

DOI 10.31558/2519-2949.2024.1.7

УДК 35.07:[351/354:004.7

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-1637-175X>

Окуньовська Ю. В., Донецький національний університет імені Василя Стуса

ФУНКЦІОНУВАННЯ ЦНАП ТА ДІЯ.ЦЕНТРІВ У СИСТЕМІ Е-ВРЯДУВАННЯ

Дана стаття розкриває особливості функціонування системи електронного врядування у контексті державної політики України та демонструє генезу розвитку центрів надання адміністративних послуг у Дія. Центри. Визначається, що цифровізація відбувається у всіх сферах суспільно-політичного життя та покликана наблизити взаємодію влади, громади та бізнесу. Цифрові технології використовуються у системі публічної влади та завдяки запровадженню електронного врядування спостерігається суттєва економія державних коштів.

У даній статті досліджуються центри надання адміністративних послуг, їх специфіка, кількість, державна та міжнародна підтримка. Вивчено, що центри надання адміністративних послуг орієнтуються не лише на надання адміністративних послуг, а й під впливом цифровізації, і електронних послуг, що стали основою для переходу до Дія.Центрів.

Під час дослідження було акцентовано увагу на тому, що Дія Центри на відміну від центрів надання адміністративних послуг надають не лише адміністративні та е-послуги, а й формують комплексні розв'язання нагальних проблем громадян, що можна вирішити в одному місці.

Проаналізовано регіональний аспект поширення Дія. Центри впродовж 2022-початку 2024 року. Визначено, що найбільш активно Дія. Центри відкривалися у Тернопільській, Львівській, Волинській, Рівненській, Івано-Франківській областях.

Визначено проблеми українського суспільства у системі електронного врядування а саме, відсутність необхідних навичок у громадян для користування електронними послугами та нерівний доступ до інтернету по всій території України.

Функціонування центрів надання адміністративних послуг у системі е-врядування та створення на їх основі Дія. Центрів свідчить про трансформаційні зміни українського суспільства.

Ключові слова: е-врядування, адміністративні послуги, громадянське суспільство, державна політика, трансформація.

Постановка проблеми. Система е-врядування – це специфічна комунікація між громадянами, представниками бізнесу та публічними службовцями, що дає можливість за допомогою е-послуг наблизити владні рішення до населення. Завдяки е-врядуванню відбувається формування інноваційних рішень щодо отримання послуг через інформаційно-комунікаційні технології.

В Україні розвиток е-врядування лежить у концепції цифровізації всього суспільства, тому важливим є поєднання всіх аспектів життя через наявні електронні ресурси. У контексті розвитку е-врядування варто звернути увагу на наявні е-послуги, що вийшли з адміністративних та публічних послуг та модернізувалися за рахунок інформаційно-комунікаційних технологій. Достатньо швидкий розвиток е-врядування в Україні спричинив зростання послуг у декількох інстанціях, що не встигали за розвитком, таким чином адміністративні послуги у переважній більшості надаються через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), а більшість електронних послуг, у тому числі електронних адміністративних послуг, знайшли своє місце у новосформованих Дія. Центрах.

Метою статті є вивчення системи функціонування ЦНАП та особливостей їх переформування у Дія. Центри.

Виклад основного матеріалу. Система е-врядування в Україні забезпечує встановлення багаторівневої комунікації між основними акторами суспільно-політичного життя. В Україні термін «електронне урядування» було закріплено «Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, де визначено сутність даного поняття як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-

телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [4].

У центрі цієї системи лежить «доступність», «відкритість» та «прозорість» надання послуг. Органи державної влади під час реалізації концепції е-врядування здійснюють взаємодії між «громадою» та «бізнесом» за допомогою різноманітних ресурсів: офіційних сайтів, соціальних мереж, різноманітних додатків та державних програм. Проте надання адміністративних послуг здійснюється у спеціалізованих установах – центрах надання адміністративних послуг. Оскільки, відповідно до законодавства України «адміністративна послуга» – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [1].

Станом на 17 лютого 2022 року за інформацією Урядового порталу України визначається, що мережа ЦНАП зростає до близько 3 тисяч точок. Серед них – 1027 ЦНАП, 1712 віддалених робочих місць, 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП. Порівнюючи з 2020 роком, мережа зростає на 1,5 тисячі точок. Тільки 200 Центрів відкрилися за останній квартал. Лідерами за рівнем доступності державних послуг стали такі області: Івано-Франківська, Дніпропетровська, Волинська та Черкаська. Щоб допомогти громадам у розбудові мережі Центрів, держава у 2022 році виділила 231 млн грн субвенції [8].

ЦНАП являються державними установами з надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна» та «прозорого офісу», які почали створюватись при місцевих радах з метою створення комфортних умов надання послуг фізичним та юридичним особам, а також як спосіб протидії корупції. Так, розвитку мережі ЦНАП в Україні сприяло впровадження міжнародної програми «U-LEAD з Європою», яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами: Німеччиною, Швецією, Польщею, Данією, Естонією та Словенією. Її метою є підтримка створення системи прозорого і підзвітного багаторівневого врядування, яке задовольнятиме потреби громадян [10].

Міністерство цифрової трансформації зацікавлене у розвитку широкої мережі ЦНАП, оскільки ЦНАП – це не лише приміщення у якому надають адміністративні послуги, це певна точка доступу громадян до співпраці з державою. Українське суспільство реформування мережі ЦНАП у системі е-врядування сприймає як основу цифрових змін у держав у контексті набуття членства у Європейському Союзі.

У державах Європейського Союзу цифрові технології використовуються у системі публічної влади. Завдяки запровадженню е-врядування спостерігається суттєва економія державних коштів. Наприклад, у Данії електронне виставлення рахунків дозволяє заощадити платникам податків 150 млн євро, а підприємствам – 50 млн. євро на рік. У разі впровадження в усіх державах-членах ЄС річна економія може перевищити 50 млрд євро. Лише в Італії системи електронних закупівель зменшили витрати на понад три мільярди євро [3].

В Україні поширеними є кілька термінів, таких як «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги» тощо. Загалом, як зазначає дослідник І.В. Клименко, під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб люди [2, с.14].

У контексті європейського досвіду, варто розділити поняття «електронна послуга» та «адміністративна послуга». Якщо адміністративна послуга визначається законом України «Про адміністративні послуги», то е-послуга визначається у «Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні», затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 №918-р. [5]

У процесі надання адміністративних послуг через інструменти е-врядування вирішується комплекс завдань:

- по-перше, через забезпечення публічних службовців ефективними засобами надання адміністративних послуг та прийняттям управлінських рішень;
- по-друге, сприяння розвитку бізнесу та навчання громадян ефективним засобами користування різноманітними е-сервісів;
- по-третє, організація електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу.

Тобто, надаючи адміністративні послуги засобами електронного урядування на основі принципів, інструментів, методів відбувається взаємодія між різними суб'єктами.

На думку Ю.І. Соломко «запровадження електронного урядування в практику державного управління полягають в наступному: спрощений доступ до публічної інформації та отримання адміністративних послуг через Інтернет- мережу, а також участь громадян у державотворенні; для підприємницького середовища – спрощений доступ до органів державної влади та місцевого самоврядування, співпраця з якими сприятиме соціально-економічному розвитку країни; для органів державної влади та місцевого самоврядування – підвищення ефективності та результативності діяльності, підвищення продуктивності, оперативності та якості надання адміністративних послуг; залучити громадянського суспільства до процесу прийняття державно управлінських рішень» [7].

Під е-послугою законодавець визначає адміністративну та будь-яку іншу публічну послугу, що надається через використання інформаційно-комунікаційних технологій. У зв'язку з цим функціонування ЦНАП модернізується та орієнтуючись на державу політику перетворюються у «Дія Центри».

Зарубіжні фахівці виділяють три основні характеристики е-послуг:

- 1) такі послуги доступні через мережу Інтернет або інші електронні мережі;
- 2) послуга використовується прямо або ж опосередковано через мережу Інтернет або інші електронні мережі;
- 3) може стягуватися плата, яку користувач сплачує надавачу послуги. Але ця характеристика не завжди присутня, особливо для е-послуг, що надаються державою [9].

Дія Центри на відміну від ЦНАП надають не лише адміністративні та е-послуги, а й формують комплексні розв'язання нагальних проблем громадян, що можна вирішити в одному місці. Відвідувачі Дія Центрів мають змогу отримати: консультації щодо наявних онлайн послуг, для них створені місця для самообслуговування. Оремо передбачено функціонування супутніх послуг, таких як: банківські, юридичні, комунальні.

В Україні функціонує портал Дія (diia.gov.ua), де зібрано усі доступні державні послуги онлайн. Окрему групу послуг на порталі складають послуги для бізнесу, поділені на такі підгрупи: ліцензії та дозволи; земля, будівництво, нерухомість; медицина та фармацевтика; витяги та довідки; транспорт; створення бізнесу.

Державна політика стосовно функціонування платформи ДІА передбачає поєднання на одній платформі компонентів ЦНАП, а згодом і Дія.Центрів Особливо яскраво це відображається через проєкт «ДІА. Цифрова освіта», який впроваджувався через навчання цифрової грамотності. Відповідно до цього у частині ЦНАП наявні громадські приймальні чи громадські простори (наприклад, у рамках Програми «U-LEAD з Європою» їх облаштовано у 146 ЦНАП), часто поруч із ЦНАП розташовуються зали засідань органів місцевого самоврядування, які також можна використовувати для цих навчань.

Міжнародний досвід демонструє, що надання адміністративних послуг в е-формі потребує багатоаспектного підходу, оскільки важливими є не лише наявність і зручність розроблених онлайн-інструментів, а й готовність мешканців їх використовувати. Проблемою українського суспільства залишається відсутність необхідних навичок у громадян для користування цими послугами, з однієї сторони та нерівний доступ до інтернету по всій території України, з іншої. Неврахування цих факторів може спричинити низький відсоток користування громадянами е-послугами.

Важливо підкреслити, що працівники ЦНАП (Дія. Центрів) стають опорою для функціонування, навчання та допомоги громадянам у програмах, де можна отримати публічні послуги шляхом самообслуговування, та пропагують ширше використовувати новітні можливості.

Мережа Дія. Центрів активно розвивається навіть під час воєнного стану. Станом на початок 2024 року в Україні уже функціонує 66 Центрів Дії, що були сформовані на базі ЦНАП. З них за 2023 рік в Україні запрацювали 35 Дія. Центрів у 18 областях. Найбільше з них – у Тернопільській, Львівській, Волинській, Рівненській, Івано-Франківській. Для прикладу, у Вінницькій області створено 4 Дія. Центри у населених пунктах Чернівці, Теплик, Козятин та Жмеринка. За даними Міністерства цифрової трансформації України станом на 1 січня 2024 року було відкрито 4 Дія.Центри на Заході України у населених пунктах: Кострино, Більче-Золоте, Добросин, Кадубівці.

Висновки. Функціонування ЦНАП у системі е-врядування та створення на їх основі Дія. Центрів це свідчення трансформаційних змін українського суспільства. Цифровізація відбувається у всіх сферах суспільно-політичного життя та має позитивні відгуки як в середині держави

так і за її межами. Адже е-врядування, як один з компонентів цифровізації у публічному управлінні, свідчить про реалізацію комплексної мети щодо наближення послуг до громадян та розвитку цілісної системи взаємодії між секторами держави.

Бібліографічний список:

1. Закон України «Про адміністративні послуги». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Клименко І.В. Електронні послуги : навч. посіб. К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с. (14)
3. Офіційний сайт Європейської Комісії. URL: <https://bit.ly/3sp56Yx>
4. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>
6. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг. 2021. URL: <https://www.decentralization.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>
7. Соломко Ю.І. Стан впровадження електронних послуг: результати реалізації концепції розвитку системи електронних послуг в Україні. Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2018. Вип. 3 (62). С.102–109.
8. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>
9. Scupola, A. «E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy: Guest Editorial Preface» // Journal of Electronic Commerce in Organization, 2008, Vol. 6, №2. URL: https://www.researchgate.net/publication/294703798_Eservices_Definition_characteristics_and_taxonomy
10. U-LEAD з Європою. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/>

References:

1. Zakon Ukrayini «Pro administrativni poslugi». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
2. Klivenko I.V. Elektronni poslugi : navch. posib. K. : NADU pri Prezidentovi Ukraini, 2014. 100 s.
3. Ofitsiyniy sayt Evropeyskoji Komisiyi. URL: <https://bit.ly/3sp56Yx>
4. Pro shvalennya Kontseptsiyi rozvitku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini: Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayini vId 13.12.2010 r. № 2250-r. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Pro shvalennya Kontseptsiyni rozvitku sistemi elektronnih poslug v Ukrayini. Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayini vId 16.11.2016. № 918-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016>
6. Rol TsNAP (Tsentriv Diya) u vikoristanni e-poslug. 2021. URL: <https://www.decentralization.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>
7. Solomko Yu.I. Stan vprovadzheniya elektronnih poslug: rezultati realizatsiyi kontseptsiyi rozvitku sistemi elektronnih poslug v Ukrayini. Teoriya ta praktika derzhavnogo upravlinnya: zb. nauk. pr. H.: Vid-vo HarPI NADU «MagIstr», 2018. Vip. 3 (62). С.102–109.
8. Uryadoviy portal. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-kilkist-tochok-dostupu-do-administrativnih-poslug-nablizhayetsya-do-3000>
9. Scupola, A. «E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy: Guest Editorial Preface» // Journal of Electronic Commerce in Organization, 2008, Vol. 6, №2. URL: https://www.researchgate.net/publication/294703798_Eservices_Definition_characteristics_and_taxonomy
10. U-LEAD z Evropoyu. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/>

Okun'ovs'ka J. V. Functioning of tsnap and activity of centers in the e-government system

This article reveals the peculiarities of the functioning of the e-government system in the context of the state policy of Ukraine and demonstrates the genesis of the development of centers for the provision of administrative services in Diya. Centers. It is determined that digitization occurs in all spheres of social and political life and is intended to bring closer the interaction of government, community and business. Digital technologies are used in the system of public authority, and thanks to the introduction of electronic governance, there is a significant saving of public funds.

This article examines administrative service provision centers, their specifics, number, state and international support. It has been studied that the centers for the provision of administrative services are oriented not only to the provision of administrative services, but also under the influence of digitalization and electronic services, which became the basis for the transition to Action Centers.

During the research, attention was focused on the fact that Action Centers, unlike administrative service centers, provide not only administrative and e-services, but also form complex solutions to urgent problems of citizens, which can be solved in one place.

The regional aspect of Diya's spread is analyzed. Centers during 2022-early 2024. It was determined that Diya is the most active. Centers were opened in Ternopil, Lviv, Volyn, Rivne, and Ivano-Frankivsk regions.

The problems of Ukrainian society in the system of electronic governance are identified, namely, the lack of necessary skills among citizens to use electronic services and unequal access to the Internet throughout Ukraine.

Functioning of centers for the provision of administrative services in the e-government system and the creation of an Action based on them. Centers shows the transformational changes of Ukrainian society.

Keywords: *e-governance, administrative services, civil society, state policy, transformation*