

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

У сучасних умовах розвитку публічного управління цифровізація виступає одним із ключових напрямів модернізації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Активне впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання адміністративних послуг зумовлене необхідністю підвищення ефективності державного управління, спрощення адміністративних процедур, забезпечення доступності та прозорості взаємодії держави з фізичними та юридичними особами. Цифровізація адміністративних послуг сприяє переходу від бюрократично орієнтованої моделі управління до сервісно орієнтованої держави, у центрі якої перебувають потреби та права людини.

Особливого значення в умовах цифрової трансформації державного управління набуває моніторинг якості адміністративних послуг. Систематичне оцінювання якості надання таких послуг є необхідною передумовою забезпечення законності, результативності та підзвітності діяльності суб'єктів владних повноважень. Використання цифрових інструментів розширює можливості моніторингу шляхом автоматизації збору та аналізу даних, залучення отримувачів послуг до процесів оцінювання, а також підвищення об'єктивності та оперативності управлінських рішень.

Правове забезпечення цифрового моніторингу якості надання адміністративних послуг в Україні формується на основі комплексу нормативно-правових актів, що регулюють як сферу надання адміністративних послуг, так і процеси цифрової трансформації публічного управління. Базовим актом у цій сфері є Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 року № 5203-VI, який закріплює принципи доступності, відкритості, прозорості та орієнтації на потреби отримувачів послуг [1]. Хоча зазначений Закон безпосередньо не деталізує механізми цифрового моніторингу якості надання послуг, його положення створюють нормативне підґрунтя для впровадження електронних інструментів оцінювання діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

Важливе значення для цифровізації моніторингових процесів має Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 року № 851-IV, який закріплює юридичну силу електронних документів та створює правові засади використання електронних даних у діяльності суб'єктів владних повноважень [2]. Доповнює зазначене правове регулювання Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 року № 2155-VIII, що забезпечує автентичність, цілісність та достовірність електронної взаємодії у процесі збору й обробки інформації про якість надання адміністративних послуг [3].

Значну роль у формуванні правових засад цифрового розвитку публічного управління відіграє Концепція розвитку електронного урядування в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 року № 649-р. [4]. У зазначеному документі акцентується увага на необхідності

впровадження цифрових інструментів для підвищення ефективності діяльності органів публічної влади, розвитку електронних сервісів та забезпечення механізмів зворотного зв'язку з громадянами, що безпосередньо пов'язано з моніторингом якості надання адміністративних послуг.

Особливу увагу слід звернути на постанову Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» [5]. Цією постановою закріплено підхід до надання адміністративних послуг через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, а також визначено механізми збору та обробки інформації про результати надання послуг, що створює правові передумови для цифрового моніторингу якості їх надання.

Цифровий моніторинг якості адміністративних послуг реалізується через використання електронних платформ, державних реєстрів та автоматизованих інформаційних систем публічної адміністрації, правовий режим яких визначається як загальними, так і спеціальними нормами законодавства. Зокрема, функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Дія» ґрунтується на положеннях Закону України «Про адміністративні послуги» та підзаконних нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, які регламентують організаційні та процедурні засади надання адміністративних послуг в електронній формі.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2021 року № 864, цифрові платформи забезпечують фіксацію основних етапів надання адміністративних послуг, дотримання строків їх надання та обробку результатів звернень отримувачів послуг [5]. Зазначене, у свою чергу, створює нормативні передумови для формування інституційного механізму цифрового моніторингу якості надання адміністративних послуг, що дозволяє здійснювати як внутрішній управлінський контроль, так і елементи громадського контролю у вказаній сфері.

Разом з тим, запровадження цифрового моніторингу якості надання адміністративних послуг об'єктивно загострює питання захисту персональних даних та інформаційної безпеки. У процесі збору зворотного зв'язку, обробки статистичних даних та аналізу звернень громадян обробляються персональні дані отримувачів адміністративних послуг, що вимагає чіткого дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року № 2297-VI [6].

Таким чином, цифровізація суттєво трансформує механізми моніторингу якості надання адміністративних послуг, сприяючи підвищенню їх прозорості, доступності та орієнтації на потреби отримувачів. Чинне законодавство України формує базові правові передумови для запровадження цифрового моніторингу шляхом використання електронних платформ, реєстрів та автоматизованих інформаційних систем, зокрема через Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Водночас, нормативне регулювання у цій сфері має фрагментарний характер, що зумовлює потребу в його подальшій систематизації та вдосконаленні.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 верес. 2012 р. №5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

2. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

3. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05 жовт. 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

4. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 верес. 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

5. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 11 серп. 2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>

6. Про захист персональних даних : Закон України від 01 черв. 2010 р. №2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>