа, терміновість виготовлення, територіальний підрозділ ДМС, ПІБ та РНОКПП у разі

наявності, останні два параметри лише для формування платіжних реквізитів).

Рисунок 2.11 – Інтерфейс електронної послуги «Оплата онлайн»

6. Міграційний калькулятор. Веб - форма для розрахунку дозволеного терміну перебування іноземця в Україні згідно обраних на веб-сайті даних про громадянство, дату останнього в'їзду, попередніх перебувань в Україні. Форма може працювати в офлайні (обчислення відбуваються у браузері клієнта).

Рисунок 2.12 – Інтерфейс електронної послуги «Міграційний калькулятор»

7. Чат-бот. Посилання з порталу перенаправляє користувача у меседжери Вайбер або Телеграм, як на мобільному пристрої, так і на персональному комп’ютері, де пропонується скористатися меню, що складається із всіх наведених вище послуг, та розділу «Консультація». Механізм обробки даних в цьому розділі згідно заданого алгоритму ставить користувачу ряд питань, пропонуючи варіанти вибору, і формує відповідь. З огляду на використання додатків Вайбер та Телеграм, послуга не є

анонімною, тому будемо вважати, що умовою її надання є ідентифікація (sim-карти прив'язаного мобільного пристрою) (дод. Б).

8. Оформлення громадянам ЕДП. Послуга є безоплатною, не належить до адміністративних. Надання послуги закріплено за усіма службовцями, уповноваженими на видачу ПГУ. Вимагає фізичної присутності суб'єкта надання з метою первинної ідентифікації, внесення ним парольної фрази та підписання паперової заяви на отримання ЕДП. Результатом послуги є зміна даних в інформаційній системі, яка відповідає підтвердженню дійсності кваліфікованого сертифікату оформленого електронного підпису.

9. Гостьовий WiFi-доступ. Згідно п.14 завдання за напрямом «Цифрова трансформація регіонів» оперативної цілі 4 «Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів» стратегічної цілі І «Формування згуртованої держави в соціальному, гуманітарному, економічному, екологічному, безпековому та просторовому вимірах» Оперативних цілей та основних завдань, що забезпечують досягнення стратегічних цілей Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки [28] у приміщеннях державних органів передбачено запровадження відкритих Wi-Fi зон для вільного підєднання до Інтернету відвідувачами та працівниками. УДМС розпочало формування мереж відкритих Wi-Fi зон.

10. Оформлення ЕДП співробітниками ДМС. Перша з розглянутих послуг, що відноситься виключно до категорії G2E. Підставою надання є наказ ДМС України «Про відкриття ВПР АЦСК МВС в ТО ДМС» від 14.08.2019 №221 (про відкриття відокремлених пунктів реєстрації в територіальних органах ДМС для надання кваліфікованих електронних послуг співробітникам) та Регламент [37]. ЕДП працівникам надається обмеженим колом уповноважених на надання такої послуги посадових осіб УДМС виключно на захищених носіях з метою використання в службовій діяльності – для ідентифікації, авторизації та нанесення електронного підпису. Вимоги та результат послуги аналогічні наданню ЕДП громадянам.

11. Система електронного документообігу (СЕД). СЕД «Мегаполіс DocNet» (скорочено – «Мегаполіс»). Впроваджена в УДМС у 2017 році. Під'єднана до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади України. Задовольняє потребу у документальних службових комунікаціях, пошуку документів, сприяє економії часу та значному зменшенню паперового документообігу.

12. Електронне навчання. У 2020 році запроваджено підсистему «Навчання працівників ДМС» в рамках ЄІАС [15]. Згідно наказу ДМС «Про проведення дослідної експлуатації СПЗ підсистеми «Навчання працівників ДМС ЄІАС УМП» від 09.09.2020 №151 розпочато дослідну експлуатацію підсистеми. У перший рік навчання пройшли 5462 працівників ДМС, протягом 2021 року- 4201.

13. Е-документи. Завдяки узгодженню інтерфейсів інформаційних систем ДМС та Мінцифри, реалізовано відображення в мобільному додатку «Дія» ПГУ та ПГУВК. Працівники УДМС у Наданні такої електронної послуги безпосередньо не задіяні, проте саме вони формують набори даних, які згодом відображаються у додатку. По відношенню до послуги працівники ДМС є бек-офісом і надають електронну послугу державному органу – Мінцифри як реалізатору проекту «Дія».

14. Бек-офіс ЄІАС. У межах ЄІАС в рамках адміністративних послуг з оформлення ПГУ, ПГУВК, посвідок на постійне та тимчасове зберігання реалізовано принцип розподілу ролей на фронт та «бек» офіс, де роль «фронт» реалізується у безпосередньому контакті із отримувачем послуги, а роль «бек» призначена для обробки інформації, проведення регламентованих перевірок, що завершується наданням дозволу на друк документа, або поверненню електронного набору даних до «фронт» - офісу на доопрацювання. За вказаним принципом УДМС у якості бек-офісу співпрацює із ЦНАПами та Державним підприємством «Документ». Аналогічне розподілення проведено для ролей в Реєстрі територіальних громад – складовій ЄДДР, призначеній для виконання функцій з реєстрації

місця проживання (перебування) громадян та виконання пошуку інформації в системі і діючій на підставі наказу ДМС від 12.11.2021 №181 «Про застосування оновленого функціоналу…», у якій адресні підрозділи отримують запити від суб'єктів, якими проводиться оформлення документів, здійснюють актуалізацію даних про реєстрацію, формують та повертають відповіді.

Отже, сучасний стан розвитку надання адміністративних послуг ДМС значно покращився. Особливо позитивним, на нашу думку, є можливість електронного запису через Єдиний державний портал адміністративних послуг, офіційний веб-сайт ДМС. Створення такого механізму свідчить про практичне застосування інструментів електронного урядування.

РОЗДІЛ 3
ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ПРОЕКТІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1 Впровадження закордонного досвіду електронного урядування в публічних установах в Україні

Однією з дуже суттєвих складових реформи державного управління однозначно є запровадження електронних послуг. Саме завдяки цьому державне управління може стати ефективнішим та якіснішим. У чиновників з'явиться більше часу на виконання інших завдань, зменшить рівень фінансових витрат. Громадяни зможуть швидко і зручно оформити адміністративні послуги онлайн, щоб не витрачати часта ресурси на переміщення та черги, також це мінімізує рівень корупції у державі, бо чиновники не будуть брати на себе функції посередників.

Багато країн світу, на сьогодні, активно користуються електронними послугами, але для України краще взяти за основу досвід країн Євросоюзу, оскільки протягом останніх років наша держава має за мету вступ до Європейського Союзу, запозичуючи найкращі практики у багатьох сферах, зокрема у сфері державного управління, а саме електронного врядування.

Багатьом країнам ЄС вдалося побудувати якісну взаємодію органів державної влади з громадянським суспільством та бізнесом. Повертаючись до етапів запровадження електронного врядування у європейських країнах можна з впевненістю визначити вищезазначені країни (Данія, Естонія та Швеція), як одні з найуспішніших у цій сфері, які можна по багатьом показникам визначити, як найкращі практики електронного врядування у контексті Європейського Союзу.

Не треба бути дуже великою країною, щоб дуже швидко і стрімко розвиватися, що ми бачимо на досвіді європейських країн, які користуються такою формою державного управління, як «електронне врядування». Цей

процес є дуже важливим для модернізації системи сучасного державного управління і для повної реалізації концепції електронного врядування, тому потрібно брати приклад з європейського досвіду.

Наприклад, Естонія це країна, чисельність якої налічує близько 1,3 млн, що є однією з найменших з чисельності у Європейському Союзі, але вона має дуже високий валовий внутрішній продукт на одну особу. Зараз Естонія є однією з країн, яка перетворилася в потужну цифрову державу, яка дійсно має дієву електронну демократію. Країна вклала значні кошти у власних розробників, забезпечивши при цьому додаткові робочі місця та набула вагомого досвіду, який зараз можна вже капіталізувати. На впровадження ефективної системи надання електронних послуг в Естонії пішло близько 15 років та 60 мільйонів євро (інвестиції, розробка, запровадження, заробітні плати). Майже 99 % всіх послуг, які надає держава нині можна отримати у електронному форматі, а близько 40 % естонців на минулих парламентських виборах проголосували не виходячи з дому [50].

Значним внеском у розвитку естонського електронного урядування стало запровадження системи «X-Road», яка виступає посередником між різними базами даних, які підпорядковуються державі. Ця система була створена приватними естонськими компаніями на замовлення Уряду. У цій системі завжди можна відслідкувати хто, коли та навіщо, а найголовніше, які дані хотів побачити. X-Road створена для взаємодії між приватним сектором та урядовими організаціями [53].

ID-картки Естонія випустила однією з перших країн у 2002 році, згідно чого кожен громадянин, який досяг 15-річного віку повинен її отримати. Вже через три роки нею користувалися майже 80 % населення. Завдяки ID-карткам Естонія заощаджує 2 % ВВП і дозволяє надавати послуги у зручному для громадян форматі. Вона містить у собі паспорт, посвідчення водія, проїзний квиток і навіть амбулаторну картку. Зараз у Естонії ID-картка є обов’язковим документом для усіх громадян, що засвідчує особу. Надається на строк до 5 років. Для того, щоб отримати цю картку треба двічі

відвідати місцеву поліцію, де вже давно працюють електронні черги зручно [3].

Значним внеском у запровадженні системи електронного врядування в Естонії стало те, що вона є першою європейською країною, яка у 2007 році провела електронні парламентські вибори. Ця система є захищеною від хакерів на достатньо високому рівні. За цю новацію Естонія у тому ж році отримала нагороду «eGovernment Award» Best Practice Label 2007»[50].

Естонія є наставником і другом цифровізації. Коли Україна почала свою цифрову трансформацію, перша країна досвід якої було вивчено – це Естонія. Також було підписано Меморадум по співробітництву у сфері цифрових трансформацій між Мінцифри України та Міністерством економіки та зв'язку Естонії. В Україні та Естонії дуже схожа архітектура цифрової держави.

Серед пріорітетних напрямків з досвіду Естонії є розвиток цифрової трансформації в регіонах. Але різниця між впровадженням цифровізації в Україні та Естонії – у маштабності. Саме тому Україні для проведення реформи знадобиться значно більше часу та людських ресурсів.

Для вдалої реалізації в кожному місці та громаді мають бути свої «агенти цифровізації», які безпосередньо на місцях займатимуться впровадженням та контролем за виконанням реформи.

Цими агентами будуть CTDO (Chief Digital Transformation Officer), які займатимуться в своїх регіонах базової інфраструктури (покриття швидким інтернетом в селах, впровадження paperless в держустановах), впровадженням електронних послуг, оцифруванням реєстрів, впровадження е-документообігу тощо.

Зародження електронного урядування у Швеції починається у 1997 році, коли Шведський уряд запускає урядовий проект ELINK. Він є стандартом для захищеного обміну інформацією між державними установами та їх клієнтами. Він складається з набору специфікацій, що

визначають кількість загальних послуг, які можуть бути використані для створення серверів обміну інформацією на основі двосторонніх угод.

У травні 2000 року, доповідь «Агентство 24/7 – Критерії 24/7 установ в адмініструванні» пропонує чотири-щаблевий підхід до реалізації мети обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Тому Швеція стала першою країною у Європі, яка запровадила цілодобове надання адміністративних послуг.

Урядом було представлено програму дій під назвою «Державне управління на службі демократії», в якій зазначається, що послуги громадянам та бізнесу повинні надаватись через інтернет, зробило її однією із перших країн у Європейському Союзі, яка запровадила послуги в режимі онлайн. Програма просуває концепцію «Агенції цілодобово», передбачаючи цілодобовий доступ до публічних послуг незалежно від часу та географічного положення. Людина чи компанії повинні мати єдиний пункт входу для отримання та подання всієї інформації, що стосується певної ситуації, незалежно від того, як розподіляється відповідальність за інформацію між державними установами чи іншими громадськими організаціями [42].

Серед принципів електронного урядування в Швеції можна виділити: конфіденційність та безпеку інформації; легкість користування і прозорість; надання послуг цілодобово.

Швеція – країна-лідер із впровадження електронного урядування, і її досвід є надзвичайно цінним для України. Серед основних моментів, які варто взяти до уваги з досвіду Швеції, то це розробка стратегії е-урядування, яка:

— повністю відповідатиме принципам національної організації демократичного врядування;

— розширить доступ до комунікацій здійснення операцій шляхом надання додаткового каналу доступу;

— забезпечить конфіденційність інформації та захист персональних даних;

— міститиме оцінку можливих ризиків;

— гарантуватиме доступність, безпеку, цілісність і взаємодію.

Королівство Данія є однією з найкращих країн за рівнем життя у світі, це дуже високорозвинута аграрна держава, яка має чималі зовнішньо-економічні зв'язки. У цій країні дуже потужний рівень соціального захисту населення.

Данія, насамперед, є дуже успішною країною у сфері електронного врядування, яка досягла у цьому значних висот, через чітку сплановану взаємодію центрального та місцевого уряду. У сучасному середовищі Данія, як і весь світ, зіткнулася з потужними змінами, що стосуються цифрових трансформацій з запровадженням яких кожного року людство отримує нові можливості без яких вже не можна обійтися.

Окрему увагу слід приділити такій соціальній платформі Данії, як Digitaliser.dk, яка є унікальним зручним проектом і являється соціальною мережею, що має на меті задоволення потреб данського громадянського суспільства та бізнесу та їх взаємодією із владними інституціями, за допомогою якої поліпшується рівень надання електронних послуг в цілому та удосконалить рівень електронної демократії та інструментів електронного врядування. В ньому можна обговорювати, наприклад, майбутні закони [48].

Як вже зазначалося, з 2008 року у Королівстві Данія вводять перші електронні транзакції, тобто, оплата адміністративних послуг онлайн. Наприклад, таким чином можно було розрахуватися за податки, збори та штрафи, а вже через рік запровадили онлайн оплату. За декілька років Данія дійшла в своєму цифровому розвитку до можливості запису дитини до дитячого садочку через мобільний додаток. Це свідчить про те, що Данія почала дуже швидкі процеси у оплаті послуг онлайн.

Вже після запровадження Стратегії розвитку у 2011 році, яка базувалася на запровадженні рядових послуг у електронному режимі

почалися помітні зміни у розбудові системи електронного врядування Данії, що і зробило її однією з передових у світі у сфері новітніх електронних технологій [51].

Запровадження цифрової стратегії 2016-2020 відкриває шлях на вдосконалення цифрових технологій у державному секторі Данії. Найголовнішим є взаємодія бізнесу і промисловості із цифровими технологіями. Завдяки цій стратегії Данія буде мати основу міцної та безпечної цифрової держави. У цієї країни є всі шанси в майбутньому залишитися передовою цифровою державою.

Щодо запозичення досвіду Данії для України, то варто виділити декілька напрямків:

— зменшення цифрової нерівності серед громадян, шляхом проведення освітніх кампаній по інформаційним технологіям. В Данії розуміючи цю проблему, була розроблена ціла мультимедійна навчальна програма, яка значно спростила використання державних веб-сайтів та загалом підвищила комп’ютерну грамотність;

— українській владі потрібно навчитися безперервно реагувати на потреби користувачів, через спеціальні консультативні центри та комунікаційні групи, користуватися послугами приватного сектору у якого вже є досвід у реалізації інформаційно-телекомунікаційних рішень.

Нижче на рисунку 3.1 наведені індекси кращих практик електронного врядування в Європі в порівнянні з Україною.

Тобто, бачимо, що на успішному прикладі запровадження електронного врядування у європейських країнах можна визначити наступні кроки і для України.

Дивлячись на досвід європейських країн, зокрема, Естонії, бачимо, що в Україні варто реалізувати стандартні електронні адміністративні послуги, щоб все це можна було самостійно зробити через інтернет. Темпи впровадження електронних послуг тісно пов’язані з рівнем корупції в Україні. Із запровадженням електронних послуг Естонія забула про термін

«корупція» у врядуванні, завдяки електронним послугам ніхто не бере хабарів за прискорення процедур, до чого повинна йти і наша країна.

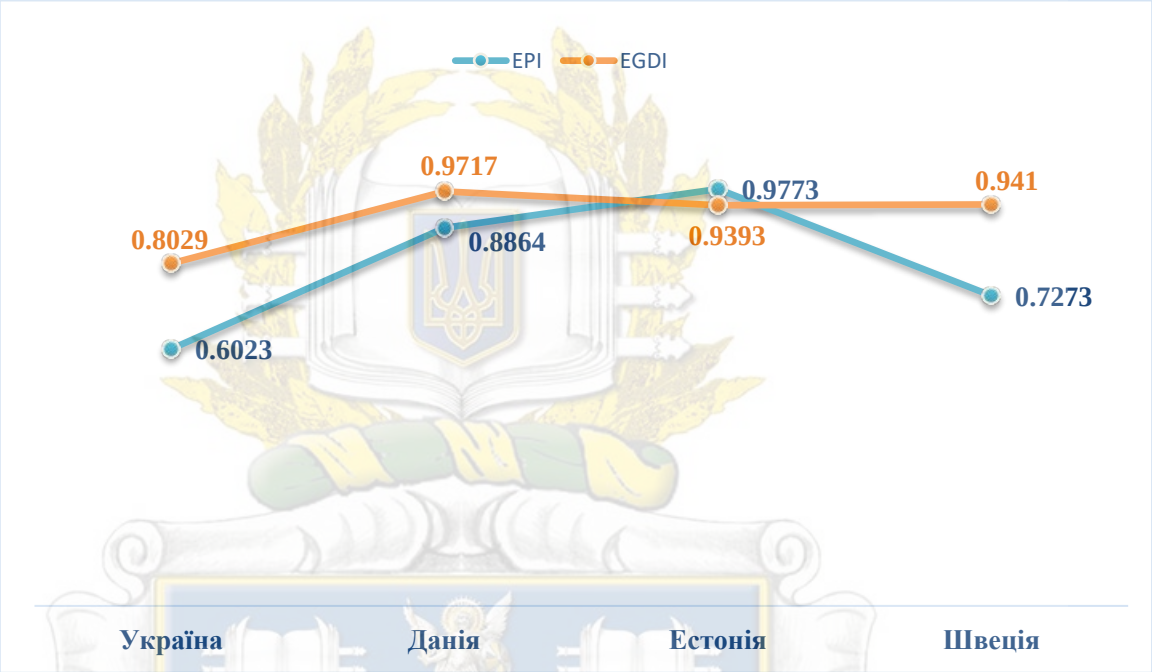

Рисунок 3.1– Індекси електронного урядування та електронної участі Данії, Естонії, Швеції в порівнянні з Україною у 2022 році

Також необхідно зосередитися на захисті даних, що знизить ризики при наданні та отриманні електронних послуг, треба виключити передавання банківських чи паспортних даних.

Спираючись на досвід Естонії та інших успішних країн у сфері електронного врядування в Україні були запущені, а згодом об'єднані сервіси BankID та MobileID, але розвиток цифрової ідентифікації важливо гармонізувати із належними регламентами ЄС, а саме з eIDAS. Тому, у листопаді 2019 року Міністерство цифрової трансформації України зробило запит, щодо долучення України до цієї системи у майбутньому, відповідно до ст. 14 Регламенту eIDAS.

Отже, для повної реалізації системи електронного врядування Україні треба орієнтуватися на європейські стандарти. Це не дуже швидкий шлях, бо він містить в собі багато етапів на усіх рівнях. Останнім часом Україна рухається впевнено та у вірному напрямку і робить перші кроки у розбудові

концепції електронного врядування. Вже близько двадцяти років деякі європейські країни користуються адміністративними послугами у режимі онлайн і не уявляють свого життя без цього. Безумовно, це великий крок у майбутнє і наша держава повинна брати приклад у запровадженні електронних процесів. Також, протягом останніх декількох років були започатковані деякі пілотні проекти.

3.2 Особливості надання послуг УДМС у Вінницькій області в умовах воєнного стану

Після введення воєнного стану 24 лютого 2022 року Указом Президента України №64/2022 «Про введення воєнного стану» [41] та загальної мобілізації Державна міграційна служба тимчасово призупинила роботу інформаційно-комунікаційних систем ДМС та надання адміністративних послуг, а саме:

— видачу паспорта громадянина України та доставки виготовлених документів безпосередньо до територіальних органів;

— вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України по досягненню 25- і 45-річного віку.

На період дії воєнного стану у громадян України, іноземців та осіб без громадянства обмежена можливість обміну документів, що посвідчують особу.

За даними МВС, особи можуть пред’являти документ, строк дії якого закінчився або до якого своєчасно не вклеєна фотокартка, як документ, що посвідчує особу.

З 1 березня 2022 року набрала чинності постанова Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. №170 «Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон, у якій визначено, що на

період дії воєнного стану та протягом року з дня його припинення або скасування перетин державного кордону може здійснюватися громадянами України в пунктах контролю на підставі паспорта громадянина України для виїзду за кордон, строк дії якого продовжено, а також дітьми на підставі паспорта громадянина України для виїзду за кордон їх законних представників, до якого внесено інформацію про дитину [4].

Рисунок 3.2 – Експерементальний проект щодо одночасного оформлення ID-картки та закордонного паспорта

Кабінет Міністрів України прийняв постанову від 7 травня 2022 року №541, якою запровадив експериментальний проект щодо одночасного оформлення (у тому числі замість вкраденого або втраченого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон [34].

У зв'язку з військовою агресією російської федерації на території України виникла потреба у швидкому та зручному оформленні або поновленні втрачених паспортних документів. Відтак, експериментальним проектом надано можливість особі, яка досягла 14-річного віку, одночасно із оформленням ID-картки подати заяву для оформлення закордонного

паспорта. Слід звернути увагу, що в рамках цього оформленя заява для оформлення закордонного паспорта подається особою з 14 років особисто, без присутності законного представника.

У подальшому у разі втрати документів або необхідності їх обміну у зв'язку зі зміною персональних даних, особа також може звернутися за одночасним оформленням ID-картки та закордонного паспорта, без необхідності спочатку оформляти ID-картку, а тільки після її отримання звертатися за оформленням закордонного паспорта.

На підставі згаданої постанови КМУ з 24 лютого по 10 травня 2022 року органами ДМС було здійснено:

— 78 тис. продовжень строку дії паспорта громадянина України для виїзду за кордон;

— 73 тис. вклейок фотокартки дитини (вік до 18 років) до закордоних паспортів їх батьків або законних представників.

За цей же період ДМС було:

— видано 131 тис. вже готових паспортів громадянина України для виїзду за кордон та оформлено 327 тис. нових документів;

— видано 64 тис. вже готових паспортів громадянина України у формі ID-картки та оформлено 96 тис. нових документів.

Загалом менше, ніж за тиждень після початку війни територіальні органи та підрозділи ДМС вже частково відновили свою роботу і почали надавати громадянам України окремі адміністратині послуги. Наразі ДМС здійснює повноцінну діяльність у свіх регіонах, окрім Донецької, Луганської та Херсонської областей, а також частково – Запорізької, Миколаївської та Харківської.

Було відновлено роботу територіальних органів та територіальних підрозділів ДМС щодо оформлення нових документів:

— громадянам України – закордоних паспортів та ID-карток;

— іноземцям – посвідок на тимчасове та постійне проживання на території України, посвідчень особи без громадянства для виїзду за кордон, продовження строку перебування на території України та надання дозволів на імміграцію.

Крім того ДМС надає адміністративні послуги:

— продовження терміну дії закордонних паспортів (строком до 5 років):

— вклеювання фотокарток дітей до закордонних паспортів їх батьків;

— видача виготовлених до 24 лютого закордонних паспортів та ID-карток, які були доставлені до органів ДМС.

Щодо поточної ситуації ситуації у діяльності ДМС:

— наразі всі інформаційні системи Міграційної служби працюють у штатному режимі;

— відновлено роботу офіційного вебсайту та більшості електронних сервісів ДМС, телефонів «гарячої лінії», за якими можна отримати актуальні консультації та роз’яснення щодо роботи органів Міграційної служби, через офіційну сторінку ДМС в мережі Фейсбук надається актуальна інформації щодо діяльності служби та територіальних підрозділів;

— відновлено підключення до інформаційних систем ДМС 72 Центрів надання адміністративних послуг.

Внаслідок повномаштабного вторгнення росії до України майно Державної міграційної служби України зазнало чималих пошкоджень та руйнувань – за попередніми даними, сума збитків, яких зазнали територіальні підрозділ, установи, підприємства та організації, які перебувають у підпорядкування ДМС України, становить понад 11,5 мільйонів гривень.

Центральне міжрегіональне управління ДМС у м. Києві та Київській області – сума орієнтованих збитків складає понад 894 тисячі гривень: пошкоджено та знищено майно відділів ДМС у Бородянці, Іванкові та Макарові.

Управління ДМС України в Сумській області зазнало збитків на понад 718 тисяч гривень від дій загарбників постраждало майно сектору УДМС у місті Тростянець.

Управління ДМС України у Чернігівській області - пошкоджень зазнало майно самого Управління, Чернігівського та Новозаводського відділів у Чернігові, а також приміщення сектору УДМС у місті Городня – орієнтована сума завданих агресором збитків становить понад мільйон гривень. Водночас, внаслідок обстрілу Чернігівського пункту тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства, які незаконно перебувають в Україні (ПТПІ), який відбувався 30 березня 2022 року, було пошкоджено 2 будівлі пункту – гуртожиток та їдальню.

Управління ДМС України в Запорізькій області – значна частина майна знаходиться на окупованій території, тому точно оцінити збитки внаслідок збройної агресії російської федерації на території окремих населених пунктів області складно понад 8 мільйонів гривень. Наразі на непідконтрольній території у Запорізькій області знаходяться підрозділи УДМС у містах Бердянську, Мелітополі, Василівці, Енергодарі, Токмаку, Оріхові, Гуляйполі, Камянці-Дніпровській Пологах, Приморську а також у селищах Михайлівка, Вселе, Більмак, Приазовське, Чернігівка, Якимівка.

Управління ДМС України у Вінницькій області - унаслідок ракетного удару 14.07.2022 року було пошкоджено адміністративне приміщення відділу №4.

Від 26 травня 2022 року ДМС частково відновила роботу сервісу «Електронна черга». Наразі до сервісу підключені окремі територіальні підрозділи у місті Києві та 16 областях України: Вінницькій, Волинській, Дніпропетровській, Житомирській, Закарпатській, Івано – Франківській, Київській, Львівський, Полтавській, рівненській, Сумській, Тернопільській, Хмельницькій, Черкаській, Чернівецькій,Чернігівській.

Збройна агресія російської федерації проти України внесла корективи у процес оформлення біометричних документів нашим громадянам. Зокрема,

це знайшло відображення у швидкості виготовлення та видачі ID-карток та паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

Внаслідок безжалісних бомбардувань загарбниками не тільки міст та інфраструктури України, а й знищення та часткового руйнування логістичних шляхів, ДМС зіткнулась з небаченими досі труднощами,пов'язаними з постачанням та доставкою необхідних матеріалів для друку паспортів, у тому числі – з-за кордону. У тісній взаємодії Уряду України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної Міграційної служби України та ДП «Поліграфкомбінат «Україна» докладаються безпрецедентні зусилля задля виправлення ситуації та налагодження надійних логістичних каналів постачання необхідних компонентів та матеріалів.

На сьогодні документом, що підтверджує громадянство та визначає приналежність особи до держави, є паспорт. В Україні такими документами є внутрішній паспорт громадянина України – ID-картка або книжечка зразка 1994 року, а також закордонний паспорт.

Якщо ці важливі документи було втрачено, особі потрібно невідкладно звернутися до поліції та отримати витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань. Надалі для оформлення нового документа необхідно прийти до однієї з трьох установ:

— у підрозділі ДМС України;

— у центр надання адміністративних послуг (ЦНАП);

— у центр обслуговування громадян «Паспортний сервіс».

Оформити новий паспорт можна за місцем звернення особи, але у тих населених пунктах, які знаходяться на підконтрольних Україні територіях, де безпекова ситуаціяє контрольованою.

Правила оформлення біометричних документів є єдиним для всіх громадян України і затверджені постановами КМУ від 25 березня 2015 року №302 (ID-паспорт) [4] та від 7 травня 2014 року №152 (паспорт для виїзду за кордон) [31].

Важливим етапом оформлення будь-якого документа є ідентифікація особи, без якої жодна особа не може бути документована. Рішення щодо оформлення документа або про відмову в його оформленні приймається за результатами ідентифікації та перевірки належності особи до громадянства України.

Основним способом ідентифікації є отримання даних про особу з Єдиного державного демографічного реєстру, куди внесено інформацію про всіх осіб, яким оформлювалися біометричні паспорти.

З 1 липня 2022 року для громадян російської федерації запроваджено візовий режимна в'їзд до України.

Внутрішньо переміщені особи (далі – ВПО) можуть отримувати соціальні послуги та виплати на відставі довідки від ДМС України або Є-документу. Таку можливість ВПО мають з 7 серпня. Вона передбачена постанвою КМУ від 01 липня 2022 року №755 [24].

Кабінетом Міністрів України внесено зміни до постанови від 28 лютого 2022 року № 170 «Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон» [4]. Відтепер вклеїти фотокартки дітей до закордонного паспорта батьків або продовжити закордонний паспорт можливо:

— якщо у територіальних органів міграційної служби, посольств або консульських установ відсутня технічна можливість (відсутнє підключення до ЄДДР) оформити новий закордонний паспорт.

— у зв'язку з необхідністю термінового виїзду за кордон, пов'язаною з нагальною потребою в лікуванні від'їжджаючого в'їздом особи, яка супроводжує тяжкохворого, чи смертю родича, який проживав за кордоном.

Крім того, низка змін стосуються процедур продовження строку дії закордонного паспорта:

— строк дії закордонного паспорта продовжується на п'ять років з дати подання заяви про продовження строку дії;

— заява про продовження строку дії паспорта може бути подана до закінчення строку його дії, але не раніше ніж за два місяці до дати його закінчення;

— строк дії закордонного паспорта, виданого до запровадження оформлення паспорта для виїзду закордон, зразок бланка якого затверджено постановою КМУ від 23 грудня 2004 року №1725 [33], не продовжується;

— у разі продовження строку дії закордонного паспорта дитині, яка не досягла 16 років, за бажанням її законного представника, у такий документ вклеюється фотокартка із зображенням дитини, яке відповідає віку, досягнутому нею на момент звернення;

— якщо йдеться про продовження строку дії паспорта для виїзду за кордон дитини віком від 16 до 18 років – вклеювання фотокартки здійснюється за бажанням дитини.

Рисунок 3.3 – Вартість надання послуг з 01.12.2022

З 1 листопада 2022 року набула чинності постанова Кабінету Міністрів України від 14 жовтня 2022 року №1180 «Про внесення змін у додаток до

Постанови КМУ від 2 листопада 2016 р. №770» [25], відповідно до якої ухвалено нові суми вартості адміністративних послуг у сфері міграції.

Відповідно до Закону України «Про Єдиний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», гранична вартість адміністративних послуг залежить від розміру прожиткового мінімуму, встановленого для працездатних осіб на 1 січня календарного року.

Зазначимо, що вартість адміністративних послуг у сфері міграції переглядались лише один раз, починаючи з 2016 року- у 2019 році. Відтак, значний розрив у часі, протягом якого вартість адміністративних послуг ДМС не переглядалися, призвів до дисбалансу між існуючою ціною та тими затратами, які спрямовано на роботу Єдиного державного демографічного реєстру.

Під час дії воєнного стану за нетермінове оформлення паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон вартість адміністративної послуги не збільшується.

Законом встановлено, що розмір адміністративного збору за оформлення (у тому числі замість втрачених або викрадених), обмін документів включає:

— вартість адміністративної послуги;

— вартість бланка документа та його персоналізації (визначає Поліграфкомбінат «Україна»).

До місцевих бюджетів зараховується 70% вартості адміністративної послуги. Ці кошти спрямовуються на розбудову місцевого самоврядування та забезпечення соціальних програм зокрема «Освіта», «Охорона здоров’я» , «Соціальний захист і соціальне забезпечення», «Культура і мистецтво», «Фізична культура і спорт», «Будівництво об’єктів соціально-культурного призначення», «Транспорт і дорожнє господарство», «Житлово-комунальне господарство» тощо.

До спеціального фонду Державного бюджету України зараховується 30 % вартості адміністративної послуги. Ці кошти спрямовуються на підтримку роботи ЄДДР 24/7 та розширення електронних сервісів держави (ДІЯ, єМалятко, одночасне оформлення паспорта громадянина України та закордонного паспорта, отримання РНОКПП під час оформлення паспорта вперше, декларування місця проживання в електронному вигляді тощо).

Відтепер вартість вказаних документів складає:

1. Паспорт громадянина України (ID-картка) (вперше – безкоштовно; до 20 робочих днів - 450 грн; до 10 робочих днів – 820 грн).
2. Паспорт громадянина України для виїзду за кордон (до 20 робочих днів – 856 грн; до 7 робочих днів та до 3 робочих днів у разі наявності підстав – 1496 грн).
3. Посвідка на тимчасове проживання: 1258 грн.
4. Посвідка на постійне проживання:1013 грн.
5. Посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон: 5337 грн.
6. Проїзний документ біженця: 452 грн.
7. Картка мігранта: 399 грн.
8. Посвідчення біженця (вперше – безкоштовно; у разі обміну або замість втраченого чи викраденого: вартість адміністративної послуги – 336 грн)
9. Посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту (вперше безкоштовно; у разі обміну або замість втраченого чи викраденого: вартість адміністративної послуги – 336 грн)
10. Проїзний документ особи, якій надано додатковий захист:452 грн.

Водночас варто зауважити, що особи які здійснили оплату адміністративних послуг та подали заяви для оформлення документів до 1 листопада 2022 року: вони отримують документи за старою ціною.

Ті ж особи, які здійснили оплату адміністративних послуг до 1 листопада 2022 року, але заяву для оформлення документів ще не подавали,

матимуть можливість здійснити доплату за тарифами, що діятимуть на момент подачі відповідних заяв.

Отже, в умовах воєнного стану, введеного на території України у зв'язку з російською агресію, ситуація з оформленням біометричних документів громадянина України є доволі складною і динамічною. Однак територіальні огани та територіальні підрозділи ДМС, центри надання адміністративних послуг тацентри обслуговування громадян «Паспортний сервіс», які знаходяться в безпечних районах, продовжують працювати та надавати адміністративні послуги. Також варто врахувати те, що в умовах воєнного стану спостерігаються певні проблеми з дотриманням встановлених законодавством строків оформлення біометричних документів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У кваліфікаційній роботі проведено аналіз розвитку надання електронних послуг в умовах активної політики уряду щодо цифровізації в державних установах, та вивчення впливу на роботу під час воєнного стану на прикладі діяльності Управління державної міграційної служби у Вінницькій області.

1. Охарактеризовано теоретичні засади надання електронних послуг в ході якого уточнено зміст електронних послуг, визначено їх місце серед послуг, що надаються державними органами влади. Досліджено систему правового регулювання надання електронних послуг державними органами та зокрема ДМС, визначено тенденції та проблеми розвитку електроних послуг державних органів влади в Україні. Правовою основою надання адміністративних послуг в Україні є національне законодавство, що базується на принципах і засадах, затверджених міжнародними нормативно-правовими актами. Законодавство України, що регулює впровадження та використання оцифрування надання адміністративних послуг, складають закони України та підзаконні нормативно-правові акти.

2. Проведено огляд сучасного стану надання електронних послуг ДМС та УДМС у Вінницькій області, у цьому контексті проаналізувано засади діяльності УДМС та визначено діючі електронні послуги. Сучасний стан розвитку надання адміністративних послуг ДМС, УДМС значно покращився. Особливо позитивним, на нашу думку, є можливість електронного запису через Єдиний державний портал адміністративних послуг, офіційний веб-сайт ДМС. Створення такого механізму свідчить про практичне застосування інструментів електронного урядування, що сприяє ефективній діяльності уповноважених суб’єктів, дозволяє економити бюджетні кошти та створює комфортні умови для отримання громадянами адміністративних послуг.

3. Здійснено аналіз закордонного досвіду електронного урядування в публічних установах в порівнянні з Україною, а також виокремлено пріоритетні напрямки, які можливо перейняти та впровадити в розвиток електронних послуг державних органів в Україні. Багато країн світу, на сьогодні, активно користуються електронними послугами, але для України має сенс зосередитися на досвіді країн Євросоюзу, оскільки протягом останніх років наша держава має на меті вступ до Європейського Союзу.

Багатьом країнам ЄС вдалося побудувати якісну взаємодію органів державної влади з громадянським суспільстом та бізнесом. Повертаючись до етапів запровадження електронного врядування у європейських країнах можна з впевненістю визначити Данію, Естонію та Швецію, як одні з найуспішніших у цій сфері.

4. Визначено зміни в функціонувані ДМС, УДМС у Вінницькій області в умовах воєнного стану. Збройна агресія російської федерації проти України внесла корективи у процес оформлення біометричних документів нашим громадянам. Зокрема, це знайшло відображення у швидкості виготовлення та видачі ID-карток та паспортів громадянина України для виїзду за кордон.

В ході проведного аналізу встановлено, що в умовах воєнного стану ДМС налагодила роботу у територіальних підрозділах, які знаходяться у безпечних містах.

Проте вбачаємо за доцільне запропонувати наступні шляхи удосконалення роботи ДМС, УДМС у Вінницькій області, а саме:

1. Розвиток і модернізація зовнішнього порталу ДМС;
2. Удосконалення системи онлайн оплати адміністративних послуг;
3. Підтримка роботи та розширення інструментів е-урядування;
4. Навчання співробітників органів ДМС цифровим компетенціям, залучення кваліфікованих фахівців;
5. Модернізація систем інформування та взаємодії з громадянами (сайти, боти, соц мережі).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко О. Інституційна спроможність цифрової трансформації в публічному управлінні:зарубіжний досвід. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту ДТЕУ.* Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ, 2022. Вип.145. С. 61-67.

2. Бондаренко О. Стан розвитку надання адміністративних послуг Державною Міграційною Службою України. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології: зб. матеріалів IX Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції*, м. Вінниця, 06 жовтня 2022 р. Вінниця, 2022. Ч. II. С.33-40.

3. Департамент поліції та прикордонної охорони Естонії. URL: http://www.pass.ee/index.php/pass/est/mis_on_id_kaart.

4. Деякі питання внесення інформації до паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. №170. URL: https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-vnesennya-informaciyi-do-pasporta-gromadyanina-ukrayini-dlya-viyizdu-170

5. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 року №523-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80

6. Деякі питання надання адміністративних послуг у сфері міграції: Кабінету Міністрів України від 24.04.2019 року №371. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/770-2016-%D0%BF#Text

7. Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг, і розміру плати за їх надання: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 року №1098. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1098-2011-%D0%BF

8. Деякі питання цифрового розвитку: постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 56. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-%D0%BF

9. Електронний сайт уряду Великобританії. URL: https://www.gov.uk/government/organisations/home-office

10. Карпенко О., Карпенко Ю. Штучний інтелект як інструмент публічного управління соціально-економічним розвитком: смарт-інфраструктура, цифрові системи бізнес-аналітики та трансферти. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2021. № 10. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/10_2021/4.pdf.

11. Карпенко О., Левченко О., Сакалош С. Партисипативні трансформації на місцевому рівні: електронна та цифрова демократія. *Актуальні проблеми державного управління*. 2019. №1(77). С.111-115. URL: http://uran.oridu.odessa.ua/article/view/170439.

12. Концепція розвитку цифрових компетентностей: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р. UPL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text

13. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text

14. Куйбіда В., Карпенко О., Наместник В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія «Державне управління»*. Київ : НАДУ, Випуск 1. 2018. С.5-10.

15. Навчання працівників ДМС. URL: https://sdn.dmsu.gov.ua/login

16. Ніколіна І. Аналіз тренду цифрової трансформації публічного управління та адміністрування в Україні. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2020. №19. С. 53-59. URL: http://www.pagjournal.iei.od.ua/archives/2020/19-2020/12.pdf

17. Ніколіна І. Модель інтегральної оцінки цифрового врядування на місцевому рівні. *Ефективність державного управління* : зб. наук. пр. Вип. 4(65): у 2ч. Ч. 1 Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2020. С. 155-166. URL: http://edu.lvivacademy.com/article/view/226469.

18. Ніколіна І., Гулівата І. Аналіз впровадження цифрового урядування на субрегіональному рівні. *Публічне управління і адміністрування в Україні.* 2021. №23. С. 56-59. URL: http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2021/23-2021/12.pdf.

19. Офіційний сайт ДМС. URL: https://dmsu.gov.ua/

20. Положення про Державну міграційну службу України : постанова Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 р. № 360. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-п

21. Полярна В. Електронне урядування як показник успішної організації державного управління. Досвід Данії. *Сучасні проблеми управління: діалектика централізації та децентралізації. Матеріали VIII міжнародної наук.-практ. конф.* м. Київ,10 грудня 2015 р. К: ТОВ НВП "Інтерсервіс", 2015. С.111-112

22. Портал Кабінету Міністрів України. URL: https://www.kmu.gov.ua/

23. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17

24. Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 і від 20 березня 2022 р. № 332: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 липня 2022 р. №755. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-2022-%D0%BF#Text

25. Про внесення змін у додаток до Постанови КМУ від 2 листопада 2016 р. №770: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 жовтня 2022 р. №1180. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1180-2022-%D0%BF#Text

26. Про впорядкування транслітерації українського алфавіту

латиницею : постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 55. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2010-п

27. Про державне мито: Декрет Кабінету Міністрів України від 21.01.1993 № 7-93. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/7-93#Text

28. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від від 5 серпня 2020 р. № 695. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text

29. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2015 року №302. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/302-2015-%D 0%BF

30. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України: Постанова Кабінету Міністрів України від 25 березня 2015 р. №302. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/302-2015-%D0%BF#Text

31. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 7 травня 2014 р. №152. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/152-2014-%D0%BF#Text

32. Про затвердження Порядку реєстрації фізичних осіб в електронній черзі для отримання адміністративних послуг, які надаються Державною міграційною службою України: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 05.09.2018 року №732. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/term/ru/z1032-18

33. Про затвердження технічного опису і зразка бланка паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів

України від 23 грудня 2004 р. №1725. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1725-2004-%D0%BF#Text

34. Про реалізацію експериментального проекту щодо одночасного оформлення (у тому числі замість втраченого або викраденого), обміну паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон: Постанова Кабінету Міністрів України від 7 травня 2022 р. №541. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/541-2022-%D0%BF#Text

35. Про схвалення Стратегії здійснення цифрового розвитку цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2021 р. №1467- URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-%D1%80#Text

36. Програма «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP). URL: https://egap.in.ua/

37. Регламент роботи АЦСК МВС. URL: https://ca.mvs.gov.ua/reglament

38. Скорик О. О., Рябоконь Н. П. Цифрова трансформація моделі публічного управління: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 7. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1704

39. Соціальна платформа для обміну досвіду і знаннями з суспільних оцифрувань у Королівстві Данія. URL: https://digitaliser.dk/resource/432458

40. Стратегія здійснення цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації системи управління державними фінансами на період до 2025 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2021 р. № 1467-р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1467-2021-%D1%80#Text

41. Указ Президента України «Про введення воєнного стану» №64/2022. URL: https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397

42. Чукут С. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. Чукут С. А. К: 2008. 200 с.

43. Agency of Digitisation by Ministry of Finance. Denmark. URL: : https://digst.dk/

44. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy ofSweden.URL:http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf

45. Digital Democracy in a Globalized World. M. Adams, A. Banerjee, E. Bayamlioglu та ін. Elgar Law, Technology and Society series. 2017.

46. Digital Democracy: The Tools Transforming Political Engagement. J.Simon, T. Bass, V. Boelman, G. Mulgan. Nesta. 2017.

47. E-Government Development Index. United Nation E-Government Knowledgebase. 2020. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center.

48. E-government strategy 2011-2015. The digital path to future welfare. URL: http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy

49. E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to support transformation towardssustainable and resilientsocieties. *Department of Economic and Social Affairs. United Nations*. New York, 2018. 270 p.

50. Estonian Digital Society website. URL: https://e-estonia.com/

51. Galeva S, Grigorov E. The Scandinavian Countries' Experience in the Implementation of the Electronic Prescription. Scr Sci Pharm. 2016. URL: http://journals.mu-varna.bg/index.php/ssp/article/view/2450

52. Nikolina I., Hulivata I., Husak L., Radzihovska L., Nikolina I. Assessment of digitalization of public management and administration at the level of territorial communities. *Naukovyi visnyk Natsionalnoh Hirnychoho Universytetu*, 2020. №5. Pp.150-156.

53. Republic of Estonia Information System Authority. URL: X-Road http://www.ria.ee/26259

54. Vectors of Digital Transformation – OECD Digital Economy Papers. №273. January 2019. 38 p.

55. Yakushenko K. and Szymanska A. Digital transformation of information support of economic management of EAEU member states. *Science and Technology News*. vol. 2 (41). 2017. Pp. 11-20.