

of the operational headquarters. Administrative liability arises in the implementation of unlawful acts that violate the requirements.

Considering the administrative penalties imposed in emergency conditions, it can be emphasized that their main feature is to increase responsibility in comparison with the one that comes for the commission of an offense under normal conditions. To summarize, we have the opportunity to say that extraordinary regimes are characterized by significant changes in the legal status of the subjects of administrative legal entities, the competence of public authorities and management is expanding at the expense of the legal limits of individuals and legal entities, which is mainly reflected by a sharp increase in the mechanism of legal regulation.

Summarizing all of the above, it can be emphasized that extraordinary administrative and legal regimes are a system of legal norms of predominantly administrative nature, which have an expression in the restrictions of the rights and freedoms of citizens, rights of legal entities, in increasing the powers of state bodies and management, which are introduced in a specific territory in the presence.

2. Оптимізація системи органів виконавчої влади в умовах воєнного стану та повоєнної відбудови

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-497-2-23>

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЦНАП В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Легеца Євген Олександрович

*доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри публічного та приватного права
Університет митної справи та фінансів
м. Дніпро, Україна*

Одними з ключових документів, що визначають напрями адміністративної реформи в Україні, є Стратегія реформування державного управління на 2022–2025 рр., Державна стратегія регіонального розвитку на 2021–2027 рр., Концепція розвитку системи електронних послуг, Концепція розвитку електронного урядування та цифрової інфраструктури України [1, с. 59]. Ці документи спрямовані на створення і розвиток системи надання адміністративних послуг, що

дозволяє громадянам користуватися сучасними сервісами, такими як портал «Дія».

Стратегія адміністративної реформи до 2025 р. визначає напрями та механізми реалізації змін у сфері надання адміністративних послуг, включаючи прийняття Закону «Про адміністративну процедуру» від 17.02.2022 [2] та гармонізацію законів з європейськими стандартами. Україна має сприятливі умови для ефективного надання адміністративних послуг, але потребує подальшої модернізації.

Висока ефективність реформ, що впроваджуються урядом, підтверджується результатами першої всеукраїнської оцінки якості адміністративних послуг: рівень задоволеності відвідувачів (CSI) становить 93,2%, а індекс лояльності відвідувачів (NPS) – 78,9% [3]. Взагалі розвиток мережі ЦНАП на 4 квартал 2023 р. включає 1318 центрів (приріст 19%), 141 територіальний підрозділ (приріст 10%), 286 віддалених робочих місць (приріст 18%), 398 старост (приріст 13%) та 31 мобільний ЦНАП (приріст 10%)[4].

Станом на 4 квартал 2023 року, модернізація ЦНАП передбачає значні покращення в наданні супутніх послуг та роботі з реєстрами. Зокрема, кількість центрів із доступом до WI-FI збільшилася на 110% до 3 362, а комп'ютери з доступом до порталу Дія зросли на 14% до 1 396. У роботі з реєстрами зафіксовано приріст: Реєстр територіальних громад (РТГ) – 11%, Реєстр нерухомості – 17%, Реєстр ДРАЦС – 118%, ЄДР – 12%, РПЗМ – 17%, Демографічний реєстр – 13%, Земельний кадастр – 12%, РТГ (відомчий) – 14%. Щодо інформаційних систем, кількість користувачів порталу Дія зросла на 19% до 2 638, ЕІССС – на 146% до 2 561, ЄДЕССБ – на 16% до 1 416, ЕІС МВС – на 15% до 113. Автоматизація включає збільшення кількості інформаційних систем на 11% до 2 286, електронного документообігу на 18% до 928, та автоматизованих систем керування чергою на 12% до 431[4].

Розвиток сфери надання адміністративних електронних послуг в Україні демонструє значні досягнення, зокрема завдяки впровадженню застосунку «Дія», який інтегрує різноманітні електронні послуги в єдину зручну систему. Це дозволяє громадянам користуватися пенсійними, соціальними, міграційними та іншими адміністративними послугами, підтверджуючи особу одним із способів, таких як електронний підпис чи GovID [5, с. 30].

Відповідно до п.1 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги», надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні

[9]. Відповідно до положення «Про Єдиний державний вебпортал електронних послуг», затвердженим постановою КМ України від 4 грудня 2019 року № 1137, основними завданнями Порталу «Дія» є: надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг), забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про користувача; отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ; забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням Порталу Дія; подання електронних звернень через Портал Дія та інші [6]. Електронні адміністративні послуги можна також отримати через офіційні вебсайти ЦНАП у розділах «Реєстр послуг», де представлено повний перелік послуг, доступних онлайн. Варто зазначити, що для отримання цих послуг, як на Порталі «Дія», так і на вебсайтах ЦНАП, необхідно використовувати кваліфікований електронний підпис (КЕП).

Розроблення складніших систем захисту від кібератак, мобільних застосунків, адаптивних вебплатформ і забезпечення безперебійного функціонування серверів в умовах воєнного стану є пріоритетами для подальшого вдосконалення електронного врядування в Україні.

З урахуванням вищенаведеного, можна погодитись з думкою Сиротенко Н.О. та Комарової К.В., які стверджують, що «діяльність Центрів надання адміністративних послуг в воєнний період має свої особливості, які включають в себе: Забезпечення збереження та захисту даних; підвищення ефективності роботи в умовах підвищеної навантаженості; надання додаткових послуг; розвиток електронних сервісів, забезпечення їх доступності; створення мобільних ЦНАП для забезпечення надання адміністративних послуг на передовій лінії та в інших важкодоступних місцях; забезпечення безпеки громадян і працівників [7, с. 594-595].

Під час всеукраїнського опитування було встановлено ключові причини незадоволення сервісом ЦНАП, що включають: обслуговування (18%), довгі черги (17%), невчасне надання послуг (15%), брак інформації про послугу (14%), незручний запис до Центру (13%), надмірну кількість вимог до документів (11%), незручність сплати за послуги (7%) та складність подачі інформації (5%) [3].

Науковці ж виділяють наступний ряд факторів, що перешкоджають ефективній роботі ЦНАП та впливають на якість надання адміністративних послуг:

– недостатнє фінансування, комерціалізація та відсутність контролю якості послуг, подекуди є великі черги, наявна відсутність чітких роз'яснень під час звернень громадян, тривалий строк розгляду заяв суб'єктів звернень тощо [8, с. 10];

– складнощі у процедурах; низький рівень якості надання адміністративних послуг, складнощі у доступності та зручності отримання послуг (зростання термінів надання послуг, обмеження громадського звернення за послугами, наявність доволі великих черг, непристосованість приміщень до споживацьких потреб тощо), а також погіршення прозорості та надмірна вартість адміністративних послуг тощо;

– невідповідність приміщення до норм регламенту (воно не пристосоване для осіб з обмеженими можливостями); відсутність системи електронного керування чергою; відсутність інформаційних кіосків; відсутність аналізу навантаження кожного адміністратора протягом робочої зміни; відсутність контролю за етапами надання адміністративної послуги; брак можливості запису на прийом через використання електронних засобів; відсутність власного сайту; брак анкетування громадян – постановка питання якості послуг; відсутність електронного документообігу між фронт-офісом та бек-офісом [9, с. 164].

Також ЦНАПи стикаються з численними викликами у функціонуванні їхніх веб-сайтів, що підкреслено результатами моніторингу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Виявлено відсутність веб-простору у деяких ЦНАПів та їхніх сторінок на сайтах місцевого самоврядування, що призводить до загальної недоступності електронних послуг для користувачів. Дигіталізація адміністративних послуг має забезпечувати безпечний доступ до детальної інформації, можливість онлайн-заповнення необхідних документів, інформування про статус заявки та можливість онлайн-оплати. Проте на сьогоднішній день цей механізм в Україні працює недостатньо ефективно, що ускладнює отримання послуг за допомогою сучасних технологій.

Отже, воєнний стан суттєво впливає на діяльність ЦНАП, вимагаючи адаптації їх роботи до нових реалій. Правове регулювання діяльності ЦНАП в цей період стає більш динамічним, включаючи додаткові нормативні акти та зміни до існуючих законів, спрямовані на забезпечення безперервності надання адміністративних послуг, збереження безпеки персоналу та клієнтів, а також захисту даних. Корпоративний аналіз показує, що ЦНАП змушені впроваджувати нові технології, зокрема цифрові, для дистанційного обслуговування громадян, оптимізувати внутрішні процеси і підвищувати рівень підготовки співробітників до роботи в умовах кризових ситуацій.

Адаптація до воєнного стану включає також співпрацю з іншими державними та міжнародними організаціями, що дозволяє забезпечити ефективне функціонування навіть у найскладніших умовах.

Література

1. Тяхтій М., Ющенко М. Виклики та перспективи надання адміністративних послуг у сфері реєстрації актів цивільного стану в умовах воєнного стану в Україні. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*, 2023. № 30. С. 57–66.
2. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>
3. Презентація результатів першої всеукраїнської оцінки якості адмінпослуг. Дія: платформа центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/dashboard>.
4. Результати моніторингу мережі Центрів. Дія: платформа центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>.
5. Динник І. Законодавче регулювання надання адміністративних послуг в умовах воєнного стану. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2024. № 3. С. 26–36.
6. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Постанова КМУ від 04.12.2019р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.
7. Сиротенко Н.О., Комарова К.В. Особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг в воєнний період. *Тиждень студентської науки*: матеріали 78-ї студентської науково-технічної конференції. 2023. С. 594-595.
8. Бондар Г. Л. Сучасний стан надання адміністративних послуг в Україні за умов децентралізації. *Центральноукраїнський вісник права та публічного управління*, 2023. № 1. С. 5-11.
9. Міронова К. Ю. Напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні. *Розвиток науки та техніки: виклики сучасності*: XVII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція (м. Вінниця, 23 січня 2023 року). Вінниця, 2023. С. 161-165.