

Адміністративно-правове регулювання публічних електронних послуг в контексті цифрової трансформації

Н. Ю. Мельничук¹

Опубліковано	Секція	УДК
31.07.2023	Право	342.95

DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10076399>

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. Сучасний світ переживає глибокі зміни, пов'язані з активним впровадженням інформаційних технологій та цифровою трансформацією. Однією з важливих складових цього процесу є розвиток публічних електронних послуг, що надають громадянам і суб'єктам господарювання зручний та швидкий доступ до державних ресурсів і сервісів. Адміністративно-правове регулювання в цій сфері стає ключовим інструментом для забезпечення прав та інтересів громадян і бізнесу, а також для впровадження інноваційних підходів у державному управлінні. Ця стаття присвячена теоретичному аналізу адміністративно-правової природи публічних електронних послуг та їх регулювання в контексті цифрової трансформації. Вона розглядає особливості адміністративно-правових відносин у сфері електронного урядування, визначає принципи та засади регулювання публічних електронних послуг, а також розглядає механізми врегулювання конфліктів та захист прав користувачів. Актуальність даної статті полягає в необхідності адаптації адміністративного права до нових викликів цифрової епохи. Розуміння сутності та особливостей адміністративно-правового регулювання публічних електронних послуг дозволить вдосконалити законодавство і практику надання державних послуг, забезпечуючи більшу доступність, якість та ефективність державного обслуговування. За результатами дослідження доведено необхідність активного та адаптивного адміністративно-правового регулювання для відповіді на виклики цифрової трансформації та забезпечення сучасних публічних електронних послуг, які б відповідали потребам громадян і суспільства у цілому

Ключові слова: електронне урядування, публічне управління, відкритість влади, публічна інформація, адміністративна послуга, адміністративно-правове регулювання, публічні електронні послуги, цифрова трансформація, захист прав, інновації, державне управління.

Administrative-Legal Regulation of Public Electronic Services in the Context of Digital Transformation

Abstract. The modern world is undergoing profound changes driven by the active implementation of information technologies and digital transformation. One crucial component

¹доктор юридичних наук, доцент, ЗВО "Львівський університет бізнесу та права", <https://orcid.org/0000-0002-5966-0308>

of this process is the development of public electronic services, providing citizens and businesses with convenient and rapid access to government resources and services. Administrative-legal regulation in this sphere becomes a key instrument for safeguarding the rights and interests of citizens and businesses, as well as for introducing innovative approaches to public administration. This article is dedicated to the theoretical analysis of the administrative-legal nature of public electronic services and their regulation in the context of digital transformation. It examines the specific features of administrative-legal relations in the field of e-government, defines the principles and principles of regulating public electronic services, and explores mechanisms for conflict resolution and user rights protection. The relevance of this article lies in the necessity to adapt administrative law to the new challenges of the digital era. Understanding the essence and specifics of administrative-legal regulation of public electronic services will contribute to improving legislation and the practice of providing government services, ensuring greater accessibility, quality, and efficiency of public service delivery. Changes in administrative-legal regulation are aimed at creating a modern and adaptive legal environment for digital transformation, ensuring the protection of citizens' rights and interests, as well as the efficient functioning of the economy and social development. The research underscores the need for active and adaptive administrative-legal regulation to address the challenges of digital transformation and ensure modern public electronic services that meet the needs of citizens and society as a whole.

Keywords: e-government, public administration, government transparency, public information, administrative service, administrative-legal regulation, public electronic services, digital transformation, rights protection, innovation, public administration.

Вступ

В сучасному інформаційному суспільстві цифрова трансформація надає величезні можливості для розвитку та вдосконалення адміністративних процедур та публічного обслуговування. Одним із ключових аспектів цієї трансформації є розширення доступу до публічних електронних послуг, що стає дедалі більш важливим для громадян і бізнесу. Адміністративно-правове регулювання в цій сфері відіграє визначальну роль у забезпеченні прав та інтересів користувачів, а також у розвитку інформаційних технологій для державного управління.

Ця стаття присвячена теоретичному аналізу адміністративно-правової природи публічних електронних послуг та їх регулювання в контексті цифрової трансформації. Мета даного дослідження полягає в розкритті особливостей адміністративно-правових відносин у сфері електронного урядування, а також у визначенні принципів, засад та механізмів регулювання публічних електронних послуг.

Актуальність даної теми обумовлена необхідністю адаптації адміністративного права до сучасних реалій цифрового суспільства. Розуміння сутності та особливостей цих відносин дозволить вдосконалити законодавство та практику надання публічних електронних послуг, забезпечуючи більшу доступність, якість та ефективність державного обслуговування для всіх громадян і суб'єктів господарювання.

Результати

Адміністративно-правові відносини у сфері електронного урядування є складною та актуальною галуззю сучасного адміністративного права. Ефективне функціонування публічних електронних послуг, спрямоване на задоволення потреб суспільства та підвищення якості державного управління, потребує належного правового регулювання адміністративних відносин у цій області. Дана стаття присвячена теоретичному аналізу поняття та класифікації адміністративно-правових відносин у сфері електронного урядування з урахуванням української правової доктрини [1].

Поняття адміністративно-правових відносин у сфері електронного урядування базується на поняттях "адміністративне право" та "електронне урядування". Адміністративне право визначається як галузь права, яка регулює діяльність публічної влади, включаючи в себе органи виконавчої влади, та встановлює порядок вирішення питань громадського та державного життя. Електронне урядування визначається як сукупність інформаційних технологій та електронних засобів, що використовуються для здійснення державного управління та надання публічних послуг за допомогою електронних мереж та систем.

Адміністративно-правові відносини у сфері електронного урядування охоплюють взаємодію суб'єктів, які включають урядові органи, громадян, підприємства та інші організації у контексті надання та отримання публічних електронних послуг. Ці відносини виникають на підставі законодавства, регулюються адміністративно-правовими нормами та визначають права та обов'язки сторін.

Адміністративно-правові відносини у сфері електронного урядування можна класифікувати наступним чином [2]:

1. Відносини між державними органами та громадянами (B2C):

- Надання електронних послуг громадянам (наприклад, отримання паспортів через онлайн-заявки).

- Взаємодія з органами соціального захисту (надання допомоги, пенсійні послуги тощо).

2. Відносини між державними органами (B2G):

- Органи влади та управління співпрацюють для забезпечення державного управління (електронне подання звітності, обмін інформацією між органами тощо).

3. Відносини між організаціями (B2B):

- Взаємодія між підприємствами та іншими юридичними особами для вирішення питань в області оподаткування, торгівлі, ліцензування тощо.

4. Відносини між громадянами (C2C):

- Громадяни можуть взаємодіяти за допомогою електронних платформ, сприяючи обміну послугами, інформацією та ресурсами.

У сучасному інформаційному суспільстві, де інформаційні технології займають центральне місце, адміністративне право має адаптуватися до нових реалій. Однією з основних трансформаційних змін є впровадження публічних електронних послуг, що змінює парадигму спілкування між державою та громадянами.

Публічні електронні послуги (далі - ПЕП) представляють собою форму державного обслуговування та спілкування з громадянами та юридичними особами через використання інформаційних технологій. Сутність ПЕП полягає в наданні доступу до державних ресурсів, інформації та послуг у віртуальному середовищі. Головною метою ПЕП є полегшення взаємодії громадян з державними органами, спрощення процедур отримання різних видів державної допомоги та послуг, а також забезпечення прозорості та доступності державних ресурсів.

Адміністративно-правовий статус ПЕП ґрунтується на системі норм адміністративного права, що регулюють процедури надання, отримання та контролю за цими послугами. Цей статус визначає правові умови надання та використання ПЕП, права та обов'язки державних органів, що їх надають, а також громадян та юридичних осіб, які їх отримують [3].

Важливим аспектом адміністративно-правового регулювання ПЕП є забезпечення прав та інтересів громадян. Це охоплює право на конфіденційність особистих даних, право на якість та безпеку послуг, а також право на доступну та доступну інформацію про умови користування ПЕП. Держава має зобов'язання забезпечити можливість

оскарження рішень, прийнятих в контексті ПЕП, та надати механізми врегулювання конфліктів.

У сучасному інформаційному суспільстві, де використання електронних технологій є практично необхідністю, питання правового статусу користувачів публічних електронних послуг стають особливо актуальними. Користувачі ПЕП включають в себе громадян та юридичних осіб, які користуються державними електронними ресурсами та послугами через відповідні платформи та системи. Правовий статус цих користувачів базується на складній системі нормативно-правових актів та регуляцій, які визначають їхні права та обов'язки у процесі використання ПЕП [4].

Право на доступ до публічних електронних послуг. Однією з основних складових правового статусу користувачів ПЕП є їхнє право на доступ до цих послуг. Це право визначається національним законодавством та міжнародними угодами і передбачає, що всі громадяни та юридичні особи мають рівний доступ до електронних ресурсів та послуг, наданих державними органами. Це право гарантує, що ніхто не буде обмежений у доступі до публічних електронних послуг без належних підстав.

Захист особистих даних. Правовий статус користувачів ПЕП також включає в себе право на захист особистих даних. Передбачається, що державні органи зобов'язані забезпечити конфіденційність та безпеку особистих даних користувачів, які надаються під час використання публічних електронних послуг. Це право гарантує, що особисті дані користувачів не будуть незаконно зберігатися, оброблятися або передаватися третім особам без їхньої згоди.

Право на отримання інформації та консультацій. Користувачі ПЕП мають право на отримання інформації про умови надання послуг, процедури та правила користування електронними ресурсами. Державні органи зобов'язані надавати зрозумілу та доступну інформацію про публічні електронні послуги та їхні можливості. Крім того, користувачі мають право на консультації та підтримку в процесі користування ПЕП.

Право на оскарження рішень та дій державних органів. Правовий статус користувачів ПЕП передбачає їхнє право на оскарження рішень та дій державних органів, які стосуються надання або відмови у наданні публічних електронних послуг. Це право дозволяє користувачам захищати свої інтереси та звертатися до судових чи адміністративних органів у випадках незадовільного рішення чи порушення їхніх прав.

Загальний правовий статус користувачів публічних електронних послуг базується на принципах правової держави, демократії та захисту прав людини. Визначення та захист цих прав сприяє покращенню якості публічних електронних послуг та забезпеченню ефективного взаємодії між державою та її громадянами [5].

Законодавче регулювання публічних електронних послуг в Україні визначається низкою законів та інших нормативних актів, які встановлюють правила, процедури та відповідальність у цій сфері: Закон України "Про електронні документи та електронний документообіг"; Закон України "Про електронні довірчі послуги"; Закон України "Про захист персональних даних" та ін.

Загальна мета законодавчого регулювання полягає у створенні правового середовища, яке сприяє розвитку публічних електронних послуг, забезпеченню доступності та ефективності державного обслуговування громадян та підприємств у віртуальному середовищі та захисту їхніх прав та інтересів [6].

Адміністративно-правове регулювання публічних електронних послуг базується на ряді принципів та засад, які визначають основні принципи функціонування цієї галузі адміністративного права. Нижче розглянуті деякі з основних принципів та засад адміністративно-правового регулювання публічних електронних послуг [7-8]:

1. Принцип легкості та доступності – передбачає, що публічні електронні послуги повинні бути доступні та зрозумілі для всіх користувачів без непропорційних обмежень

чи складних процедур. Державні органи зобов'язані спрощувати процедури надання послуг та робити їх доступними через електронні платформи.

2. Прозорість і відкритість – передбачає, що інформація про публічні електронні послуги та умови їх надання повинна бути відкритою та доступною для громадськості. Державні органи мають надавати інформацію про послуги, їхні вимоги та процедури.

3. Довіра до електронних підписів – електронні підписи та підписані електронні документи повинні мати правову силу та визнаватися державними органами як аналоги паперових документів. Ця засада забезпечує юридичну важливість електронних документів.

4. Конфіденційність та захист даних – державні органи повинні забезпечувати конфіденційність особистих даних користувачів публічних електронних послуг та застосовувати заходи для їхнього захисту від несанкціонованого доступу чи обробки.

5. Принцип ефективності та зменшення бюрократії – передбачає максимально можливе спрощення та прискорення процедур надання публічних електронних послуг з метою полегшення життя громадян та підприємств.

6. Принцип відповідальності і обліку – державні органи повинні нести відповідальність за надання публічних електронних послуг відповідно до встановлених стандартів та правил. Також важливо вести облік наданих послуг та робити їх результати доступними для контролю та аналізу.

7. Засада недискримінації – забороняється будь-яка дискримінація при наданні публічних електронних послуг на підставі расової, гендерної, соціальної, релігійної чи іншої ознаки. Публічні електронні послуги повинні бути доступні всім громадянам без винятків.

Ці принципи та засади визначають основні принципи функціонування та регулювання публічних електронних послуг в Україні. Вони спрямовані на забезпечення якості та доступності державного обслуговування громадян та підприємств у віртуальному середовищі та забезпечення їхніх прав та інтересів.

Держава має обов'язок забезпечувати доступ до публічних електронних послуг для своїх громадян і юридичних осіб. Цей обов'язок базується на принципах правової держави та демократії і визначається рядом конкретних завдань та обов'язків. Нижче наведено деякі з основних обов'язків держави у забезпеченні доступу до публічних електронних послуг:

- розробка та впровадження національної стратегії електронного урядування;
- створення і підтримка інфраструктури електронного урядування;
- забезпечення доступності та доступу до інтернету;
- публікація відкритої інформації;
- захист особистих даних користувачів;
- підтримка громадської освіти і навчання;
- забезпечення безпеки електронних послуг;
- розвиток стандартів і нормативного регулювання;
- підтримка для вразливих груп населення.

У сфері публічних електронних послуг можуть виникати конфлікти між користувачами, державними органами та іншими учасниками процесу. Для врегулювання таких конфліктів важливо мати ефективні механізми, які б дозволяли вирішувати суперечки та захищати права сторін. Для вирішення конфліктів можуть існувати адміністративні процедури, які передбачають подання жалоб чи апеляцій щодо надання публічних електронних послуг. Державні органи повинні розглядати ці жалоби та вживати відповідних заходів для їх вирішення [6].

В деяких випадках може бути ефективним застосування медіації або консультаційних послуг для вирішення конфліктів. Медіатор або консультант може

сприяти діалогу між сторонами та допомогти знайти компроміс. У випадках, коли інші механізми не допомагають вирішити конфлікт, сторони можуть звернутися до суду. Адміністративні суди можуть розглядати спори, пов'язані з наданням публічних електронних послуг та захистом прав користувачів [2-3].

У багатьох країнах існують спеціалізовані органи, які відповідають за регулювання сфери публічних електронних послуг. Вони можуть вирішувати конфлікти, видавати рекомендації та накази, а також контролювати дотримання законодавства [2-3].

Деякі конфлікти можуть бути вирішені через публічні обговорення та консультації з участю громадськості та інших зацікавлених сторін. Це може сприяти знаходженню рішень, які враховують інтереси всіх сторін. У складних міжнародних конфліктах можуть бути залучені міжнародні експерти чи організації для надання рекомендацій та підтримки вирішення конфлікту.

Зміни в законодавстві та нормативних актах можуть сприяти вирішенню конфліктів та удосконаленню регулювання у сфері публічних електронних послуг.

Вирішення конфліктів у сфері публічних електронних послуг є важливим завданням для забезпечення якості та доступності державного обслуговування. Ефективні механізми врегулювання допомагають захищати права користувачів та забезпечувати стабільність у цій галузі.

Цифрова трансформація впливає на багато аспектів сучасного суспільства, включаючи адміністративно-правове регулювання. Для того щоб відповідати новим викликам і можливостям, пов'язаним із цифровою економікою та суспільством, законодавство та адміністративно-правова система зазнають значних змін та адаптації. Нижче наведено деякі з ключових змін в адміністративно-правовому регулюванні в контексті цифрової трансформації:

1. Цифрова ідентифікація і електронний підпис – законодавство доповнюється нормами, що регулюють використання цифрової ідентифікації та електронних підписів для забезпечення безпеки та відповідності електронних транзакцій та документів.

2. Електронне урядування – нормативні акти створюють правові рамки для розвитку електронного урядування, включаючи впровадження електронних платформ для надання послуг громадянам та бізнесу.

3. Захист особистих даних – у зв'язку зі збільшенням обсягу обробки особистих даних, закони про захист даних стають більш строгими та вимогливими, зокрема, відповідно до Загального регламенту з захисту даних (GDPR) в Європейському Союзі.

4. Цифрова доступність – законодавство визначає вимоги щодо доступності цифрових ресурсів та публічних електронних послуг для всіх громадян, включаючи людей з обмеженими можливостями.

5. Електронний комерційний кодекс і правове визнання електронних угод – закони включають положення, які стосуються укладення та виконання електронних угод, а також регулюють цифровий підпис і віртуальний товар.

6. Кібербезпека та кіберзахист – адміністративно-правове регулювання включає створення норм і правил щодо кібербезпеки та вимог до захисту критичних інфраструктур.

7. Інновації та регулювання фінтеху – регулятори розробляють правила для розвитку фінансових технологій (фінтеху) та криптовалют, а також створюють механізми контролю над цими новими галузями.

8. Електронна демократія та участь громадян – законодавство визначає правила для залучення громадян до прийняття рішень через електронні консультації та інструменти електронної демократії.

9. Зміни в адміністративних процедурах – закони можуть передбачати спрощення адміністративних процедур, включаючи онлайн-звернення до державних органів та електронний обіг документів.

10. Інновації та регулювання галузей штучного інтелекту та автономних систем – законодавство регулює використання штучного інтелекту та роботів, включаючи питання відповідальності та правил їх використання.

Ці зміни в адміністративно-правовому регулюванні спрямовані на створення сучасного та адаптивного правового середовища для цифрової трансформації, забезпечуючи захист прав та інтересів громадян, ефективне функціонування економіки та суспільного розвитку.

Висновки

Проведене дослідження підтверджує, що цифрова трансформація значно розширила використання публічних електронних послуг, зробивши їх більш доступними та зручними для громадян і бізнесу. Для відповіді на нові виклики цифрової епохи адміністративне право підлягає удосконаленню і змінам, що стосуються, зокрема, захисту даних, електронних транзакцій та цифрового підпису.

Важливою частиною регулювання є захист прав користувачів публічних електронних послуг, включаючи право на конфіденційність даних, доступ до інформації та якість обслуговування. Держави активно розвивають інфраструктуру для надання публічних електронних послуг, включаючи створення електронних платформ і порталів. Цифрова трансформація також відкриває можливості для більшої участі громадян у процесах прийняття рішень через публічні обговорення та інструменти електронної демократії.

Важливим аспектом цифрової трансформації є питання кібербезпеки та захисту даних, що вимагає вдосконалення відповідних правових механізмів. Адміністративне право стає ключовим інструментом для регулювання і забезпечення справедливості в цифровому суспільстві.

Наведені висновки свідчать про необхідність активного та адаптивного адміністративно-правового регулювання для відповіді на виклики цифрової трансформації та забезпечення сучасних публічних електронних послуг, які б відповідали потребам громадян і суспільства у цілому.

Список використаних джерел

1. Маматова, Т., & Сидоренко, Н. (2020). Система надання адміністративних послуг в Україні: особливості нормативно-правового регулювання. https://ir.nmu.org.ua/bitstream/handle/123456789/162949/Mamatova_10.pdf?sequence=1
2. Васильєва, Н. В. (2013). Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (11). http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Duur_2013_11_5.pdf
3. Берназюк, О. (2019). Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*, 5, 196-199. http://www.pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/5/5_2019.pdf#page=196
4. Чукут, С. А., & Шуляк, М. С. (2016). Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (4). <http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi->

- bin/irbis_nbuв/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Duur_2016_4_6.pdf
5. Тищенко, І. О. (2017). Адміністративні процедури надання електронних послуг публічною адміністрацією в Україні. *Форум права*, (2), 124-129. http://www.irbis-nbuв.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuв/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/FP_index.htm_2017_2_21.pdf
 6. Полярна, В. Л., & Рябець, В. В. (2017). Європейські практики надання електронних послуг в правоохоронній діяльності та перспективи їх впровадження в Україні. *СА Чукут. Київ: КПП*. <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2017/12/naukovodoslidna-robota-studentiv-ryabets.pdf>
 7. Тищенко, І. О. (2016). Адміністративно-правові засади надання електронних послуг в Україні. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*, (3), 129-136. http://www.irbis-nbuв.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuв/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Nvdduvs_2016_3_20.pdf
 8. Щербина, Є. М. (2022). Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*, (4), 185-189. <https://chasopys-ppp.dp.ua/index.php/chasopys/article/download/283/249>