

УДК 351/354:35.07+338.465+ 004/005::004.03+004.04 (477)

Коцюба Катерина

ORCID iD 0000-0001-8658-7073

e-mail: Lotosiya3@gmail.com

**ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ
ВЛАДИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В КОНТЕКСТІ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ**

[https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-279-309](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-279-309)

Анотація. Стаття присвячена дослідженню взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами у контексті надання адміністративних послуг населенню. Розглянуто проблеми, які пов'язані з організацією та роботою інформаційних систем щодо надання адміністративних послуг населенню. Висвітлено основні аспекти використання інформаційних технологій у діяльності органів публічної влади, а також проаналізовано їх переваги та недоліки. Проведено аналіз взаємодії між Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України в контексті роботи з документами в єдиній автоматизованій системі роботи з документами Верховної Ради України. Досліджено порядок обміну електронними документами в системі електронної взаємодії органів виконавчої влади та взаємодію між органами виконавчої влади, якщо адресат документа не є користувачем системи електронної взаємодії. Розглянуто питання взаємодії органів публічної влади з громадськістю та неурядовими організаціями в умовах війни, що може впливати на якість надання адміністративних послуг та рівень їх доступності для населення. Окрім того, наведено огляд сучасних підходів до створення та управління інформаційними системами органів публічної влади, а також охарактеризовано проблеми, які виникають під час їх практичної реалізації та функціонування. Проведено порівняльний аналіз практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах. Розглянуто питання забезпечення безпеки та конфіденційності інформації в таких системах.

Ключові слова: інформаційні системи, електронне урядування (e-government), електронні послуги, адміністративні послуги, єдиний портал державних послуг, електронна взаємодія, єдиний віконний режим, інформаційні технології в державному управлінні, електронний документообіг, адміністративні послуги, система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОБВ), єдина автоматизована система роботи з документами (ЄАС), система ProZorro, концепція «єдине вікно».

Постановка проблеми. Питання взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами у контексті надання адміністративних послуг населенню надзвичайно актуальне та має велике значення для ефективного функціонування державних органів і задоволення потреб громадян. Сучасне суспільство надто залежить від інформаційних технологій та доступу до електронних сервісів. Важливим аспектом забезпечення ефективної діяльності органів публічної влади є їхня здатність надавати адміністративні послуги населенню швидко, зручно та безпечно. Органи публічної влади активно впроваджують інформаційні технології та інформаційні системи для оптимізації цих процесів. Проте є низка питань, які потребують уваги й вирішення в контексті взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами під час надання адміністративних послуг населенню.

На підставі проведеного дослідження виявлено ряд проблем, таких як недостатня інтеграція інформаційних систем, несистемний підхід до надання послуг, брак стандартів даних та прозорості у взаємодії між органами публічної влади та громадянами / організаціями. З огляду на ці висновки розроблено пропозиції щодо вдосконалення взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем із метою покращення доступності, ефективності та якості адміністративних послуг для населення.

Дослідження взаємодії між органами державної влади та інформаційними системами органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню є надзвичайно актуальним у сучасному світі, оскільки ефективне функціонування цих систем має прямий вплив на якість життя громадян і розвиток держави.

Останніми роками спостерігається зростання інтересу до вдосконалення інформаційних систем органів публічної влади з метою поліпшення надання адміністративних послуг населенню. Однією із ключових причин зазначеного є стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх вплив на суспільство. Інформаційні системи можуть значно спростити та прискорити процес надання адміністративних послуг, знизити бюрократичні процедури та

покращити доступність для громадян.

Сучасні технології, такі як хмарні обчислення, штучний інтелект, блокчейн та Інтернет речей, відкривають нові можливості для удосконалення інформаційних систем та надання якісних адміністративних послуг. Загальна мета їх використання – поліпшити доступність та якість адміністративних послуг для громадян, зменшити бюрократичні бар'єри та зробити державні органи більш ефективними та прозорими в наданні послуг. Однак під час упровадження цих технологій важливо враховувати питання безпеки, конфіденційності та регулювання. Крім того, глобальні тенденції впровадження електронного урядування та розширення е-послуг стимулюють зацікавленість у дослідженні та вдосконаленні інформаційних систем органів публічної влади.

Уряди в усьому світі прагнуть забезпечити швидкий та зручний доступ громадян до адміністративних послуг в електронному вигляді. Це дає можливість скоротити черги, зменшити витрати та покращити задоволення потреб населення. Крім того, актуальність досліджень у цій області полягає в необхідності впровадження принципів прозорості, ефективності та інноваційності в роботу органів публічної влади.

Взаємодія між органами публічної влади та інформаційними системами може значно покращити якість та зручність адміністративних послуг, що надаються громадянам. Це допомагає спростити доступ до послуг і полегшує життя населенню. Забезпечення ефективного та зручного доступу до адміністративних послуг є важливим завданням для держави. Використання сучасних інформаційних технологій може поліпшити ефективність та продуктивність органів публічної влади, що своєю чергою може призвести до оптимізації бюджетних витрат та більш ефективного вирішення проблем суспільства. Інформаційні системи можуть допомогти зробити діяльність органів публічної влади більш прозорою, а це важливо для запобігання корупції та підвищення довіри до владних структур.

Крім того, інформаційні системи дають змогу органам публічної влади більш ефективно комунікувати з громадянами,

надавати їм необхідну інформацію та послуги в режимі онлайн, що особливо актуально у разі кризових ситуацій, таких як пандемія, воєнні дії тощо.

Взаємодія органів державної влади та інформаційних систем підпорядкована різним правовим нормам і вимогам. Це важливо для забезпечення дотримання законів і прав громадян. Важливість співпраці між органами публічної влади полягає в тому, що інформаційні системи можуть сприяти кращій взаємодії між різними органами публічної влади, що є необхідним для вирішення складних проблем і забезпечення цілісності та координації державної політики.

На сьогодні технологічний прогрес не зупиняється, і дослідження взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами допомагають впроваджувати нові рішення та технології, що покращують якість послуг і державного управління.

Отже, дослідження у цій області має велике значення для розвитку суспільства та поліпшення якості життя громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Україна, як і багато інших країн, стикається з важливими питаннями взаємодії органів публічної влади щодо використання інформаційних систем для надання адміністративних послуг населенню. Ця тема є актуальною в контексті реформування державного управління та покращення якості життя громадян.

Під час дослідження широко використовувалися досвід і відповідні знання вчених інших галузей правової науки, які прямо чи опосередковано вивчали питання щодо надання послуг органами публічної адміністрації, зокрема Т. Буренко, І. Дроздової, В. Долечека, Є. Легези та інших.

О. Буханевич, Є. Легеза підкреслюють, що надання послуг є неодмінною складовою суспільного виробництва в будь-якій країні. Під терміном «послуга» вони розуміють діяльність одного суб'єкта, яка проводиться з ініціативи іншого суб'єкта з метою задоволення потреб останнього [1, с. 8].

Разом із цим Р. Матвійчук та С. Кандзюба наголошують на необхідності забезпечення належної доступності сервісів для користувачів електронних адміністративних послуг:

- забезпечення комфортного доступу до актуальної інформації про надання послуг через відповідний портал або вебсайт;

- можливість завантаження необхідних документів або їх заповнення у режимі онлайн для подання заяви на адміністративну послугу;

- онлайн-інформування суб'єкта звернення про статус надання адміністративної послуги, включаючи широке використання повідомлень SMS;

- можливість онлайн оплати за надану адміністративну послугу, якщо така плата передбачена [2, с. 20–21].

Реформування управління в нашій державі потребує більш глибокого розгляду у взаємодії між органами публічної влади та громадськістю. Новий спосіб оцінки цих взаємовідносин полягає в наданні органами влади різних публічних послуг населенню. Деякі дослідники вважають, що ключовим аспектом цього процесу є організаційно-правовий механізм, який дотепер залишається невивченим і обговорюваним у сфері державного управління. Цей механізм потребує подальшого наукового дослідження та розроблення практичних рекомендацій [3].

Інші автори обстоюють думку щодо комплексного підходу до державного управління, який включає організаційний, правовий, ресурсний (кадровий, фінансовий, інформаційний), мотиваційний, інституційний та інші аспекти, що взаємодіють між собою для досягнення загальної мети [4].

Для підвищення ефективності у сфері адміністративних послуг деякі вчені рекомендують використовувати інструменти New Public Management, серед яких можна виділити такі, як бенчмаркінг, аутсорсинг, електронний уряд, маркетинг, транспарентність, магазин послуг, система управління контрактами, система агентств, пілотні проєкти, контролінг, єдиний офіс та ваучери [5].

Низка авторів вивчають це питання і допомагають зрозуміти, як поліпшити цей процес в Україні. Наприклад, відомим експертом у галузі державного управління та інформаційних технологій є М. Нефьодов. Він був заступником міністра економічного розвитку та торгівлі України і виконавчим директором проєкту «Дія» – одного із

флагманських проєктів із реформування державних послуг в Україні. Крім того, він є ідеологом системи ProZorro – системи публічних закупівель, яка була запроваджена з метою зробити процеси закупівель українського державного сектору більш прозорими, ефективними і відкритими для громадськості та бізнесу. Його робота і внесок були визнані важливими для успішної імплементації цієї системи та боротьби з корупцією у сфері державних закупівель в Україні. На сьогодні він активно сприяє впровадженню електронного уряду та покращенню якості послуг для громадян і бізнесу.

Також проблеми ефективності функціонування органів публічної влади та державних адміністративних послуг як їх складових досліджують багато аналітичних центрів. Так, важливу роль у покращенні взаємодії між владою та громадянами в Україні, сприяючи більшій відкритості, чесності та відповідальності урядових структур, відіграє Центр прозорості та підзвітності (далі – TI Ukraine). Він є незалежним дослідницьким центром, який спеціалізується на аналізі взаємодії публічної влади з громадянами в Україні. TI Ukraine проводить дослідження та аналізи різних аспектів взаємодії між урядом і громадянами в Україні. Це може включати аналіз якості адміністративних послуг, ступеня прозорості владних структур, рівень корупції, а також громадянську участь у процесах ухвалення рішень. Центр регулярно публікує звіти та дослідження на своєму вебсайті та інших платформах. Ці звіти містять важливу інформацію щодо стану справ у сфері публічної влади та громадянської участі в Україні [6].

Автори цієї статті дослідили роботу Міжнародної організації «e-Governance Academy» (Академія електронного управління), що спеціалізується на розвитку електронного управління та наданні рекомендацій для уряду щодо покращення взаємодії з громадянами через електронні послуги. Організація заснована у 2002 році й розташована у Таллінні, Естонія. Основна мета «e-Governance Academy» полягає у сприянні створенню та розвитку сучасних та ефективних електронних систем управління в різних країнах. Вони надають консультації, навчання та підтримку для урядових установ, які зацікавлені у впровадженні цифрової технології у своїй

роботі. Також «e-Governance Academy» проводить дослідження та аналіз ефективності електронного управління і ділиться своїми знаннями та досвідом зі спільнотою.

Організація активно співпрацює з різними країнами, міжнародними організаціями та експертами у галузі електронного управління, сприяючи обміну найкращими практиками та засобами для покращення управлінських процесів урядових структур [7].

Уряд України активно розробляє та впроваджує реформи у сфері адміністративних послуг. Наприклад, Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України (Мінінфраструктури) відіграє важливу роль у сприянні розвитку та модернізації України, зокрема у сферах транспорту, житлової інфраструктури та громадського розвитку. Воно також взаємодіє з іншими відомствами та органами публічної влади для досягнення цієї мети. Їхні публікації та офіційні звіти містять важливу інформацію про стан та плани розвитку системи надання послуг громадянам [8].

В останніх дослідженнях та публікаціях наголошується на значному прогресі у взаємодії органів публічної влади щодо використання інформаційних систем для надання адміністративних послуг населенню. Однак також виявлено проблеми в аспекті взаємодії з населенням, зокрема з використанням електронних каналів комунікації. Зокрема, відзначається низький рівень електронної грамотності серед деяких груп населення, а також технічні труднощі з використання систем надання адміністративних послуг.

Як відзначено у дослідженні «E-Ukraine: Innovation platform for Reforms» Е. Стефановича, незважаючи на різницю в ступені інформатизації і рівні розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури в органах державної влади в різних регіонах України, більшість із них висловлює бажання поступово переходити до використання електронних інструментів для взаємодії та надання інформаційних ресурсів через Інтернет [9].

Таким чином, у матеріалах дослідження підкреслюється важливість подальшого розвитку і вдосконалення систем взаємодії між органами публічної влади та населення, в тому

числі через підвищення рівня електронної грамотності населення й забезпечення доступності технічних засобів для взаємодії. Наведені вище автори та організації активно сприяють вивченню та розвитку системи адміністративних послуг в Україні, а також виконанню мети забезпечення більшої доступності та якості послуг для громадян. Їхні дослідження та рекомендації є важливими для подальших реформ та поліпшення взаємодії між публічною владою та населенням.

Мета статті полягає в аналізі та оцінці взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у контексті надання адміністративних послуг населенню з метою визначення ефективності та результативних стратегій цієї взаємодії для покращення якості й доступності адміністративних послуг громадянам.

Методи дослідження. Для впорядкування отриманих результатів та розкриття можливостей пошуку взаємодії між органами публічної влади та інформаційними системами органів публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню використано різні методологічні дослідження та підходи. В цій розвідці застосовано аналіз сучасних інформаційних систем – оцінку сучасних інформаційних систем, їх сумісність, можливості та обмеження, що може визначити, як їх можна оптимізувати та інтегрувати для забезпечення кращої взаємодії між органами публічної влади. Також застосовано SWOT-аналіз – оцінку сильних і слабких сторін, можливостей і загроз для сучасних інформаційних систем та взаємодії між органами публічної влади, який може виявити проблеми та шляхи їх вирішення. Застосовано правовий підхід, згідно з яким це дослідження базувалося на аналізі законодавства, яке регулює взаємодію між органами публічної влади та інформаційними системами, а також визначено юридичні аспекти забезпечення прав громадян на адміністративні послуги. Для оцінки ефективності та розвитку електронного уряду (e-government) в контексті цифрової трансформації ми використали порівняльний аналіз практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах. У нашому дослідженні цей метод виявився цікавим та важливим для вивчення того, як різні країни

вдосконалюють свої системи обслуговування громадян.

Застосування вказаних методологічних досліджень дало нам змогу впорядкувати отримані результати, розкрити можливості більш ефективного та зручного для громадян процесу надання послуг та поліпшення роботи державних структур.

Виклад основного матеріалу. Внаслідок стрімкого розвитку сучасних технологій надання послуг населенню за допомогою застосування інформаційних систем органів публічної влади стає все більш актуальним та потребує поглибленого дослідження. Інформаційні технології можуть забезпечити швидке та ефективне надання адміністративних послуг, а також знизити витрати на утримання державних органів та зменшити корупційні ризики. Загалом це актуалізує потребу поглибленого дослідження взаємодії між органами публічної влади у контексті забезпечення функціонування їхніх інформаційних систем.

З одного боку, важливо забезпечити ефективну взаємодію між різними органами публічної влади, щоб мати змогу швидко та якісно надати адміністративні послуги. З іншого боку, не менш важливо забезпечити безпеку та конфіденційність інформації, яка обробляється в інформаційних системах органів публічної влади.

Надання населенню адміністративних послуг – це одна з ключових функцій держави. Унаслідок зростання кількості населення та підвищення рівня життя зростає і кількість запитів на адміністративні послуги. Адміністративні послуги доступні через взаємодію адміністратора з особами, які звертаються за ними [10].

Створення та впровадження єдиного автоматизованого інформаційного середовища – Єдиної автоматизованої системи роботи (далі – ЄАС) та Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі – СЕВ ОВВ) з документами в Україні є важливими для модернізації та оптимізації державного адміністративного процесу. Ці інновації сприяють покращенню якості взаємодії між різними гілками уряду та підвищенню ефективності надання адміністративних послуг громадянам і підприємствам.

Єдина автоматизована система роботи встановлює єдині стандарти обробки та зберігання документів на рівні державних інституцій. Зазначене дає змогу покращити організацію роботи та забезпечити єдність інформаційного простору в урядових структурах. ЄАС сприяє автоматизації багатьох процесів, що раніше потребували значних зусиль та ресурсів. Це полегшує роботу державних службовців і сприяє швидкому доступу до необхідної інформації.

У вказаному контексті використання СЕВ ОБВ та ЄАС є необхідним для забезпечення якості та оперативності надання таких послуг. Згадані інструменти дають змогу забезпечити ефективно та оперативно надання адміністративних послуг населенню, використання яких сприяє зменшенню часу очікування на послугу, зниженню кількості необхідних документів та зменшенню кількості процедур, які потрібно пройти для отримання послуги.

Однією з найбільших переваг використання СЕВ ОБВ та ЄАС є можливість отримання адміністративних послуг дистанційно. Це забезпечує зручність та доступність для населення, яке має можливість отримати потрібну послугу, не виходячи з дому.

Крім того, використання СЕВ ОБВ та ЄАС забезпечує надійність та конфіденційність обміну інформацією між органами влади та населенням. Важливо зазначити, що використання СЕВ ОБВ та ЄАС потребує певної підготовки та відповідних цифрових навичок від користувачів [11].

Щоб мати можливість користуватися СЕВ ОБВ та ЄАС необхідно володіти певним рівнем комп'ютерної грамотності та знанням законодавства, яке регулює надання адміністративних послуг в електронному форматі. Враховуючи це, влада здійснює заходи щодо підвищення рівня комп'ютерної грамотності населення та проводить інформаційні кампанії щодо використання СЕВ ОБВ та ЄАС.

Ще однією перевагою використання СЕВ ОБВ та ЄАС є зниження витрат на надання адміністративних послуг. Зокрема, застосування цих інструментів дає змогу зменшити витрати на зберігання та обробку документів, знизити обсяги витрат на надсилання та зберігання документів у паперовому форматі,

а також знизити витрати на оплату праці.

Загалом використання СЕВ ОБВ та ЄАС сприяє забезпеченню ефективної та оперативної взаємодії між органами публічної влади та населенням, покращенню якості та швидкості надання адміністративних послуг, зменшенню витрат і забезпеченню більш надійного та конфіденційного обміну інформацією.

Також ми вважаємо, що налагодження дієвого функціонування вказаної системи сприяє забезпеченню прозорості та відкритості діяльності органів публічної влади, дає можливість знизити корупційні ризики та здатне забезпечити високий рівень конфіденційності обміну інформацією [12].

Вважаємо за необхідне висвітлити питання налагодження взаємодії між вищими органами публічної влади України у контексті порушеної нами проблематики.

Взаємодія між Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України у сфері обробки документів та інформаційного обміну отримала новий імпульс завдяки створенню та впровадженню єдиного автоматизованого інформаційного середовища – ЄАС та СЕВ ОБВ з документами в Україні.

ЄАС є важливою складовою удосконалення роботи Верховної Ради України. Ця система надає зручний і доступний інструмент для реєстрації та обробки законопроектів, звернень громадян, запитів на інформацію та інших документів, що потребують уваги законодавців. Вона спрощує ведення парламентських обліків і допомагає підвищити ефективність законодавчого процесу. У рамках ЄАС реалізовані механізми для забезпечення доступу до документів для всіх народних депутатів та учасників законодавчого процесу в режимі онлайн.

З іншого боку, Кабінет Міністрів України впровадив СЕВ ОБВ. Ця система дає змогу урядовим органам спілкуватися, обмінюватися документами та інформацією в електронному форматі. Вона сприяє покращенню координації та спільної роботи між різними міністерствами та відомствами, що є важливим для виконання завдань, покладених на уряд [13].

Так, взаємодія між Верховною Радою України та

Кабінетом Міністрів України щодо роботи з документами у системах ЄАС та СЕВ ОБВ є важливою складовою частиною електронного урядування в Україні. ЄАС є системою електронного документообігу, яка створена для забезпечення ефективної роботи Верховної Ради України з документами.

В ЄАС зберігається велика кількість документів, які містять інформацію про законопроекти, рішення, депутатські запити та інші матеріали. ЄАС надає доступ до цих документів для депутатів та інших користувачів системи. У той же час СЕВ ОБВ є інформаційно-телекомунікаційною системою, яка забезпечує обмін електронними документами між органами виконавчої влади. СЕВ ОБВ сприяє швидкому та ефективному обміну документами між органами виконавчої влади, підвищенню результативності роботи державних органів та зменшенню часу, необхідному для обробки документів.

Однак, якщо адресат документа не є користувачем СЕВ ОБВ, можуть виникнути проблеми з обміном інформацією між Верховною Радою України та Кабінетом Міністрів України. Для розв'язання цієї проблеми можуть використовуватися різні методи, такі як використання електронної пошти, традиційної пошти.

Однією з головних переваг використання СЕВ ОБВ та ЄАС є підвищення ефективності та оперативності взаємодії між органами публічної влади, а також забезпечення швидкого та зручного доступу до необхідної інформації. Проте під час взаємодії між цими системами можуть виникати певні проблеми, зокрема, якщо адресат документа не є користувачем системи СЕВ ОБВ [14].

Звичайна пошта, про яку йшлося вище, є надійним методом надсилання документів, однак вона має деякі недоліки, такі як повільне доправлення поштових відправлень та високі витрати на це. Електронна пошта, з іншого боку, є швидким та економічним методом доправлення документів, який дає змогу отримати відповідь у найкоротші терміни. Однією з головних переваг використання СЕВ ОБВ та ЄАС є покращення ефективності та оперативності взаємодії між органами публічної влади. Вони дають змогу швидко та зручно отримувати необхідну інформацію та відповіді на документи.

Крім того, вони забезпечують централізований контроль за обміном інформацією та документами між різними державними установами, що забезпечує їх безпеку та конфіденційність. Однак для того щоб ці системи були ефективними необхідно працювати, аби всі органи публічної влади мали доступ до них та використовували їх для взаємодії між собою [15]. Навіть якщо адресат документа не є користувачем СЕВ ОБВ, можливе залучення третьої сторони, яка має доступ до системи та може надіслати документ на його адресу через цю систему.

Отже, впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в роботу органів виконавчої влади сприяє підвищенню їх ефективності та розвитку електронного урядування. Загалом це сприяє покращенню стандартів надання адміністративних послуг і підвищенню якості життя громадян та розвитку економіки країни.

Під час війни взаємодія органів публічної влади щодо використання їхніх інформаційних систем стає надзвичайно важливою. В умовах війни, коли населення потребує надзвичайної підтримки з боку держави, системи надання адміністративних послуг повинні бути максимально ефективними та швидкими, адекватно реагуючи на запити й виклики часу. У таких умовах робота з документами та обмін інформацією в межах органів публічної влади мають бути максимально автоматизованими, щоб забезпечити ефективне та оперативне ухвалення рішень. Для цього необхідно налагоджувати зв'язки між інформаційними системами різних органів публічної влади та забезпечувати швидкий обмін даними між ними. Крім того, важливо враховувати особливості надання адміністративних послуг під час війни. Зокрема, в особливий період можливі зміни у процедурах надання послуг, що пов'язані зі зміною законодавства або введенням нових правил та процедур [16].

З метою вирішення цих проблем ухвалено декілька нормативно-правових актів, у тому числі галузевих, зокрема Закон України від 22.05.2003 № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» [17] та наказ МВС України та БЕБ України від 22.11.2022 № 342/760 «Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії

Бюро економічної безпеки України, Міністерства внутрішніх справ України та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України», який зареєстровано в Міністерстві юстиції України 06.12.2022 за № 1530/38866 [18].

Згідно з цими актами під час налагодження взаємодії між СЕВ ОБВ та ЄАС органи публічної влади повинні використовувати стандартні формати електронних документів, що визначені відповідними нормативно-правовими актами. Крім того, вони мають дотримуватись певних правил щодо обміну даними, зокрема визначати точну адресу отримувача, використовувати електронні підписи для підтвердження автентичності документів, а також реєструвати всі надіслані та отримані документи.

Взаємодія між різними органами публічної влади та населенням за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій може розглядатись як ефективний спосіб побудови громадянського суспільства та становлення електронної демократії, що сприятиме підвищенню довіри громадян до державних органів завдяки більшій прозорості та доступності.

В Україні для досягнення цієї мети розпочато впровадження електронного урядування, який спрямований на застосування європейських стандартів у наданні електронних послуг, відкритості та прозорості влади. Цей процес триває і постійно удосконалюється. Так, Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію електронного урядування в Україні, яка передбачає модернізацію публічних послуг, розвиток взаємодії між владою, громадянами та бізнесом за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, розвиток електронних послуг, відкритих даних, інструментів залучення громадян, електронної ідентифікації та довірчих послуг, електронної взаємодії, електронного документообігу та розвиток інфраструктури електронного урядування [19]. Це сприятиме підвищенню ефективності управління розвитком електронного урядування.

Так, нині в нашій країні є декілька важливих досягнень. Міністерство юстиції здійснило реєстрацію наказу

Національної агенції з питань державної служби (НАДС) під назвою «Про впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах» від 16 січня 2021 року № 6-21. В ньому містяться важливі додатки, такі як угода про підключення до системи управління людськими ресурсами (HRMIS), згода на обробку особистих даних та заява про надання доступу до системи. Впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах є важливою стратегічною ініціативою для покращення ефективності управління персоналом та оптимізації роботи урядових структур. Ця ініціатива має на меті поліпшити процеси роботи зі співробітниками, забезпечити швидкий доступ до необхідних даних і сприяти більш ефективному ухваленню управлінських рішень [20].

Інакше кажучи, на сьогодні НАДС та всі його 10 територіальних органів успішно використовують усі підсистеми HRMIS. Вже успішно їх випробували, і вони працюють належним чином. НАДС став успішним пілотним проєктом для впровадження системи управління людськими ресурсами.

Міністерство цифрової трансформації України виступає як центральний орган, відповідальний за впровадження електронних довірчих послуг. У межах своєї діяльності Міністерство розробляє «державу у смартфоні», яка об'єднує мобільний додаток, портал державних послуг, цифрову освіту та бізнес-платформу. На сьогодні в додатку доступні дев'ять електронних документів, таких як водійське посвідчення, цифровий студентський квиток, паспорти України (внутрішній і міжнародний), свідоцтво про народження дитини, картка платника податків та довідка ВПО. Крім цього, додаток пропонує понад 50 державних послуг у цифровому форматі, включаючи видачу довідок, витягів, подавання декларацій, отримання дозволів, перевірку автоперевізників, довідки про відсутність судимості, реєстрацію місця проживання дитини, єМалятко та інші. Для підприємців доступні різноманітні послуги, такі як отримання ліцензій, дозволів та сертифікатів, ведення реєстру ФОП, підписання документів, реєстрація ТОВ на основі модельного статуту та можливість отримувати

повідомлення для відстеження розвитку свого бізнесу та інші сервіси.

Для забезпечення відповідної нормативно-правової регуляції в галузі цифрової трансформації урядування в Україні створено Комітет з питань цифрової трансформації в Україні у Верховній Раді. Крім того, для координації функціонування та розвитку системи урядового зв'язку, формування та втілення державної політики в областях кіберзахисту, телекомунікацій, конфіденційного зв'язку та інших завдань була призначена Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України. Ця служба надає послуги, пов'язані з ліцензуванням, електронними рішеннями щодо ліцензій, регулюванням господарської діяльності в галузі криптографічного захисту інформації та технічного захисту інформації [21].

Протягом 2017–2022 рр. в Україні проведено значну кількість заходів для впровадження елементів електронного урядування. Однією з ініціатив було створення мобільного додатку «Дія» (Держава і Я), який був розроблений спільно Кабінетом Міністрів України та Міністерством цифрової трансформації України. Крім того, у проекті Закону № 3861 передбачено введення обов'язкової офіційної електронної адреси для юридичних осіб, ФОП та фізичних осіб під час їх державної реєстрації та зміни відомостей у Єдиному державному реєстрі [22]. Листи, надіслані на цю адресу, вважаються офіційними і не потребують додаткового підтвердження. Також розглядається Законопроект № 3986, який передбачає перехід усіх громадян на ID-картки після досягнення 25 та 45 років [23].

Важливим досягненням в електронному урядуванні є перенесення значної частки адміністративних послуг в онлайн-режим, що надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг – Портал електронних сервісів Мінекономіки та портал державних послуг iGov.org.ua, де доступна понад 421 онлайн-послуга, пов'язаних із персональними даними, сім'єю, внутрішньо переміщеними особами, транспортом, місцем проживання, соціальним захистом, нерухомістю тощо [24–25].

13 грудня 2022 року у Верховній Раді України ухвалено

Закон України «Про медіа» № 2849-ІХ. У ньому передбачено створення онлайн-медіа, які можуть отримувати державну підтримку та укласти угоди про висвітлення діяльності державних і місцевих органів влади. Цей Закон також сприятиме прискоренню процедури надання статусу журналіста журналістам. Онлайн-медіа виконуватимуть важливу роль у постійному інформуванні громадян про справи держави, що сприятиме підвищенню рівня довіри до органів публічної влади та забезпечить більшу прозорість їхньої роботи [26].

Незважаючи на значні переваги електронного урядування, є проблеми, які уповільнюють процеси цифрової трансформації. Одна з них – обмежені фінансові ресурси, зокрема на регіональному рівні, що ускладнює безперебійну роботу електронних систем. Технічні проблеми також виникають через використання неліцензованого програмного забезпечення, яке не гарантує відповідний рівень захисту особистих даних та кібербезпеки. Консерватизм деяких державних службовців і труднощі з освоєнням нових технологій також можуть стати перешкодою. З боку громадян існує низький рівень довіри до державних служб та політичних процесів, а також недостатній рівень обізнаності про переваги електронного урядування та бажання брати участь у державних справах.

Реалізація заходів, передбачених електронним урядуванням, сприятиме покращенню роботи системи з надання державних послуг та підвищенню рівня довіри до органів публічної влади.

Важливу роль у створенні безпечного та ефективного цифрового середовища для громадян, бізнесу та органів публічної влади відіграють електронні довірчі послуги, правові аспекти яких закріплені у Законі України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII. Вони сприяють розвитку електронного урядування, захисту інформації та підвищенню довіри до електронних послуг і трансакцій. У Законі визначено юридичні та організаційні принципи надання електронних довірчих послуг, включаючи транскордонні послуги, регулюються права та обов'язки учасників правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, встановлено процедуру державного нагляду (контролю)

за дотриманням законодавчих вимог у галузі електронних довірчих послуг, а також визначено юридичні та організаційні засади проведення електронної ідентифікації. Метою Закону є регулювання відносин у сферах надання електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації. Зокрема, в ньому визначено, що кваліфікований електронний підпис – це вдосконалений електронний підпис, створений за допомогою засобу кваліфікованого електронного підпису і заснований на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа [27].

Враховуючи зазначене вище, можна зробити висновок, що взаємодія між СЕВ ОБВ та ЄАС є важливим елементом забезпечення ефективності та оперативності роботи органів публічної влади залежно від галузевої специфіки. Для налагодження успішної взаємодії між цими системами необхідно дотримуватись певних правил та нормативів щодо надання населенню адміністративних послуг, що нині є важливою та складною задачею. Вона потребує як технічної, так і правової підтримки, а також належної координації та співпраці між органами влади на всіх рівнях. Однак з урахуванням сучасних технологічних можливостей та розвитку інформаційного суспільства реалізація цієї задачі стає все більш досяжною та результативною.

Ці системи стали важливим інструментом для покращення внутрішньої ефективності та забезпечення прозорості й відкритості в діяльності органів публічної влади. Подальший розвиток цих систем та їх координація сприятимуть вдосконаленню законодавчого та виконавчого процесів в Україні та її інтеграції в міжнародне співтовариство.

Крім того, використання ЄАС роботи з документами та електронних сервісів взаємодії між органами публічної влади сприяє покращенню доступності та швидкості отримання адміністративних послуг для громадян та бізнесу. Електронний обмін документами та інформацією зменшує кількість візитів до державних установ, що економить час та гроші для громадян та бізнесу.

Також це дає змогу реалізувати концепцію «єдине вікно» для отримання послуг, коли громадянам та бізнесу не потрібно звертатись до різних органів влади для отримання окремих

складових комплексної послуги, а все можна зробити в одному місці [28, с. 157].

Використання ЄАС роботи з документами та електронних сервісів взаємодії між органами публічної влади сприяє підвищенню рівня кібербезпеки держави, оскільки електронні сервіси та документообіг у таких системах забезпечуються високим рівнем захисту від несанкціонованого доступу та зламу. Також ці системи дають змогу забезпечити більш ефективну роботу з даними та створити сприятливі умови для їх подальшого аналізу та використання відповідно до законодавства.

З огляду на зазначене ми пропонуємо використати у дослідженні SWOT-аналіз як ефективний засіб для оцінки переваг та недоліків, можливостей і загроз інформаційних систем та їх взаємодії між органами публічної влади в контексті надання адміністративних послуг населенню. Це допоможе нам ідентифікувати проблеми та знайти шляхи їх вирішення (рис. 1).

Після проведення SWOT-аналізу можна розробити стратегію для покращення інформаційних систем і підвищення їхньої взаємодії в державному секторі. Ця стратегія може містити плани модернізації інфраструктури, підвищення кіберзахисності, впровадження нових технологій та поліпшення координації між органами публічної влади для ефективного обміну даними.

Отже, взаємодія органів публічної влади щодо використання їхніх інформаційних систем у контексті надання населенню адміністративних послуг є важливим прикладним аспектом їхньої діяльності. Для її реалізації необхідно забезпечувати якісну та ефективну взаємодію між усіма органами публічної влади, вдосконалювати рішення, активно імплементувати інші інноваційні підходи. Щодо порядку обміну електронними документами, то СЕВ ОБВ призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передавання, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення електронних документів та копій паперових документів в електронному вигляді з використанням електронного цифрового підпису, які не містять інформацію з обмеженим доступом, та контролю за виконанням актів, протокольних

рішень та інших документів вищих органів влади України.

Сильні сторони (Strengths): 1. Сучасні інформаційні системи, які ефективно обслуговують потреби державних органів. 2. Висока кваліфікація та компетентність працівників у галузі IT та інформаційних технологій. 3. Наявність потужної інфраструктури для забезпечення безпеки даних та кіберзахисту. 4. Сприятливий законодавчий та регуляторний фреймворк для інформаційних систем у державному секторі	Слабкі сторони (Weaknesses): 1. Застарілі або неспроможні інформаційні системи, які не відповідають сучасним потребам. 2. Недостатність коштів та ресурсів для підтримки та модернізації інформаційних систем. 3. Проблеми із синхронізацією та обміном даними між різними органами публічної влади. 4. Низька кіберзахищеність інформаційних систем та можливість вразливості перед кібератаками
Можливості (Opportunities): 1. Можливість впровадження сучасних технологій, таких як штучний інтелект, аналітика даних та блокчейн, для підвищення ефективності інформаційних систем. 2. Розширення співпраці між різними державними органами за допомогою об'єднання даних і ресурсів. 3. Підвищення кіберзахищеності та впровадження сучасних заходів безпеки для захисту даних	Загрози (Threats): 1. Можливість кібератак і порушень безпеки даних. 2. Зміни в законодавстві та регуляторних вимогах, які можуть потребувати додаткових зусиль у сфері дотримання вимог та безпеки даних. 3. Обмежені фінансові ресурси для модернізації інформаційних систем та інфраструктури

Рисунок 1 – SWOT-аналіз оцінки інформаційних систем і взаємодії у державному секторі

Джерело: розробка автора

Таким чином, взаємодія між органами публічної влади відбувається нині з дотриманням встановлених правил та процедур. Це сприяє забезпеченню якості та ефективності обміну інформацією та документами між різними органами публічної влади [29].

Для оцінки ефективності та розвитку e-government у контексті цифрової трансформації може бути корисним порівняльний аналіз практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних державах та Україні (рис. 2).

Нижче розглянемо деякі загальні приклади практики і політики у цих галузях у декількох країнах.

Доступ до інформації:	<i>США</i>	Freedom of Information Act (FOIA) надає громадянам право запитувати інформацію від урядових органів
	<i>Канада</i>	Країна має відкритий доступ до інформації та вебпортал «Open Government», який надає широкий доступ до даних із сфери уряду
Електронне урядування:	<i>Естонія</i>	Естонія відома своєю електронною ідентифікацією (ID-картки) та електронним голосуванням
	<i>Індія</i>	Програма «Digital India» спрямована на цифрову трансформацію та підвищення доступності громадських послуг через Інтернет
Цифрова трансформація:	<i>Сінгапур</i>	«Smart Nation» ініціатива спрямована на використання новітніх технологій для поліпшення якості життя громадян та управління країною
	<i>Швеція</i>	Уряд активно інвестує в цифрову інфраструктуру та стимулює розвиток технологічних стартапів
Захист даних:	<i>ЄС (загальний підхід)</i>	Загальний регламент про захист даних (GDPR) надає об'єднаний підхід до захисту особистих даних в Європейському Союзі
	<i>Китай</i>	Китай має свої унікальні стандарти для захисту даних, які потребують збереження даних громадян Китаю на території Китаю
Співпраця між органами влади та громадянами:	<i>Швейцарія</i>	Швейцарська система «direct democracy» надає громадянам широкі можливості впливу на урядові рішення через референдуми та інші механізми
	<i>Ісландія</i>	Процес «crowdsourcing» та залучення громадян до урядових рішень через Інтернет-платформи сприяє збільшенню рівня відкритості та участі

Рисунок 2 – Порівняльний аналіз практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах

Джерело: розробка автора

Це лише декілька прикладів практики у різних країнах, їх порівняльний аналіз допоміг нам визначити кращі підходи та

ідеї для поліпшення взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у будь-якій конкретній країні.

Під час проведеного порівняльного аналізу практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах для оцінки ефективності та розвитку електронного уряду в контексті цифрової трансформації виявлено, що порівнюючи практики взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах, ми визначили значні відмінності в рівні розвитку e-government. Деякі країни вже успішно впровадили велику кількість електронних сервісів та мають високий рівень цифрової готовності, тоді як наша країна відстає і потребує подальшого розвитку.

Таким чином, інформаційні системи органів публічної влади щодо надання адміністративних послуг населенню відіграють важливу роль у сучасному адміністративному управлінні. Для забезпечення ефективності та якості надання послуг влада повинна розглядати інформаційні системи як ключовий аспект своєї діяльності.

Розглянемо в цьому дослідженні деякі аспекти функціонування таких інформаційних систем.

Електронні послуги (e-government services): органи публічної влади повинні розробляти та надавати електронні послуги через вебпортали та мобільні додатки. Це дасть змогу громадянам звертатися за послугами в будь-який час і з будь-якого місця.

Забезпечення безпеки даних: оскільки інформаційні системи містять конфіденційну інформацію про громадян, важливо забезпечити надійний рівень безпеки для захисту цих даних від несанкціонованого доступу та зловживання.

Інтеграція систем: інформаційні системи мають бути інтегрованими між собою та з іншими системами для забезпечення швидкого та зручного обміну інформацією між різними органами публічної влади. Це допомагає уникнути зайвої бюрократії та забезпечує швидке надання послуг.

Автоматизація процесів: інформаційні системи дають змогу автоматизувати багато адміністративних процесів, що спрощує та прискорює надання послуг. Наприклад, можливість надання заявок онлайн, автоматичний облік документів тощо.

Моніторинг та аналіз даних: збір та аналіз даних, що надходять через інформаційні системи, дає змогу органам влади вдосконалювати свої послуги, виявляти проблемні ситуації та ухвалювати обґрунтовані рішення для поліпшення якості обслуговування громадян.

Електронний ідентифікаційний засіб: застосування сучасних методів ідентифікації (наприклад, електронних підписів або біометричних технологій) дає змогу підтверджувати особу громадянина в Інтернеті та забезпечувати безпеку їхньої взаємодії з органами публічної влади.

Навчання та підтримка користувачів: надання громадянам доступної інформації та технічної підтримки щодо використання інформаційних систем є важливою складовою, щоб забезпечити їхню успішну взаємодію із системами.

Легалізація та документація: органи влади повинні забезпечувати легальний статус та належну документацію для всіх електронних послуг і процедур, щоб їх можна було використовувати в офіційних справах та юридичних процедурах.

Прозорість та відкриті дані (open data): публічна влада повинна надавати відкритий доступ до важливої інформації для громадян та бізнесу. Забезпечення доступу до публічних даних та рішень органів публічної влади через вебпортали та відкриті дані сприяють відкритості та публічному контролю.

Співпраця з громадськістю та стейкхолдерами: органи влади повинні співпрацювати з представниками громадськості та іншими стейкхолдерами для врахування їхніх потреб та відгуків під час розвитку та покращення інформаційних систем та адміністративних послуг. Крім того, у період війни важливо підтримувати співпрацю з іншими органами публічної влади, гуманітарними організаціями та міжнародними організаціями для забезпечення координації та надання допомоги населенню.

Резервні плани та кризовий менеджмент: органи публічної влади повинні мати готовність до кризового менеджменту і розроблення резервних планів дій в разі загострення ситуації.

Загалом ефективні інформаційні системи є ключовим інструментом для модернізації та покращення державного

управління та надання адміністративних послуг громадянам, що сприяє підвищенню якості життя та розвитку суспільства навіть в умовах кризи та обмежень.

Таким чином, для поліпшення взаємодії між органами публічної влади та населенням у сфері надання адміністративних послуг в Україні вже розроблені та впроваджені різноманітні інформаційні системи та портали, що дасть змогу отримувати послуги в електронному вигляді та зменшувати час і витрати на їх отримання. Проте для досягнення максимальної ефективності й забезпечення якісного та оперативного надання адміністративних послуг населенню необхідно продовжувати вдосконалювати інформаційні системи, що існують, та розробляти нові, враховуючи досвід інших країн [27].

Для покращення взаємодії органів публічної влади з інформаційними системами та задоволення потреб громадян, а також підвищення ефективності надання адміністративних послуг надаємо такі пропозиції.

1. Розробити Інформаційну стратегію: створити стратегію, в якій визначається місце та роль інформаційних систем у роботі органів влади, а також конкретні цілі щодо покращення обслуговування громадян.

2. Доступність та зручність: у воєнному конфлікті можуть бути обмежені ресурси, зокрема електроенергія та інтернет-з'єднання. Інформаційні системи повинні бути адаптованими до обмежень у доступності ресурсів та здатними працювати в умовах обмежених можливостей, повинні бути спроектовані таким чином, щоб бути зручними та легкими у використанні навіть для людей без технічної освіти.

3. Розвиток вебпорталів та мобільних додатків: розроблення більш зручних та інтуїтивно зрозумілих вебпорталів і мобільних додатків для доступу до послуг та інформації. Забезпечення адаптивного дизайну, який дасть змогу користувачам отримувати доступ до сервісів на будь-яких пристроях.

4. Удосконалення інтерфейсів користувача: зробити інтерфейси інформаційних систем більш зрозумілими та дружніми до користувача. Включити можливість

використовувати різні мови та адаптувати інтерфейси для людей з обмеженими можливостями.

5. Електронний виборчий процес: розглянути можливість впровадження електронного голосування та електронного внесення змін до виборчого реєстру для полегшення виборчого процесу.

6. Забезпечення безпеки і конфіденційності: гарантувати надійний захист особистих даних користувачів та забезпечити конфіденційність інформації. Використовувати сучасні технології шифрування та заходи безпеки.

7. Запровадження електронного документообігу: впровадження електронного обміну документами між органами публічної влади та громадянами / організаціями. Зменшення використання паперових документів для покращення екологічних показників.

8. Постійна підтримка та навчання: забезпечення технічної підтримки для користувачів і відповідь на їх запити. Проведення навчання та інформаційних кампаній щодо використання інформаційних систем.

9. Залучення до зворотного зв'язку: створення механізмів для збору відгуків та пропозицій від користувачів щодо покращення інформаційних систем та адміністративних послуг. Активна робота щодо вдосконалення системи на підставі отриманого зворотного зв'язку.

10. Публікація відкритих даних: забезпечення доступу до відкритих даних, що стосуються діяльності органу публічної влади, для стимулювання інновацій і залучення громадськості.

11. Співпраця зі сторонніми розробниками: співпраця з приватними компаніями та розробниками для створення додатків і рішень, що полегшать доступ до послуг.

12. Забезпечення доступності: забезпечення доступності інформаційних систем для всіх категорій користувачів, зокрема людей з обмеженими можливостями.

Ці пропозиції спрямовані на забезпечення більшої ефективності та доступності адміністративних послуг для громадян, а також на підвищення рівня задоволеності громадян роботою органів публічної влади.

Висновки. Дослідження показало, що взаємодія між

органами публічної влади щодо використання інформаційних систем є важливим елементом процесу надання адміністративних послуг населенню та може впливати на його якість та ефективність. Ця тема є актуальною та значущою для сучасного суспільства.

Новизна цієї теми полягає в тому, що вона відображає суттєві зміни у способах, якими органи публічної влади взаємодіють з громадянами та забезпечують надання адміністративних послуг, враховуючи стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх вплив на суспільство.

Теоретичне значення для розвитку зазначеної проблеми у дослідженні полягає у розкритті нових підходів до розуміння ролі держави в житті громадян та в їх відносинах з нею. Ця тема дає змогу аналізувати, як інформаційні системи можуть полегшити доступ до адміністративних послуг та зробити їх більш ефективними і зручними для громадян. Вона також відкриває можливість вивчення нових методів управління та організації державних структур у контексті цифрової трансформації.

Узагальнено, що останні дослідження та публікації у сфері теоретико-прикладних аспектів функціонування інформаційних систем органів публічної влади щодо надання адміністративних послуг населенню демонструють значний прогрес у взаємодії органів влади та використанні інформаційних систем для поліпшення цього процесу. Виокремлено, що основні аспекти досліджень стосуються взаємодії між різними органами публічної влади, обміну документами, використання єдиних інформаційних систем та забезпечення їх ефективної роботи. Дослідники також звертають увагу на проблеми взаємодії з населенням, такі як низький рівень електронної грамотності та технічні труднощі використання систем надання адміністративних послуг.

З'ясовано, що взаємодія між органами публічної влади та населенням стосовно надання адміністративних послуг є необхідним елементом для ефективної роботи системи. Все більше уваги приділяється використанню інформаційних технологій та електронних каналів комунікації з метою поліпшення взаємодії й забезпечення доступності

послуг для громадян.

Проведений SWOT-аналіз інформаційних систем і взаємодії між органами публічної влади показав важливі аспекти та пропозиції для подальшого розвитку й удосконалення цієї сфери. Інформаційні системи та взаємодія між органами публічної влади мають великий потенціал для покращення відповіді на потреби громадян і підвищення ефективності владних структур. Проте для досягнення цих цілей необхідно інвестувати в сучасні технології, забезпечити цифрову безпеку і сприяти спільній координації та співпраці між органами публічної влади. Ретельне врахування сильних і слабких сторін, можливостей і загроз відіграє ключову роль у розвитку інформаційних систем та підвищенні ефективності управління державою.

Порівняльний аналіз практик взаємодії органів публічної влади та інформаційних систем у різних країнах допоміг нам зрозуміти різноманітність підходів до розвитку e-government та ідентифікувати найкращі практики, які можуть бути застосовані для покращення ефективності та розвитку цього сектору в майбутньому для нашої країни.

Отже, подальше дослідження та вдосконалення систем взаємодії між органами публічної влади та населенням щодо надання адміністративних послуг є необхідними для забезпечення ефективності, доступності та якості адміністративних послуг для всього населення. У наукових розвідках надалі можуть вивчатись питання використання людських ресурсів та ефективності їхньої роботи в органах публічної влади в контексті імплементації інноваційних рішень у сфері інформаційних технологій.

Список використаних джерел

1. Легеза Є. О. Діяльність суб'єктів публічної адміністрації щодо надання публічних послуг: проблемні питання та шляхи їх вирішення. *Science Rise. Juridical Science*. 2018. № 2. С. 8–15. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4 (дата звернення : 21.09.2023).
2. Матвійчук Р. М., Кандзюба С. П. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. Ч. 10. С. 60.
3. Крутий О. М. Радченко О. О. Організаційно-правовий механізм надання публічних послуг. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Державне управління*. 2018. Вип. 4. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpsdu_2018_4_5 (дата звернення : 22.09.2023).
4. Лис А. Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг : автореф. дис. ... канд.наук з держ. упр. : 25.00.02. Івано-Франківськ. 2016. С. 21.

5. Васильєва О. І., Васильєва Н. В., Ігнатенко О. С. та ін. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг : навч.-метод. матеріали. Київ : НАДУ, 2012. С. 56.
6. Центр прозорості та підзвітності (TP Ukraine). *Офіційний вебпортал організації Трансперенсі Інтернешнл Україна*. URL : <https://ti-ukraine.org/about/> (дата звернення : 22.09.2023).
7. Міжнародна організація «e-Governance Academy». *Офіційний веб-портал Академії електронного управління*. URL : <https://ega.ee/uk/pro-nas/> (дата звернення : 23.09.2023).
8. Особливості публічного управління та адміністрування : навч. посібн. / Бакуменко В. Д., Бондар І. С., Горник В. Г., Шпачук В. В. Київ : КНУКіМ, 2016. 167 с.
9. Стефанович Є. E-UKRAINE Інноваційна платформа для реформ. *Slideshare* : вебсайт. URL : <https://www.slideshare.net/CPSA-UA/eukraine-innovation-platform-for-reforms> (дата звернення : 23.09.2023).
10. Публічне управління : термінол. слов. / уклад. : В. С. Куйбіда, М. М. Білинська, О. М. Петрос та ін. / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, О. М. Петрос. Київ : НАДУ, 2018. 192 с. URL : https://duikt.edu.ua/uploads/1_888_37081450.pdf (дата звернення : 23.09.2023).
11. Яценко О. І., Гальчинська Н. А., Березнюк Н. В. та ін. Інформаційні технології у державному управлінні : досвід ЄС та його впровадження в Україні. Київ. 2016.
12. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011 р. № 32. С. 2402.
13. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади. *Офіційний веб-портал Дія*. URL : <https://se.diaa.gov.ua/sev-ovv> (дата звернення : 20.09.2023).
14. Гребенюк О. О., Сергєєва М. Є. Організаційно-правові засади взаємодії органів влади та громадськості у сфері надання адміністративних послуг. *Правова доктрина*. 2018. № 2. С. 65–75.
15. Дубініна О. А. Інформаційні технології в наданні адміністративних послуг : організаційно-правові аспекти. *Європейський вектор економічного розвитку*. 2019. № 4(30), 64–69.
16. Перцев Ю.М., Пасічник В.В., Поліщук О.І. та ін. Публічні послуги в Україні : стан та перспективи розвитку. Київ. 2018.
17. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05. 2003 р. № 851-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. С. 275.
18. Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Бюро економічної безпеки України, Міністерства внутрішніх справ України та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України : наказ Міністерства внутрішніх справ України, Бюро економічної безпеки України від 22.11.2022 р. № 342/760. *Офіційний вісник України*. 2022. № 97. С. 6075.
19. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. *Офіційний вісник України*. 2017. № 78. С. 109.
20. Про впровадження інформаційної системи управління людськими ресурсами в державних органах : наказ від 16.01.2021 р. № 6-21. Національне агентство України з питань державної служби. *Офіційний вісник України*. 2021. № 15. С. 606. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/RE35862> (дата звернення : 20.09.2023).
21. Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України : Закон України від 23.02.2006 р. № 3475-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2006. № 30. С. 258.
22. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо присвоєння та використання офіційної електронної адреси : проект Закону № 3861 від 16.07.2020 р. Офіційний веб-портал парламенту України. URL : https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?id=&pf3511=69499 (дата звернення : 23.09.2023).
23. Про паспорт громадянина України у формі книжечки : проект Закону № 3986 від 14.08.2020 р. *Ligazakon* : вебсайт. URL : <https://ips.ligazakon.net/document/JI02929A?an=6> (дата звернення : 23.09.2023).
24. Портал електронних сервісів Мінекономіки. *Єдиний державний портал адміністративних послуг* : офіційний вебпортал. URL : <https://my.gov.ua/info/services> (дата звернення : 23.09.2023).

25. Послуги громадянам. *iGov* : портал державних послуг. URL : <https://igov.org.ua/> (дата звернення : 23.09.2023).
26. Про медіа : Закон України від 13.12.2022 р. № 2849-IX. *Офіційний вісник України*. 2023. № 3. С. 205 URL : <https://ips.ligazakon.net/document/T222849> (дата звернення : 23.09.2023).
27. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. С. 400.
28. Соломко Ю. І. Розвиток системи надання адміністративних послуг як умова забезпечення ефективності впровадження електронних послуг. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 3. С. 146–157. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13 (дата звернення : 23.09.2023).
29. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади. *Єдиний портал державних послуг Дія*. URL : <https://se.diaa.gov.ua/sev-ovv> (дата звернення : 23.09.2023).

References

1. Legeza, E. O. (2018). Diialnist subiektiv publichnoi administratsii shchodo nadannia publichnykh posluh: problemni pytannia ta shliakhy yikh vyreshennia [The actiones publicae administrationis subditos in officiis publicis praescripto: quaestiones difficultates et vias ad eas solvendas]. *ScienceRise. Juridical Science*, 2, 8–15. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2018_2_4 [in Ukrainian].
2. Matviychuk, R. M., & Kandziuba, S. P. (2017). Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratsiia [The regimen electronicum et demokratia electronic]. Kyiv: FOP Moskalenko O. M. [in Ukrainian].
3. Krutii, O. M., & Radchenko, O. O. (2018). Orhanizatsiino-pravovyi mekhanizm nadannia publichnykh posluh. [The organizationalis et legalis mechanismus est providendi officia publica]. *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy. Seriia: Derzhavne upravlinnia*, 4. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadspsdu_2018_4_5 [in Ukrainian].
4. Lys, A. B. (2016). Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnia protsesamy nadannia administratyvnykh posluh [The mechanisimi administrationis status processuum ministrandi officia administrativa]. (Extended abstract of the candidate's thesis). Ivano-Frankivsk [in Ukrainian].
5. Vasyliieva, O. I., Vasyliieva, N. V., & Ihnatenko, O. S. (2012). Zahalni aspekty orhanizatsii nadannia administratyvnykh posluh. [General aspects of the organization of administrative services]. NADU. Kyiv. Ukraine [in Ukrainian].
6. Tsentr prozorosti ta pidzivnosti (TI Ukraine). *Ofitsiinyi veb-portal orhanizatsii Transperensi Interneshnl Ukraina* [The official web portal of Transparency International Ukraine]. Retrieved from <https://ti-ukraine.org/about/> [in Ukrainian].
7. Mizhnarodna orhanizatsiia «e-Governance Academy». *Ofitsiinyi veb-portal Akademii elektronnoho upravlinnia* [The official web portal of the Academy of Electronic Management]. Retrieved from <https://ega.ee/uk/pro-nas/> [in Ukrainian].
8. Bakumenko, V. D., Bondar, I. S., Gornyk, V. G., & Shpachuk, V. V. (2016). Osoblyvosti publichnoho upravlinnia ta administruvannia [Peculiarities publici administrationis et administrationis]. Kyiv: KNUKiM. [in Ukrainian].
9. Stefanovych, Ye. E-UKRAINE Innovatsiina platforma dlia reform [E-UKRAINE Innovation platform for Reforms]. *Slideshare: veb-sait*. Retrieved from <http://uba.ua/documents/presentation/22.04.2016/Stefanovych.pdf> [in Ukrainian].
10. Kuybida, V. S., Bilynska, M. M., & Petroey, O. M. (Comp. Ed.). (2018). *Publichne upravlinnia* [Public administration]. Kyiv: NAPA Retrieved from https://duikt.edu.ua/uploads/1_888_37081450.pdf [in Ukrainian].
11. Yatsenko, O. I., Galchynska, N. A., Bereznyuk, N. V. (2016). Informatsiini tekhnolohii u derzhavnomu upravlinni: dosvid YeS ta yoho vprovadzhennia v Ukraini [Informationes technologiae in administratione publica: experientia EU et eius executio in Ucraina]. Kyiv [in Ukrainian].
12. On access to public information: Law of Ukraine dated January 13 2011, № 2939-VI. (2011). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 32, 2402. [in Ukrainian].
13. Systema elektronnoi vzaiemodii orhaniv vykonavchoi vlady. *Ofitsiinyi veb-portal Diia* [Diya's official web portal]. Retrieved from <https://se.diaa.gov.ua/sev-ovv> [in Ukrainian].

14. Grebenyuk, O. O., Sergeeva, M. E. (2018). Orhanizatsiino-pravovi zasady vzaiemodii orhaniv vlady ta hromadskosti u sferi nadannia administratyvnykh posluh [Organizational and legal principles of interaction between authorities and the public in the field of providing administrative services]. *Pravova doktryna*, 2, 65–75. [in Ukrainian].
15. Dubinina, O. A. (2019). Informatsiini tekhnolohii v nadanni administratyvnykh posluh: orhanizatsiino-pravovi aspekty [Informationes technologiae in instrumentis administrativis: norma et aspectus legales]. *Yevropeyskyi vektor ekonomichnoho rozvytku*, 4 (30), 64–69. [in Ukrainian].
16. Pertsev, Y. M., Pasichnyk, V. V., Polishchuk, O. I. (2018). *Publichni posluhy v Ukraini: stan ta perspektyvy rozvytku* [Public services in Ukraine: state and prospects for development]. Kyiv [in Ukrainian].
17. On electronic documents and electronic document circulation: Law of Ukraine from May 22 2003, № 851-IV. (2003). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 36, 275. [in Ukrainian].
18. On the approval of the Procedure for electronic information interaction of the Bureau of Economic Security of Ukraine, the Ministry of Internal Affairs of Ukraine and central executive bodies, the activities of which are directed and coordinated by the Cabinet of Ministers of Ukraine through the Minister of Internal Affairs of Ukraine: order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, Bureau of Economic Security of Ukraine from November 22 2022, № 342/760. *Ofitsiyni vitsnyk Ukrainy*, 97, 6075. [in Ukrainian].
19. On the approval of the Concept of the development of e-governance in Ukraine: order of the Cabinet of Ministers of Ukraine of September 20 2017, № 649. *Ofitsiyni vitsnyk Ukrainy*, 78, 109. [in Ukrainian].
20. On the implementation of the human resources management information system in state bodies: Order from January 16 2021, №. 6-21. National Agency of Ukraine on Civil Service. *Ofitsiyni vitsnyk Ukrainy*, 15, 606. Retrieved from <https://ips.ligazakon.net/document/RE35862> [in Ukrainian].
21. On the State Service of Special Communications and Information Protection of Ukraine: Law of Ukraine from February 23 2006, № 3475-IV. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 30, 258. [in Ukrainian].
22. On amendments to some legislative acts of Ukraine regarding the assignment and use of an official email address: draft Law № 3861 from July 16 2020. *Ofitsiyni veb-portal parlamentu Ukrainy*. Retrieved from http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69499 [in Ukrainian].
23. About the passport of a citizen of Ukraine in the form of a booklet: draft Law № 3986 from August 14 2020. *Ligazakon: vebсайт*. Retrieved from http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=69680 [in Ukrainian].
24. Portal elektronnykh servisiv Minekonomiky. *Yedynyi derzhavnyi portal administratyvnykh posluh: ofitsiyni vebportal*. [Unified state portal of administrative services: official web portal]. Retrieved from <https://my.gov.ua/info/services> [in Ukrainian].
25. Posluhy hromadianam. *iGov: portal derzhavnykh posluh* [iGov: portal of public services]. Retrieved from <https://igov.org.ua/> [in Ukrainian].
26. About the media: Law of Ukraine from December 13 2022, №. 2849-IX. (2023). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy*, 3, 205. Retrieved from <https://ips.ligazakon.net/document/T222849> [in Ukrainian].
27. On electronic trust services: Law of Ukraine from October 5 2017, № 2155-VIII. (2017). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 45, 400. [in Ukrainian].
28. Solomko Yu. I. (2018). Rozvytok systemy nadannia administratyvnykh posluh yak umova zabezpechennia efektyvnosti vprovadzhennia elektronnykh posluh [The development of the system for providing administrative services as a condition for ensuring the effectiveness of the implementation of electronic services]. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia*, 3, 146–157. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2018_3_13 [in Ukrainian].
29. Systema elektronnoi vzaiemodii orhaniv vykonavchoi vlady. *Yedynyi portal derzhavnykh posluh Diia* [The only portal of public services Diia]. Retrieved from <https://se.diia.gov.ua/sev-ov> [in Ukrainian].

INTERACTION OF PUBLIC AUTHORITIES AND INFORMATION SYSTEMS OF PUBLIC AUTHORITIES IN THE CONTEXT OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES TO THE POPULATION

Kotsiuba Kateryna

Abstract. The article is devoted to the study of interaction between public authorities and information systems in the context of providing administrative services to the population. The problems related to the organization and operation of information systems used to provide administrative services to the population are considered. The article highlights the main aspects of the use of information technology in the activities of public authorities and analyzes the advantages and disadvantages of using such systems. The article analyzes the interaction between the Verkhovna Rada and the Cabinet of Ministers of Ukraine in the context of working with documents in the unified automated system of work with documents of the Verkhovna Rada of Ukraine. The article examines the procedure for exchanging electronic documents in the system of electronic interaction of executive authorities and interaction between executive authorities if the addressee of the document is not a user of the system of electronic interaction. We have also studied the issue of interaction between public authorities and the public and non-governmental organizations in the context of war, which may affect the quality of administrative services and the level of their accessibility to the public. In addition, the article provides an overview of modern approaches to the creation and management of information systems of public authorities, and characterizes the problems that arise during their practical implementation and operation. The article also addresses the issues of ensuring security and confidentiality of information in such systems.

Keywords: information systems; e-government; e-services; administrative services; single portal of public services; electronic interaction; single window mode; information technology in public administration; electronic document management; administrative services, system of electronic interaction of executive authorities (SEA EIA), unified automated document management system (UADMS), the concept of a «single window».