

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра права та публічного управління

ДО ЗАХИСТУ ДОПУЩЕНА

Зав. кафедрою _____

к.ю.н., доц. Гулевська А.Ю.

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ОРГАНОМ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Виконав:

студент гр. ПУА-212м _____

В.К. Смірнов

Керівник:

к.е.н., доц. _____

М.В. Адаменко

Запоріжжя

2024

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра права та публічного управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою _____

к.ю.н., доц. Гулевська А.Ю.

«__» _____ 2023 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Студенту гр. ПУА – 212 м, спеціальності «Публічне управління та адміністрування»

Смірнову Владиславу Костянтиновичу

1. Тема: Удосконалення надання адміністративних послуг органом виконавчої влади

затверджена наказом по інституту № 02-30 від 20.10.2023 р.

2. Термін здачі студентом закінченої роботи: 13.01.2024 р.

3. Перелік питань, що підлягають розробці:

1. Визначити соціально-економічну сутність адміністративних послуг

2. Дослідити нормативно-правове забезпечення та специфічні риси надання електронних адміністративних послуг

3. Визначити особливості цифровізації як процесу та засобу надання послуг органами публічної влади

4. Проаналізувати організацію діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану в Україні

5. Дослідити діяльність відділів ДРАЦС в Україні
6. Запропонувати впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації надання послуг органами публічної влади
7. Надати пропозиції щодо удосконалення механізму надання електронних послуг органами публічної влади в Україні
8. Запропонувати заходи удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного

Дата видачі завдання: «04» вересня 2023 р.

Керівник магістерської роботи

(підпис)

М.В. Адаменко

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

(підпис)

І.В. Смірнова

(прізвище та ініціали)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Зав.кафедрою _____

КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК
підготовки магістерської дипломної роботи
студентом інституту ЗІЕІТ заочної форми навчання
гр. ПУА-212м П.І.Б. Смірновим Владиславом Костянтиновичем
на 2023-2024 навчальний рік

№ етапу	Зміст	Терміни виконання	Готовність по графіку %, підпис керівника	Підпис керівника про повну готовність етапу, дата
1.	Корегування теми кваліфікаційної магістерської роботи, збір практичного матеріалу за темою кваліфікаційної магістерської роботи	04.09.23-17.10.23		
2.	I атестація I розділ кваліфікаційної магістерської роботи	23.10.23-28.10.23		
3.	II атестація II розділ кваліфікаційної магістерської роботи	20.11.23-25.11.23		
4.	III атестація III розділ кваліфікаційної магістерської роботи, висновки та рекомендації, додатки, реферат, перевірка програмою «Антиплагіат»	18.12.23-23.12.23		
5.	Доопрацювання кваліфікаційної магістерської роботи, підготовка презентації, отримання відгуку керівника і рецензії	25.12.23-06.01.24		
6.	Попередній захист кваліфікаційної магістерської роботи	08.01.24-13.01.24		
7.	Подача кваліфікаційної магістерської роботи на кафедру	за 3 дні до захисту		
8.	Захист кваліфікаційної магістерської роботи	15.01.24-20.01.24		

Керівник _____ (П.І.Б.) “___” _____ 20__ р.

Студент _____ (П.І.Б.) “___” _____ 20__ р.

Примітка: Графік складається у трьох примірниках: для студента, керівника, завідувача кафедри

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота: 94 с., 15 таблиць, 11 рисунків, 48 джерел літератури

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є аналіз теоретичних аспектів та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення надання публічних послуг за рахунок активного впровадження процесу цифровізації у діяльність органу публічної влади.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації надання адміністративних послуг Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг).

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти управління процесом цифровізації надання публічних послуг.

Новизна роботи полягає у формуванні рекомендацій щодо удосконалення механізму цифровізації надання публічних послуг.

В роботі запропоновано шляхи та заходи удосконалення процесу цифровізації електронних адміністративних послуг, зокрема Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг).

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ
ТЕХНОЛОГІЇ, ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ,
ЦИФРОВІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ	7
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	10
1.1. Соціально-економічна сутність адміністративних послуг	10
1.2. Нормативно-правове забезпечення та специфічні риси надання електронних адміністративних послуг	15
1.3. Особливості цифровізації як процесу та засобу надання послуг органами публічної влади	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КРИВОРІЗЬКОГО ВІДДІЛУ ДРАЦС ПІВДЕННО-СХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М.КРИВИЙ РІГ).....	29
2.1. Аналіз організації діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану в Україні.....	29
2.2. Загальний аналіз діяльності відділів ДРАЦС в Україні.....	34
2.3. Аналіз результативності надання послуг Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)	45
РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ КРИВОРІЗЬКИМ ВІДДІЛОМ ДРАЦС УДР ПІВДЕННО-СХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. КРИВИЙ РІГ) НА ЗАСАДАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	51
3.1. Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації надання послуг органами публічної влади	51
3.2. Пропозиції щодо удосконалення механізму надання електронних послуг органами публічної влади в Україні	57
3.3. Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг) .	67
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	85
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	90

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ
ТА ТЕРМІНІВ

Слово / словосполучення	Скорочення	Умови використання
А		
абсолютний, абсолютне	абс.	при цифрах
В		
відносний, відносно	відн.	при цифрах
виробництво	вир-во	при цифрах
Г		
гривня, гривень	грн.	при цифрах
К		
копійка	коп.	при цифрах
М		
місто	м.	по тексту
Р		
розділ	розд.	при цифрах та у примітках
район	р-н	по тексту
редакція, редактор	ред.	по тексту
рис.	рис.	по тексту
С		
сторінка	стор.	при цифрах и у примітках
Т		
таблиця	табл.	по тексту
тисяч гривень	тис. грн.	при цифрах и у примітках

ВСТУП

Поняття «публічні послуги», що охоплює поняття «державні послуги» та «муніципальні послуги», тісно пов'язане з поняттям публічної влади, має безпосереднє відношення до цілей, завдань, форм і результатів діяльності органів державного та муніципального управління. Існування публічної влади у сприйнятті особистості та суспільства виправдано остільки, оскільки така належним чином реалізує свої функції та забезпечує надання публічних послуг суспільству, сім'ї, особистості, організаціям тощо. Саме тому поняття громадських послуг є одним із центральних понять у загальній теорії громадського управління.

Надання громадських послуг громадської влади має велике державне та соціальне значення. Державні послуги, пов'язані з видачею документів та зміною в них записів, мають юридичне значення для статусу людини (статусу особистості, професійного статусу та ін.). Гарантовані державою медичні послуги (поряд із медичною допомогою) є засобом об'єктивації конституційних гарантій охорони здоров'я громадян. Громадські послуги, пов'язані із забезпеченням населення водою, електрикою, газом, із забезпеченням вивезення та переробки сміття тощо відіграють важливу роль в економічному та соціальному розвитку, а якісне їх надання є необхідною умовою належного функціонування населеного пункту, території.

Результатом стрімкого розвитку інформаційно-комунікативних технологій, програмного забезпечення та IT-інфраструктури стала цифрова трансформація соціальної сфери, що активізувало процес реформування адміністративних послуг, акцентуючи при цьому увагу на електронній формі їх надання. Саме тому цифровізація адміністративних послуг постала сьогодні першочерговим завданням в процесі модернізації підходів до державного управління та місцевого самоврядування, яке спрямоване, в першу чергу, на створення ефективної системи взаємодії громадян, бізнесу та

публічних інституцій.

Багато праць сучасних вітчизняних науковців присвячено дослідженню питання цифровізації суспільних відносин. Це зокрема праці Дубини В., Любохинець Л., Руденка М., Сидоренка С., Якушко І. Серед зарубіжних вчених питання цифрової трансформації досліджували Хаммер М., Чамбі Д., Берман С., Мазон Д., Боуе Ц.

Крім того, варто зазначити науковців, в чийх працях детально розкрито питання саме цифровізації адміністративних послуг. Це такі науковці, як: Ковалів М., Краковська А., Петренко Н., Туровець Ю.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є аналіз теоретичних аспектів та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення надання публічних послуг за рахунок активного впровадження процесу цифровізації у діяльність органу публічної влади.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації надання адміністративних послуг Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг).

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти управління процесом цифровізації надання публічних послуг.

Теоретичною та методологічною основою кваліфікаційної магістерської роботи є сукупність наукових методів дослідження, зокрема: метод систематизації та порівняння, метод емпіричного та теоретичного дослідження, метод системного аналізу.

Інформаційною базою дослідження є бухгалтерська, статистична звітність та первинна документація діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг), а також праці вітчизняних та зарубіжних вчених та нормативно-правові акти України.

Новизна роботи полягає у формуванні рекомендацій щодо удосконалення механізму цифровізації надання публічних послуг.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНОМ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

1.1. Соціально-економічна сутність адміністративних послуг

Надання доступних та якісних адміністративних послуг населенню сьогодні є важливим завданням для органів державної влади та місцевого самоврядування. Саме тому багато науковців, громадських діячів та політиків зосередили свою увагу на питанні реформування та оцифрування системи надання адміністративних послуг.

Перш за все, необхідно з'ясувати сутність понять, які є центральними елементами цього дослідження, а саме "публічні послуги" та "адміністративні послуги" (табл. 1.1).

Поняття "послуга" як наукова категорія вперше з'явилося в працях дослідників на початку 19 століття. Сьогодні термін "послуга" трактується в науковій літературі досить неоднозначно, але всі дослідники сходяться на думці, що послуга - це певна діяльність, спрямована на задоволення потреб людини шляхом надання їй певних благ. Можна зустріти такі визначення послуги: поведінка, дія, вид діяльності, корисний ефект, вид роботи, особливий вид продукції, результат взаємодії споживача і виконавця, предмет купівлі-продажу у вигляді поведінки, прибуток або задоволення, будь-яка подія або вигода, форма реалізації владних повноважень.

У науковому середовищі поширеною є думка, що адміністративні послуги є частиною публічних послуг. Останні є послугами, що надаються органами публічної влади та під їхню відповідальність.

Щодо тлумачення категорії "адміністративні послуги" слід зазначити, що, незважаючи на різноманітність наукових дискусій, наразі не існує єдиного комплексного визначення таких послуг. Наукові підходи до вивчення цієї категорії і, відповідно, саме визначення відрізняються.

Таблиця 1.1

Сутність наукових категорій «адміністративна послуга» та «публічна послуга»

Автор, джерело	Дефініції наукових категорій
Наукова категорія «публічна послуга»	
Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [6]	юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення
Г. Писаренко [27]	усі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів
В. Тимошук [40]	усі послуги, які надаються публічним сектором та за надання яких відповідальність несе публічна влада
Наукова категорія «адміністративна послуга»	
Закон України «Про адміністративні послуги» [5]	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
М. Ославський [25]	публічні послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади та іншими суб'єктами, і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень
К. Афанасьєв [1]	публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади й іншими уповноваженими суб'єктами, і надання котрих зв'язане з реалізацією владних повноважень
К. Ніколаєнко [22]	послуги, котрі надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, за рахунок коштів місцевого і державного бюджету та мають специфічні ознаки

Термін "адміністративні послуги" увійшов у науковий обіг лише з початком адміністративної реформи в Україні. Тоді ця категорія ототожнювалася з адміністративними послугами. Однак у ході багатьох досліджень науковці почали розглядати адміністративні послуги як частину державних та муніципальних послуг. Саме науковець І. Коліушко виділив в основі адміністративних послуг два елементи: державні послуги, що надаються органами державної влади, та муніципальні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування. І. Коліушко вважав більш доцільним використання терміну "адміністративна послуга", зважаючи на те, що результати надання адміністративних послуг завжди мають форму "індивідуальних адміністративних актів". Під адміністративними послугами дослідник розуміє

"передбачену законом адміністративну діяльність уповноважених суб'єктів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), яка здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів [10, с.117]".

Закон України "Про адміністративні послуги" надає не лише формальне визначення адміністративних послуг, а й правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері їх надання. Так, згідно з вищезазначеним законодавчим актом, адміністративна послуга - це "результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи з метою набуття, зміни чи припинення прав фізичної або юридичної особи та/або виконання обов'язків такої особи відповідно до закону"[5]. [5]. Цей законодавчий акт також визначає суб'єктів надання адміністративних послуг. А саме: адміністративні органи, інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їхні посадові особи, Державний реєстр та Державний реєстр, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Крім того, відповідно до Закону України [5], суб'єктом звернення за отриманням адміністративної послуги є будь-яка фізична або юридична особа.

Тимчасовий порядок надання адміністративних послуг, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737 "Про заходи щодо упорядкування надання адміністративних послуг", дає таке визначення: "Адміністративна послуга - це адміністративний акт за заявою фізичних або юридичних осіб, спрямований на реалізацію та захист їхніх прав і законних інтересів та/або виконання особою встановлених законом обов'язків (наприклад, отримання дозволів (ліцензій), свідоцтв, посвідчень, довідок та інших документів, реєстрація тощо), і є послугою, що надається в результаті здійснення владних повноважень суб'єктом владних повноважень відповідно до нормативно-правових актів". [28].

Цей тимчасовий порядок також містить перелік адміністративних послуг.

Так, до останніх віднесено

- Видача ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного характеру, свідоцтв, актів, довідок

- Реєстрація (реєстрація фактів, осіб, прав та об'єктів, у тому числі легалізація, посвідчення та засвідчення особи, а також актів (документів));

- Інші дії, що надають або підтверджують певний правовий статус та/або факти заінтересованим фізичним і юридичним особам та об'єктам, що перебувають у їх власності, володінні чи користуванні, незалежно від найменування.

Слід зазначити, що не всі послуги, які надаються адміністративними органами, установами чи організаціями, є адміністративними послугами. До адміністративних послуг не належать адміністративні заходи (такі як перевірки, ревізії, інспекції), освітні, медичні та господарські послуги [28].

К. Афанасьєв вважає, що адміністративні послуги - це публічні (тобто державні та муніципальні) послуги, що надаються виконавчими органами місцевого самоврядування, адміністративними органами та іншими уповноваженими органами, надання яких пов'язане зі здійсненням владних повноважень [1].

У власному дослідженні Є. Дембський підтримує думку своїх наукових колег і розглядає адміністративні послуги як "дії органів (посадових осіб), що забезпечують юридичне оформлення відповідних повноважень суб'єкта звернення з метою набуття, зміни або припинення прав та обов'язків з метою задоволення його моральних, матеріальних чи особистих потреб". Акт розглядається як "дія, що вчиняється" [2].

Цікавою є наукова позиція В. Тимощука [40], який розглядає адміністративні послуги у двох аспектах. По-перше, адміністративні послуги - це публічно-владна діяльність адміністративних органів, спрямована на забезпечення (легітимізацію) умов реалізації прав фізичних або юридичних осіб, яка здійснюється за заявою таких осіб. З іншого боку, цей науковець розглядає адміністративну послугу як результат публічно-владної діяльності

адміністративного органу, спрямованої на закріплення (легалізацію) умов здійснення суб'єктивних прав юридичної або фізичної особи, і така діяльність здійснюється за заявою такої особи [40].

Таким чином, відмінною рисою всього наукового доробку з дослідження природи адміністративних послуг є те, що надання адміністративних послуг пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Серед інших ознак, притаманних адміністративним послугам, можна виділити наступні [17]:

- Адміністративні послуги надаються лише за зверненням фізичної або юридичної особи. Це означає, що реалізація такої послуги компетентним органом або особою може відбуватися лише за наявності відповідної ініціативи з боку отримувача послуги;

- Заява (запит на отримання адміністративної послуги) призводить до певних наслідків, спрямованих на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків особи. Як правило, таким результатом є певний адміністративний акт або адміністративний договір;

- Адміністративні послуги надаються через спеціально утворені адміністративні органи, які здійснюють вищезазначені повноваження;

- Адміністративні послуги надаються виключно в межах правового поля. Іншими словами, процес надання та отримання адміністративних послуг чітко регламентований українським законодавством.

Важливо зазначити, що державна політика у сфері надання адміністративних послуг ґрунтується на таких принципах [5]

- Верховенство права, включаючи законність та правову визначеність
- стабільність
- рівність перед законом
- відкритість та прозорість
- Ефективність та своєчасність
- Доступність інформації про надання адміністративних послуг
- Захист персональних даних

- Розумна мінімізація документів та процедур, необхідних для отримання адміністративних послуг

- Неупередженість та справедливість

- Зручність для суб'єкта звернення

Таким чином, принципи надання адміністративних послуг забезпечують відкритість та прозорість діяльності органів публічної влади, уповноважених надавати адміністративні послуги, а також доступність адміністративних послуг та зручність для споживачів адміністративних послуг при їх отриманні.

Таким чином, подальша реформа системи надання адміністративних послуг та їхня діджиталізація має сприяти покращенню загальної системи надання публічних послуг. Однак важливо продовжувати дослідження у цій сфері, особливо в частині нормативно-правового забезпечення надання адміністративних послуг в електронній формі.

1.2. Нормативно-правове забезпечення та специфічні риси надання електронних адміністративних послуг

Впровадження цифрових технологій в адміністративні системи є безпосереднім процесом електронного урядування. Адже оцифрування адміністративних послуг гарантує доступність, підвищення якості та зручності для заявників і надавачів послуг. Крім того, оцифрування адміністративних послуг значно спрощує процедури взаємодії громадян та організацій з органами влади, які їх надають, знижує ризики корупції та сприяє підвищенню ефективності бюджетних витрат. Оцифрування підвищує ефективність роботи адміністративних органів і в поєднанні з різними видами автоматичного та візуального контролю гарантує високу надійність безпомилкової обробки документів [32]. З метою досягнення цих переваг на законодавчому рівні було розроблено концепцію розвитку системи електронних послуг в Україні. Згідно з цією концепцією, "електронні послуги - це адміністративні та інші державні послуги, що надаються в електронній формі за допомогою інформаційних,

телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем суб'єкту звернення" [12].

Загалом, під електронними адміністративними послугами, які є складовою публічних послуг, розуміють послуги, що надаються в електронній формі через мережу Інтернет з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних засобів. Їх прийнято називати "електронними послугами".

Закон України "Про особливості надання публічних (е-публічних) послуг" визначає, що "електронні публічні послуги - послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, що належать до сфери їх управління, у тому числі адміністративні послуги (у тому числі в автоматичному режимі)" [6]. [6].

Закон України "Про електронні довірчі послуги" дає більш стисле, але дуже чітке визначення категорії "електронні послуги": "Електронні послуги - будь-які послуги, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних систем" [7].

В епоху стрімкого розвитку інформаційних технологій важливість електронних публічних послуг, особливо електронних адміністративних послуг, лише зростає, і зрозуміло, що зростає кількість наукових досліджень з цього питання. Як наслідок, існує багато визначень е-публічних послуг та їх видів (табл. 1.2), у тому числі й тих, що закріплені в законодавстві. Проте всі вони визначають е-послуги як послуги, що надаються з використанням інформаційно-комунікаційних систем.

Відповідно до проекту Адміністративно-процедурного кодексу України, запропонованого Міністерством юстиції України, адміністративні послуги - це "передбачені нормативно-правовими актами владні дії суб'єктів владних повноважень, що здійснюються за заявами фізичних або юридичних осіб з метою юридичного оформлення умов реалізації фізичними особами прав і свобод, прав і законних інтересів юридичних осіб, а також результатів їх діяльності (видача дозволів, ліцензій, свідоцтв, сертифікатів, посвідчень,

реєстрацій та інших актів)" [31].

Таблиця 1.2

Класифікація електронних публічних послуг

Класифікація електронних публічних послуг	
Класифікаційна ознака	Види електронних послуг
За видами електронного подання	<ul style="list-style-type: none"> - інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги); - одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувача отримати електронну форму документа); - двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію); - проведення транзакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка)
За сферою діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - послуги інформаційного характеру; - послуги консультативного характеру; - послуги з підготовки політичних рішень або законів; - послуги із взаємодії між установами та організаціями; - послуги з надання допомоги та сприяння; - послуги обслуговування державного замовлення; - послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств.
За суб'єктом надання електронних послуг	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що надаються центральними органами виконавчої влади та їх підприємствами; - послуги, що надаються місцевими органами державної влади; - послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями;
За споживачами	<ul style="list-style-type: none"> - B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес); - B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин); - G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес); - G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин); - G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд); - C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин).
За місцем отримання електронної послуги	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, що надає державний орган; - послуги «єдиного вікна»; - послуги, що надаються через портали органів влади.
З точки зору залучення в електронний сервіс послуги	<ul style="list-style-type: none"> - повністю автоматизовані; - частково автоматизовані.
За результатом	<ul style="list-style-type: none"> - послуги, які передбачають оформлення адміністративного акту; - послуги, які не передбачають оформлення адміністративного акту.

Стаття 17 Закону України "Про адміністративні послуги" передбачає, що "надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єкта звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет регулюється офіційним джерелом інформації про надання

адміністративних послуг в Україні - Єдиним державним веб-порталом електронних послуг (далі - "Дія-портал")[5] та інтегрованими з ним інформаційними системами органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2020 року № 1137 "Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг", з 1 січня 2021 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг, також відомий як "Портал Дія", повинен також виконуватиме функції Державного порталу [29]. Отже, основним завданням порталу "Дія" є надання електронних державних послуг, зокрема інтегрованих електронних державних послуг, що в автоматизованому режимі забезпечують отримання та використання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів та інших інформаційно-комунікаційних систем у разі потреби.

Наразі на порталі Дія надається низка послуг, серед яких державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, реєстрація статусу безробітного, подання заяви на отримання допомоги для розвитку самозайнятості, подання заяви на отримання державного іпотечного кредитування, замовлення та отримання довідки про доходи, отримання інформації про майно, земельні ділянки, транспортні засоби та про виборців, підписання документів з використанням електронного цифрового підпису та багато інших послуг.

Крім того, слід відзначити актуальність мобільного додатку порталу Дія, який вже містить значну кількість цифрових документів, які можна подати зі смартфона через цей додаток. Наприклад, наразі через мобільний додаток Дія можна подати такі документи, як посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, відомості про поліс автоцивілки, закордонний паспорт, паспорт громадянина України у формі картки, картка платника податків, довідка ВПО, посвідка на постійне проживання, внутрішній COVID-сертифікат, свідоцтво про народження дитини, студентський квиток. . Також

можлива оплата штрафів за порушення правил дорожнього руху та сплата боргів за виконавчими провадженнями. Крім того, додаток дозволяє користувачам обмінюватися копіями цифрових документів та перевіряти автентичність чужих цифрових документів; мобільний додаток Dіa надає доступ до інформації, що міститься в державному реєстрі [33, с. 27].

Ще одним елементом оцифрування адміністративних послуг є веб-портал державних органів, інтегрований з порталом Dіa. Наприклад, портал надає доступ до послуг, що надаються Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерством юстиції, Державною архітектурно-будівельною інспекцією, Державною службою України з питань геодезії, картографії та кадастру та іншими центральними органами виконавчої влади. Веб-портал Міністерства юстиції України пропонує найбільшу кількість електронних адміністративних послуг порівняно з іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Наприклад, доступ до документів з Державного реєстру Міністерства юстиції України в онлайн-режимі, акти реєстрації в Державному реєстрі України в електронній формі, пошук відомостей у Державному реєстрі України, користування системою електронної звітності осіб, які провадять професійну діяльність, участь в електронних торгах арештованим майном перелічені.

Наприклад, через веб-портал "Звернення у сфері Державного реєстру актів цивільного стану громадян", який доступний для всіх користувачів мережі Інтернет, можна подавати заяви та звернення, а також отримувати онлайн-консультації з питань Державного реєстру актів цивільного стану громадян. Серед них - заяви про реєстрацію шлюбу, розірвання шлюбу, реєстрацію зміни імені, внесення виправлень, поновлення та анулювання актових записів цивільного стану, повторну видачу актових записів цивільного стану та витягів з них, а також заяви про видачу свідоцтв.

Крім того, функціонал веб-порталу дозволяє громадянам записатися на прийом до відділу державної реєстрації актів цивільного стану на зручну дату та час для отримання консультацій працівників з вищезазначених питань, а

також для реєстрації народження та смерті.

Варто також зазначити, що на сьогодні електронні послуги також доступні на веб-сайтах окремих органів місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги в електронній формі в межах своїх повноважень. Однак, для створення більш ефективної взаємодії між громадянами, бізнесом та органами місцевого самоврядування ступінь успішності впровадження електронних адміністративних послуг залежить від ефективності інформаційного обміну між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, інтеграції інформаційних систем та систем електронного документообігу, модернізації інформаційної інфраструктури та, звісно, від того, наскільки ефективним буде процес надання адміністративних послуг в електронній формі, а також від того, наскільки ефективним буде процес їх надання. Важливо розуміти, що це залежить від широкого сприйняття громадянами та організаціями можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі.

1.3. Особливості цифровізації як процесу та засобу надання послуг органами публічної влади

Сучасне цифрове суспільство характеризується інтенсивним використанням інформаційних технологій у всіх сферах життєдіяльності людини, а також стрімким переходом суспільних відносин з реального світу у віртуальний. Зважаючи на світові тенденції щодо розвитку інформаційно-комунікативних технологій, очевидним стає той факт, що цифровізація є сьогодні неспинним та незворотнім процесом. Це, в свою чергу, пояснює значний інтерес сучасних науковців до дослідження питання цифровізації та її впливу на кожен аспект життя та діяльності людини. Хоча, варто зауважити, що дискусії навколо питання цифровізації вже тривають не одне десятиліття. Попри це, на сьогоднішній день немає єдиного чіткого трактування даного поняття. Цифровізацію здебільшого розглядають як процес широкого

впровадження та застосування інформаційно- комунікативних технологій в усіх сферах суспільного життя, і як результат таких змін - перехід на якісно новий рівень суспільних відносин. В табл. 1.3 представлено найбільш поширені визначення цифровізації.

Таблиця 1.3

Трактування поняття «цифровізація»

Автор, Джерело	Трактування поняття «цифровізація»
Руденко М.В. [35, с. 4-5]	це засіб одержання очікуваного результату, який відповідає вимогам та потребам суспільства і влаштовує виробників та власників бізнесу щодо можливостей отримання високих прибутків
Руденко М.В. [34, с. 63]	це процес еволюції економічних, соціальних, виробничих, техніко-технологічних, організаційних, управлінських, та інших відносин всередині суспільства, зміна їх суб'єктивно-об'єктивної орієнтованості, яка викликана розвитком інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій
Маркевич К. [15]	це одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами
Фішук В. [41]	це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо. Це перехід біологічних та фізичних систем у кібербіологічні та кіберфізичні (об'єднання фізичних та обчислювальних компонентів). Перехід діяльності з реального світу у світ віртуальний (онлайн)
Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр.[12]	це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними, що фактично уможливорює інтегральну взаємодію віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір
Сидоренко С.В.[38, с. 34]	це розробка, впровадження та розповсюдження новітніх цифрових технологій у всіх сферах буття сучасної людини в умовах глобалізації

Характерною рисою цифровізації є перехід усього інформаційного контенту з фізичного, аналогового та статичного до цифрового, стаючи при цьому мобільним та персональним. Крім того, особливістю є те, що кожен індивід може самостійно контролювати та створювати свій цифровий контент, а також формувати власну траєкторію інформаційної діяльності, застосовуючи цифрові технології.

Вважається, що цифрові технології мають здатність позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість та якість економічної, громадської та особистої діяльності [12]. Саме через це, як зазначається в Концепції Розвитку Цифрової економіки та суспільства України на 2018-2021 роки, цифровізація є визнаним механізмом економічного зростання [12].

Основною метою цифровізації є сьогодні досягнення цифрової трансформації існуючих та створення нових галузей економіки, а також трансформація сфер життєдіяльності людини у нові більш ефективні та сучасні [12].

Саме термін «цифрова трансформація» активно вживається поряд з терміном «цифровізація». Дані поняття є подібними між собою, однак не є тотожними. Оскільки, цифровізація є процесом впровадження та активного застосування новітніх цифрових технологій, а цифрова трансформація характеризується як процес зміни певної системи, саме шляхом інтеграції в її основу зазначених технологій. В табл. 1.4 представлено більше трактувань поняття «цифрова трансформація».

Очевидно, що на сьогоднішній день існує чимала кількість дефініцій понять «цифровізація» та «цифрова трансформація». Кожен науковий підхід аналізує дані поняття з огляду на ту чи іншу конкретну сферу, зосереджуючи при цьому увагу на різних аспектах цифрового перетворення.

На сьогоднішній день процес цифровізації охопив без виключення усі сфери суспільного життя. Однак, не дивлячись, в якій сфері здійснюється дослідження даного процесу, можна сказати, що принципи цифровізації (рис.1.1) є загальними та універсальними для всіх сфер. Відповідно до Концепції Розвитку Цифрової економіки та суспільства України [12], принципи цифровізації є визначальним для створення, реалізації та користування перевагами, що надають цифрові технології.

Перший принцип - рівний доступ громадян до послуг, інформації та знань, що надаються на основі інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. Даний принцип вказує на те, що головним завданням цифровізації

є створення відповідної цифрової інфраструктури, яка дасть усім громадянам вільний доступ до глобального інформаційного середовища та необхідних цифрових послуг.

Таблиця 1.4

Трактування поняття «цифрова трансформація»

Автор, Джерело	Трактування поняття «цифрова трансформація»
Нікітін Ю.С.[21]	це процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства.
Марченко В.Б.[16, с. 280]	політика і процес впливу держави на суспільство загалом, його інституції, апарат самої держави, економіку і бізнес із метою впровадження цифрових інформаційно комунікаційних технологій в їх життєдіяльність
Новак І.М. [23, с. 218]	зміна культури та мислення організації при переході від традиційних процесів до цифрових технологій у внутрішній, орієнтований на персонал (employee-facing), і зовнішній, орієнтований на клієнта (customer-facing), функціях компанії, та дозволяє адаптувати організацію до швидкого розвитку технологій.
Інтернет-джерело [48]	це процес використання цифрових технологій для створення нових або зміни існуючих бізнес-процесів, культури і досвіду клієнтів відповідно до нових вимог бізнесу і ринку. Це переосмислення бізнесу в цифрову епоху - цифрова трансформація.
Інтернет-джерело [42]	це зміни, пов'язані із застосуванням цифрових технологій і інтеграція в усі аспекти людського життя і суспільства. Це перехід від фізичного до цифрового
Інтернет-джерело [43]	це глибока трансформація ділової та організаційної діяльності, процесів, компетенцій та моделей для повного використання змін та можливостей поєднання цифрових технологій та їх прискорення впливу на все суспільство стратегічним порядком із урахуванням теперішніх та майбутніх змін.
Інтернет-джерело [44]	це процес переходу до нових способів роботи і мислення з використанням цифрових, соціальних, мобільних і нових технологій та включає зміну мислення керівництва, заохочення інновацій і нових бізнес-моделей, оцифровку активів і ширше використання технологій для поліпшення досвіду співробітників, клієнтів, постачальників, партнерів і зацікавлених сторін.
Інтернет-джерело [46]	це цілеспрямована і тривала цифрова еволюція компанії, бізнес- моделі, процесу ідеї чи методології, як стратегічно, так і тактично.

Відповідно до наступного принципу, цифровізація спрямована на створення переваг у різноманітних сферах повсякденного життя. Цей принцип передбачає підвищення якості надання послуг з охорони здоров'я та отримання освіти, створення нових робочих місць, розвитку підприємництва, сільського господарства, транспорту, захисту навколишнього природного середовища і керування природними ресурсами, підвищення культури, сприяння подоланню бідності, запобігання катастрофам, гарантування громадської безпеки тощо [12].

Цифровізація здійснюється через механізм економічного зростання шляхом

підвищення ефективності, продуктивності та конкурентоздатності від використання цифрових технологій. Даний принцип передбачає першочергову цифровізацію галузей економіки, їх перехід на якісно новий рівень організації.

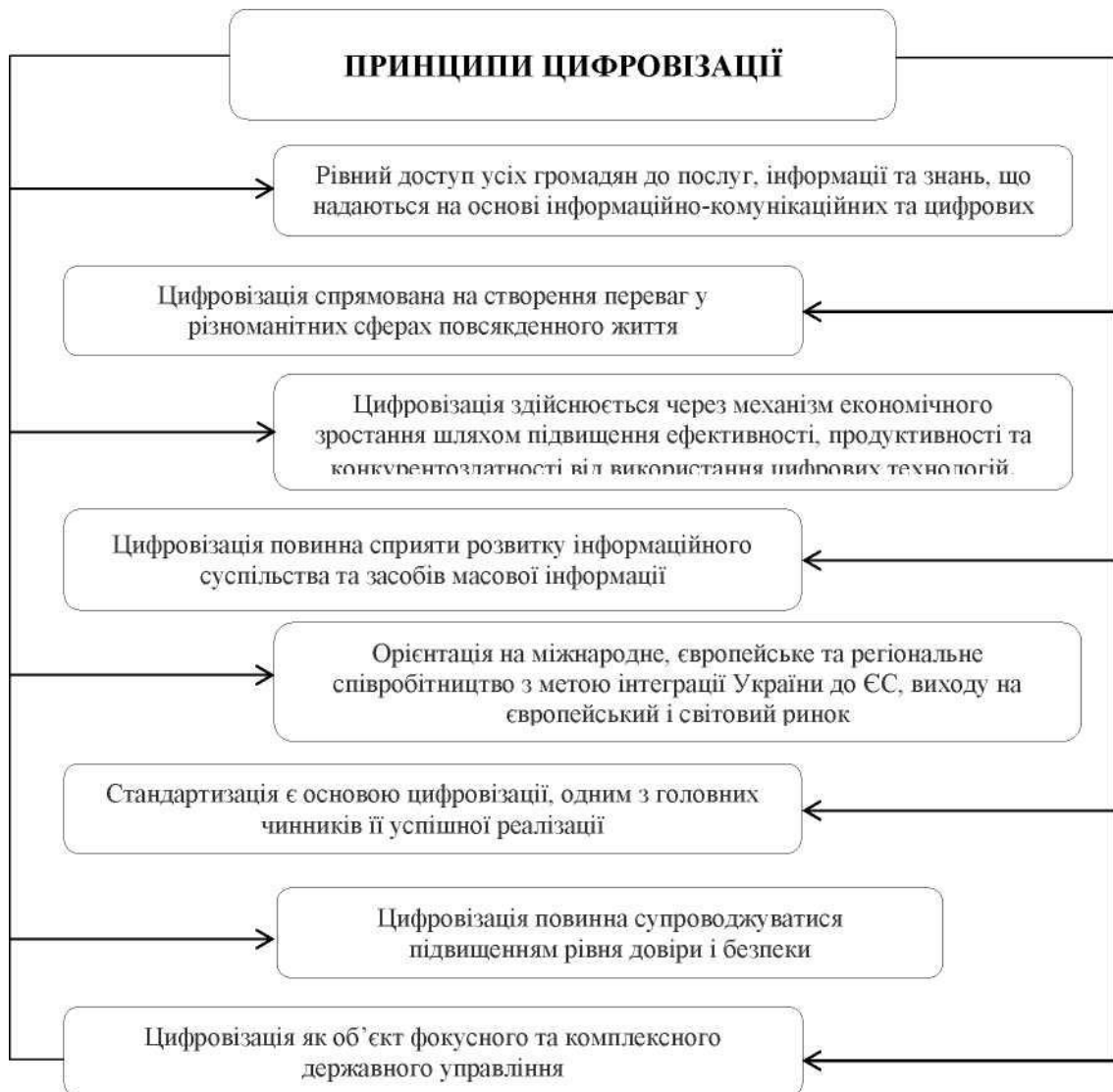


Рис.1.1. Принципи цифровізації [12]

Цифровізація повинна сприяти розвитку інформаційного суспільства та засобів масової інформації. Це означає, що цифрова трансформація усіх сфер передбачає створення контенту, який має відповідати, головним чином, національним та регіональним потребам, сприяти соціальному, культурному та економічному розвитку і, більш того, зміцненню інформаційного суспільства та демократії у цілому.

П'ятий принцип цифровізації передбачає спрямованість цифрових змін

на міжнародне, європейське та регіональне співробітництво, що сприятиме інтеграції України до ЄС, її виходу на європейський і світовий ринок.

Принцип, за якого стандартизація є основою цифровізації, одним з головних чинників її успішної реалізації, передбачає, що «побудова лише на українських стандартах цифрових систем, платформ та інфраструктур, які мають бути використані громадянами, бізнесом та державою для участі, конкуренції та успіху у глобальній економіці та на відкритих ринках, неприпустима. Винятком можуть бути відповідні програми у сфері оборони та безпеки, у яких застосування інших стандартів (національних, міждержавних) є аргументованим» [12].

Цифровізація повинна супроводжуватися підвищенням рівня довіри і безпеки. Даний принцип передбачає, що всі цифрові зміни будь-яких систем повинні, перш за все, ґрунтуватися на інформаційній безпеці як самої організації, так і громадян-користувачів цифрових послуг, захисту їх персональних даних, забезпечення кібербезпеки усіх учасників.

Відповідно до останнього принципу, цифровізація є об'єктом фокусного та комплексного державного управління. Це пояснюється тим, що цифрова трансформація є процесом, який має реалізуватися на національному рівні. При цьому основним завданням держави є стимулювання розвитку цифрової інфраструктури, формування стимулів для розвитку та підтримки цифрової економіки та цифрового підприємництва, а також забезпечення цифрової грамотності населення.

Зауважимо, що впровадження новітніх інформаційних технологій у функціонування тієї чи іншої системи є лише частиною процесу цифровізації. Цілком погоджуємося з думкою Ю. Нікітіна, що «цифрова трансформація підприємства виходить за рамки традиційних функцій діяльності підприємства починаючи переходом від паперових до електронних документів до інтелектуальних цифрових технологій та цифрових сервісів у всіх сферах діяльності, що призводить до багатьох важливих змін, включаючи способи мислення, заохочення інновацій, організацію бізнес процесів, організаційну

структуру та організаційну культуру» [21]. Так, на сьогоднішній день досить актуальними є такі поняття, як: цифрова компетентність (digital competence), цифрова грамотність (digital literacy), компетентність у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ICT competence), інформаційно-комунікаційно-технологічна грамотність (ICT literacy), цифрова культура (digital culture). Саме зазначені компоненти, на нашу думку, є основними в процесі цифровізації, оскільки становлять базу професійних компетентностей, так званих, людський фактор, що забезпечує успішність цифрової трансформації кожної системи.

Цифровізація, безумовно, несе чимало переваг і для бізнес-структур, і для звичайних громадян, і для суспільства загалом. Це і автоматизація бізнес-процесів, підвищення якості надання державних послуг, доступ в разі потреби громадян до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів тощо. Однак, разом з цим можна спостерігати існування і певних недоліків цифрової трансформації, які більш коректно називати ризиками. Це і розвиток кіберзлочинності, і загрози витоків конфіденційної та персональної інформації у глобальну мережу Інтернет та їх шахрайське використання, і ризики зменшення ролі традиційного спілкування через збільшення ролі онлайн комунікації. В табл. 1.5 більш детально представлено основні переваги та недоліки цифровізації.

Можна виділити значні переваги цифрової трансформації в аспекті взаємодії населення з органами державної влади та місцевого самоврядування.

Це, до прикладу, спрощення процедури взаємодії громадян та організацій з органами, які надають адміністративні послуги, можливість швидко та якісно отримати велику кількість адміністративних послуг в онлайн режимі, зниження корупційних ризиків, відкритість та прозорість діяльності органів влади, підвищення ефективності бюджетних витрат тощо.

Варто зазначити, що цифровізація підвищує ефективність роботи органів публічного управління, забезпечує більш високу надійність безпомилкової обробки документів за рахунок поєднання різних видів автоматичного та візуального контролю.

Таким чином, процеси цифровізації є сьогодні не лише актуальними, але й необхідними заходами, особливо, на національному рівні. Оскільки в сучасних цивілізованих державах сформувалася нова цифрова реальність, що передбачає реалізацію політики активної цифрової трансформації не лише економіки, а й повної якісної трансформації політичної сфери, тобто, переведення державного управління на цифрові технології.

Таблиця 1.5

Переваги та недоліки цифровізації суспільства

ЦИФРОВІЗАЦІЯ	
ПЕРЕВАГИ	НЕДОЛІКИ
доступність населення до потрібної інформації	деградація людських відносин у результаті інтенсивного онлайн-спілкування
розвиток регіонального цифрового контенту для задоволення потреб місцевого населення	розвиток Інтернет-шахрайства
розвиток можливостей дистанційної освіти та роботи	витік конфіденційної інформації у мережу Інтернет
розвиток системи комунікації без кордонів та обмежень	зростання кіберзлочинності
спрощення фінансових операцій, підвищення ролі електронних та цифрових грошей	поширення дезінформації в інформаційному просторі
впровадження електронного документообігу	ризик порушення прав власності, порушення конфіденційності та приватного життя
підвищення ефективності взаємодії громадян з органами державної влади	відсутність кордонів між реальним та віртуальним світом
відкритість та доступність до ринку товарів та послуг, розробка нових товарів та послуг	збільшення ризику маніпулювання суспільною думкою через інформаційний простір
підвищення рівня виробництва, зростання дохідності та продуктивності, зниження собівартості товарів та послуг	збільшення соціального розриву внаслідок технологічних проблем і забезпеченістю цифровим обладнанням
скорочення часу на здійснення необхідних дій (операцій)	часто неадекватне сприйняття часу та реальності
розвиток неформальної зайнятості в результаті використання інтернет- платформ (соціальні мережі, пошукові системи тощо)	зменшення робочих місць для низько- та середньокваліфікованої робочої сили через автоматизацію процесів

Висновки до розділу 1

Цифровізацію на сучасному етапі її розвитку розглядають як процес широкого впровадження та застосування інформаційно-комунікативних технологій в усіх сферах суспільного життя, і як результат таких змін - перехід

на якісно новий рівень суспільних відносин. Тому цифровізація є сучасним інструментом розвитку інформаційного суспільства.

В даній роботі визначено, що перевагами цифровізації є: автоматизація бізнес-процесів, підвищення якості надання державних послуг, доступ громадян до інформації з національних інформаційних ресурсів тощо. Крім того можна і зазначити, що поряд з перевагами є значні недоліки. Наприклад, зростання кіберзлочинності, загроза витоку конфіденційної інформації, зменшення ролі традиційного спілкування тощо.

Визначено, що цифровізація сприяє формуванню нових підходів до взаємодії населення з органами влади. В першу чергу, це стосується процесу надання адміністративних послуг. Адже на сьогоднішній день важливим завданням органів державного управління та органів місцевого самоврядування є саме забезпечення населення доступними та якісними адміністративними послугами.

В роботі досліджено, що цифровізація адміністративних послуг надає чимало позитивних аспектів як для споживачів таких послуг, так і для суб'єктів, які їх надають. Серед таких переваг і зручність в отриманні послуг, і підвищення ефективності роботи органів державної влади, і зниження корупційних ризиків, і безпомилкове опрацювання документації тощо. Однак, найбільш вагомою перевагою є забезпечення ефективної взаємодії населення з суб'єктами, які надаються адміністративні послуги, та збільшення довіри населення до державних структур.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КРИВОРІЗЬКОГО ВІДДІЛУ ДРАЦС ПІВДЕННО-СХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М.КРИВИЙ РІГ)

2.1. Аналіз організації діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану в Україні

В ст.9 Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» зазначено, що державна реєстрація актів цивільного стану проводиться з метою забезпечення реалізації прав фізичної особи та офіційного визнання і підтвердження державою фактів народження фізичної особи та її походження, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені чи смерті. Здійснюють дії щодо державної реєстрації актів цивільного стану відповідні відділи державної реєстрації актів цивільного стану (відділи ДРАЦС).

В Типовому положенні про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України [20] офіційно визначено основні завдання, які виконують відділи ДРАЦС. Так, до основних завдань сьогодні відносять:

- забезпечення проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до вимог законодавства;
- забезпечення у межах визначеної компетенції реалізації
- громадянами особистих немайнових і майнових прав;
- збереження архівного фонду органів державної реєстрації актів цивільного стану;
- ведення з дотриманням вимог законодавства Реєстру;
- видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану.

На сьогоднішній день відділи ДРАЦС мають досить широке коло публічних повноважень. Очевидно, це стало результатом розпочатої у 2020

році адміністративної реформи. Так, відділи ДРАЦС, відповідно до покладених на нього завдань, здійснюють наступне:

- проводять державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, смерті, шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені (прізвища, власного імені, по батькові) та, відповідно, про кожний факт реєстрації акту цивільного стану видають свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану;
- вносять до Реєстру відомості про народження фізичної особи та її походження, усиновлення, позбавлення та поновлення батьківських прав, шлюб, розірвання шлюбу, зміну імені, смерть, а також про внесені зміни до актових записів цивільного стану, їх поновлення та анулювання;
- розглядають заяви та готують матеріали про зміну імені (прізвища, власного імені, по батькові) фізичних осіб - громадян України;
- розглядають заяви та готують матеріали про внесення змін до актових записів цивільного стану і поновлення втрачених записів;
- готують та подають до Відділу Управління державної реєстрації матеріали щодо анулювання поновлених та повторно складених актових записів цивільного стану;
- складають висновок про анулювання актового запису про шлюб та анулюють дані актові записи відповідно до норм законодавства;
- приймають рішення щодо вилучення анульованого свідоцтва та у разі його неповернення надають інформацію Відділу Управління державної реєстрації для оприлюднення на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України;
- при прийнятті заяви про державну реєстрацію шлюбу на бажання наречених видають направлення на медичне обстеження;
- забезпечують належне зберігання та оформлення книг державної реєстрації актів цивільного стану, метричних книг та іншої документації, пов'язаної з державною реєстрацією актів цивільного стану;

- ведуть в установленому порядку облік книг державної реєстрації актів цивільного стану і метричних книг;
- подають Відділу Управління державної реєстрації оформлені з дотриманням вимог законодавства книги державної реєстрації актів цивільного стану і метричні книги, а також іншу документацію для їх передачі на архівне зберігання відповідно до законодавства;
- забезпечують з дотриманням вимог законодавства належні облік та зберігання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану;
- видають повторно свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану, витяги з Реєстру у порядку, передбаченому законодавством України;
- вивчають і узагальнюють практику застосування законодавства з питань державної реєстрації актів цивільного стану;
- ведуть звітність та подає до Відділу Управління державної реєстрації звіти про державну реєстрацію актів цивільного стану у порядку, передбаченому Інструкцією, а також звіти про використання бланків свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану;
- розглядають заяви, скарги, пропозиції від громадян, органів влади, підприємств, установ та організацій з питань, що належать до його компетенції;
- надають в установленому порядку інформацію за запитам на публічну інформацію фізичних та юридичних осіб, а також за запитам адвокатів, оформленими відповідно до законодавства, з питань, що належать до його компетенції, аналізує стан цієї роботи;
- забезпечують виконавчі органи сільських, селищних та міських рад бланками актових записів цивільного стану, бланками свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та іншою документацією;
- перевіряють дотримання вимог законодавства посадовими особами

виконавчих органів сільських, селищних та міських рад, які проводять державну реєстрацію народження фізичної особи та її походження, шлюбу, смерті, та надає їм методичну допомогу;

- приймають від виконавчих органів сільських, селищних та міських рад звіти за встановленими формами;

- організують та надають фізичним особам з дотриманням вимог законодавства платні послуги;

- приймають для проставлення апостиля офіційні документи, що видаються органами юстиції та судами, а також документи, що оформляються нотаріусами України, та видають їх з проставленим апостилем;

- виконують міжнародні договори про правову допомогу та правові відносини у цивільних та сімейних справах, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, в частині витребування документів про державну реєстрацію актів цивільного стану та виконання прохань про надання правової допомоги з питань, які належать до компетенції органів державної реєстрації актів цивільного стану;

- здійснюють інші повноваження, передбачені чинним законодавством [20].

Як ми зазначали в попередніх розділах роботи, цифровізація адміністративних послуг, як один із елементів адміністративної реформи, спрямована не лише на покращення реалізації самих послуг, а й на вдосконалення інформаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з населенням, так і їхньої взаємодії. З відповідною метою усі відділи ДРАЦС ведуть державний реєстр актів цивільного стану, який є «державною електронною інформаційною системою, що містить відомості про акти цивільного стану, зміни, які вносяться до актових записів цивільного стану, їх поновлення або ж анулювання та відомості про видачу свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану і про видачу

витягів з нього» [8].

За допомогою даної електронної системи відділи ДРАЦС здійснюють міжвідомчу електронну взаємодію з інформаційно-комунікативними системами інших державних органів. А з метою декларування чи реєстрації місця проживання новонародженої дитини в процесі державної реєстрації її народження інформаційний обмін відбувається також з інформаційно-комунікативними системами органів місцевого самоврядування.

Окрім того, відбувається постійна інформаційна взаємодія між відділами ДРАЦС та органами виконавчої влади, які реалізують політику в сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб з особливими заслугами перед Батьківщиною, учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб та членів сімей загиблих ветеранів війни, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України тощо.

Також інформаційний обмін відділів відбувається з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

Відділи ДРАЦС надають необхідну інформацію, базу даних для Бюро економічної безпеки України. Інформація, що міститься у державному реєстрі актів цивільного стану, є необхідною для Бюро в процесі виконання їх повноважень.

Відомості про фізичних осіб, які містяться в Державному реєстрі, передаються до Єдиного державного реєстру призовників, військовозобов'язаних та резервістів з метою формування та ведення їх військового обліку.

Така ж інформація передається відділами ДРАЦС для органів виконавчої влади, що здійснюють державну політику у сфері статистики.

Витяг з Державного реєстру актів цивільного стану громадян надається на запит банку або іншої фінансової установи, що має ліцензію на надання коштів у позику [8].

Таким чином, спостерігається досить розгалужена система взаємодії відділів ДРАЦС з іншими державними органами саме в аспекті інформаційного обміну. Завдяки такій взаємодії стає можливою реалізація повноважень відділів ДРАЦС в межах надання населенню адміністративних послуг.

2.2. Загальний аналіз діяльності відділів ДРАЦС в Україні

На сьогоднішній день в усіх цивілізованих країнах світу послуги з реєстрації актів цивільного стану є обов'язковими для всіх їх громадян. Саме такі послуги, як: реєстрація народження дитини, реєстрація смерті людини, а також реєстрація шлюбу та його розірвання. Крім того, за бажанням громадяни можуть отримати ще такі послуги: повторна видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, зміна імені, прізвища чи по-батькові, внесення змін до актових записів цивільного стану, їх поновлення чи анулювання, отримання витягів з Державного реєстру актів цивільного стану.

Система органів державної реєстрації актів цивільного стану представлена сьогодні досить значною кількістю відділів та інших органів, які уповноважені здійснювати відповідну реєстрацію, що представлено в табл. 2.1.

Дані табл.2.1 показують наступне:

- загальна кількість відділів ДРАЦС Управління державної реєстрації Міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції - 25;
- загальна кількість територіальних відділів ДРАЦС Міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції - 584;
- загальна кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад, на які покладено делеговані повноваження щодо державної реєстрації актів цивільного стану згідно з відповідним рішенням чи розпорядженням - 911, з них: кількість сільських рад - 574; кількість

селищних рад - 246; кількість міських рад - 91.

Таблиця 2.1

Система органів ДРАЦС України

Найменування регіону	Відділи ДРАЦС УДР МРУ Мін'юсту	Територіальні відділи ДРАЦС МРУ Мін'юсту	Загальна кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад	Кількість виконавчих органів сільських, селищних та міських рад з делегованими повноваженнями		
				Виконавчі органи сільських рад	Виконавчі органи селищних рад	Виконавчі органи міських рад
Вінницька область	1	28	37	20	13	4
Волинська область	1	17	42	25	10	6
Дніпропетровська область	1	36	60	40	14	6
Донецька область	1	35	21	9	4	8
Житомирська область	1	23	44	32	12	0
Закарпатська область	1	15	51	35	15	1
Запорізька область	1	25	58	39	12	7
Івано-Франківська область	1	17	28	14	12	2
Київська область	1	29	31	15	11	5
Кіровоградська область	1	24	26	17	8	1
Луганська область	1	19	8	3	4	1
Львівська область	1	34	59	17	15	27
Миколаївська область	1	26	33	29	4	0
Одеська область	1	33	51	36	10	2
Полтавська область	1	30	33	24	8	1
Рівненська область	1	17	15	40	7	0
Сумська область	1	16	36	21	12	3
Тернопільська область	1	17	38	21	14	4
Харківська область	1	29	25	8	14	3
Херсонська область	1	22	27	21	5	1
Хмельницька область	1	22	41	25	15	1
Черкаська область	1	23	38	34	5	0
Чернівецька область	1	12	41	32	5	4
Чернігівська область	1	23	38	17	17	4
м. Київ	1	12	0	0	0	0
Всього	25	584	911	574	246	91

Для здійснення більш глибокого дослідження діяльності відділів ДРАЦС проведемо аналіз реалізованих адміністративних послуг відділів за 2020-2022 роки.

В табл. 2.2 представлено кількість відповідних записів актів цивільного стану за основними послугами за 2022 рік.

З табл. 2.2 видно, що за 2022 рік по Україні відділами ДРАЦС було здійснено 1247497 актових записи. Серед них найбільше здійснено записів актів цивільного стану саме з реєстрації смертей - 714263 записів. Серед усіх регіонів найбільше відповідних актів було зареєстровано у Дніпропетровській (64775 записів) та Харківській (55056 записів) областях. Найменше внесено актових записів щодо смерті до Державного реєстру актів цивільного стану в Чернівецькій (14376 записи) та Волинській (15493 записи) областях.

Щодо реєстрації народження дитини, було здійснено в загальному по Україні 273 772 актових записи. Лідерами по кількості відповідних актів стали Харківська та Дніпропетровська області.

Серед усіх адміністративних послуг, що надаються відділами ДРАЦС, найменше актових записів було здійснено щодо реєстрації зміни імені - 15862 записи. Найчастіше в 2020 році змінювали власні імена громадяни в Дніпропетровській області та в м. Київ. Найрідше - в Чернігівській та Волинській областях, що видно в табл. 2.2.

Варто зазначити, що на тимчасово окупованій території державна реєстрація актів цивільного стану відповідно до законодавства України не проводилася. Тому в нашій роботі відповідні показники діяльності відділів ДРАЦС Автономної Республіки Крим та м. Севастополь дорівнюють нулю.

На рис. 2.1 зображено розподіл записів актів цивільного стану за основними послугами відділів ДРАЦС в 2020 році.

В загальному за 2020 рік відділами ДРАЦС було зареєстровано 1183738 записів актів цивільного стану.

Таблиця 2.2

Кількість записів актів цивільного стану за основними послугами відділів ДРАЦС України за 2022 р.

Найменування регіону	Народження	Смерть	Шлюб	Розірвання шлюбу		Зміна імені	Поновлено	Анульовано
				всього	в т.ч. за рішенням суду		всього	всього
Автономна Республіка Крим	0	0	0	0	0	0	0	0
Вінницька область	10 605	27 679	8 061	1 048	66	548	144	3
Волинська область	9 890	15 493	5 529	479	34	314	38	2
Дніпропетровська область	19 687	64 775	18 577	3 161	169	1 367	412	11
Донецька область	10 213	45 754	8 302	1 380	114	524	1 920	2
Житомирська область	8 605	23 679	6 067	811	49	371	89	10
Закарпатська область	12 747	18 448	6 560	342	23	544	81	5
Запорізька область	9 645	35 717	8 977	1 452	94	741	591	7
Івано-Франківська область	10 595	20 590	7 094	581	46	746	48	2
Київська область	12 698	36 177	11 145	1 814	97	863	593	10
Кіровоградська область	5 566	19 005	4 075	659	50	352	70	4
Луганська область	3 372	18 380	2 789	447	51	154	1128	5
Львівська область	19 548	39 890	13 706	1 059	51	906	99	9
Миколаївська область	7 074	21 388	5 942	911	49	461	116	4
Одеська область	19 437	42 422	15 910	2 390	102	946	327	6
Полтавська область	8 110	27 598	7 006	1 151	125	454	159	7
Рівненська область	11 774	17 028	6 253	540	25	313	30	4
Сумська область	5 519	20 863	4 883	764	46	388	143	2
Тернопільська область	7 312	16 841	5 204	428	70	460	48	1
Харківська область	15 581	55 056	15 458	3 063	115	998	496	10
Херсонська область	7 161	20 149	5 393	708	67	344	757	2
Хмельницька область	8 734	23 506	6 131	787	42	490	98	6
Черкаська область	6 878	22 951	6 195	945	51	449	83	7
Чернівецька область	7 874	14 376	4 944	413	45	1 069	38	0
Чернігівська область	5 379	21 275	4 511	765	50	272	73	1
м. Київ	29 768	45 223	25 301	3 489	114	1 788	702	10
м. Севастополь	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього	273 772	714 263	214 013	29 587	1 745	15 862	8 283	130

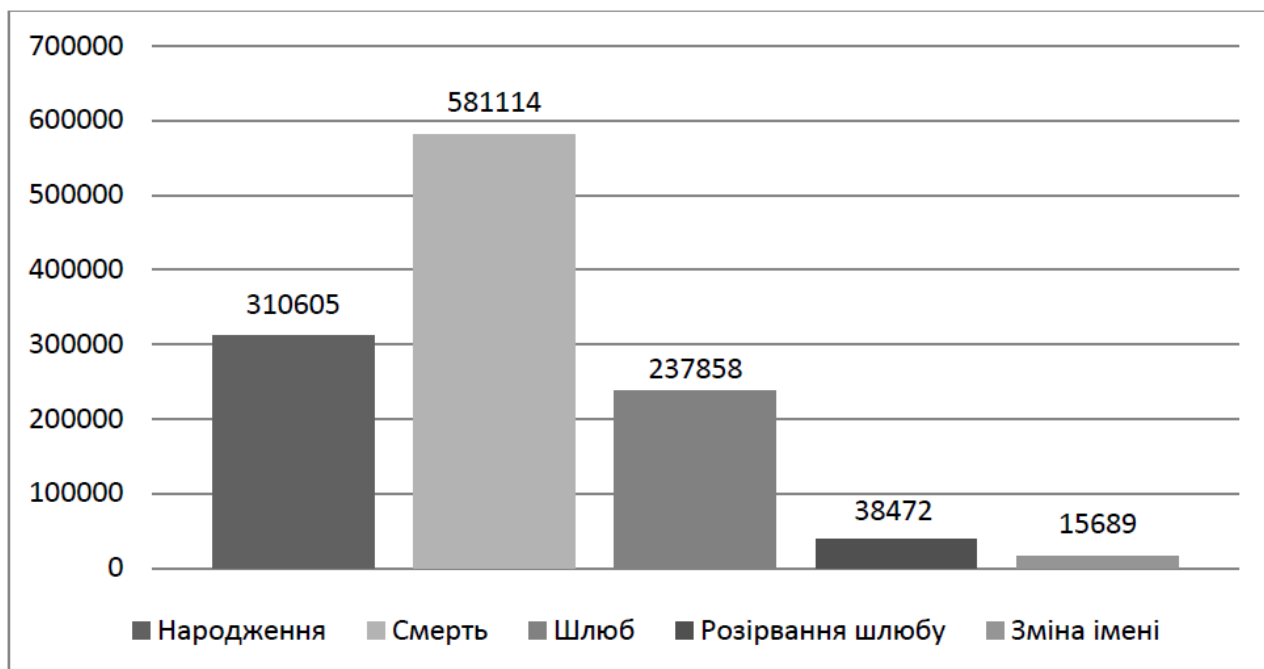


Рис.2.1. Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2020 році

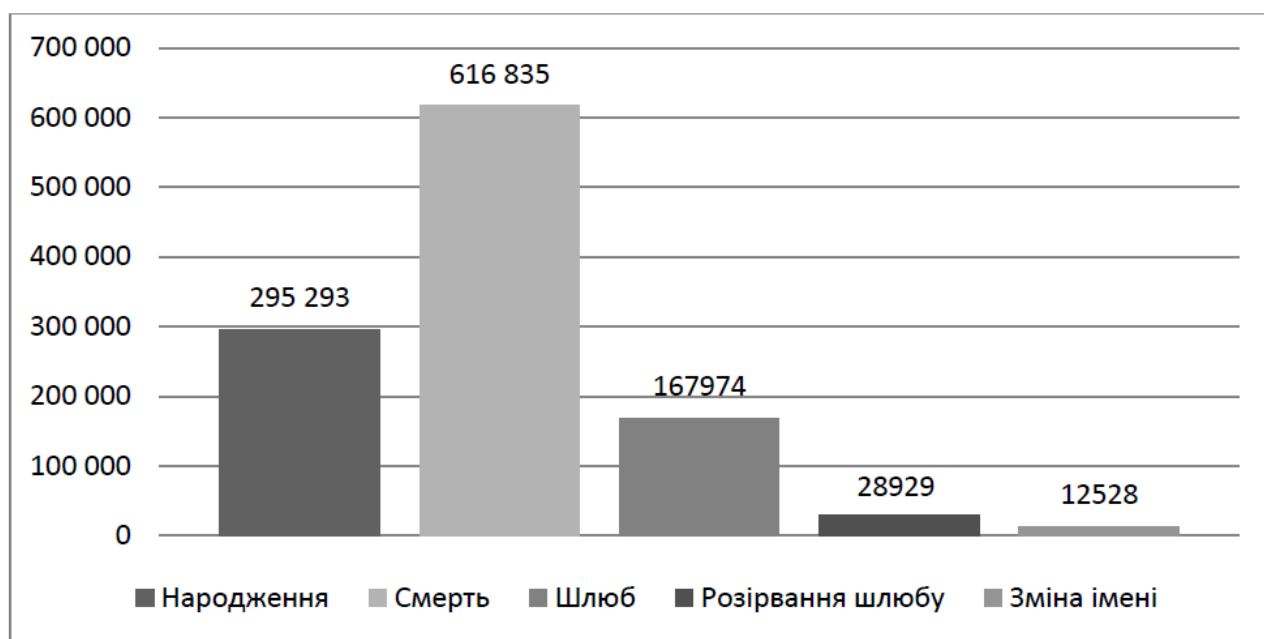


Рис.2.2. Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2021 році

Для порівняння на рис. 2.2 та рис. 2.3 представлено дані за 2021 та 2022 роки в розрізі аналогічних адміністративних послуг.

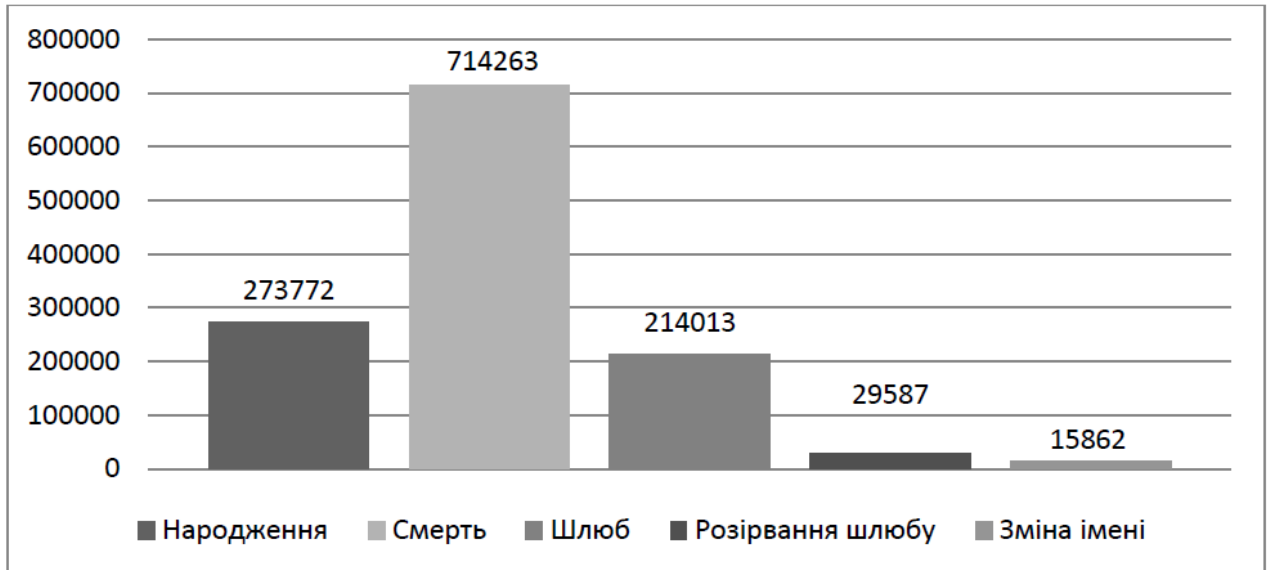


Рис.2.3. Записи актів цивільного стану відділів ДРАЦС за основними послугами у 2022 році

Зазначимо, що загальна кількість записів актів цивільного стану в 2021 році становила 1121559, що на 62179 записів менше, ніж за попередній рік. А в 2022 році - 1247497 записів актів цивільного стану. Відповідний показник за 2022 рік більший проти 2021 року на 125938 записів та на 63759 записів більший проти 2020 року.

На рис. 2.4 зображено динаміку надання адміністративних послуг відділами ДРАЦС з аналізованими роками.

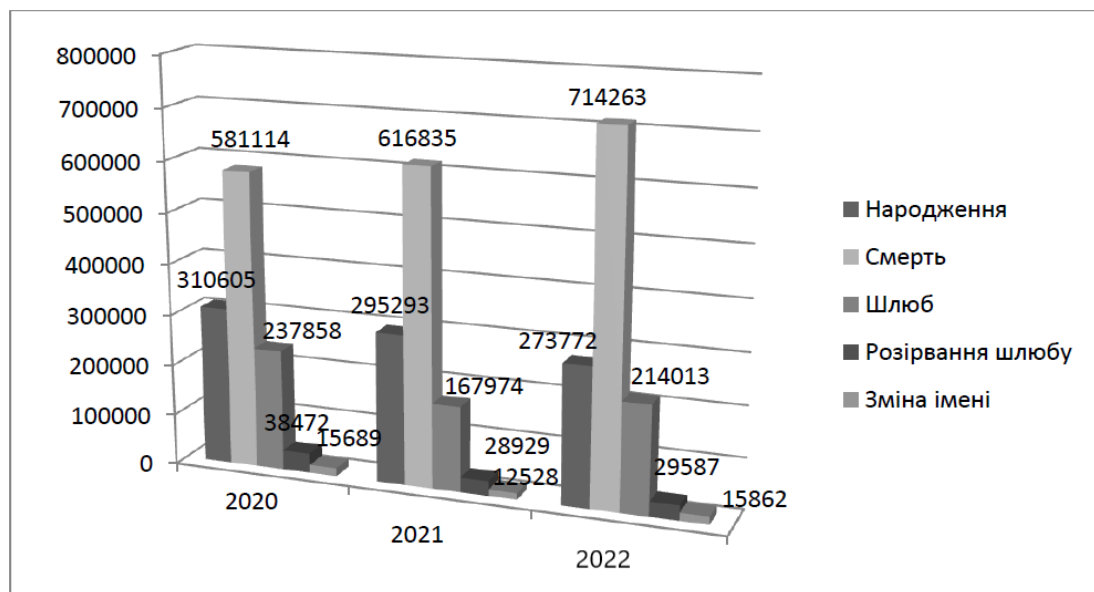


Рис. 2.4 Динаміка надання адміністративних послуг відділами ДРАЦС за 2020-2022 рр.

Збільшення загальної кількості записів за останній рік, внесених до Державного реєстру актів цивільного стану, пояснюється збільшенням кількості звернень до відділів ДРАЦС саме щодо реєстрації смерті осіб, реєстрації шлюбів, так і їх розірвання, а також зміни власного імені. Звернення щодо реєстрації народження дитини значно скоротилися за аналізовані роки.

Наразі в Україні в цифровому форматі діє адміністративна послуга «єМалятко». Це комплексна послуга для батьків новонароджених, відповідно до якої за однією заявою, поданою онлайн, можна зареєструвати народження дитини та отримати до 9-ти державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини. Дана електронна послуга на сьогоднішній день є досить популярною. Онлайн заяву можна подати через відділи ДРАЦС, так і через Центри надання адміністративних послуг та на порталі Дія. Ми проаналізували, яка кількість онлайн заяв була подана через відділи ДРАЦС за перше півріччя 2023 року та за весь час існування даної послуги. Дані представлено в табл. 2.3.

Відповідно до вітчизняного законодавства, за реалізацію окремих адміністративних послуг справляється державне мито. Так, у разі звернення до відділів ДРАЦС з питань державної реєстрації шлюбу, розірвання шлюбу, зміни імені або внесення змін до актових записів, їх поновлення та анулювання, повторної видачі свідоцтва про державну реєстрацію акту цивільного стану потрібно буде сплатити державне мито у встановленому розмірі. Крім того, відділи ДРАЦС надають додатково платні послуги. А саме: проведення обрядів урочистої реєстрації шлюбів, обрядів урочистої реєстрації народження, обрядів ювілейних весіль та обрядів заручин.

Таблиця 2.3

Надання комплексної послуги «єМалятко»

Найменування регіону	Кількість оброблених заяв та складених відповідно до них актових записів про народження		Кількість заяв про надання послуги «єМалятко» поданих через ЦНАПц
	За 1 півріччя 2023р.	За 2020 р.	
Вінницька область	1587	10526	159
Волинська область	1473	11646	282
Дніпропетровська область	2119	20529	122
Донецька область	728	8648	90
Житомирська область	958	7467	0
Закарпатська область	1003	7608	89
Запорізька область	905	5827	271
Івано-Франківська область	1414	10342	281
Київська область	1550	9481	0
Кіровоградська область	904	5369	52
Луганська область	297	2679	52
Львівська область	2728	21701	402
Миколаївська область	901	7997	3
Одеська область	2676	20202	643
Полтавська область	962	7981	131
Рівненська область	1838	11627	178
Сумська область	704	5192	107
Тернопільська область	1299	7476	115
Харківська область	1045	17202	242
Херсонська область	347	6674	34
Хмельницька область	1159	7959	32
Черкаська область	975	7590	7
Чернівецька область	747	5478	70
Чернігівська область	555	5804	3
м. Київ	3036	34124	151
Всього	31910	267119	3516

В табл. 2.4 містяться дані за 1 півріччя 2023 року щодо суми стягнутого державного мита за окремі категорії послуг та суми коштів, залучених при наданні окремих платних послуг.

Так, за I півріччя 2023 року органами ДРАЦС було стягнуто державного мита за надання окремих адміністративних послуг у сумі 233525, 29 грн. З іншого боку, за цей же час відділами ДРАЦС було залучено кошти за реалізацію окремих платних послуг у розмірі 82190270,93 грн.

В умовах всеохоплюючої цифровізації публічних послуг варто звернути увагу на можливість громадян подавати звернення до відділів ДРАЦС через

мережу Інтернет. Відповідно, для цього наразі функціонує вебпортал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану».

Таблиця 2.4

Сума стягнутого державного мита та сума коштів, отриманих за платні послуги

За I півріччя 2023 року			
Сума стягнутого державного мита (грн.)		Сума коштів, отриманих за платні послуги	
Всього: з них за:	233525,29	Всього: з них за проведення:	82190270,93
державну реєстрацію шлюбу	53566,02	обрядів урочистої реєстрації шлюбу	34320331,00
державну реєстрацію розірвання шлюбу	86182,48	обрядів урочистої реєстрації народження	163783,00
державну реєстрацію зміни імені	29723,47	обрядів ювілейних весіль	38106,00
внесення змін до актових записів цивільного стану	4388,53	обрядів заручин	796759,00
за повторну видачу свідощів	59664,79		

В нашій роботі здійснено аналіз кількості звернень до відділів ДРАЦС за допомогою даного веб-порталу за I півріччя 2023 року. Загалом, за даний період часу було зареєстровано 23054 звернення. Більш детальні результати аналізу в розрізі регіону представлено в табл. 2.5.

На рис. 2.5 представлено візуальне відображення кількості звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» за I півріччя 2023 року.

Відмітимо, що функціонування веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» дає значні переваги для громадян, які можуть через даний портал подати заяву або звернення з питань державної реєстрації актів цивільного стану чи отримати необхідну консультацію в режимі онлайн. На сьогоднішній день такі послуги є доступними для всього населення, про що ми писали в попередньому розділі.

Таблиця 2.5

Кількість звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану»

Найменування регіону	Кількість звернень
Вінницька область	491
Волинська область	626
Дніпропетровська область	444
Донецька область	157
Житомирська область	114
Закарпатська область	509
Запорізька область	695
Івано-Франківська область	1095
Київська область	1234
Кіровоградська область	546
Луганська область	371
Львівська область	1157
Миколаївська область	2389
Одеська область	3157
Полтавська область	1355
Рівненська область	478
Сумська область	768
Тернопільська область	224
Харківська область	454
Херсонська область	1697
Хмельницька область	389
Черкаська область	928
Чернівецька область	806
Чернігівська область	987
м. Київ	1983
Всього	23054

Таким чином, проведений аналіз діяльності органів державної реєстрації актів цивільного стану свідчить про активну взаємодію відділів ДРАЦС з населенням, що зумовлено не лише обов'язковістю здійснення певних видів державної реєстрації, а й бажанням громадян внести зміни до окремих актових записів, повторно отримати свідоцтво чи навіть змінити ім'я, по-батькові або прізвище. В свою чергу, впровадження таких проектів, як «єМалятко», «Шлюб за добу» тощо, а також переведення окремих послуг у електронний формат лише сприяє такій взаємодії.

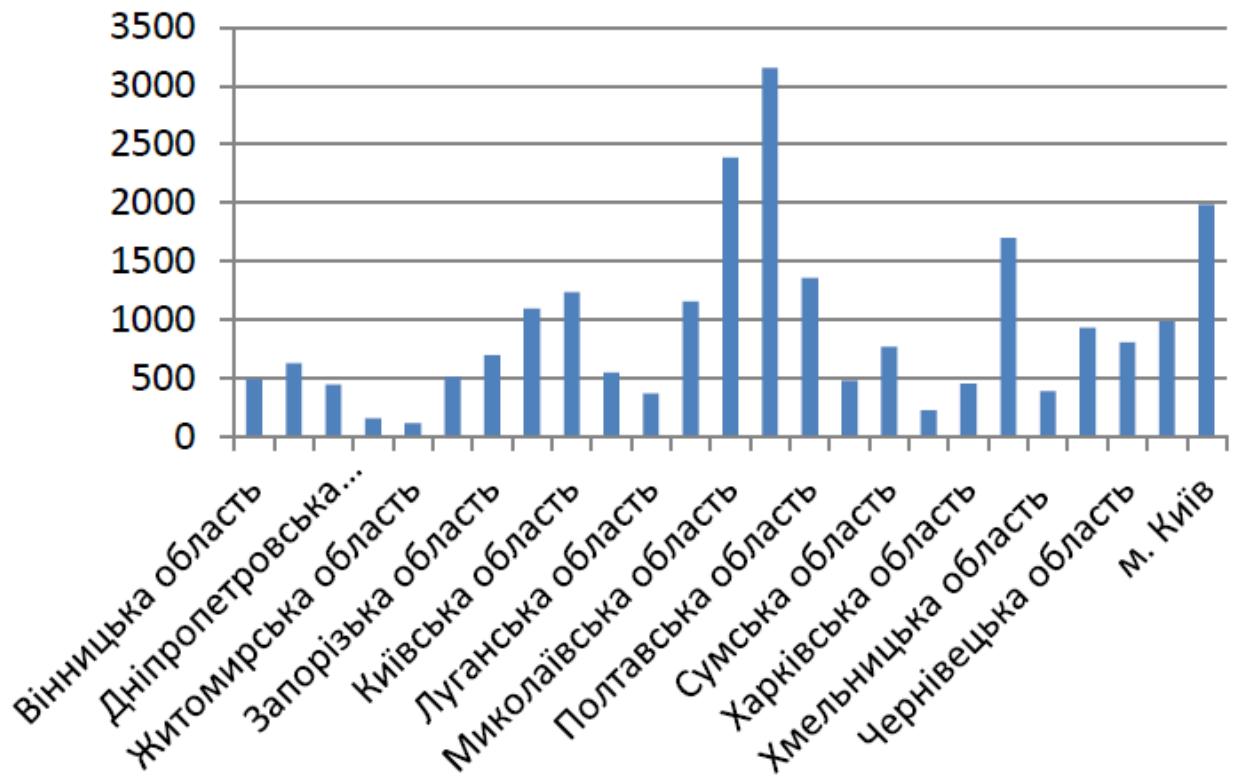


Рис. 2.5 Кількість звернень до відділів ДРАЦС через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» за I півріччя 2023 року

2.3. Аналіз результативності надання послуг Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)

Криворізький відділ державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг) є структурним підрозділом Управління державної реєстрації Південно-східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції та підпорядковується йому.

В Положенні про Криворізький відділ державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації Південно-східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг) зазначено, що відповідний відділ реалізує повноваження Міністерства юстиції України у

сфері державної реєстрації актів цивільного стану, створюється, реорганізовується та ліквідується наказом Міністерства юстиції України.

Основними завданнями Криворізького відділу державної реєстрації актів цивільного стану є: участь у забезпеченні реалізації державної політики у сфері державної реєстрації актів цивільного стану; організація роботи з проведення державної реєстрації актів цивільного стану; організаційне і методичне забезпечення та координація діяльності відділів, виконавчих органів сільських, селищних, міських рад з питань державної реєстрації актів цивільного стану; контроль за діяльністю відділу; контроль за діяльністю виконавчих органів сільських, селищних, міських рад у сфері державної реєстрації актів цивільного стану; повторна видача свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану, розгляд питань щодо внесення змін до актових записів цивільного стану, а також їх анулювання; збереження архівного фонду; формування Державного реєстру актів цивільного стану громадян [20].

Криворізький відділ державної реєстрації актів цивільного стану утримується за рахунок коштів Державного бюджету України. Є юридичною особою, має печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням.

До структури Південно-східного відділу ДРАЦС входять 22 територіальні відділи, що забезпечують реалізацію державної реєстрації актів цивільного стану. Діяльність даних відділів спрямована на реалізацію сервісів, що наближають адміністративні послуги до населення, даючи можливість подавати заяви, отримувати консультації з питань державної реєстрації актів цивільного стану без відвідування відділу, підвищують довіру до документів, які видаються компетентними органами України.

Протягом 2022 року органами державної реєстрації актів цивільного стану Дніпропетровської області складено 39648 актових записів цивільного стану, що на 2815 більше ніж за 2021 рік. З них: 6697 актів складено виконавчими органами сільських, селищних та міських рад, що на 3495 менше ніж за 2021 рік. Найбільше актових записів було складено працівниками

відділу ДРАЦС у місті Дніпро (8965 записів), Криворізькому (3926), Кам'янському (1749) відділів ДРАЦС. В табл. 2.6 представлено дані про діяльність відділів ДРАЦС Дніпропетровської області з 2020 року по 2022 рік.

Таблиця 2.6

Діяльність відділів ДРАЦС Дніпропетровської області за 2020-2022 рр.

Вид діяльності	Період		
	2020	2021	2022
Загальна кількість складених актових записів відділами ДРАЦС	38094	36833	39648
Кількість актових записів, складених виконавчими органами сільських, селищних, міських рад	9062	10192	6697
Загальна кількість виданих свідоцтв	58780	57078	62310
Кількість повторно виданих свідоцтв	21134	14381	15609
Кількість поновлених актових записів	182	99	98
Кількість анульованих актових записів	7	4	6
Кількість виданих витягів з Державного реєстру актів цивільного стану.	26440	27139	33774
З них: платних	7824	5767	6585
Кількість розглянутих заяв про внесення змін до актових записів	3681	3030	2953

За видами актових записів найбільше відділами ДРАЦС Дніпропетровської області було складено записів актів цивільного стану про смерть. 23506 записів - у 2022 році і 20823 записи - у 2021 році (на 1424 більше ніж за 2020 Рік).

Найменше було складено актових записів відділами ДРАЦС про зміну імені. Так, в 2022 році було складено 490 актових записи, що на 6 менше за попередній рік (496 - в 2021 році, 651 - в 2020 році).

Більше про види складених актових записів відділами ДРАЦС Дніпропетровської області представлено в табл. 2.7.

Відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану» [8] та постанови Кабінету Міністрів України від 22.12.2010 р. №1168 «Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися відділами державної реєстрації актів цивільного стану» [8] працівниками відділів ДРАЦС в Хмельницькій області надано за минулий рік 30930 платних послуг на суму 10 085 089грн. А це на 1750 послуг на суму 6336475 грн. більше

ніж за 2021 рік. Найбільше коштів отримано за складення на прохання фізичних осіб 23897 заяв, а також проведення 4279 обрядів урочистої реєстрації шлюбу (в т.ч. ювілеїв весілля) на суму 3399034 грн. В 2021 році за складення за проханням фізичних осіб 24126 заяв про державну реєстрацію актів цивільного стану отримано 1 688 919 грн. За той же період за проведення 4045 обрядів урочистої реєстрації шлюбу (ювілею, заручин) залучено коштів на суму 1 924 255 грн.

Таблиця 2.7

Структура складених актових записів відділами ДРАЦС Дніпропетровської області за 2020-2022 рр.

Вид актових записів	Період		
	2020	2021	2022
Про народження	9992	9750	8734
Про смерть	19399	20823	23506
Про шлюб	878	4993	6131
Про розірвання шлюбу В тому числі:	1174	771	787
на підставі рішення суду	63	41	42
проставлено відміток про розірвання шлюбу на підставі рішення суду	3878	3027	3332
Всього розлучень	5052	3798	4119
Про зміну імені	651	496	490
Всього актових записів	38094	36833	39648

За державну реєстрацію актів цивільного стану та повторну видачу свідоцтв працівниками відділів ДРАЦС Дніпропетровської області стягнуто державного мита на суму 27933,31 грн. в 2022 році, 26409,98 грн. - в 2021 році. З них найбільше за державну реєстрацію розірвання шлюбу (9669,02 грн. - в 2022 році та 9939,53 грн. - в 2021 році).

В 2022 році відділами ДРАЦС видано 33774 витяги з Державного реєстру актів цивільного стану, з них 6585 платних на суму 480705 грн. За 2021 рік витягів видано 27139, з них платних 5767 на суму 420991 грн.

Усіма відділами ДРАЦС в Хмельницькій області активно реалізується комплексна програма «єМалятко», що є одним із елементів цифровізації адміністративних послуг. В рамках даної послуги опрацьовано за 2022 рік 6236

заяв щодо надання 24542 послуги. Кількість народжень, зареєстрованих в рамках комплексної послуги «ЄМалятко» становить 78% від загальної кількості зареєстрованих 7946 народжень за 2022 рік. В 2021 році було опрацьовано 564 заяви щодо 2670 послуг.

Іншою вагомою частиною цифрової трансформації адміністративних послуг є функціонування веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». Так, протягом 2022 року до відділів ДРАЦС надійшло 3160 звернень (у 2021 році - 2779) через даний веб-портал. через даний веб-портал. Найбільше звернень опрацьовано Криворізьким відділом - 952, Кам'янським відділом і відділом ДРАЦС у м. Дніпро - по 337, а найменше - Нікопольським відділом ДРАЦС - 3 звернення.

Крім того, на сьогоднішній день через електронний сервіс доступним є проставлення апостилю на документах, що видаються органами юстиції та судами, а також на документах, що оформлюються нотаріусами України, і надалі будуть використовуватися за кордоном. Так, протягом 2022 року було подано 3836 документів, а в попередньому році - 1948. Найбільше документів було опрацьовано Дніпровським відділом ДРАЦС – 1353 документи, Криворізьким - 1101 документ. Найменше - Жовтоводським - 2, П'ятихатським та Новомосковським відділами ДРАЦС - по 4 документи.

Загалом, аналіз діяльності органів державної реєстрації актів цивільного стану в Хмельницькій області свідчить про зростання показників їх діяльності. Позитивним фактором є збільшення звернень громадян через електронні сервіси за пілотними проектами, що значно покращує їх взаємодію з відповідними органами і при цьому сприяє досягненню основної мети адміністративної реформи - покращення якості та доступності адміністративних послуг для населення.

Висновки до розділу 2

Основним завданням діяльності відділів ДРАЦС на сьогоднішній день є здійснення державної реєстрації актів цивільного стану, внесення певних змін до реєстрів, відповідно до звернень громадян, видача свідоцтв про реєстрацію актів цивільного стану.

Дослідження показало, що за останній рік відбулося збільшення загальної кількості записів, внесених до Державного реєстру актів цивільного стану. Це пояснюється фактором збільшення кількості звернень до відділів ДРАЦС. Найбільше спеціалістами відділів отримано саме звернень щодо реєстрації смерті осіб, реєстрації шлюбів, так і їх розірвання, а також зміни власного імені. Звернення щодо реєстрації народження дитини значно скоротилися за аналізовані роки.

Аналіз діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (м. Кривий Ріг) свідчить про зростання показників діяльності відділів, що входять до структури Криворізького відділу. Позитивним фактором за аналізовані роки є збільшення звернень громадян через електронні сервіси, зокрема через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану», за пілотними проектами, такими як «ЄМалятко», «Шлюб за добу». Така тенденція є свідченням позитивного впливу цифровізації на процес надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ КРИВОРІЗЬКИМ ВІДДІЛОМ ДРАЦС УДР ПІВДЕННО-СХІДНОГО МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ (М. КРИВИЙ РІГ) НА ЗАСАДАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ

3.1. Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації надання послуг органами публічної влади

Якщо порівнювати сучасні моделі розвитку цифрового суспільства в різних країнах світу, то можна констатувати наявність чималої кількості концептуальних підходів до процесу цифровізації та механізмів їх реалізації. Проте єдиний універсальний механізм, який би ефективно діяв в межах національної стратегії кожної держави, не може існувати в силу численних факторів. Зокрема таких, як: рівень соціально-культурного та соціально-психологічного розвитку суспільства, рівень розвитку інституційного середовища держави, рівень розвитку демократичних сил чи взаємодії органів державної влади з громадськістю. Однак при цьому досвід розвитку цифровізації в провідних країнах світу є вартим його вивчення, запозичення окремих елементів та їх впровадження у вітчизняну систему суспільної цифрової трансформації.

Сьогодні більшість урядів країн Європейського Союзу дотримуються політики, направленої на покращення якості адміністративних послуг, активну та ефективну взаємодію населення з органами, які уповноважені надавати такі послуги, задоволення та широку поінформованість громадськості. Відповідно, з цією метою в країнах ЄС запроваджується моніторинг якості адміністративних послуг, що в результаті допомагає краще зрозуміти потреби населення, виявити проблемні аспекти реалізації послуг та вдосконалити їх [9]. В практичному досвіді багатьох країн такий моніторинг є невід'ємною частиною формування механізму надання адміністративних

послуг, зокрема електронних.

Моніторинг процесу надання адміністративних послуг є одним із важливих етапів в процесі удосконалення самих послуг. Так, в роботі [9] автором проведено дослідження та зазначено, що моніторинг необхідно здійснювати на двох рівнях: на рівні діяльності суб'єктів, що надають адміністративні послуги та на рівні їх споживачів (рис.3.1).



Рис. 3.1 Моніторинг реалізації адміністративних послуг

Таким чином, можна визначити конкретні заходи, які необхідно реалізувати при здійсненні моніторингу на кожному із зазначених на рис. 3. 1 рівнів.

Так, погоджуючись із думкою дослідників А.Сліпака та А. Дешко [39], на рівні моніторингу безпосередньо процесу надання адміністративних послуг та результатів роботи органів, які уповноважені надавати адміністративні послуги, варто здійснювати наступні заходи:

- проводити опитування серед безпосередніх виконавців, тобто тих, хто надає відповідні послуги;
- проводити вивчення та аналіз документації, як результату роботи суб'єктів надання адміністративних послуг;

- здійснювати аналіз інструкцій та положень, відповідно до яких відбувається реалізація повноважень зазначених органів;
- проводити аналіз стану матеріально-технічного та ресурсного забезпечення суб'єктів, що надають адміністративні послуги.

Цілком зрозуміло, що результати зазначених заходів матимуть показники здебільшого кількісного характеру. Однак, їх аналіз та зіставлення з певними цільовими показниками забезпечить чітке уявлення про необхідність як удосконалення підходів до реалізації послуг на рівні персоналу відповідних органів, так і покращення технічного забезпечення персоналу, чи модернізації існуючого програмного забезпечення тощо.

Моніторинг надання адміністративних послуг на рівні їх споживачів забезпечить отримання якісних показників про стан та характер таких послуг. Для здійснення моніторингу необхідно проводити соціологічне опитування громадян, які отримують (чи вже отримали) адміністративні послуги. Крім того, ефективним в даному випадку буде робота громадських рад при органах публічного управління та проведення громадських експертиз. Саме громадські ради та проведення громадських експертиз, відповідно до Положення про Громадську раду при Міністерстві соціальної політики України [18] та Постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 976 «Про порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» [30] є частиною механізму демократичного управління державою, що сприяє участі громадян в реалізації державної політики в сфері захисту прав людини.

В роботі [9] моніторинг процесу надання адміністративних послуг, зокрема електронних, на рівні їх отримувачів автор називає «громадським моніторингом» та зазначає, що «основною метою його проведення є:

- зменшення рівня зловживань з боку представників органів державної влади;
- здійснення аналізу щодо наявності проблемних аспектів в наданні

адміністративних послуг;

- проведення об'єктивної оцінки діяльності органів, що уповноважені надавати адміністративні послуги;
- наближення суб'єктів публічного управління до потреб громадян в отриманні адміністративних послуг».

Систематичне проведення моніторингу надання адміністративних послуг, як на рівні суб'єктів, уповноважених надавати послуги, так і на рівні їх отримувачів дозволить, перш за все, володіти достовірною інформацією щодо ефективності адміністративних послуг, їх доступності, зручності для громадян в їх отриманні та прозорості діяльності державних органів, що надають такі послуги. І, відповідно, на основі таких даних вдосконалювати механізм надання електронних адміністративних послуг.

Цікавим для використання у вітчизняній практиці цифрової трансформації є досвід Швеції, яка є одним із світових лідерів з цифровізації, зокрема цифровізації адміністративних послуг. Країна посідає 1 -е місце серед 134 країн за Індексом готовності мереж (NRI) (комплексний показник, що характеризує рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій та мережевої економіки країн світу). Для порівняння, Україна займає лише 64-е місце [45].

В 2017 році Уряд Швеції презентував нову стратегію цифровізації, в якій визначив загальну політику цифровізації країни. Основною метою шведської стратегії стало прагнення зробити державу «світовим лідером у використанні можливостей цифрової трансформації» [45].

Таким чином, модель шведської стратегії цифровізації включає п'ять основних підцілей (рис.3.2):

- цифрову компетентність;
- цифрову безпеку;
- цифрові інновації;
- цифровий менеджмент;

- цифрову інфраструктуру.



Рис. 3.2 Модель шведської національної стратегії цифровізації

Підціль «Цифрова компетентність» обґрунтовувалася тим, що кожен громадянин Швеції повинен мати та використовувати усі можливості для розвитку власних цифрових умінь. Безсумнівно, для вітчизняних реалій питання цифрових навичок є також актуальним, оскільки статистичні дані вказують на те, що в Україні станом на 2022 рік лише 52,2% населення володіє цифровими навичками на рівні «вище середнього».

Підціль «Цифрова безпека» передбачає формування безпечного цифрового середовища для населення, збереження особистих даних та захист від кіберзлочинності.

Статистичні дані показують, що в Україні за 2022 рік 45,7% населення у віці від 18 до 70 років зіштовхувалися з проблемами через використання мережі Інтернет. Тому, вважаємо, що цифрова безпека має бути першочерговим пунктом у вдосконаленні вітчизняного механізму

цифровізації суспільних відносин. Особливо, коли питання стосується подачі персональної інформації до державних реєстрів.

Уряд Швеції прагне забезпечити найкращі умови для розвитку та поширення цифрових інновацій, що стало однією із підцілей її національної стратегії цифровізації. Оскільки за дослідженнями, проведеними шведськими науковцями, застарілі ІТ-системи не лише затримують процес загальної цифровізації, але й потребують чималих коштів на їх модернізацію. Саме тому уряд Швеції прийняв рішення щодо демонтажу застарілих ІТ-систем та ІТ-рішень і впровадження новітніх технологій.

Відповідно до підцілі «Цифровий менеджмент», було встановлено, що «у Швеції відповідний, цілеспрямований і юридично безпечний розвиток ефективності та якості повинен відбуватися через цифровізацію» [45].

Підціль стратегії цифровізації під назвою «Цифрова інфраструктура» передбачає, що вся Швеція, кожен її громадянин повинен мати доступ до інфраструктури, яка забезпечує послуги швидкісного та стабільного Інтернету та мобільної мережі, а також забезпечує розвиток цифровізації.

На нашу думку, модель Шведської національної стратегії цифровізації, що складається з п'яти зазначених нами підцілей є досить актуальною для нашої вітчизняної публічної сфери, зокрема в аспекті надання адміністративних послуг. Вивчаючи шведський досвід, очевидним є те, що розвиток цифрової інфраструктури, цифрових інновацій та цифрової грамотності населення з акцентом на забезпечення при цьому цифрової безпеки для населення, органів державної влади, бізнесу та громадських організацій є найбільш вагомими чинниками для ефективного впровадження цифровізації суспільних відносин, а в нашому випадку - сфери адміністративних послуг.

Крім того, варто звернути увагу на досвід Канади, результатом цифровізації в якій стало надання адміністративних послуг, здійснення фінансових операцій та взаємодія з громадянами та представниками бізнесу в цифровому форматі через своєрідні «електронні кіоски» або через мережу Інтернет. Даний спосіб надання адміністративних послуг є досить популярним та скористалися ним вже 95% канадців. Також важливо

значити, що надання адміністративних послуг через вказані засоби комунікації посприяло встановленню більш тісної взаємодії між федеральним рівнем державної влади та місцевими органами управління в провінціях у досліджуваній нами сфері, збільшила рівень довіри населення до влади через прозорість діяльності органів управління та відкритість і доступність їх даних на офіційних сайтах. Окрім того, громадяни Канади мають сьогодні можливість брати активну участь у формуванні та реалізації державних справ, контролі діяльності уряду, що, звичайно, мало позитивний вплив на розвиток громадянського суспільства.

Таким чином, використання позитивного та ефективного досвіду цифровізації провідних країн світу є вагомим можливостю для вітчизняної публічної сфери обрати більш успішний шлях цифрових трансформацій та забезпечити ефективне функціонування механізму цифровізації адміністративних послуг.

3.2. Пропозиції щодо удосконалення механізму надання електронних послуг органами публічної влади в Україні

В умовах сучасного розвитку суспільних відносин основним показником ефективності державного управління є не стільки рівень контролю держави над різними сферами життя людини, скільки рівень взаємодії органів державної влади з громадянами, рівень дотримання їх прав та інтересів суспільства, а також рівнем дієвості правових механізмів держави.

Таким чином, наразі спостерігається формування «сервісної держави», де в основі підходу лежить ідея людиноцентричності. Відповідно, система відносин «органи державної влади - громадяни» буде відповідати схемі «виробник послуг - споживач послуг». Ідея людиноцентричності зумовлює спрямування державного управління на реалізацію потреб та інтересів як окремого індивіда, так і суспільства загалом.

В контексті надання адміністративних послуг основним показником ефективності державного управління буде саме рівень задоволення потреб споживача адміністративних послуг, який проявляється в таких показниках:

- ефективність взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг з їх споживачами;
- доступність адміністративних послуг;
- результативність безпосередньої взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг з їх користувачами, так і результативність отриманих адміністративних послуг;
- професійна компетентність суб'єктів надання послуг;
- своєчасність та зручність отримання послуг для споживачів;
- довіра до органів державного управління та місцевого самоврядування тощо.

Для більш детального розуміння механізму надання адміністративних послуг, пропонуємо розглянути процес їх реалізації, представлений на рис. 3.3.

Представлений на рис. процес реалізації адміністративних послуг включає чотири основних етапи.

Етап «Споживач адміністративних послуг / Привід звернення» визначається суто об'єктивним фактором, а саме появою приводу та розуміння необхідності звернення до органів державної влади чи місцевого самоврядування, до повноважень яких входить надання адміністративних послуг.

Етап «Звернення» передбачає подачу заяви до відповідних органів у паперовій чи електронній формі з боку отримувача послуг. З боку суб'єктів надання послуг відбувається фіксація звернення.

На наступному етапі «Взаємодія» відбувається спілкування споживачів послуг зі спеціалістами органів надання адміністративних послуг. Таке спілкування може відбуватися як в онлайн форматі, так і безпосередньо у

відповідному відділі чи центрі. Варто зазначити, що хоча Уряд України має за мету до 2024 року здійснити 100% цифровізацію адміністративних послуг, на сьогоднішній день є ще чимала кількість окремих послуг, які потребують

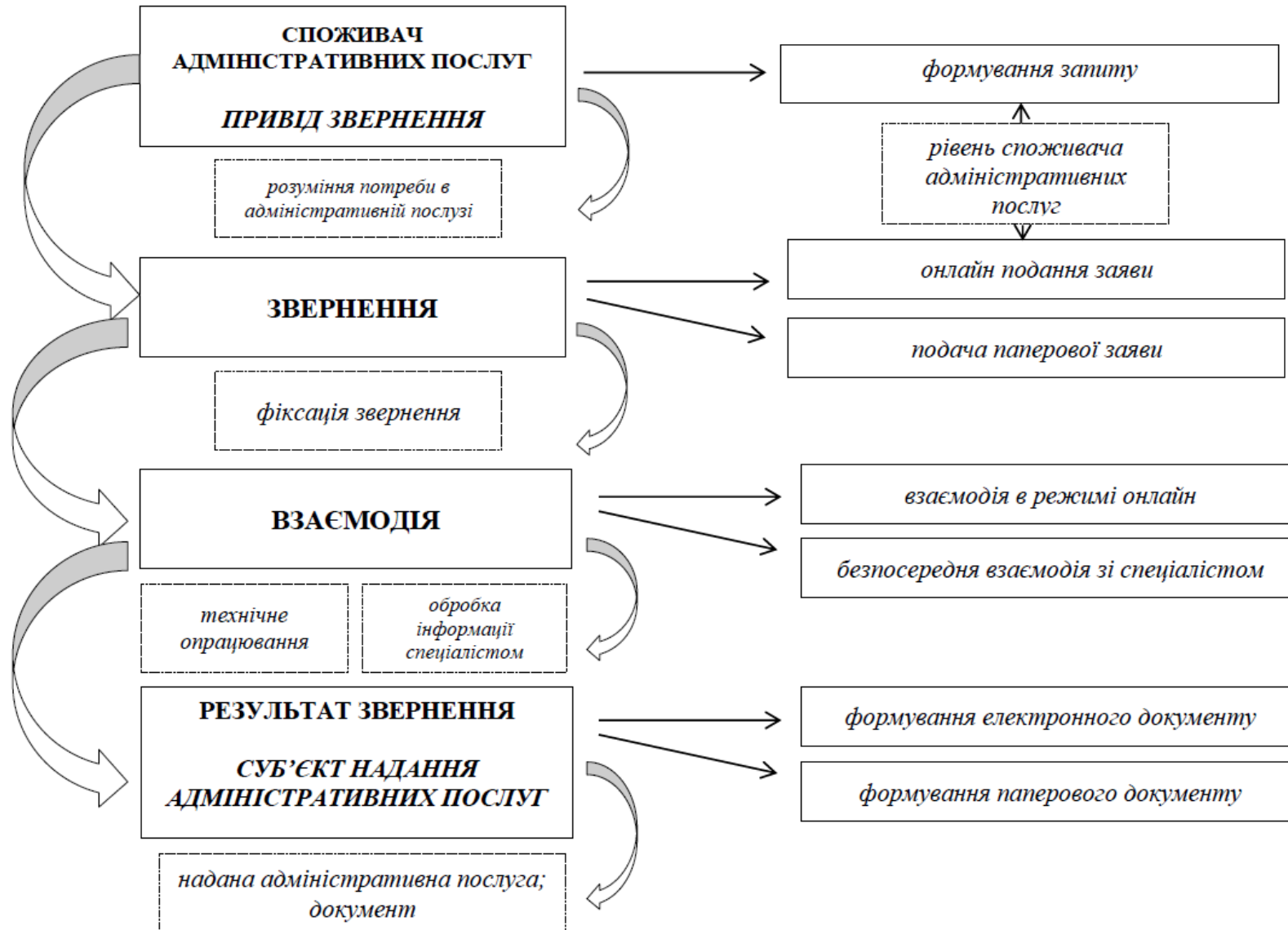


Рис. 3.3. Процес реалізації послуг, що надаються органом публічної влади

безпосередньої присутності отримувача у тому чи іншому відділі їх надання. На даному етапі здійснюється опрацювання спеціалістами запитів громадян технічними засобами.

Крім того, етап «Взаємодія» може передбачати за необхідності інформаційну взаємодію суб'єктів надання адміністративних послуг з іншими державними структурами чи органами місцевого самоврядування для отримання певних довідок, відповідей на запити, погодження документів тощо. Також може виникати необхідність взаємодії з державними структурами чи органами місцевого самоврядування і для самих споживачів адміністративних послуг.

Кінцевим етапом є етап «Результат / Суб'єкт надання адміністративних послуг». Відповідно, на даному етапі відбувається формування так званого «результату звернення» у вигляді документу, який може набувати електронної форми, або ж паперової. На даному етапі закінчується взаємодія споживачів адміністративних послуг та суб'єктів їх надання.

На нашу думку, механізм надання електронних адміністративних послуг має сьогодні чотири рівні (рис.3.4): організаційний рівень, рівень взаємодії, рівень реалізації та результативний рівень.

З рис. видно, що на організаційному рівні відбувається визначення умов надання електронних адміністративних послуг. Для споживача такими умовами є: сама потреба в послугі, технічні засоби для подання звернення до відповідних органів та цифрові навички роботи з електронними системами.

Для суб'єктів надання послуг - це наявність самої електронної послуги, технічні засоби та цифрові компетентності її реалізації.

На рівні взаємодії відбувається безпосередня цифрова взаємодія споживачів електронних адміністративних послуг та суб'єктів їх надання.

Рівень реалізації характеризується опрацюванням спеціалістами звернень громадян та формуванням зворотного зв'язку.

Прикінцевим етапом механізму надання електронної адміністративної послуги є результативний рівень. Відповідно, характерним для нього є

формування акту державної реєстрації та документальне підтвердження - видача відповідного документу (свідоцтва).

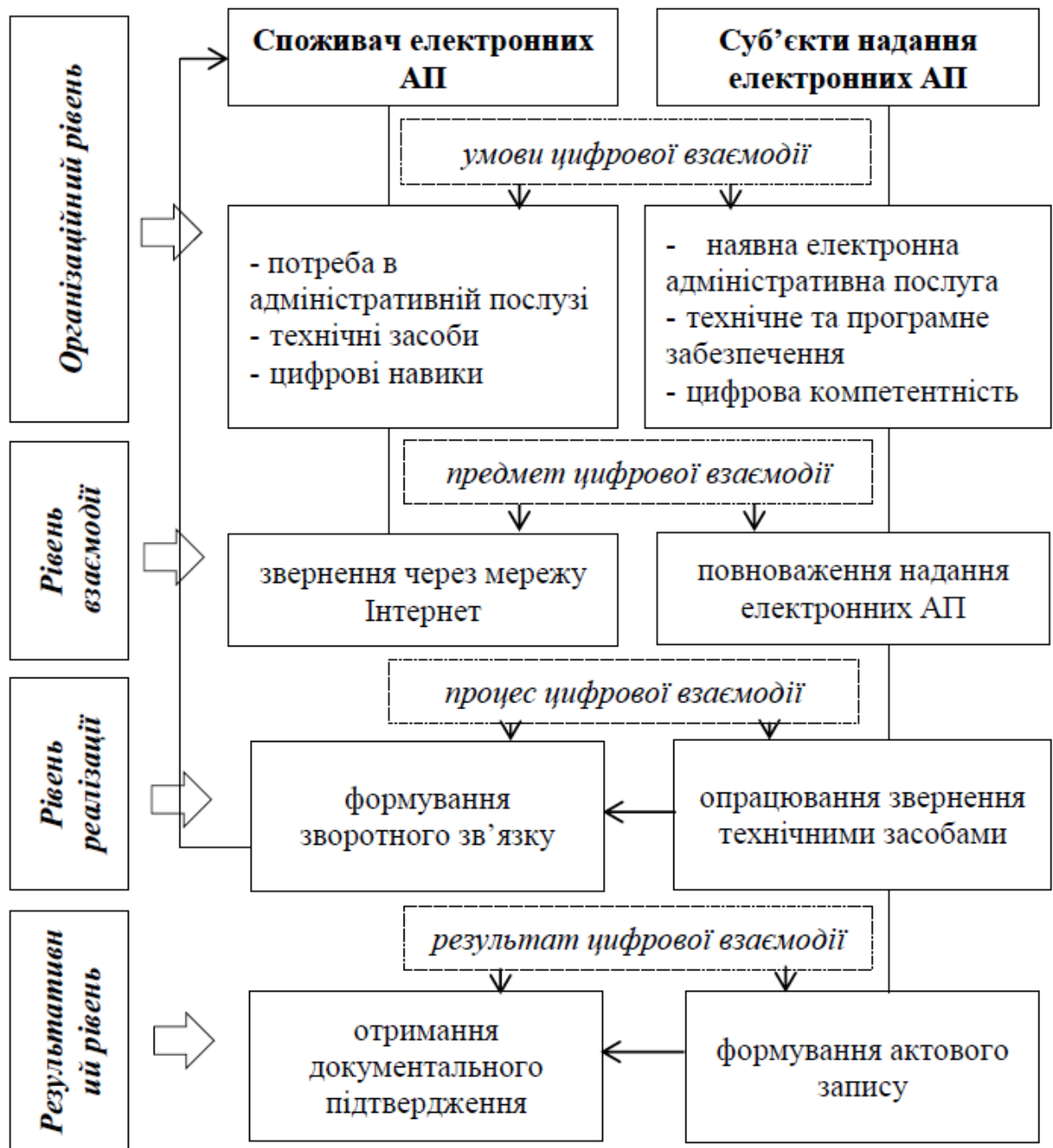


Рис. 3.4. Механізм надання електронної адміністративної послуги

Недосконалість механізму реалізації адміністративних послуг може викликати появу численних недоліків на кожному етапі процесу надання таких послуг. Тому сьогодні гостро постає необхідність їх урегулювання.

Відповідно, такими недоліками можуть бути:

- відсутність єдиного чіткого стандарту надання адміністративних

послуг, який відповідав би стандартам ЄС;

- складність отримання послуг (через необхідність додатково відвідувати чималу кількість установ, необхідність подачі надмірної кількості супровідних документів, отримання проміжних рішень тощо);
- низький рівень інформаційної інтеграції між різними структурами та державними реєстрами (і як результат - повторне подання інформації до різних органів);
- надлишковий паперовий документообіг (що збільшує час очікування отримання послуги);
- відсутність чіткого механізму зворотного зв'язку з отримувачами послуг;
- недосконалість отримання електронних форм адміністративних послуг для людей з особливими потребами (людей з вадами зору тощо);
- відсутність ефективного механізму інформування населення про можливість отримання конкретних послуг в онлайн режимі, відсутність технологічних карток таких послуг;
- низький рівень технічного забезпечення населення для отримання послуг в онлайн режимі (відсутність комп'ютерної техніки, мережі Інтернет, цифрових навиків - головним чином, у старших по віку людей, жителів сільської місцевості) тощо.

Аналізуючи наявні перешкоди та проблемні аспекти, що з'являються на шляху отримання адміністративних послуг перед громадянами, так і перед безпосередніми суб'єктами, які реалізують дані послуги, виникає необхідність удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

В нашій роботі запропоновано здійснювати удосконалення механізму надання адміністративних послуг на чотирьох рівнях (рис.3.5):

- на рівні держави;
- на рівні органів державного управління та місцевого самоврядування;

- на рівні органів Державної реєстрації актів цивільного стану (оскільки органи ДРАЦС є інформаційною основою даної кваліфікаційної роботи);
- на рівні населення (споживачів адміністративних послуг).

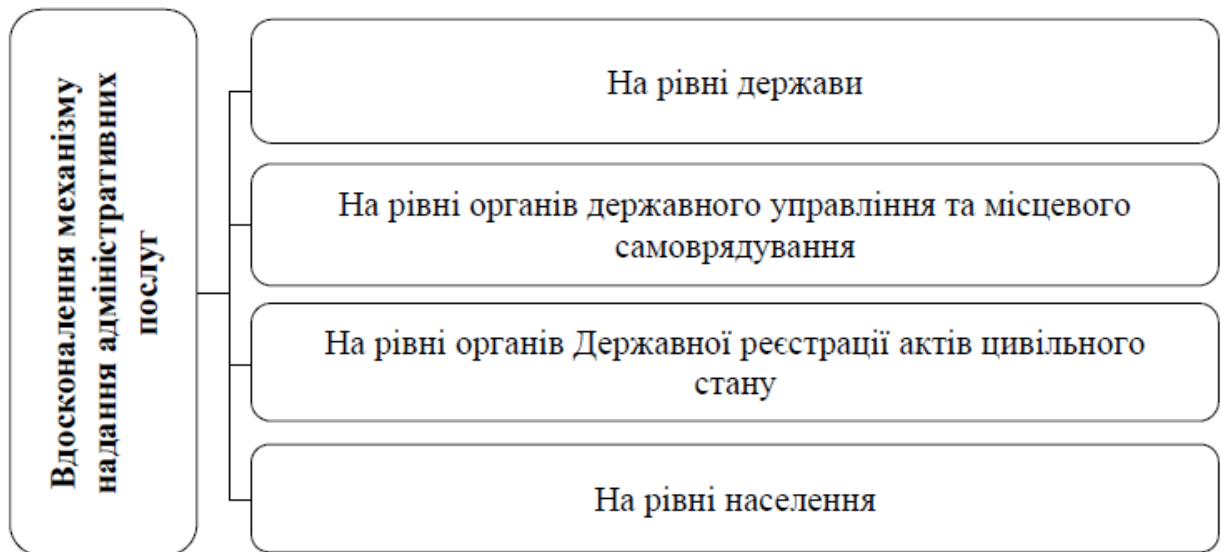


Рис. 3.5 Рівні вдосконалення механізму надання послуг органом публічної влади

Отже, на кожному представленому рівні є визначені конкретні заходи, реалізація яких безсумнівно є процесом удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

Таким чином, на рівні держави першочерговими заходами щодо удосконалення механізму є:

- удосконалення нормативно-правової бази, що регламентує діяльність органів, уповноважених надавати адміністративні послуги, та загалом механізм надання адміністративних послуг;
- стандартизація адміністративних послуг та їх приведення до європейських стандартів;
- впровадження досвіду у сфері надання адміністративних послуг провідних європейських країн;
- реалізація політики цифрової трансформації адміністративних

послуг тощо.

На рівні органів державного управління та місцевого самоврядування, вважаємо за потрібне реалізацію наступних заходів:

- раціоналізація (мінімізація) кількості супровідних документів для отримання адміністративної послуги;
- мінімізація обов'язкових процедурних дій;
- забезпечення прозорості діяльності органів, уповноважених надавати адміністративні послуги;
- покращення стану матеріально-технічного та ресурсного забезпечення суб'єктів надання адміністративних послуг;
- забезпечення високого рівня поінформованості населення щодо можливості отримання адміністративних послуг, зокрема через мережу Інтернет;
- забезпечення доступності, своєчасності та зручності отримання адміністративних послуг для споживачів.

Оскільки інформаційною базою нашої роботи є діяльність органів Державної реєстрації актів цивільного стану, тому вважаємо за потрібне навести пропозиції щодо удосконалення механізму надання адміністративних послуг безпосередньо на рівні відповідних органів. Так, запропоновані заходи передбачають:

- організація високого рівня процесу надання адміністративних послуг;
- моніторинг результатів діяльності та встановлення їх відповідності цільовим показникам;
- кадрове забезпечення працівниками відповідної кваліфікації, організація їх неформального навчання та систематичного підвищення кваліфікації.

Основними заходами удосконалення механізму надання адміністративних послуг на рівні населення (безпосередніх споживачів

послуг) є, на нашу думку, активна участь громадян в житті держави та в державному управлінні, що реалізується шляхом громадського моніторингу, зокрема моніторингу діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування, які надають адміністративні послуги.

Окремо вважаємо за необхідність виділити комплекс заходів, реалізація яких є елементом удосконалення механізму надання адміністративних послуг саме в цифровому (електронному) форматі. На кожному із рівнів, запропонованих нами, є перелік певних заходів та відповідний інструментарій, ефективне використання якого і є основою успішної реалізації удосконалення механізму. Відповідні заходи та інструментарій представлені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Комплекс заходів та інструментарій удосконалення механізму надання
електронних адміністративних послуг

Рівень реалізації	Заходи	Інструментарій
Рівень держави	формування системи автоматизованого обміну даними між державними установами; формування єдиного державного хмарного інформаційного сховища; забезпечення інтеграції між інформаційними системами центральних органів влади; розвиток системи публічних послуг на базі сучасних програмних платформ;	Нормативно- правове регулювання Міжнародне співробітництво Управління інноваціями
	удосконалення законодавчої бази в сфері цифрової трансформації адміністративних послуг; залучення держави до європейських програм та ініціатив з цифрової трансформації публічних послуг;	Управління інвестиціями
Рівень органів державного управління та МС	автоматизація управлінських процесів у сфері публічних відносин, зокрема в сфері реалізації адміністративних послуг; використання єдиних автоматизованих інформаційних систем та технологій для швидкого обміну даними між системами різних органів та установ; проведення інформаційних кампаній серед населення з метою популяризації цифрових адміністративних послуг; забезпечення доступності людей з інвалідністю (порушенням зору, слуху) до державних реєстрів та електронних адміністративних послуг;	Управління інноваціями Покращення матеріально- технічної бази Управління персоналом Командна робота
Рівень органів ДРАЦС	оволодіння спеціалістами навиками роботи з сучасними інформаційно-комунікативними технологіями для надання електронних адміністративних послуг; проведення відповідних підготовчих курсів, тренінгів для державних службовців щодо підвищення їх цифрової грамотності; інформування населення щодо можливості отримання послуг через мережу Інтернет; деталізація інформації про необхідні документи чи інші дії для отримання певної електронної адміністративної послуги; формування цифрових технологічних карток адміністративних послуг для ознайомлення населення.	Управління персоналом Управління знаннями
Рівень споживачів адміністративних послуг	участь населення у заходах, спеціалізованих курсах з підвищення цифрової грамотності; активне користування наявними цифровими технологіями в сфері адміністративних послуг, існуючими веб-порталами, здійснення оплати відповідних послуг в онлайн режимі тощо.	Управління знаннями

Таким чином, незважаючи на активізацію курсу держави в напрямку цифровізації суспільних відносин, все ж залишаються значні перешкоди на даному шляху, зокрема в сфері надання адміністративних послуг населенню. Попри розвиток інформаційних платформ надання адміністративних послуг, впровадження нових електронних послуг тощо проблемним аспектом залишається сам механізм їх реалізації. Тому, вважаємо, що запропоновані заходи сприятимуть удосконаленню механізму та подальшому розвитку цифрових адміністративних послуг.

3.3. Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)

Цифровізація сфери надання адміністративних послуг є одним із основних елементів цифрової трансформації громадянського суспільства та формування так званої «сервісної держави», в якій сам процес надання електронних адміністративних послуг є зорієнтованим на споживача, забезпечуючи при цьому доступність послуг для кожного, зручність їх отримання та результативність взаємодії споживачів з суб'єктами, до повноважень яких входить реалізація адміністративних послуг.

В попередніх підрозділах роботи ми розглядали питання удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг, акцентуючи увагу на заходах, які мають бути впроваджені на кожному із запропонованих рівнів. Однак, крім питань впровадження інтегрованих автоматизованих систем, питань взаємодії різних структур та органів чи цифрової грамотності, не менш важливим є питання матеріально-технічного забезпечення суб'єктів надання послуг. Оскільки, навіть за наявності сучасних автоматизованих систем державного реєстру, новітнього програмного забезпечення та, навіть, людей, котрі мають цифрові навички, але без потрібної комп'ютерної техніки не можливо буде надавати адміністративні послуги в цифровому форматі. Наявність сучасних технічних засобів, їх характеристики маю значний вплив на організацію роботи в будь-яких установах та організаціях. Для суб'єктів, які надають адміністративні послуги, зокрема електронні, - це своєчасність та оперативність опрацювань звернень громадян, зручність електронного документообігу з великою кількістю державних реєстрів, збільшення продуктивності праці та зниження ймовірності помилки при роботі з документами.

Станом на сьогодні в Центральному відділі ДРАЦС УДР Центрально - Західного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг) є в наявності 19 персональних комп'ютерів. У 22 відділах ДРАЦС, які входять в структуру Криворізького відділу, є лише 220 персональних комп'ютерів. Зазначимо, що такі комп'ютери є стаціонарними технічними засобами, немобільними та нестійкими до перепадів напруги. Крім того,

тривалий термін експлуатації знижує їх ресурсний потенціал. Тому, на нашу думку, для забезпечення ефективної роботи та виконання співробітниками відділів ДРАЦС своїх посадових обов'язків необхідно закупити сучасні ноутбуки для доукомплектування робочих місць та модернізації наявної комп'ютерної бази.

Вважаємо, що придбання сучасної комп'ютерної техніки, зокрема ноутбуків, дозволить використовувати новітнє програмне забезпечення, що значно розширить можливості для співробітників в наданні електронних адміністративних послуг. Крім того, досить вагомим обґрунтуванням необхідності оновлення технічних засобів є те, що на сьогоднішній день є значна кількість послуг, які працівники відділів ДРАЦС надають за межами своїх відділів. Зокрема, це урочисті обряди реєстрації шлюбів, урочисте проведення реєстрації народження дитини, урочисте проведення ювілеїв весілля чи заручин. І, як показує досвід роботи попередніх років, так звані «віїзні» церемонії набирають популярності з кожним роком.

Окрім того, у 20 медичних закладах області, в яких приймаються пологи, реалізувався сервіс, який передбачає прийняття працівниками 19 відділів ДРАЦС документів, необхідних для проведення державної реєстрації народження дитини та видача свідоцтва про народження дитини безпосередньо у медичному закладі, що також викликає необхідність використання більш зручної та мобільної техніки.

Крім того, додатковими обґрунтуваннями стануть:

- можливість проведення державної реєстрації актів поза межами відділів ДРАЦС;
- можливість прийняття спеціалістами відділів людей з певними обмеженими фізичними можливостями поза межами робочого кабінету (наприклад, в громадських приймальнях відділів);
- можливість доопрацювати звернення чи завершити документальну роботу в умовах раптового вимкнення світла, що є сьогодні надзвичайно актуальним;

- можливість проведення тренінгів спеціалістами ДРАЦС для населення щодо надання адміністративних послуг, наприклад, досить поширеними є сьогодні такі тренінги для ВПО тощо;
- можливість користування сучасними інформаційно-
- комунікативними технологіями, особливо в умовах розвитку онлайн-спілкування тощо.

Саме тому вважаємо за необхідність зробити розрахунок доцільності оновлення комп'ютерної техніки та обґрунтувати економічний та соціальний ефект від реалізації даного проекту.

Перш за все, наведемо певні характеристики комп'ютерного обладнання, яке плануємо закупити, в табл. 3.2

Планується, що для 22 відділів, що входять до структури Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг) закупити 19 комп'ютерів, виходячи із розрахунку кількості провідних спеціалістів в окремих відділах.

Таблиця 3.2

Характеристика комп'ютерного обладнання

Показник	Характеристика
Ноутбук	ASUS X515JA-EJ2804
Дисплей	Діагональ дисплея: 15.6", роздільна здатність: Full HD (1920x1080). тип матриці: IPS, покриття: <u>антиблікове</u> (матове), яскравість: 300 кд м2.
Процесор	Intel Core i5, кількість ядер: 4 шт., кількість потоків: 8 шт., максимальна тактова частота роботи: 4.0 GHz., Кеш пам'ять L3: 8 MB. Дата випуску у продаж: 2021 рік.
Відеокарта	Максимальна частота роботи GPU: 1300 MHz., підтримка Open GL: 4.5. підтримка виводу: 4K 60Hz.
Оперативна пам'ять	Тип пам'яті: DDR4. частота роботи: 200MHz., об'єм встановленої пам'яті: 8 GB.
Інше	Наявність Wi-Fi 802.11(ac), наявність вбудованого Bluetooth 5.0, наявність вбудованої Web-Cam з роздільною здатністю: 1280x720. вбудовані стерео динаміки: потужність 2(Вт) кожен. Підтримка Dolby Audio.
Блок живлення	Потужність: 65W.
АКБ	Час автономної роботи: 7.5 годин, потужність: 45 Вт\годин.

Таким чином, за нашими розрахунками початкові інвестиції в даний проект становлять 418000 грн.

На нашу думку, найбільш оптимальний термін окупності - 3 роки.

Перш за все, розрахуємо чисту приведену вартість за наступною формулою:

$$NPV = PV - I_0 = \sum_{t=1}^n \frac{CF_t}{(1+r)^t} - I_0, \quad (3.1)$$

де PV - показник загальної величини дисконтованих доходів;

I_0 — величина початкових інвестицій у проект, грн.;

CF_t - надходження коштів в t - році від реалізації проекту, грн.;

r - ставка дисконтування;

В табл. 3.3 наведений перелік та розмір платних послуг, які, згідно з Наказом Міністерства юстиції від 29.12.2010 р. №3335/5 «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану», будуть реалізовуватися відповідно до нашого проекту.

Таблиця 3.3

Перелік та розмір платних послуг відділів ДРАЦС

№ з/п	Назва послуги	Одиниця виміру	Вартість послуги (грн)
1	Пошук актового запису цивільного стану без повідомлення заявником даних про рік державної реєстрації акту цивільного стану	За один рік	183
2	Пошук запису в метричних книгах, складених іншою, ніж українська мовою до утворення органів державної реєстрації актів цивільного стану, за відсутності даних про рік складення запису	За один рік	229
3	Видача запрошення із зазначенням дати державної реєстрації шлюбу	Одне запрошення	137
4	Надання правової допомоги, що включає складення заяв (анкет, прохань), у вирішенні питання щодо повторної видачі свідоцтв та інших документів про державну реєстрацію актів цивільного стану:		
4.1	відділами державної реєстрації актів цивільного стану не за місцем звернення заявника	Одна заява (анкета, прохання)	275
4.2	компетентними органами іноземних держав	Одна заява (анкета, прохання)	458
5	Організація та проведення індивідуальних обрядів державної реєстрації шлюбу та народження (зокрема, обрядів ювілеїв весілля, обрядів заручин) з використанням різноманітних елементів урочистості:		
5.1	у відділі державної реєстрації актів цивільного стану:		
5.1.1	повний обряд	Один обряд	1099
5.1.2	скорочений обряд	Один обряд	481
5.2	повний обряд за межами відділу державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	2748
5.3	повний обряд у вихідні та святкові дні у відділі державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	1649
5.4	повний обряд у вихідні та святкові дні за межами відділу державної реєстрації актів цивільного стану	Один обряд	3664
6	Складення за проханням фізичних осіб заяв про державну реєстрацію актів цивільного стану, повторну видачу свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та витягів із Державного реєстру актів цивільного стану громадян, про внесення змін до актових записів цивільного стану, поновлення та анулювання актових записів цивільного стану	Одна заява	137
7	Доставка та вручення виключно:		
7.1	повторно виданих свідоцтв та інших документів про державну реєстрацію актів цивільного стану фізичній особі за місцем її проживання (перебування)	Одне обслуговування	550

Продовження табл. 3.3

1	2	3	4
7.2	копій документів для службового користування органів державної реєстрації актів цивільного стану працівниками відділів державної реєстрації актів цивільного стану за місцем звернення заявника до інших відділів державної реєстрації актів цивільного стану	Одне обслуговування	641
7.3	документів до уповноважених органів з метою їх легалізації для подальшого використання в іноземних державах	Одне обслуговування	641
8	Надання консультації з питань:		
8.1	застосування сімейного та цивільного законодавства	Одна консультація	275
8.2	витребування документів про державну реєстрацію актів цивільного стану	Одна консультація	183

Отже, середня вартість однієї послуги становить 834,34 грн.

Визначивши приблизну собівартість однієї послуги, зазначаємо, що вона становить 480 грн.

Аналізуючи динаміку попиту на платні адміністративні послуги, які надавали відділи ДРАЦС за попередні роки, можемо визначити, що кількість таких послуг на день становить 4, в рік, відповідно, 1350 послуг. З огляду на тенденцію попередніх років, за другий рік реалізації нашого проекту кількість послуг дорівнюватиме 1750. За третій рік заплановано, що буде реалізовано 2200 послуг.

Таким чином, умовний грошовий потік від наданих послуг за перший рік становитиме $1350 \times (834,37 - 480) = 478399$ грн.

Умовний грошовий потік за другий рік - $1750 \times (834,37 - 480) = 620147$ грн.

За третій рік проекту - $2200 \times (834,37 - 480) = 779614$ грн.

Ставку дисконту визначаємо як таку, що дорівнює 18%.

Отже, розрахуємо приведену чисту вартість запропонованого проекту. Вона становитиме відповідно:

$$NPV = \frac{478399}{(1 + 0,18)} + \frac{620147}{(1 + 0,18)^2} + \frac{779614}{(1 + 0,18)^3} - 418000 = 1173659 \text{ грн.}$$

Таким чином, за результатами проведених розрахунків видно, що реалізація проекту з модернізації комп'ютерної техніки є доцільною.

Також визначимо термін окупності проекту. Розрахунок будемо здійснювати за наступною формулою:

$$PP=I_0/CF, \quad (3.2)$$

де I_0 - величина початкових інвестицій у проект, грн.;

CF - чистий грошовий потік від реалізації проекту.

Термін окупності запропонованого нами проекту становитиме:

$418000 / 779614 = 0,53$ року, або 6,3 місяці.

Таблиця 3.4

Рекомендації з удосконалення управління цифровізацію адміністративних послуг Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)

№	Назва заходу	Короткий зміст	Прогнозований результат
1	Впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг	Формування стратегії цифровізації адміністративних послуг на основі позитивного досвіду цифровізації країн світу	Чітка ідентифікація ключових елементів, які першочергово формують можливість реалізації електронних адміністративних послуг
2	Рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	Визначення основних рівнів удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг	Удосконалення механізму надання адміністративних послуг шляхом реалізації на кожному рівні запропонованих завдань
3	Удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)	Оновлення матеріально-технічної бази відділів ДРАЦС, що входять до структури Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг)	Отримання економічного та соціального ефекту від додаткових можливостей для надання електронних адміністративних послуг поза межами відділів ДРАЦС

За результатами проведених нами розрахунків видно, що проект є доцільним для реалізації. Крім того, згідно з Наказом Міністерства юстиції

від 29.12.2010 р. №3335/5 «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» [19] усі кошти, що надійшли від надання платних адміністративних послуг спрямовуються до спеціального фонду Державного бюджету України і використовуються відповідно до бюджетного законодавства. Таким чином, можна зробити висновок, що економічним ефектом від оновлення матеріально-технічної бази відділів ДРАЦС є крім збільшення кількості наданих платних послуг також наповнення Держбюджету.

Розроблені в третьому розділі кваліфікаційної магістерської роботи пропозиції наведено у табл. 3.4.

Використання інформаційних технологій дає можливість оперативно та якісно подавати інформацію до податкових органів, територіальних відділень Пенсійного фонду України, Фонду соціального страхування України, Фонду обов'язкового медичного страхування та інших органів [38].

Крім всіх необхідних юридичних процедур, пов'язаних із державною реєстрацією, органами ДРАЦС м. Кривий Ріг населенню надається правова допомога, приділяється увага пропаганді сімейних цінностей.

Визначити потребу одержувачів державної послуги, оцінити роботу органів ДРАЦС м. Кривий Ріг із населенням, охарактеризувати задоволеність населення діяльністю органів ДРАЦС м. Кривий Ріг можна лише за допомогою проведення соціологічного дослідження користувачів послуг.

Для виконання завдань, які стоять перед органами ДРАЦС м. Кривий Ріг на сучасному етапі, необхідно вирішити такі проблеми:

1. Підвищити якість надання державних послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану в органах ДРАЦСу.

Органи ДРАЦС, як і багато найважливіших структур держави, перебувають у стрункій централізованій системі. З огляду на величезних соціальних, економічних, політичних змін у країні, значення роботи органів ДРАЦС істотно зростає.

Органи ДРАЦС займаються формуванням правового статусу

громадянина. Тільки з моменту реєстрації в органах ДРАЦС виникають сімейні, спадкові та інші права та обов'язки.

Реєстрація актів громадянського стану визнана масовою соціально значущою державною послугою, що впливає, у тому числі і на якість життя населення. У зв'язку з цим регламентація та стандартизація даної діяльності має дуже важливе значення.

У реєстрації актів громадянського стану різною мірою беруть участь і впливають, як органи виконавчої, і органи місцевого самоврядування.

Надання реальної допомоги у реалізації правозастосовних функцій у сфері державної реєстрації актів цивільного стану на території м. Кривий Ріг та Дніпропетровської обл., а також у вирішенні існуючих правових проблем та підвищення ефективності правового контролю у сфері державної реєстрації актів цивільного стану – одне з пріоритетних завдань.

Проведення перевірок діяльності органів ДРАЦС м. Кривий Ріг не тільки з метою виявлення та усунення порушень чинного законодавства, а й з метою надання правової та методичної допомоги органам ДРАЦС м. Кривий Ріг, у тому числі шляхом проведення різноманітних узагальнень та аналізів у зазначеній сфері діяльності .

2. Продовжити розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в органах ДРАЦС м. Кривий Ріг та Дніпропетровській обл.

У зв'язку з постійним збільшенням кількості звернень громадян щодо відновлення втрачених документів, встановлення родинних відносин, майнових питань, розшуку родичів, збільшенням запитів компетентних органів належить провести трудомістку роботу щодо формування державних інформаційних ресурсів, а саме щодо створення та наповнення обласної електронної бази даних актів цивільного стану.

Враховуючи ситуацію, що склалася, необхідно створювати умови для підвищення ефективності функціонування органів ДРАЦС м. Кривий Ріг шляхом впровадження інформаційних та комунікаційних технологій, підвищення якості та швидкості пошуку інформації для громадян,

зацікавлених структур та відомств.

У зв'язку з цим виникла гостра потреба:

1. поповнювати основу актовими записами минулого століття;
2. конвертувати дані з інших автоматизованих ієрархічних систем при поповненні єдиної бази даних.

3. Активізувати роботу щодо пропаганди сімейних цінностей, зміцнення інституту сім'ї.

Відділи ДРАЦС м. Кривий Ріг здійснюють підготовку та проводять спільно з органами місцевого самоврядування заходи, спрямовані на підтримку інституту сім'ї. Стали традиційними святкові заходи у Міжнародний день матері, Міжнародний день захисту дітей, День Перемоги, Міжнародний день сім'ї.

Проте слід розширювати форми надання державних послуг, які б дозволили підвищити статус сім'ї, підготувати молодь до сімейного життя. У цьому доцільно організувати видання методичної літератури, котра роз'яснює правничий та обов'язки громадян, у сфері сім'ї та шлюбу.

Стратегічними цілями у діяльності відділів ДРАЦС м. Кривий Ріг є:

1. Удосконалення організації діяльності органів місцевого самоврядування Дніпропетровської обл. щодо реалізації державних повноважень на державну реєстрацію актів цивільного стану;

2. Розширення форм надання державних послуг щодо підвищення ролі, значення та впливу інституту сім'ї в суспільстві та пропаганді сімейних цінностей [25].

Органи ДРАЦС ведуть первинний облік демографічних подій. На інформації, яку надають органи ДРАЦС Дніпропетровської обл. та м. Кривий Ріг, ґрунтується аналіз демографічної ситуації в регіоні, а також демографічні прогнози. Банк даних записів актів цивільного стану, архіви органів ДРАЦС стають все більш затребуваними різними органами державної влади України, Дніпропетровської обл. та громадянами.

Отже, основними напрямками розвитку органів ДРАЦС м. Кривий Ріг

є:

1. Надання якісних послуг населенню області з державну реєстрацію актів цивільного стану;
2. Підвищення ефективності діяльності органів ДРАЦС за рахунок впровадження інформаційних та комунікаційних технологій;
3. Покращення умов обслуговування населення у відділах ДРАЦС м. Кривий Ріг та Дніпропетровській обл.;
4. Реалізація сімейної політики держави органами ДРАЦС муніципальних утворень Дніпропетровської обл. [25].

Для виконання зазначених цілей необхідно забезпечити:

1. Здійснення заходів щодо зміцнення матеріально-технічної бази відділів ДРАЦС (проведення капітальних ремонтів відділів ДРАЦС, оновлення охоронно-пожежної сигналізації, оновлення комп'ютерної техніки);
2. Публікацію інформаційно-довідкових збірок та друкованої продукції щодо пропаганди сімейних цінностей;
3. Створення найоптимальніших умов забезпечення наповнення та збереження єдиного інформаційного банку даних актів громадянського стану.

Одним із пріоритетних завдань, які стоять перед органами ДРАЦС м. Кривий Ріг, є підвищення якості, швидкості пошуку та отримання інформації про акти громадянського стану для громадян та організацій.

Впровадження інформаційних технологій дозволяє покращити обмін інформацією між органами ДРАЦС м. Кривий Ріг та Дніпропетровською обл., а також прискорити надання інформації зацікавленим особам та організаціям (Відділення Пенсійного Фонду, податкові інспекції, виборчі комісії, СБУ, МВС тощо). Наповнення електронної бази даних дозволяє оперативно надавати інформацію про зареєстровані акти цивільного стану на всій території Дніпропетровської обл.

З метою підвищення якості та доступності державних послуг

незалежно від місця проживання населення передбачається проводити виїзні державні реєстрації у сільських поселеннях, на підставі звернень громадян, надавати послуги особам з обмеженими можливостями та правами (виїзд у будинки для людей похилого віку, лікарні, на будинок тощо) .).

У вирішенні проблеми покращення демографічної ситуації в країні, зміцнення сімейних цінностей мають брати участь і органи РАЦС м. Кривий Ріг та Дніпропетровської обл. Необхідно розширювати форми надання державних послуг, які б дозволили підвищити статус сім'ї, підготувати молодь до сімейного життя. З цією метою у відділах ДРАЦС м. Кривий Ріг регулярно проводяться вшанування новонароджених, «срібних» та «золотих ювілярів» сімейного життя, сімейних династій, багатодітних матерів.

Органи ДРАЦС м. Кривий Ріг виконують повноваження на державну реєстрацію актів цивільного стану. Безпосереднє виконання державної функції реєстрації актів громадянського стану здійснюється територіальними органами ДРАЦС м. Кривий Ріг та органами місцевого самоврядування муніципальних утворень.

Щороку ці органи реєструють близько 55 тисяч записів актів громадського стану. Поряд із цим, органи ДРАЦС надають в установленому порядку відомості про реєстрацію актів цивільного стану до податкової інспекції, Пенсійного Фонду, Фонду соціального страхування, ОПВС.

У рамках міжнародних договорів виконуються зобов'язання щодо надання громадянам правової допомоги з цивільних та сімейних правовідносин.

Органи ДРАЦС відіграють важливу роль у житті кожної людини, у діяльності центральних та регіональних органів державної влади та у соціально-економічному розвитку регіону та країни в цілому.

Аналіз зареєстрованих актів за видами: про народження, смерть, укладення та розірвання шлюбів, усиновлення (удочерення) та встановлення батьківства, і в цілому стан демографічної ситуації дозволяють органам державної влади та місцевого самоврядування приймати своєчасно рішення

щодо покращення рівня життя населення, що сприяють підвищенню його природного прирост та повною мірою забезпечити розвиток молодого покоління та гідне життя пенсіонерам.

Для ефективного здійснення органами ДРАЦС державної функції державної реєстрації актів цивільного стану необхідно суттєво покращити матеріально-технічну базу.

У зв'язку з цим до 2025 року необхідно:

1. Побудувати та (або) придбати будівлі (приміщення) для органів ДРАЦС м. Кривий Ріг. У тому числі відреставрувати Палац Шлюбу, який вже є у проекті;

2. Провести капітальний ремонт у 4 будинках (приміщеннях), в яких розташовуються органи ДРАЦС;

3. У зв'язку з удосконаленням інноваційних технологій, зробити технічне переоснащення органів ДРАЦС;

4. Придбати та впровадити всі необхідні для роботи програми з правових, кадрових питань, питань діловодства;

5. Забезпечити органи ДРАЦС транспортними засобами;

6. Збільшити штатну чисельність спеціалістів управління ДРАЦС м. Кривий Ріг.

Управління ДРАЦС Дніпропетровської обл. та його територіальні органи виконують державну функцію з державної реєстрації речових актів цивільного стану та жодної іншої діяльності не займаються. За реєстрацію окремих видів актів цивільного стану стягується державне мито у розмірах, передбачених Податковим кодексом України, що враховується у державному бюджеті.

При цьому сума сплаченого громадянами державного мита в разі менша від необхідних на забезпечення діяльності органів ДРАЦС коштів. Тому для реалізації стратегії розвитку органів ДРАЦС м. Кривий Ріг та Дніпропетровської обл. можливо використовувати лише: фінансові ресурси; управлінські ресурси.

На забезпечення виконання державної функції на реєстрацію актів громадянського стану кошти виділяються з фонду компенсацій, утвореного у державному бюджеті у вигляді субвенцій, які відповідно до порядку витрачання та обліку коштів не можна спрямовувати на будівництво, реконструкцію та придбання об'єктів нерухомості.

Пріоритетами розвитку органів ДРАЦС м. Кривий Ріг є:

1. Зміцнення матеріально-технічної бази: будівництво, придбання, ремонт будівель та приміщень; придбання транспортних засобів; переоснащення та підтримання в актуальному стані програмно-технічного комплексу органів ДРАЦС м. Кривий Ріг;

2. Удосконалення державної реєстрації актів цивільного стану щодо якості виконання державної функції: удосконалення нормативно-правової бази; скорочення часу опрацювання та формування документів при державній реєстрації актів цивільного стану; створення широкодоступного сервісу надання консультативних послуг за допомогою інтерактивних інтернет служб; широке висвітлення діяльності органів ДРАЦС м. Кривий Ріг у ЗМІ; інформування населення м. Кривий Ріг про зміни чинного законодавства, що стосується майнових прав громадян;

3. Збереження архівного фонду: створення необхідних умов зберігання актових книг (площа приміщення, температура, вологість, освітленість); використання сучасних комп'ютерних технологій для формування електронного архіву, які гарантовано забезпечують необхідний термін зберігання документів (понад 100 років);

4. Кадрове забезпечення: приведення штатної чисельності органів ДРАЦС у відповідність до обсягу виконуваної ними роботи; підвищення статусу державних цивільних службовців, які працюють у органах ДРАЦС; підвищення рівня кваліфікації державних цивільних службовців[25].

Щоб забезпечити вироблення довгострокової стратегії для досягнення цілей та створення управлінських механізмів реалізації цієї стратегії через систему планів, необхідно здійснювати стратегічне управління через

організоване комплексне стратегічне планування:

1. Складання та прийняття довгострокових програм розвитку органів запису актів цивільного стану Дніпропетровської обл.;
2. Щорічне включення питань розвитку органів запису актів цивільного стану Дніпропетровської обл. щодо будівництва, придбання об'єктів нерухомості, інформатизації органів ДРАЦС до бюджету Дніпропетровської обл.;
3. Вивчення практики розвитку органів запису актів громадянського стану інших регіонах;
4. Довгострокове планування, бюджетування, вироблення цільових показників та методик оцінки ефективності їх досягнення;
5. Збір та аналіз інформації, оцінка досягнення цільових показників, формування коригувальних впливів – прийняття управлінських рішень (коригування планів, зміна організаційної, кадрової, фінансової політики).

У зв'язку з тим, що робота органів ДРАЦС щодо реєстрації актів цивільного стану будується за заявним принципом на підставі звернень громадян, єдиним критерієм соціально-економічної ефективності стратегії розвитку управління ДРАЦС Дніпропетровської обл. та його територіальних відділів є забезпечення точного та своєчасного виконання чинного законодавства та якісного виконання державної функції з державної реєстрації актів цивільного стану.

Розширення наявних площ, покращення умов для прийому громадян спеціалістами відділів ДРАЦС, організації урочистої реєстрації актів цивільного стану та зберігання архівного фонду актових записів, підвищення статусу та рівня кваліфікації державних цивільних службовців дозволять ліквідувати черги, скоротити час обслуговування громадян, терміни видачі повторних документів, довідок та підготовки відповідей на запити організацій та в цілому підвищити авторитет органів виконавчої влади Дніпропетровської обл.

Якісне виконання державних повноважень на реєстрацію актів

громадянського стану, новий рівень надання населенню послуг з організації та проведення урочистих церемоній реєстрації укладення шлюбу та народження дітей, вшанування ювілярів сімейного життя, інформаційно-правової допомоги з питань сімейно-шлюбного законодавства сприятиме зміцненню інституту сім'ї та інших соціальних інститутів, покращення демографічної ситуації, реалізації майнових прав громадян, зміцнення соціальної стабільності у Дніпропетровській обл. та в країні в цілому.

Реалізація стратегії розвитку управління ДРАЦС Дніпропетровської обл. та його територіальних відділів вплине на соціальну політику у Дніпропетровській обл., забезпечивши підвищення ефективності управління органами запису актів цивільного стану за рахунок активізації впровадження та покращення результативності використання інформаційних та комунікаційних технологій, а також підвищення ефективності взаємодії з громадянами та організаціями, якості виконання органами ДРАЦС м. Кривий Ріг державної функції реєстрації актів цивільного стану.

Реалізація стратегії розвитку дозволить якісно та своєчасно захищати права громадян шляхом здійснення для них юридично значущих дій висококваліфікованими фахівцями, стане важливим кроком на шляху розвитку демократії та реального забезпечення рівних прав громадян у сфері державної реєстрації актів громадянського стану.

Висновки до розділу 3

Удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг включає як використання кращого досвіду цифровізації провідних країн світу, так і впровадження конкретних заходів на різних рівнях удосконалення.

Відповідно, одним із елементів світового досвіду позитивного впровадження цифровізації в публічну сферу та, зокрема в систему надання адміністративних послуг, є формування національної стратегії цифровізації на основі підходів: цифрової безпеки, цифрових інновацій, цифрової

компетентності, цифрової інфраструктури, цифрового менеджменту, що є актуальним і для побудови вітчизняної стратегії цифровізації.

В роботі запропоновано здійснювати удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг на основі реалізації конкретних заходів на визначених рівнях: на рівні держави, на рівні органів державної влади та місцевого самоврядування, на рівні відділів ДРАЦС та на рівні населення.

При формуванні підходів до удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг важливо пам'ятати про основний елемент надання таких послуг - матеріально-технічне забезпечення діяльності суб'єктів їх реалізації. Саме тому в роботі запропоновано реалізацію інвестиційного проекту з оновлення комп'ютерної техніки. Обґрунтовано, що основний економічний ефект від реалізації даного проекту крім переваг для самих відділів є ще й наповнення Державного бюджету за рахунок збільшення можливостей надання електронних адміністративних послуг.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікативних технологій, програмного забезпечення, ІТ-інфраструктури зумовлює цифровізацію усіх суспільних процесів, в тому числі й тих, що відбуваються у сфері публічного адміністрування. Цифровізація адміністративних послуг набуває в даному випадку особливого значення.

В даній кваліфікаційній роботі досліджено питання управління цифровізацією адміністративних послуг, сучасного стану розвитку електронних адміністративних послуг та впливу цифровізації на взаємодію населення та органів публічного управління в аспекті реалізації адміністративних послуг.

На основі дослідження наукової літератури в роботі розглянуто основні наукові категорії: «цифровізація» та «цифрова трансформація», а також категорії, які є центральним елементом дослідження: «адміністративна послуга» та «електронна адміністративна послуга».

Визначено, що цифровізація адміністративних послуг формує усі умови для розвитку електронних адміністративних послуг, яка є складовою публічних послуг та розуміється як така, що надається в електронному вигляді через мережу Інтернет із використанням новітніх інформаційних засобів комунікації.

Сьогодні надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», який є офіційним державним джерелом інформації про надання адміністративних послуг, а також інтегрованими з ним інформаційними системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

В роботі досліджено сучасний стан розвитку та реалізації адміністративних послуг, зокрема електронних адміністративних послуг.

Визначено, що на даний час спостерігається збільшення звернень громадян до органів ДРАЦС саме через електронні сервіси, зокрема через веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». Найбільшим попитом користуються сьогодні послуги за пілотними проектами, такими як «єМалятко», «Шлюб за добу».

Також досліджено, що за допомогою електронної системи відділи ДРАЦС здійснюють міжвідомчу електронну взаємодію з інформаційно-комунікативними системами органів державного управління та місцевого самоврядування.

Пріоритетами розвитку органів ДРАЦС м. Кривий Ріг є:

1. Зміцнення матеріально-технічної бази: будівництво, придбання, ремонт будівель та приміщень; придбання транспортних засобів; переоснащення та підтримання в актуальному стані програмно-технічного комплексу органів ДРАЦС м. Кривий Ріг;

2. Удосконалення державної реєстрації актів цивільного стану щодо якості виконання державної функції: удосконалення нормативно-правової бази; скорочення часу опрацювання та формування документів при державній реєстрації актів цивільного стану; створення широкодоступного сервісу надання консультативних послуг за допомогою інтерактивних інтернет служб; широке висвітлення діяльності органів ДРАЦС м. Кривий Ріг у ЗМІ; інформування населення м. Кривий Ріг про зміни чинного законодавства, що стосується майнових прав громадян;

3. Збереження архівного фонду: створення необхідних умов зберігання актових книг (площа приміщення, температура, вологість, освітленість); використання сучасних комп'ютерних технологій на формування електронного архіву; гарантовано документів, що забезпечують необхідний термін зберігання (понад 100 років);

4. Кадрове забезпечення: приведення штатної чисельності органів ДРАЦС у відповідність до обсягу виконуваної ними роботи; підвищення статусу державних цивільних службовців, які працюють у органах ДРАЦС;

підвищення рівня кваліфікації державних цивільних службовців.

Щоб забезпечити вироблення довгострокової стратегії для досягнення цілей та створення управлінських механізмів реалізації цієї стратегії через систему планів, необхідно здійснювати стратегічне управління через організоване комплексне стратегічне планування:

1. Складання та прийняття довгострокових програм розвитку органів запису актів цивільного стану Дніпропетровської обл.;
2. Щорічне включення питань розвитку органів запису актів цивільного стану Дніпропетровської обл. щодо будівництва, придбання об'єктів нерухомості, інформатизації органів ДРАЦС до бюджету Дніпропетровської обл.;
3. Вивчення практики розвитку органів запису актів громадянського стану інших регіонах;
4. Довгострокове планування, бюджетування, вироблення цільових показників та методик оцінки ефективності їх досягнення;
5. Збір та аналіз інформації, оцінка досягнення цільових показників, формування коригувальних впливів – прийняття управлінських рішень (коригування планів, зміна організаційної, кадрової, фінансової політики).

З метою зміцнення сім'ї, її роль у відтворенні населення та підвищенні її ролі у суспільстві, формуванні шанобливого ставлення до сім'ї та особистості повинні сприяти обряди та свята. Пройшовши складний багатовіковий шлях розвитку, деякі обряди та свята зберегли свою одвічну сутність і завдяки цьому дійшли донині як одна з невід'ємних частин духовного життя.

Радянська епоха породила такі явища, як вшанування сім'ї взагалі та багатодітної зокрема, а також сімейних професійних династій. Сьогодні на зміну політичної орієнтації та державного устрою ці свята продовжують жити, і було б помилково не зберігати їх. Сьогодні обряди та свята необхідні не менше, ніж торік. Вони важливий чинник формування духовного світу людини. Кожен обряд, ритуал, свято потребує постійного вдосконалення,

збагачення новими досягненнями сучасної культури, необхідно, щоб у обрядах постійно підвищувалися їх емоційно-психологічний та естетичний потенціал, зростала виховна роль.

У зв'язку з цим включати заходи, спрямовані на зміцнення сім'ї:

1. збільшення проведення урочистих ювілеїв, свят «Зустріч поколінь» та інші.
2. посилити роботу з роз'яснення сімейного законодавства серед населення через засоби масової інформації, включати до перспективних планів на рік проведення лекторіїв у школах, ліцейх, училищах;
3. впровадити розробку практичних заходів щодо вдосконалення роботи відділів ДРАЦС.

Проблема розлучення – найбільша соціальна проблема суспільства. І зростання розлучень – пряма загроза стабільності сім'ї, необхідності міцності сімейних відносин. Зростання розлучень неспроможна викликати тривоги громадян, і суспільства загалом. До порядку денного мають порушуватися питання вивчення причин цього явища, вироблення ефективних засобів протидії їм з боку суспільства. Наше суспільство, особливо на користь молодих шлюбів, має якимось перешкодити зростанню розлучень і виховати у подружжя та батьків підвищену відповідальність до сім'ї. Тому сімейне законодавство слід озброїти такими правовими важелями та механізмами, які б дозволили не тільки не допускати розлучення легковажні, поспішні та безвідповідальні, а й скоротити розлучення, що йдуть на шкоду суспільству.

З метою роз'яснювальної діяльності з питань шлюбу та сім'ї спеціалістам відділів ДРАЦС м. Кривий Ріг вести правову пропаганду не лише про умови та порядок укладення шлюбу, про права та обов'язки подружжя, а й розглядати причини порушень відповідних норм сімейного законодавства, аналізувати найбільш типові умови, що викликають ці порушення, їх наслідки, способи усунення. За такої постановки просвітницька, правова та інша діяльність буде корисною.

В роботі запропоновано шляхи та заходи удосконалення процесу

цифровізації електронних адміністративних послуг, зокрема Криворізьким відділом ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг).

Такі заходи передбачають:

- впровадження досвіду провідних країн світу у сфері цифровізації адміністративних послуг, акцентуючи увагу на таких підходах, як «цифрова компетентність», «цифрова безпека», «цифрові інновації», «цифровий менеджмент» та «цифрова інфраструктура»;

- рекомендації щодо удосконалення механізму надання електронних адміністративних послуг;

- удосконалення матеріально-технічного забезпечення діяльності Криворізького відділу ДРАЦС УДР Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Кривий Ріг).

Дані теоретичні та практичні заходи забезпечать удосконалення управління процесом цифровізації адміністративних послуг, сприяючи при цьому розвитку та ефективному функціонуванню цифрового публічного адміністрування.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв'язок понять / К. Афанасьєв // Юридична Україна. - 2007. - №7. - С.26-29.
2. Демський Е.Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридична наука. - 2011. - № 1. - С. 79-86. - [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jnn_2011_1_13.
3. Дія: Державні послуги онлайн. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://diia.gov.ua/>
4. Дубина М. В. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства / М. В. Дубина, О. М. Козлянченко // Проблеми і перспективи економіки та управління. - 2020. - № 3 (19). - С. 21-32.
5. Закон України «Про адміністративні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
6. Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 47 . - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
7. Закон України «Про електронні довірчі послуги» 01.08.2023. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/2155-19#Text>.
8. Закон України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану». Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 38. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text>
9. Ільчанінова Н.І. Вплив громадського моніторингу на процес надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Н.І. Ільчанінова //

- Інвестиції: практика та досвід. - 2018. - № 3. - С. 131136. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2018_3_29.
- 10..Коліушко І. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монографія. - Київ: Факт. - 2002. - 260 с.
 - 11..Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні від 16 листопада 2016 р. № 918-р. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-%D1%80>.
 - 12..Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2021 роки [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.
 - 13.. Круглов В. Державна політика трансформації ринку праці: виклики цифрової епохи / В. Круглов // Науковий вісник: Державне управління. 2022. № 1(7). С. 140-161.
 - 14..Любохимець Л. С. Цифрова трансформація національної економіки: сучасний стан та тренди майбутнього / Л. С. Дюбохимець, Є. М. Шпуляр // Вісник Хмельницького національного університету. - 2020. - № 4. - С. 213-217.
 - 15.. Маркевич К. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagytyashliakhyrpydolannia-vyklykiv>.
 - 16.. Марченко В. Б. Поняття та правове забезпечення цифрової трансформації в Україні / В.Б. Марченко // Юридичний науковий електронний журнал. - 2020. № 6. С. 279-282. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.lsej.org.ua/6_2020/68.pdf.
 - 17.. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України - Київ: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІЕН ЕЙ», 2015. - 124 с.
 - 18..Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Положення про Громадську раду при Міністерстві соціальної політики

- України» № 1484 від 16.10.2020р. -[Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.Ua/rada/show/v1484739-19#Text>
- 19.. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану» від 29.12.2010 р. №3335/5. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z1380-10#Text>.
- 20.. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про відділи державної реєстрації актів цивільного стану міжрегіональних управлінь Міністерства юстиції України». № 536/28666 від 12 квітня 2016 р. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/z0536-16#Text>
- 21.. Нікітін Ю.С. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація / Ю.С. Нікітін // Маркетинг і цифрові технології. - 2020р. - №4. - Т.3. С.77-87.
- 22.. Ніколаєнко К.В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг : у 2 ч. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук.пр. - Харків : Магістр. -2005. - № 2 (24). - Ч.1. - С. 246-251.
- 23.. Новак І. М. Трансформація менеджменту персоналу в цифровій екосистемі організації / І.М. Новак // Соціально-трудова сфера в координатах нової економіки та глобальної соціоекономічної реальності: виклики, шляхи розвитку : зб. тез доп. учасників Міжнар. наук.-практ. конф.; 11-12 листопада 2021 р. Київ : КНЕУ, 2022. С. 218-220.
- 24..Оболенський О.Ю. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами / О. Ю. Оболенський, В. І. Горбатюк. // Державне управління: теорія та практика. - 2013. - № 1. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2013_1_18
- 25..Ославський М.І. Виконавча влада в Україні: організаційно-правові засади: навч.посіб. / М.І. Ославський - К.: Вид-во «Знання». - 2009. - 357с.
- 26.. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні / Н.В. Опар // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2022. -

- №6. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1 &z=2106>
- 27.. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно - правові аспекти: автореферат дис. канд.юрид.наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес, фінансове право, інформаційне право». Одеса. - 2006р. - 20с.
- 28..Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг» №737 від 17.07.2009 р. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-%D0%BF#Text>
- 29..Постанова Кабінету Міністрів України «Про питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 04.12.2020 № 1137. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2020-%D0%BF#Text>
- 30..Постанова Кабінету Міністрів України «Про порядок сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади» від 5 листопада 2008 р. № 976. -[Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.Ua/laws/show/976-2008-%D0%BF#Text>
- 31..Проект Адміністративно-процедурного кодексу . [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://ips.ligazakon.net/document/JF8UO00A>.
- 32..Пуліна Т. В. Удосконалення системи надання електронних послуг - ключова задача місцевого самоврядування / Т.В. Пуліна, Л.В. Шитікова, О.М. Риженко // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2021. - № 11. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1 &z=1844>
- 33..Роль ЦНАП (центрів Дія) у використанні е-послуг. Навчальний посібник для працівників ЦНАП (центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги. - 2022. - С.27. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E->

skills-Manual.pdf

- 34..Руденко М. В. Цифровізація економіки: нові можливості та перспективи / М. В. Руденко // Економіка та держава. - 2018. - № 11. - С. 61-65.
- 35..Руденко М. В. Цифровізація: категоріальні особливості та специфіка трактування [Електронний ресурс] / М. В. Руденко // Економічний форум. - 2022. - № 4. - С. 3-13. - Режим доступу: https://lntu.edu.ua/sites/default/files/fls/ekonomichniy_forum_4_2022_0.
- 36.. Розпорядження Кабінет Міністрів № 67-р від 17 січня 2018 р. «Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2021 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації» - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.
- 37..Серьогіна Т Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації / Т Серьогіна // Аспекти публічного управління. - 2021. - №3. - Т. 8. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/download/784/759/>
- 38..Сидоренко С. В. Цифрова трансформація суспільства в умовах четвертої промислової революції / С. В. Сидоренко // Мультиверсум. Філософський альманах. - 2022. - Вип. 1(173), т. 1. - С. 31-43.
- 39..Слівак А. Є. Методичні підходи до створення системи моніторингу надання адміністративних послуг центральними та місцевими органами виконавчої влади / А. Є. Слівак, А. І. Дешко // Формування ринкових відносин в Україні. - 2012. - № 5. - С. 64-68.
- 40..Тимощук В.П. Адміністративні послуги: посібник / В.П. Тимошук - К.: ТОВ «Софія-А». - 2012р. - 104с.
- 41..Україна 2030Е - країна з розвинутою цифровою економікою [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://strategy.uifuture.org/krainaz-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>.
- 42..Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:

- https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf Digital transformation: online guide to digital business transformation. I-SCOOP. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа:: <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation>.
- 43..Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2017/07/Digital_Transformation__A_Road-Map_for_Billion-Dollar_Organizations.pdf
- 44.. Digital Transformation. Techopedia. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.techopedia.com/definition/30119/digital-transformation>
- 45..Finansdepartementet, Infrastrukturdepartementet. (den 21 September 2021). Hamtat fran Satsningar pa digitaliseringsomradet i BP21. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.regeringen.se/artiklar/2021/09/satsningar-pa-digitaliseringsomradet-i-bp21>.
- 46..Mazzone D.M. Digital or death: digital transformation: the only choice for business to survive smash and conquer. Smashbox Consulting / D.M. Mazzone // - 2014. - 166 p.
- 47.. What Is Digital Transformation? Salesforce. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.salesforce.com/products/platform/what-is-digital-transformation>
- 48..What is Digital Transformation? Theagileelephant.com. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation>