

ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ: ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ПРИНЦИПІВ

У статті окреслено проблеми цифрової трансформації публічних послуг. Досліджено європейські тенденції та принципи цифровізації у сфері публічного сектора, які підтримує Європейське Співтовариство. Особливий акцент зосереджено на вимогах, які стосуються електронних публічних послуг, зокрема принципах прозорості та відкритості, можливості повторного використання інформації та даних, технологічної нейтральності, орієнтації на користувача, інклюзивності та доступності, безпеці та конфіденційності.

З'ясовано також, що прогалини правової політики та недосконалість нормативно-правового регулювання є наслідком відсутності стратегії розвитку цифрового уряду загалом та стратегії розвитку системи електронних публічних послуг. Зазначено, що цифрова трансформація – це надзвичайно складний, багатоаспектний процес, який зачіпає більшість сфер взаємодії публічної влади і громадян. Обґрунтовано необхідність втілення концептуальних підходів до формування правового регулювання цифрової трансформації у сфері публічних сервісів. Обґрунтовано необхідність розробки та ухвалення національної стратегії цифровізації публічної адміністрації, яка б враховувала сучасний стан розвитку цифрових технологій, відповідала принципам та тенденціям, які сформовані на рівні ЄС.

Ключові слова: цифрова трансформація, електронні публічні послуги.

Наталія Хлібороб,
доцентка кафедри
адміністративного
та фінансового права
Львівського
національного
університету
імені Івана Франка
orcid.org/0000-0001-5650-5030
Natalia.hliborob@lnu.edu.ua

1. Вступ

У 2020 році Урядом одним із ключових напрямів програми діяльності було задекларовано цифровізацію окремих сфер суспільного та політичного життя. Значною мірою цифрова трансформація є відповіддю на динамічний розвиток цифрових технологій, формування інформаційного суспільства, дедалі ширше охоплення сфер соціального та економічного життя інформаційними технологіями. Також цифрова трансформація стала надзвичайно актуальною у світлі викликів пандемії. В умовах глобальної цифровізації уряди теж змушені змінювати підходи та форми взаємодії із суспільством, щоб залишатися ефективними, діяльними та бути готовими реагувати на виклики сьогодення.

Так, у п. 2.1 Програми Уряду одним із пріоритетів діяльності вказано розвиток адміністративних послуг та їх цифровізацію. Зокрема, заплановано цифрову трансформацію пріоритетних галузей та сфер суспільного життя, забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних послуг без корупційних ризиків, забезпечення переведення найбільш популярних публічних послуг в електронну форму. Важливим визнано також підвищення обізнаності громадян про доступні публічні послуги, зокрема електронні (Програма Уряду, 2020).

У цьому напрямі уряд ухвалив чимало політичних рішень, зокрема щодо цифрової трансформації окремих публічних послуг. Однак цифрова трансформація – це глобальний процес, який зачіпає багато аспектів взаємодії публічної адміністрації із суспільством, а також життя громадян, тому потребує не тільки політичних рішень, а й правових гарантій для громадян та суспільства. Використання цифрових технологій, у тому числі у сфері діяльності публічної влади, окрім очевидних переваг, несе і певні ризики, зокрема: щодо надійності та безпечності технологічних рішень, захисту персональних даних, посилення захисту публічних реєстрів, подолання «цифрової нерівності».

В українській адміністративно-правовій доктрині проблематика електронних публічних послуг лише починає ставати предметом досліджень. Це зумовлено надзвичайною динамічністю цифрових технологій,

які значно випереджають наукові дослідження та правову політику. На наш погляд, цю проблематику варто розглядати крізь призму європейських тенденцій щодо застосування цифрових інновацій у сфері публічного сектора, адже вони розкривають найбільш актуальні напрями цифрової трансформації в цій сфері та значною мірою кристалізують дійсний стан та проблеми, які виникають на шляху втілення концепції запровадження цифрових публічних послуг.

Мета дослідження полягає у з'ясуванні європейських підходів, які застосовуються у сфері цифрової трансформації публічного сектора та їх значення для розвитку системи електронних публічних послуг, виокремлення проблемних аспектів правового забезпечення цифрової трансформації публічних послуг в Україні, а також формування на їх основі рекомендацій щодо вдосконалення правового забезпечення електронних публічних послуг.

Основними методами, які були використані під час проведеного дослідження, є загальнонаукові теоретичні: метод аналізу та синтезу, узагальнення та пояснення для глибшого розуміння цифрової трансформації публічних послуг та їхніх особливостей. Також використано спеціальні методи дослідження, зокрема, формально-логічний щодо дослідження правового забезпечення електронних публічних послуг та порівняльно-правовий, що дав змогу побачити спільні та відмінні риси в підходах до правового забезпечення цифровізації публічного сектора в ЄС та Україні.

Логіка проведеного дослідження полягала насамперед у виокремленні правових стандартів щодо запровадження електронних публічних послуг на рівні ЄС та визначенні їх впливу на правову політику та формування правового поля цифрової трансформації публічних сервісів в Європі. Надалі в порівняльно-правовому аспекті досліджено засади та підходи щодо формування правового поля цифрової трансформації публічних послуг в Україні, з'ясовано основні проблеми та перешкоди. За результатами проведеного дослідження надано рекомендації щодо необхідності формування належного правового забезпечення у сфері електронних публічних послуг, зокрема з акцентом на формуванні стратегічних цілей та концепції розвитку цієї сфери, та врахування європейських правових принципів електронних публічних сервісів.

2. Європейські принципи цифровізації публічних сервісів

Європейське співтовариство приділяє надзвичайно багато уваги розробці програм, концепцій, стратегій щодо розвитку цифрових публічних сервісів. Європа йде шляхом зміцнення свого цифрового суверенітету і встановлення власних стандартів, із чітким акцентом на даних, технологіях та інфраструктурі.

Цифрова трансформація та запровадження електронних публічних послуг визнається одним із ключових напрямів, адже є способом надавати швидші, дешевші та якісніші публічні послуги. Це також сприяє поширенню етичних практик у публічному секторі та зменшенню ризиків корупції. На початку 2021 року було ухвалено Документ Європейської Комісії «Цифровий компас 2030:

європейський шлях до цифрового десятиліття», який має на меті також і розвиток цифрових публічних послуг із застосуванням автоматизованої обробки даних, технологій штучного інтелекту та віртуальної реальності (2030 Digital Compass, 2021). У Рамковому документі Європейської комісії щодо інтероперабельності цифрових сервісів надано конкретні вказівки щодо налаштування сумісних цифрових публічних послуг, а також закріплено 12 принципів, якими треба керуватися політикам у прагненні до взаємодії та розбудови системи сумісних публічних послуг (European Interoperability Framework, 2017).

Зокрема, в цьому документі йдеться про такі принципи публічних послуг: відкритість; прозорість, можливість повторного використання, технологічна нейтральність і переносимість даних; орієнтація на користувача, інклюзивність та доступність, безпека та конфіденційність, адміністративне спрощення, збереження інформації, оцінка ефективності та ефективності.

Цими принципами окреслюються основні рекомендації, які мають використовуватися урядами європейських країн у процесі формування правової політики щодо електронних публічних послуг. Зокрема, принцип відкритості в цитованому документі Європейської комісії розглядається в трьох основних акцентах: по-перше, політика відкритих даних; по-друге, використання програмних технологій і продуктів із відкритим кодом; по-третє, розширення можливостей громадян і бізнесу брати участь у розробці нових послуг, робити внесок у покращення послуг та давати відгуки про якість публічних послуг. Тісно пов'язана із принципом відкритості правова вимога забезпечення прозорості, яка скеровує публічну політику до формування зрозумілих та чітких адміністративних процедур. Саме наявність адміністративних процедур створює можливості для громадян та бізнесу чітко розуміти адміністративні правила, процеси, дані, послуги та мотиви прийняття рішень публічною адміністрацією.

Багато уваги Європейська Комісія приділяє такому принципу, як можливість повторного використання. Цей принцип розглядається у двох аспектах. Перший аспект стосується використання публічної інформації, якою володіє публічна адміністрація, для покращення ефективності своєї роботи та спрощення взаємодії з громадянами та бізнесом. Зокрема, для надання публічних послуг не може вимагатися інформація, якою володіє публічна влада. Повторне використання такої інформації допустиме з урахуванням захисту персональних даних. Другий аспект – публічна адміністрація, вирішуючи наявну проблему, може використовувати ІТ-рішення, які вже довели свою ефективність в інших подібних ситуаціях, оцінюючи їх корисність чи релевантність цій проблемі. Для цього система публічної адміністрації має бути відкритою для обміну рішеннями, концепціями, структурами, специфікаціями, інструментами та компонентами з іншими. Зокрема, ефективним може бути повторне використання ІТ-рішень (наприклад, програмних компонентів, інтерфейсів прикладного програмування, стандартів), інформації та даних, що сприяє взаємодії та покращує якість, оскільки розширює оперативне використання, а також заощаджує гроші та час.

Ще один надзвичайно важливий принцип, який не можна оминати увагою, оскільки він є наріжним для формування незалежної та повноцінної системи електронних публічних сервісів, – технологічна нейтральність і переносимість даних. У документах Європейської Комісії йдеться про необхідність створити максимально незалежне технологічне середовище та мінімізувати залежності від однієї чи кількох технологій чи ІТ-продуктів. Публічна адміністрація має зосередитися на вирішенні функціональних проблем та забезпечити доступ до електронних публічних послуг, цифрових сервісів та даних незалежно від конкретних технологій чи продуктів.

Визначальною вимогою щодо формування системи публічних сервісів є принцип орієнтації на користувача. По-перше, публічна адміністрація має гарантувати альтернативні можливості отримання публічних послуг та багато-канальні способи надання цих послуг, тобто тут йдеться про поєднання електронних способів отримання публічних послуг та можливості особистого звернення. При цьому у процесі визначення того, які публічні послуги мають бути цифрованими, а які ні, мають враховуватися потреби користувачів цих послуг. Поєднання фізичних і цифрових каналів для доступу до публічних послуг є важливою складовою частиною правової політики сучасних європейських країн. По-друге, система електронних публічних послуг має формуватися так, як формується і система публічних послуг, – за принципом «єдиного вікна». Такий підхід дає змогу приховати внутрішню адміністративну складність процедур і полегшити доступ до публічних послуг онлайн. Перевага має надаватися формуванню єдиних вебресурсів для публічних електронних послуг. По-третє, наскільки це можливо, користувачі повинні мати змогу надавати дані лише один раз, а публічна адміністрація повинна мати змогу отримувати та передавати ці дані для обслуговування користувачів відповідно до правил захисту персональних даних. Користувачі мають надавати лише ту інформацію, яка є абсолютно необхідною для отримання згаданої публічної послуги.

Ключовою перевагою системи електронних публічних послуг є їх доступність та інклюзивність. На цьому наголошується в документах Європейської Комісії. Доступність та інклюзивність – це надання змоги кожному повною мірою скористатися перевагами, які відкривають цифрові технології для доступу до публічних послуг. Люди з обмеженими фізичними можливостями, люди похилого віку та інші вразливі групи громадян можуть користуватися електронними публічними послугами нарівні з іншими громадянами. Цей принцип правової політики у сфері електронних публічних послуг є надзвичайно важливим, адже дозволяє долати бар'єри особам з особливими потребами та гарантувати можливості їх залученості та реалізації прав.

3. Цифровізація публічних послуг: правове регулювання

В українському законодавстві закріплені принципи державної політики у сфері надання публічних (електронних публічних) послуг у Законі

України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Зокрема, такими принципами є: верховенство права; рівність перед законом; відкритість; прозорість; багаторазовість використання; технологічна нейтральність і портативність даних; орієнтованість на громадян; інклюзивність та доступність; безпечність та конфіденційність; підтримки прийняття рішень; адміністративне спрощення; збереження інформації; оцінювання ефективності та результативності (ЗУ «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», 2021).

Необхідно підкреслити, що йдеться не про принципи надання публічних (електронних публічних) послуг, а саме про принципи правової політики в цій сфері. Поряд зі звичними для української правової системи принципами, такими як верховенство права та рівність перед законом, закріплено чимало унікальних принципів, які не мають аналогів в іншому законодавстві. Це, зокрема, такі принципи, як багаторазовість використання, технологічна нейтральність і портативність даних, підтримки прийняття рішень. Але, попри це, законодавець не вважав за доцільне закріпити на рівні закону, принаймні, узагальнене тлумачення цих принципів. Як наслідок, ці принципи можуть так залишитись декларативними нормами.

На наше переконання, принципи, визначені цитованим законом, доцільно тлумачити в розрізі європейських підходів, про які йшлося вище. Саме вони дають змогу кристалізувати їх зміст та завдання у формуванні ефективної системи публічних електронних сервісів.

Також у контексті узагальненої оцінки Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» маємо зазначити, що поряд із позитивними моментами, такими як створення можливості використання електронних документів та запровадження принципу надання публічної (електронної публічної) послуги за замовчуванням, закон має дуже узагальнене правове регулювання. Тому для належної реалізації його правових положень необхідно ухвалити низку урядових актів. Його роль у правовому регулюванні системи електронних публічних послуг є фрагментарною, оскільки лише частково вирішує окремі точкові проблеми щодо забезпечення надання електронних публічних послуг. Наприклад, це змога в процесі отримання публічної послуги використовувати цифрові документи, якщо закон вимагає пред'явлення паперових.

Варто зазначити, що порівняно з підходами до цифровізації та розвитку цифрових послуг Європейського Співтовариства, заснованими на плануванні правової політики, формуванні стратегій на основі принципів, підготовці дорожніх карт та покрокових планів, досвід України в цьому напрямі суттєво відрізняється. Поряд з окремими успішними кроками Міністерства цифрової трансформації України залишається чимало проблем, зумовлених відсутністю системності та послідовності правової політики в цій сфері.

Ключовими перешкодами на шляху до цифрової трансформації публічних сервісів є застарілість законодавства, відсутність можливості гнучкого

правового регулювання сфери електронних публічних сервісів. Правова політика в цій сфері має, подібно до досвіду ЄС, визначати вектори та цілі, які мають бути досягнуті, а не конкретні засоби чи технологічні рішення.

У процесі розробки правової політики у сфері цифровізації варто брати до уваги, що технології розвиваються надзвичайно динамічно, тому будь-які рішення стосовно конкретних технологій, які закріплюються на нормативному рівні, дуже швидко потребуватимуть корегування. З огляду на це виправданим видається визначення на рівні законодавчих актів принципів, засад, стандарти, загальних вимог та правових гарантій сфери електронних публічних послуг. При цьому конкретні рішення мають бути зараховані до компетенції Уряду, який може більш оперативно реагувати на динаміку розвитку технологій та застосовувати інноваційні рішення на вимогу часу. Прикладом є ситуація, яку свого часу створила низка урядових рішень щодо функціонування вебпорталу електронних послуг. Попри те, що відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» вже існував Єдиний державний портал адміністративних послуг, уряд створив окремий вебпортал електронних послуг, оскільки перший технологічно не відповідав рівню цифрового розвитку і загалом не функціонував належним чином. Фактично протягом року існувало два вебпортали електронних публічних послуг. І тільки наприкінці 2020 року було ухвалено Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», положеннями якого внесено зміни та уніфіковано назви порталів, узгоджено з нормою Закону України «Про адміністративні послуги» та підзаконними нормативними актами назву та правовий статус Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія).

Це вкотре підкреслює, що часто технології значно випереджають правову політику. Тож, у сфері цифрової трансформації публічного сектора необхідно залишати певну гнучкість у правовому регулюванні, щоб в разі потреби залишалася можливість реагувати на зміни та легітимно застосовувати сучасніші, зручніші та новіші технології, дотримуючись при цьому стандартів, визначених у законодавстві. Правова політика та проєктування публічних послуг мають розвиватися разом із прогресом цифрових технологій. З огляду на це доцільно брати до уваги досвід ЄС у правовому регулюванні цифровізації. Так, на рівні Європейської Комісії формуються основні вектори та стратегії, цілі, принципи та стандарти, а держави-члени самостійно ухвалюють рішення в контексті конкретних правових та ІТ-рішень.

Цифровізація має ще одну надзвичайну перевагу – дає змогу спрощувати та оптимізувати адміністративні процедури надання публічних послуг. Отже, правова політика у сфері електронних публічних послуг має ґрунтуватися на принципі адміністративного спрощення, що може допомогти бізнесу та громадянам зменшити адміністративний тиск. Адміністративне спрощення дозволяє

усувати складні та обтяжливі стадії адміністративної процедури. Наприклад, необхідність отримувати погодження в кількох різних адміністративних органах, адже інформація може передаватися шляхом цифрової взаємодії.

Публічні послуги мають бути розроблені відповідно до потреб суспільства та бути адаптованим до різних користувачів, включаючи осіб з особливими потребами. Тут йдеться не про зміну форми взаємодії, наприклад, заміна паперових документів на цифрові, чи заміна «аналогових» публічних послуг та такі ж, але цифрові. Йдеться насамперед про зміну способів та підходів до розв'язання проблем, орієнтованих на потреби людини. І тут простір для удосконалення роботи публічного сектора, органів публічної адміністрації надзвичайно широкий. У приватному секторі такі принципи роботи мають назву клієнто орієнтовані і є основою будь-якої взаємодії з клієнтом. До таких методів належить, наприклад, метод дослідження шляху клієнта («customer journey map») – інструмента, який дає змогу оптимізувати бізнес-процеси і стати більш клієнто орієнтованим. Застосування цього підходу, наприклад, у сфері надання публічних послуг дає змогу побачити всю складність процедури та спростити її, залишивши необхідні стадії, зробити публічну послугу ефективною і зручною для людини.

Отже, є можливості детально вивчати і розуміти потреби громадян та відповідним чином налаштовувати, розробляти публічні послуги, що відповідають їхнім власним потребам.

4. Проблеми правового регулювання цифрової трансформації публічних послуг

На жаль, маємо констатувати, що українська цифровізація публічних послуг доволі далека від стандартів ЄС, про які детально йшлося вище. Оцифрування публічної послуги – не просто залучення в цю сферу цифрових технологій, а насамперед переосмислення «змісту» публічної послуги, з акцентом на цінності для людини, що має наслідком спрощення процедури, усунення бюрократичних перешкод.

На жаль, цей підхід неповною мірою вдається реалізувати в Україні. Низка бюрократичних процедур у сфері публічних послуг залишається на такому ж рівні правового регулювання. Так, прикладом є адміністративна послуга з реєстрації місця проживання. В Україні тривалий час існувала «дозвільна» модель «прописки», за якої людині необхідно приносити стопку документів, щоб довести органу своє право проживання у житлі та здійснити реєстрацію місця проживання. Натомість експерти пропонували запровадити декларативну модель «прописки» – таку, як у країнах Європи, без зайвої бюрократії і стосів документів (В. Тимошук «Прописка». Перемоги та проблеми, яких не бачить Мінцифри, 2021).

На жаль, цифровізація цієї послуги суттєво не змінила ідею та зміст послуги. По-перше, цифрова форма послуги доступна лише особам, що мають паспорт

громадянина України у формі ID-картки. Також «дозвільна форма» значною мірою зберігалася, тобто формально послуга може бути доступною в цифровому форматі, проте не відбувається очікуваної зміни підходів щодо проектування публічних послуг, спрощення процедури, відхід від «дозвільних» підходів у формуванні системи публічних сервісів. Залишається «стара» процедура, проте на новий «цифровий» лад.

З метою подолати розбіжності у правовому регулюванні надання електронної публічної послуги щодо реєстрації місця проживання був ухвалений Закон України «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні». Як випливає з тексту пояснювальної записки до проекту цього закону, він має на меті запровадження декларування та реєстрації місця проживання в електронній формі (визначення понять та різниці між ними, порядку здійснення (Пояснювальна записка до проекту ЗУ «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні», 2021). Однак очікуваної заміни підходів до правового регулювання надання цієї послуги фактично не відбулося. Законом запроваджено поряд із реєстрацією місця проживання також у визначених випадках декларування місця проживання. Запроваджений правовий інститут декларування місця проживання незначним чином відрізняється від інституту реєстрації місця проживання, що існував досі.

Щодо аспектів оцифрування цієї публічної послуги, то тут варто зазначити, що цитованим законом визначається можливість отримання послуг в електронній формі, зокрема, декларування місця проживання особи відбуватиметься шляхом подання декларації про місце проживання в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг із подальшим внесенням такої інформації до реєстру територіальної громади. Однак реєстрація місця проживання відбуватиметься за заявою про реєстрацію місця проживання (перебування), поданою особою в паперовій формі до реєстру територіальної громади інформації про місце проживання (перебування) особи. Системне положення норм цитованого закону дає змогу стверджувати, що фактично публічна послуга щодо реєстрації місця проживання залишається на попередньому рівні правового регулювання, тобто і надалі буде надаватися в паперовій формі. Не вдалося також виявити суттєві зміни або спрощення адміністративної процедури надання цієї послуги.

Європейські стандарти та тенденції цифрової трансформації також засвідчують доцільність формування цифрової екосистеми публічних послуг та сервісів із залученням суспільних інституцій та представників бізнесу. Однак у такому разі наголошується на необхідності прозорості та відкритості правової політики уряду щодо таких ініціатив. За цією тенденцією, на Порталі «Дія.Бізнес», який формується для надання зручних електронних публічних послуг для бізнесу, долучені окремі структури з приватного сектора. Зокрема, за електронною адресою <https://business.diia.gov.ua/services> вказані розміщені

сервіси електронного документообігу, юридичні консультації, сервіси захисту права власності чи подання звітності та багато іншого. При цьому вказані прямі посилання на ці сервіси, що ставить їх у вигідне становище на ринку послуг. Проте правила та критерії залучення цих приватних електронних сервісів на державний Портал є незрозумілими.

Вище зазначені прогалини правової політики та недосконалості нормативно-правового регулювання сфери електронних публічних послуг є наслідком відсутності стратегії розвитку цифрового уряду загалом та стратегії розвитку системи електронних публічних послуг.

Серед низки нормативно-правових актів, які мали на мету створити правові основи застосування цифрових технологій у сфері публічної влади, можна виокремити Концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні (Розпорядження Кабінету Міністрів України (2016) «Про затвердження Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»). Проте вона діяла на період до 2020 року та не враховувала позитивні зміни та сучасні тенденції розвитку цифрових технологій, які дають змогу розвивати цифровий уряд. Ухвалена Стратегія реформування державного управління на 2022–2025 роки в загальних рисах декларує забезпечення розвитку дієвої електронної інфраструктури для збільшення кількості адміністративних послуг, що надаються з використанням інформаційних технологій». Цей нормативно-правовий акт не містить жодного положення, яке б стосувалося втілення глобальних ініціатив щодо розвитку цифрового уряду (Розпорядження Кабінету Міністрів України (2021) «Деякі питання реформування державного управління України»).

Цифрова трансформація – це надзвичайно складний, багато аспектний процес, який зачіпає більшість сфер взаємодії публічної влади і громадян. Тому поряд із прагненням змін має бути чітке політичне бачення основних напрямів, пріоритетних сфер цифровізації, на основі яких мають розроблятися покрокові плани, дорожні карти, чіткі алгоритми цифрової трансформації публічного сектору. Особливу увагу варто приділити публічному обговоренню стратегії та планів цифрової трансформації, адже без підтримки всієї системи публічної адміністрації, громадського сектора, а насамперед без підтримки та зацікавлення з боку суспільства навряд чи можна досягти ефективності політики в цій сфері. Таким чином, один із важливих попередніх висновків дослідження є таким: публічна політика у сфері цифрової трансформації, а також конкретні рішення в цій сфері мають відбуватися прозоро з урахуванням позицій експертів, представників громадськості, суспільства, як результат відкритої публічної дискусії.

5. Висновки

З огляду на проведені дослідження, обґрунтовано необхідність втілення концептуальних підходів до формування правового регулювання цифрової трансформації у сфері публічних сервісів. Актуальними є розробка та ухвалення

національної стратегії цифровізації публічної адміністрації, яка б враховувала сучасний стан розвитку цифрових технологій, відповідала принципам та тенденціям, сформованим на рівні ЄС. Зокрема, така стратегія має містити:

1) правові положення щодо забезпечення прозорості, відкритості та інклюзивності процесів діяльності публічної адміністрації, формування ними та реалізації публічної політики, надання публічних послуг тощо;

2) оновлення правил про підзвітність та прозорість публічної адміністрації з урахуванням рівня розвитку цифрових технологій та технологічних підходів;

3) правове забезпечення подолання сучасних «цифрових розколів» та «цифрової нерівності» в суспільстві.

4) принципи формування системи електронних публічних послуг, зокрема відкритість та прозорість, технологічна нейтральність і переносимість даних; орієнтація на користувача, інклюзивність та доступність, безпека та конфіденційність, адміністративне спрощення, збереження інформації, оцінка ефективності;

5) регулювання правил залучення та участі зацікавлених сторін публічного, приватного та громадянського суспільства до формування політики та розробки електронних публічних послуг, зокрема, формулювання прозорих зрозумілих правил залучення неурядових організацій, бізнесу чи громадян до формування цифрової урядової екосистеми з метою надання та використання цифрових публічних послуг.

Таким чином, в умовах глобальної цифровізації, яка значною мірою спровокована пандемією, публічні сервіси мають трансформуватися не тільки за формою, а й за змістом. В основу формування системи електронних публічних послуг має бути покладено принципи прозорості та відкритості, можливість повторного використання інформації та даних, технологічну нейтральність, орієнтацію на користувача, інклюзивність та доступність, безпеку та конфіденційність. Одним із найважливіших аспектів у напрямі цифровізації публічних послуг має стати адміністративне спрощення.

Як наслідок, електронні публічні послуги – це не про технології, а, навпаки, про зміну підходів та методів роботи, зміну парадигми взаємодії публічної адміністрації із суспільством та людиною, остаточне утвердження концепції «людиноцентризму» в діяльності публічної влади.

Bibliography:

1. Програма діяльності Кабінету Міністрів, затверджена Постановою Кабінету Міністрів (2020). URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-t120620>

2. 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade: Document of European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology 09/03/2021. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:52021DC0118>

3. European Interoperability Framework – Implementation Strategy: Document of European Commission, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee

of Regions. Brussels, 23.3.2017 COM(2017) 134 final. URL: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0017.02/DOC_1&format=PDF

4. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» (2021). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

5. Тимошук В. (2021). «Прописка». Перемоги та проблеми, яких не бачить Мініцифри. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2021/05/10/7293002/>

6. Пояснювальна записка до проєкту ЗУ «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні» (2021). URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=5463&skl=10

7. Про затвердження Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України (2016). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

8. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України (2021). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text>

References:

1. Prohrama diialnosti Kabinetu Ministriv, zatverdzhena Postanovoio Kabinetu Ministriv [Program of activities of the Cabinet of Ministers, approved by the Resolution of the Cabinet of Ministers] (2020). URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-t120620> [in Ukrainian]

2. 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade: Document of European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology 09/03/2021. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:52021DC0118>

3. European Interoperability Framework – Implementation Strategy: : Document of European Commission, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions. Brussels, 23.3.2017 COM(2017) 134 final. URL: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:2c2f2554-0faf-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0017.02/DOC_1&format=PDF

4. Zakon Ukrainy «Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh» [Law of Ukraine “On peculiarities of providing public (electronic public) services”] (2021). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> [in Ukrainian]

5. Tymoshchuk V. (2021) “Propyska”. Peremohy ta problemy, yakyykh ne bachyt Mintsyfry [“Registration”. Victories and problems that the Ministry does not see]. URL: <https://www.pravda.com.ua/columns/2021/05/10/7293002/> [in Ukrainian]

6. Poiasniuvalna zapyska do proektu ZU «Pro nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh shchodo deklaruvannia ta reiestratsii mistsia prozhyvannia v Ukraini» [Explanatory note to the draft Law “On the provision of public (electronic public) services for the declaration and registration of residence in Ukraine”] (2021). URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=5463&skl=10 [in Ukrainian]

7. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy (2016). «Pro zatverdzhennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini». [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “On approval of the Concept of development of the electronic services system in Ukraine”]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> [in Ukrainian]

8. Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy (2021) “Deiaki pytannia reformuvannia derzhavnoho upravlinnia Ukrainy” [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine “Some issues of public administration reform in Ukraine”]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/831-2021-%D1%80#Text> [in Ukrainian]

DIGITIZATION OF PUBLIC SERVICES: LEGAL REGULATION IN THE CONTEXT OF EUROPEAN PRINCIPLES

Nataliia Hliborob,

*Associate Professor at the Department of Administrative
and Financial Law*

of Ivan Franko National University of Lviv

orcid.org/0000-0001-5650-5030

Natalia.hliborob@lnu.edu.ua

The article discusses the problems of digital transformation of public services. The article examines the European principles of digitalization in the public sector. The principles are analyzed: openness, transparency, technological neutrality and data portability, user-centricity, inclusion and accessibility, security and privacy, administrative simplification, preservation of information, assessment of effectiveness and efficiency.

Methods. *Method of analysis and synthesis, generalization and explanation for a deeper understanding of the digital transformation of public services and their features. Special research methods were also used, in particular, formal-logical research of legal support of digital public services and comparative-legal.*

Results. *The necessity of formation of legal regulation of digital transformation in the sphere of public services is substantiated. The development and adoption of a national strategy for digitalization of public administration is urgent. This strategy should take into account the current state of development of digital technologies, comply with the principles and trends that have developed at the EU level.*

Conclusions. *Electronic public services are a change in approaches and methods of work, a change in the paradigm of interaction between public administration and society. and man, the final approval of the concept of “human-centeredness” in the activities of public authority.*

Key words: E-government, Digital Government, digital public services, digital transformation.