

УДК 352.078(07)

DOI: 10.35432/tisb302023295150

**Галина Куспляк**

*доцент кафедри місцевого самоврядування та розвитку територій  
Навчально-наукового інституту публічної служби та управління  
Національного університету «Одеська політехніка», к. держ. упр., доцент  
<https://orcid.org/0000-0002-1414-5484>  
e-mail: galina\_studinska@ukr.net*

**Ігор Куспляк**

*доцент кафедри публічного управління та регіоналістики  
Навчально-наукового інституту публічної служби та управління  
Національного університету «Одеська політехніка», к. політ. н., доцент  
<https://orcid.org/0000-0003-1494-5008>  
e-mail: kusplyak@ukr.net*

**Артем Серенок**

*доцент кафедри публічної політики  
Навчально-наукового інституту «Інститут державного управління»  
Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна, к. держ. упр., доцент  
<https://orcid.org/0000-0002-5550-0921>  
e-mail: artem.serenok@karazin.ua*

## **НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ПУБЛІЧНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Проаналізовано правовий механізм надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Визначено, що за останні роки відбулися суттєві організаційні та законодавчі зміни, які стосуються усієї сфери надання адміністративних послуг. Насамперед змінився головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Аналіз низки законодавчих та інших нормативно-правових актів свідчить, що саме на державу покладається головна організуюча, координуюча та контролююча роль у відносинах, що виникають у процесі впровадження електронних адміністративних послуг.

З'ясовано, що державна політика в сфері адміністративних послуг, зокрема і електронних послуг спрямована на утвердження функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, забезпечення належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг.

Проаналізовані дефініції «адміністративна послуга», «публічна послуга», «електронна публічна послуга», які закріплені в законодавстві України, яке визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг.

Визначено, що незважаючи на певні труднощі, які виникли в перші тижні війни держава досить успішно впоралася з викликами у сфері надання послуг. Виправданими були й окреме обмеження надання послуг та доступу до деяких реєстрів, і поетапне відновлення по критичних групах послуг. Електронні послуги показали ряд переваг, які потрібно враховувати в подальшому. Серед них стійкість до зовнішніх впливів; можливість доступу з

будь-якого місця. можливість швидкого збереження даних і резервне їх копіювання, що зменшує ризик втрати важливої інформації внаслідок війни; посилення безпеки та контролю доступу, так як забезпечується високий рівень захисту даних та контролю доступу, що дозволяє уникнути несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

**Ключові слова:** цифрова трансформація, адміністративні послуги, публічна послуга, електронна публічна послуга, адміністративна процедура, воєнний стан.

**Halyna Kuspliak**

*Associate Professor of the Department of Local Self-Government and Territorial Development  
ESI of Public Service and Administration Odesa Polytechnic National University  
PhD in Public Administration, Docent  
<https://orcid.org/0000-0002-1414-5484>  
e-mail: galina\_studinska@ukr.net*

**Ihor Kuspliak**

*Associate Professor of the Department of of Public Administration and Regionalism  
ESI of Public Service and Administration Odesa Polytechnic National University,  
PhD in Political Sciences, Docent  
<https://orcid.org/0000-0003-1494-5008>  
e-mail: kusplyak@ukr.net*

**Artem Serenok**

*Associate Professor of the Department of Public Policy  
ESI "Institute of Public Administration" V.N. Karazin Kharkiv National University  
PhD in Public Administration, Docent  
<https://orcid.org/0000-0002-5550-0921>  
e-mail: artem.serenok@karazin.ua*

**IMPROVING THE PROVISION OF  
ADMINISTRATIVE AND PUBLIC ELECTRONIC SERVICES  
IN CONDITIONS OF MARTIAL LAW**

The legal mechanism for providing administrative services in electronic form has been analyzed. Significant organizational and legislative changes in the entire sphere of administrative services have been identified over recent years. Primarily, there has been a change in the principal body within the system of central executive authorities responsible for implementing state policy in the sphere of administrative service provision.

An analysis of numerous legislative and other regulatory acts indicates that the state bears the primary organizational, coordinating, and supervisory role in relationships arising during the implementation of electronic administrative services. It has been elucidated that state policy in the field of administrative services, particularly electronic services, aims to affirm the operation of a service-oriented state – a state for citizens and businesses. This policy aims to ensure the proper realization of rights for individuals and legal entities in the sphere of providing public, including administrative, services. It also involves the establishment of modern infrastructure, convenient, and accessible electronic services for the provision of such services.

The definitions of "administrative service," "public service," "electronic public service" enshrined in Ukrainian legislation, defining the principles of providing electronic public services, public services, comprehensive electronic public services, and automatic provision mode of electronic public services, have been analyzed.

It has been determined that despite certain difficulties that emerged in the early weeks of the

war, the state coped fairly successfully with the challenges in the service provision sphere. Justified were both specific restrictions on service provision and access to certain registers, as well as the phased restoration of critical service groups. Electronic services have demonstrated several advantages that need to be considered in the future. Among them are resilience to external influences; the possibility of access from anywhere; rapid data preservation and backup, reducing the risk of losing critical information due to war; enhancing security and access control by ensuring a high level of data protection and access control, thereby avoiding unauthorized access to confidential information.

**Keywords:** digital transformation, administrative services, public service, electronic public service, administrative procedure, state of war.

**Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями.** Розвиток сфери адміністративних, публічних послуг, різних форм онлайн взаємодії між громадянами та державою, органами місцевого самоврядування та бізнесом – особливо стає важливим та потрібним в умовах воєнного стану. Саме цифрова трансформація в цих процесах грає особливу роль – адже крім того, що використання цифрових технологій сприяє меншим економічним втратам держави та громадян, цифрові технології забезпечують соціальне дистанціювання без шкоди інтересам людей та, зрештою, посилюють їхню безпеку. У воєнний час електронні послуги стають критично важливими для забезпечення доступу до необхідних ресурсів та послуг для населення та збереження функціонування державних органів уряду навіть в умовах обмежень та кризи.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор.** Аналізом та систематизацією теоретичних досліджень впровадження технологій електронного урядування та цифрової трансформації публічного управління займалися О. Баранов, Н. Драгомирецька, В. Дрешпак, О. Карпенко, М. Міхровська, Ю. Пігарев, С. Чукут та ін.

Питаннями організації надання адміністративних послуг, зокрема і електронних займаються О. Карпенко, І. Коліушко, Н. Костенюк, В. Тимошук, І. Тищенко та ін.

Існують і вже доробки щодо дослідження українського досвіду організації надання електронних послуг в умовах воєнного стану та загроз. Зокрема, С. Чукут у статті «Організація надання електронних послуг в Україні в умовах війни» дослідила український досвід організації надання електронних послуг органами публічної влади. Окрема увага приділена конкретним проявам впливу війни на дану сферу. Тимченко М. С у своїй статті «Розвиток сервісу «ДІЯ» в умовах війни. Нові можливості публічного управління» дослідила тенденцію активного впровадження цифрових трансформацій на державному рівні в Україні в умовах війни. Зокрема, актором було визначено, що Дія поглибила та розширила своє значення в соціальному житті українців, ввівши чимало нових, корисних, затребуваних послуг під час воєнного стану.

Російське вторгнення та воєнний стан в Україні призвели до переосмислення сутності та змісту цифровізації та можливостям електронних послуг в нашій країні. Цей процес є актуальним для дослідження, оскільки він має важливі наслідки для розвитку держави в воєнний та повоєнний період.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета статті полягає у дослідженні правового механізму надання адміністративних та публічних електронних послуг в умовах воєнного стану.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.**

Спочатку розглянемо правовий механізм надання адміністративних послуг в

електронному вигляді.

Однією з передвиборчих обіцянок чинного Президента України була обіцянка, яка стосувалася саме розвитку технологій електронного урядування, а саме: впровадити ініціативу «Держава в смартфоні». Ця ініціатива мала забезпечити сталий розвиток країни в умовах сучасних глобалізаційних процесів, що пов'язані з новим світовим трендом – діджиталізацією (цифровізацією). Як зазначав в своїй передвиборчій програмі, на той час ще кандидат на пост Президента України В. Зеленський: «Моя ціль – повна відкритість діяльності влади, автоматизація публічних процесів онлайн, зведення всього функціоналу держави до розмірів смартфона» [5].

Одним з перших Указів, що зафіксував ці передвиборчі обіцянки, став Указ Президента України №558/2019 від 29 липня 2019 року «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» [1]. Цей Указ Президента спрямований на забезпечення належного функціонування та захисту даних у національних електронних інформаційних ресурсах, доступності та зручності електронних послуг для фізичних та юридичних осіб, а також запобігання корупції під час надання таких послуг. Документ передбачає першочергове проведення повного аудиту функціонування національних електронних інформаційних ресурсів, до яких належить і реєстр адміністративних послуг.

Слід наголосити, що саме цим Указом Президента передбачалось створення нового Єдиного веб-порталу електронних послуг, який згодом отримав бренд «Дія» (Держава і Я) [3]. Саме на цьому порталі, в тому числі з використанням смартфона або планшета, забезпечується:

- можливість створення фізичними та юридичними особами електронних кабінетів;
- отримання особою інформації про себе з національних електронних інформаційних ресурсів, а також можливість перевірки достовірності інформації, наданої іншою особою щодо її зареєстрованого місця проживання;
- надання електронних, в тому числі адміністративних, послуг;
- доступ до каталогу електронних послуг, що класифіковані за типовими ситуаціями;
- можливість сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів з автоматичним заповненням відомостей, необхідних для їх здійснення, та надсиланням відповідним суб'єктам інформації про сплату;
- подання звернень, зокрема до державних органів та органів місцевого самоврядування, в тому числі із забезпеченням автоматичного пересилання за належністю відповідному органу чи посадовій особі, та отримання інформації про хід і результати розгляду звернень;
- опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя [1].

Крім того, цим Указом Президента в першу чергу передбачалася переведення в електронну форму послуг, пов'язаних із народженням дитини (проект «єМалятко»), реєстрацією її місця проживання, реєстрацією фізичної особи як платника податків під час першого оформлення паспорта громадянина України та інших пріоритетних публічних послуг тощо.

Саме в цьому Указі Президента було визначено завдання щодо опрацювання питання запровадження можливості перевірки наявності у водія документів, передбачених Правилами дорожнього руху, шляхом використання відомостей, що містяться у національних електронних інформаційних ресурсах («Мобільний застосунок «Дія» [4]).

Також, слід згадати, що саме цим Указом Президента започатковується робота над проведенням електронних виборів та електронного перепису населення в Україні.

Наступним важливим документом, який потрібно віднести до сфери публічних послуг, став Указ Президента України №647/2019 від 4 вересня 2019 року «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»[2]. Як зазначено в Указі, цей документ спрямований на утвердження функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, забезпечення належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг.

Щодо публічних послуг, то цим Указом Президента передбачено [2]:

- визначення та впровадження єдиних вимог до надання публічних послуг, у тому числі ключових показників ефективності, граничного часу очікування, показників задоволеності суб'єктів звернення;
- поступове переведення окремих публічних послуг в електронну форму та оприлюднення на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади щоквартальних звітів про стан реалізації відповідних заходів з відображенням інформації про послуги, переведені в електронну форму, та послуги, порядок та умови отримання яких спрощено;
- впровадження дієвого механізму контролю за наданням публічних послуг, у тому числі шляхом замовлення послуги удаваним суб'єктом звернення, упровадження зручних способів отримання відгуків від фізичних та юридичних осіб щодо наданих їм публічних послуг, удосконалення процедури адміністративного оскарження рішень, дій або бездіяльності;

Щодо спрощення процедур надання та отримання публічних послуг, то забезпечення їх доступності забезпечується шляхом [2]:

- скасування необхідності подання заяви про надання публічної послуги у паперовій формі у разі наявності відомостей, необхідних для отримання такої послуги, в інших поданих суб'єктом звернення документах або національних електронних інформаційних ресурсах;
- поширення практики заповнення заяви про надання публічної послуги уповноваженою особою суб'єкта надання публічної послуги або центру надання адміністративних послуг для її подальшого підписання суб'єктом звернення;
- упровадження механізмів оперативного уточнення (виправлення) технічних помилок, описок у заявах про надання публічної послуги та інших документах, що подаються для отримання публічної послуги, а також автоматичної перевірки повноти та достовірності відомостей у заявах про надання публічної послуги в електронній формі;

За останні роки відбулися суттєві організаційні та законодавчі зміни, які стосуються усієї сфери надання адміністративних послуг. Насамперед змінився головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг. Так, замість Міністерства економіки України, яке з 2012 р. було таким головним органом у системі ЦОВВ, з вересня 2019 р. за сферу надання адміністративних послуг відповідає новостворене Міністерство цифрової трансформації України. Слід зазначити, що повноваження Міністерства цифрової трансформації України були суттєво розширені: тепер це міністерство, згідно положення про Міністерство цифрової трансформації України [6], забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг та, відповідно, стає головним органом у системі ЦОВВ, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання електронних та адміністративних послуг в цілому.

Щодо інших організаційних змін, то треба зауважити, що змінився веб-ресурс де можна отримати адміністративні послуги в електронній формі. Якщо раніше, з 2012 р., таким веб-ресурсом був Єдиний державний портал адміністративних послуг, який був доступним за url-адресами <https://poslugu.gov.ua> та <https://my.gov.ua>, то в 2019 р. з початком роботи

Єдиного державного веб-порталу електронних послуг (url-адреса: <https://diia.gov.ua>) відбулись зміни. Так, згідно з Постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» [7] було затверджено Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг ([diia.gov.ua](https://diia.gov.ua)) та встановлено, що Єдиний державний веб-портал електронних послуг виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Слід зазначити, що прийняття цієї Постанови призвело до певної правової колізії та плутанини, так як в редакції Закону України «Про адміністративні послуги» від 2015 р. було чітко зазначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу адміністративних послуг, який був доступним за url-адресами <https://poslugu.gov.ua> та <https://my.gov.ua>. Тільки через рік, в листопаді 2020 р. цю правову колізію було подолано шляхом внесення відповідних змін до Закону України «Про адміністративні послуги». Так, відповідно до Закону України № 943-IX від 03.11.2020 р. «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі» [8] були нарешті внесені зміни до самої Статті 9. Порядок надання адміністративних послуг Закону України «Про адміністративні послуги» [15]. Згідно з цими змінами, адміністративні послуги в електронній формі тепер надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування. Порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування з Єдиним державним веб-порталом електронних послуг затверджуються ЦОВВ, що забезпечує формування державної політики у сфері надання адміністративних послуг. Тобто тепер всі адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, який доступний за url-адресою: <https://diia.gov.ua>, а порядок та вимоги інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до цього порталу затверджуються Міністерством цифрової трансформації України. За словами заступника Міністра цифрової трансформації Л. Рабчинської (на той час заступника міністра) станом на липень 2021 р. вже 5022 адміністратори надають послуги через Дію. Це 858 ЦНАП та Дія Центрів, що під'єднані до порталу [14].

Щодо інших законодавчих змін, то найбільші законодавчі зміни в сфері надання електронних та адміністративних послуг відбулись в 2021 році. Так, тепер, після відповідних законодавчих змін, не тільки змінився веб-ресурс де можна отримати адміністративні послуги в електронній формі, але і трансформувалося саме поняття адміністративної послуги.

В липні 2021 р. був прийнятий Закон України № 1689-IX від 15.07.2021 р. «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [9], який визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг. Згідно з цим законом були внесені зміни в Закон України «Про адміністративні послуги» щодо визначення самого поняття «адміністративна послуга». Тепер поняття «адміністративна послуга» викладена в такій редакції: адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону.

Загалом, правовим стимулом щодо прийняття цього закону стало те, що починаючи з 2020 р. електронними публічними послугами через Єдиний державний веб-портал

електронних послуг скористалося понад 570 тисяч громадян України [10]. У зв'язку з цим виникла необхідність врегулювання питань, пов'язаних з наданням таких послуг, на законодавчому рівні. Законопроект, який подавався до прийняття в Верховну Раду України, в Міністерстві цифрової трансформації отримав неофіційну назву «Про режим paperless (без паперів)». Як зазначено на офіційному веб-сайті Міністерства та Комітету цифрової трансформації України, завдяки з ухваленням законопроекту населення та бізнес зможуть швидко отримувати публічні послуги онлайн. Для надання послуг використовуватимуть електронну ідентифікацію фізичної особи. Держоргани не можуть вимагати від людини інформацію, яка вже є про неї в реєстрах. Наприклад, РАЦС не може вимагати у громадян свідоцтво про шлюб, тому що ці дані наявні в Державному реєстрі актів цивільного стану громадян [11].

Отже, Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [9] запроваджує нові терміни, а саме: «електронна публічна послуга», «автоматичний режим надання електронної публічної послуги», «комплексна електронна публічна послуга», «система електронної взаємодії електронних ресурсів», а також інші терміни, пов'язані з наданням (отриманням) електронних публічних послуг. Також документ визначає особливості надання таких послуг, порядок отримання та особливості оформлення результатів їх надання та вводить в обіг поняття «принцип надання публічної (електронної публічної) послуги за замовчуванням», як принцип, згідно з яким суб'єкт надання публічних (електронних публічних) послуг надає у випадках, визначених законодавством, публічні (електронні публічні) послуги без отримання від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, державних та комунальних підприємств, установ та організацій у порядку та випадках, визначених законодавством, відомостей та/або документів (крім судових рішень та виконавчих документів), необхідних для надання відповідної публічної (електронної публічної) послуги, за умови що такі органи, посадові особи, підприємства, установи та організації не направили до суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги такі відомості або документи у визначений цим Законом строк [9].

Якщо вести мову про трансформацію поняття «адміністративна послуга», то треба звернути увагу на визначення нового поняття «електронна публічна послуга», яке вводиться в обіг у самому Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг». Так, згідно з законом, електронна публічна послуга – це послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту). Тобто, нове поняття «електронна публічна послуга» поєднало в своєму визначенні поняття «електронна послуга» та «адміністративна послуга».

Крім того, 17 грудня 2022 р. Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про адміністративну процедуру» [13]. Це наступний крок до сервісної держави та режиму «без паперів», який передбачає встановлення чітких правил комунікації між громадянами та органами влади під час отримання адміністративних послуг, зокрема з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг. Так, наприклад, якщо рішення у справі може бути прийнято на підставі електронних документів у машиночитному форматі та/або даних національних електронних інформаційних ресурсів, адміністративний акт може бути прийнято в автоматичному режимі у випадках, передбачених законом.

Адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [13].

З початком повномасштабної військової агресії Росії 24 лютого 2022 року усталені і традиційні способи функціонування публічних органів влади зазнали кардинальних змін, оскільки воєнний стан створюють серйозні виклики для державних інституцій, інфраструктури та суспільства в цілому.

Держава дуже швидко відреагувала і вже 28.02.2022 Кабінет Міністрів України видав постанову № 165 «Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру» [20] та 06.03.2022 постанову КМУ № 209 «Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану» [21], якою встановлені особливості проведення реєстраційних дій. Також були надані роз'яснення щодо роз'яснення щодо діяльності Центрів надання адміністративних послуг у воєнний час та деяких особливостей надання адміністративних послуг на період дії воєнного стану та протягом одного місяця після його припинення чи скасування.

Одним із перших таких викликів – це обмежений доступу до ресурсів та інформаційно-комунікаційної інфраструктури. І це було пов'язано не тільки з питаннями доступу до електромережі, зв'язку та Інтернету, а більше з питаннями безпеки та цілісності даних. В перші тижні війни було зупинено всі послуги, що вчиняються з допомогою державних реєстрів (зміна місця проживання, реєстрація бізнесу, нерухомості, транспортних засобів та ін). Закриття доступу до демографічного реєстру призвело до труднощів з встановленням (ідентифікацію) особи, що в свою чергу мало вплив і на надання інших послуг або утруднило їх надання. Незважаючи на початкові проблеми, «Дія» згодом стала важливим інструментом допомоги громадянам, оскільки дозволила швидко виплатити державну допомогу (е-Підтримка) та відновити інші корисні сервіси.

З подібними проблемами наша держава вже стикалася у 2014 році і тоді Україна розробила відповідну політику та ухвалила рамкове законодавство, яке регулює це питання. Основним законом, який визначає правовий статус тимчасово окупованих територій, є Закон України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території» від 15.04.2014 [17]. Цей закон визначає правила реєстрації місця проживання, продажу майна, умови підприємницької діяльності та забезпечення соціального захисту осіб, які проживають на тимчасово окупованих територіях. Він також передбачає певні обмеження для громадян, які перебувають на окупованій території.

На вирішення питання захищеності інформаційно-комунікаційної інфраструктури Міністерство цифрової трансформації України та німецька компанія Cyberfame GmbH підписали меморандум про співпрацю у сфері кібербезпеки. Мета меморандуму – посилити захищеність вебресурсів України від блокування та несанкціонованого доступу до даних.

Зокрема, сторони домовилися про розробку та впровадження нових методів захисту вебресурсів; навчання українських фахівців з кібербезпеки та обмін досвідом та інформацією у сфері кібербезпеки [19].

У 2022 році команда програми «Прозорі міста» Transparency International Ukraine провела дослідження прозорості 70 тилових міст України в умовах війни. Дослідження було спрямоване на оцінку того, наскільки міські ради відкриті та доступні для громадян [18]. Зокрема, дослідження аналізувало наявність електронних інструментів, які дозволяють громадянам подати заяву на житло, замовити послугу в міських установах соціальної допомоги, зареєструвати дитину в заклад освіти, а також залишити скаргу щодо роботи питань благоустрою чи ЖКГ. Але, серед 70 досліджуваних міст лише 12 забезпечили



можливість електронної реєстрації заяв на житло, і тільки чверть мають електронні сервіси та інструменти щодо послуг соціальної сфери.

Незважаючи на певні труднощі, які виникли в перші тижні війни держава досить успішно впоралася з викликами у сфері надання послуг. Виправданими були й окреме обмеження надання послуг та доступу до деяких реєстрів, і поетапне відновлення по критичних групах послуг.

Електронні послуги показали ряд переваг, які на нашу думку потрібно враховувати в подальшому. Серед них:

- стійкість до зовнішніх впливів. Цифрова інфраструктура менш вразлива до фізичних руйнувань або знищень, які зазвичай відбуваються під час війни. Документи та інформація в електронній формі зберігається в захищених від доступу місцях, недоступних для фізичного пошкодження.

- можливість доступу з будь-якого місця. Громадяни мають можливість отримувати доступ до послуг з будь-якого місця, якщо є доступ до Інтернету. Це особливо важливо в умовах евакуації або переселення зменшуючи необхідність у фізичному присутності та паперовій роботі, а також, коли доступ до Центрив надання адміністративних послуг ускладнений.

- можливість швидкого збереження даних і резервне їх копіювання, що зменшує ризик втрати важливої інформації внаслідок війни.

- посилення безпеки та контролю доступу, так як забезпечується високий рівень захисту даних та контролю доступу, що дозволяє уникнути несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

Удосконалення надання електронних послуг в умовах війни потребує комплексного підходу для забезпечення надійності, доступності та безпеки. Серед таких напрямів можна виділити розробка та впровадження більш досконалих систем захисту від кібератак, уразливостей та хакерських атак, щоб гарантувати цілісність та конфіденційність електронних даних; розробка мобільних програм та адаптивних веб-платформ, які забезпечують зручність використання для користувачів в умовах евакуації та переселення; навчання та інформування; розвиток систем моніторингу та реагування на кризові ситуації; забезпечення електроживлення для серверів та систем, що працюють в умовах війни, щоб уникнути переривання у наданні послуг через вимкнення енергії та партнерство з приватними компаніями та розробниками для розвитку інноваційних рішень та технологій, що сприяють більш ефективному наданню електронних послуг.

**Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.** Узагальнюючи можна констатувати, що електронні адміністративні послуги можуть підвищити стійкість, доступність, ефективність та безпеку надання послуг у воєнний час, забезпечуючи більшу гнучкість та захист від зовнішніх загроз.

### *Література*

1. Указ Президента України №558/2019 від 29 липня 2019 року «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг». URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853> (дата звернення 05.12.2023).
2. Указ Президента України №647/2019 від 4 вересня 2019 року «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text> (дата звернення 05.12.2023).
3. Єдиний веб-портал державних електронних послуг – Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення 05.12.2023).
4. Мобільний застосунок «Дія». URL: <https://go.diia.app/> (дата звернення 05.12.2021).
5. Передвиборча програма кандидата на пост Президента України Володимира

Зеленського. URL: <https://files.ze2019.com/assets/program.pdf> (дата звернення 05.12.2023).

6. Питання Міністерства цифрової трансформації : Постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року №856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 05.12.2023).

7. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 05.12.2023).

8. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03.11.2020 № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> (дата звернення 05.12.2021).

9. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України № 1689-IX від 15.07.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення 05.12.2023).

10. Глава держави підписав закон про особливості надання електронних публічних послуг / Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://www.president.gov.ua/news/glava-derzhavi-pidpisav-zakon-pro-osoblivosti-nadannya-elekt-70005> (дата звернення 05.12.2023).

11. Прискорюємо цифровізацію: законопроект про режим «без паперів» прийнято в цілому / Офіційний веб-сайт сайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/priskoryuemo-tsifrovizatsiyu-zakonoproekt-pro-rezhim-bez-paperyv-priyuyato-v-tsilomu> (дата звернення 05.12.2023).

12. Президент підписав закон про режим «без паперів» / Веб-сайт Асоціації міст України. URL: <https://auc.org.ua/novyna/prezydent-pidpysav-zakon-pro-rezhym-bez-paperyv> (дата звернення 05.12.2023).

13. Про адміністративну процедуру. Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (дата звернення 05.12.2023).

14. Законопроект «Про адмінпроцедуру» – повністю людиноцентричний, який надає більше прав громадянам та бізнесу і запроваджує єдині правила для різних життєвих ситуацій / Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/oleksandr-banchuk-zakonoproekt-pro-adminproceduru-povnistyu-lyudinocentrichnij-yakij-nadaye-bilshe-prav-gromadyanam-ta-biznesu-i-zaprovadzhuye-yedini-pravila-dlya-riznih-zhittyevih-situacij> (дата звернення 05.12.2023).

15. Понад 5 тис. адміністраторів ЦНАП надають послуги через Дію // Офіційний веб-сайт сайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ponad-5-tis-administratoriv-tsnap-nadayut-poslugi-cherez-diyu> (дата звернення 05.12.2023).

16. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 05.12.2023).

17. Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території: Закон України від 15.04.2014 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text> (дата звернення 05.12.2023).

18. Між безпекою та прозорістю: дослідження роботи міських рад під час війни. URL: <https://transparentcities.in.ua/articles/mizh-bezpekoiu-ta-prozoristiu--doslidzhennia-roboty-miskykh-rad-pid-chas-viiny> (дата звернення 05.12.2023).

19. Крок до стійкого кіберзахисту: Мінцифра і Cyberfame GmbH співпрацюватимуть у сфері цифрової безпеки. 12.07.2023 URL: <https://thedigital.gov.ua/news/krok-do-stiykogo-kiberzakhistu-mintsifra-i-cyberfame-gmbh-spivpratsyuvatimut-u-sferi-tsifrovoi-bezpeki> (дата звернення 05.12.2023).

20. Про зупинення строків надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру Постанова Кабінету Міністрів України від 28.02.2022 № 165 (втрата чинності). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення

05.12.2023).

21. Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних та державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану Постанова Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 № 209. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення 05.12.2023).

### *References*

1. Decree of the President of Ukraine No. 558/2019 dated July 29, 2019, "On Certain Measures to Improve Access of Individuals and Legal Entities to Electronic Services." URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853> (accessed on December 5, 2023).
2. Decree of the President of Ukraine No. 647/2019 dated September 4, 2019, "On Certain Measures to Ensure the Provision of Quality Public Services." URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text> (accessed on December 5, 2023).
3. Unified web portal of state electronic services – State Services Online. URL: <https://diia.gov.ua/> (accessed on December 5, 2023).
4. Mobile application "Diia." URL: <https://go.diia.app/> (accessed on December 5, 2021).
5. Pre-election program of the candidate for the President of Ukraine, Volodymyr Zelensky. URL: <https://files.ze2019.com/assets/program.pdf> (accessed on December 5, 2023).
6. Questions of the Ministry of Digital Transformation: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated September 18, 2019, No. 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text> (accessed on December 5, 2023).
7. Issues of the Unified State Web Portal of Electronic Services and the Unified State Portal of Administrative Services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated December 4, 2019, No. 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (accessed on December 5, 2023).
8. On Amendments to Some Legislative Acts of Ukraine Regarding Optimization of the Network and Functioning of Centers for the Provision of Administrative Services and Improvement of Access to Administrative Services Provided in Electronic Form: Law of Ukraine dated November 3, 2020, No. 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text> (accessed on December 5, 2021).
9. On the Features of Providing Public (Electronic Public) Services: Law of Ukraine No. 1689-IX dated July 15, 2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (accessed on December 5, 2023).
10. The head of state signed a law on the features of providing electronic public services / Official website representation of the President of Ukraine. URL: <https://www.president.gov.ua/news/glava-derzhavi-pidpisav-zakon-pro-osoblivosti-nadannya-elekt-70005> (accessed on December 5, 2023).
11. Advancing digitalization: the bill on the "paperless" mode adopted in full / Official website of the Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/priskoryuemo-tsifrovizatsiyu-zakonoproekt-pro-rezhim-bez-paperiv-priynyato-v-tsilomu> (accessed on December 5, 2023).
12. The President signed the law on the "paperless" mode / Website of the Association of Ukrainian Cities. URL: <https://auc.org.ua/novyna/prezydent-pidpysav-zakon-pro-rezhim-bez-paperiv> (accessed on December 5, 2023).
13. On the Administrative Procedure: Law of Ukraine dated February 17, 2022, No. 2073-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text> (accessed on December 5, 2023).
14. Draft Law "On Administrative Procedure" - fully people-centered, providing more rights to citizens and businesses and introducing unified rules for different life situations / Unified web portal of executive authorities of Ukraine. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/oleksandr-banchuk-zakonoproekt-pro-adminproceduru-povnistyu-lyudinocentrichnij-yakij-nadaye-bilshe-prav-gromadyanam-ta-biznesu-i-zaprovdzhuye-yedini-pravila-dlya-riznih-zhittyevih-situacij> (accessed on December 5, 2021).

15. Over 5,000 administrators of Administrative Service Centers provide services through "Diiia" / Official website of the Ministry and Committee of Digital Transformation of Ukraine. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/ponad-5-tis-administratoriv-tsnap-nadayut-poslugi-cherez-diyu> (accessed on December 5, 2023).

16. On Administrative Services: Law of Ukraine dated September 6, 2012, No. 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (accessed on December 5, 2023).

17. On Ensuring the Rights and Freedoms of Citizens and the Legal Regime on Temporarily Occupied Territory: Law of Ukraine dated April 15, 2014. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1207-18#Text> (accessed on December 5, 2023).

18. Between security and transparency: a study of the work of city councils during the war. URL: <https://transparentcities.in.ua/articles/mizh-bezpekoiu-ta-prozoristiu--doslidzhennia-roboty-miskykh-rad-pid-chas-viiny> (accessed on December 5, 2023).

19. A step towards sustainable cybersecurity: the Ministry of Digital Transformation and Cyberfame GmbH will collaborate in the field of digital security. July 12, 2023. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/krok-do-stiykogo-kiberzakhistu-mintsifra-i-cyberfame-gmbh-spivpratsyuvatimut-u-sferi-tsifrovoi-bezpeki> (accessed on December 5, 2023).

20. On suspending the deadlines for providing administrative services and issuing documents of a permit nature: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated February 28, 2022, No. 165 (expired). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/165-2022-%D0%BF#Text> (accessed on December 5, 2023).

21. Some issues of state registration and functioning of unified and state registers, the custodian of which is the Ministry of Justice, in the conditions of martial law: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated March 6, 2022, No. 209. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/209-2022-%D0%BF#Text>.