



UDC 35.078.42

[https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-4\(24\)-248-261](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-4(24)-248-261)

Печенкін Ігор Віталійович,

аспірант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президентові України, 03057, м. Київ, вул. Цедіка, 20, тел.: (044) 455 69 66, +38(067) 850 86 36, e-mail: proky@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-64097695>

Печенкин Игорь Витальевич,

аспирант кафедры информационной политики и цифровых технологий Национальной академии государственного управления при Президенте Украины, 03057, г. Киев, ул. Цедика, 20, тел.: (044) 455 69 66, +38 (067) 850 86 36, e-mail: proky@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-64097695>

Pechenkin Igor Vitaliyovych,

graduate student of the Department of Information policy and digital technology National Academy for Public Administration under The President of Ukraine, Tsedika Street, 20, Kyiv, 03057, tel.: (044) 455 69 66, +38 (067) 850 86 36, e-mail: proky@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-64097695>

ІСТОРІЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ВПРОВАДЖЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ОСКАРЖЕННЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

Анотація. Викладено деякі аспекти процесу становлення та розвитку механізмів оскарження надання сервісних послуг органами публічної влади в Україні. Намічено перспективи проведення наукових досліджень і впровадження їх результатів в управлінські рішення і нормативно-правове регулювання сервісної політики держави. Визначено основні етапи розвитку та впровадження наукових досягнень і розробок в механізми оскарження результатів сервісної діяльності органів публічної влади. Встановлено, що вплив, який чиниться споживачами сервісних послуг на їх якість, у більшості випадків має формальний і декларативний характер, і жодним чином

не забезпечує існування ефективної петлі негативного зворотного зв'язку в системі управління. Доведено, що нормативно-правова база в цій сфері, яка становить основу для ефективної діяльності органів публічної влади в Україні, в даний час є незбалансованою і не відповідає міжнародним нормам і стандартам, ратифікованим Україною.

Проаналізовано наукові дослідження у сфері розроблення інструментів практичного впливу на результати реалізації сервісної політики держави, історичного розвитку і проведених наукових досліджень щодо застосування механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади, а також шляхів удосконалення їх практичної реалізації.

Побудова сучасної системи контролю за результатом прийняття і реалізації управлінських рішень з боку громадянського суспільства потребує осучаснення, яке спрямоване своїм вектором розвитку в бік цифровізації публічного управління та активного використання при цьому інформаційно-комунікативних технологій відповідно до світових стандартів і міжнародно-правових актів, більшість з яких ратифіковані Україною. Для цього єдиним критерієм для вимірювання ефективності цієї діяльності має стати результат, який отримано унаслідок її здійснення, і виконання прийнятих норм у цій та інших сферах і встановлення дієвого контролю над цим процесом з боку громадянського суспільства. Як висновок стверджується, що на даному етапі будівництва демократичної держави Україна побудована на людино-орієнтованих принципах. Реагуючи на виклик громадянського суспільства, нагальною потребою є проведення інспектування застарілих норм і правил у цій сфері з подальшою гармонізацією та приведення їх відповідно до зазначених вище принципів і потреб, для створення на цій основі високоефективних алгоритмів дій у сфері використання механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади.

Ключові слова: сервісна діяльність, органи публічного управління, механізми оскарження, адміністративна процедура, управлінські послуги, громадянське суспільство, алгоритм дій.

ИСТОРИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ И ВНЕДРЕНИЯ МЕХАНИЗМОВ ОБЖАЛОВАНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ В УКРАИНЕ

Аннотация. Изложены некоторые аспекты процесса становления и развития механизмов обжалования предоставления услуг органами публичной власти в Украине. Намечены перспективы проведения научных изысканий и внедрение их результатов в управленческие решения и нормативно-правовое регулирование сервисной политики государства. Определены основные этапы развития и внедрение научных достижений и разработок в механизмы обжалования результатов сервисной деятельности органов публичной власти. Установлено, что влияние, оказываемое потребителями сервисных услуг на их качество, в большинстве случаев имеет

формальный и декларативный характер, и никоим образом не обеспечивает существования эффективной петли отрицательной обратной связи в системе управления. Доказано, что нормативно-правовая база в этой сфере, которая является основой для эффективной деятельности органов публичной власти в Украине, в настоящее время является несбалансированной и не соответствует международным нормам и стандартам, ратифицированным Украиной.

Проанализированы научные исследования в области разработки инструментов практического влияния на результаты реализации сервисной политики государства, исторического развития и проведенных научных изысканий в сфере применения механизмов обжалования сервисной деятельности органов публичной власти, а также путей совершенствования их практической реализации.

Построение современной системы контроля за результатом принятия и реализации управленческих решений со стороны гражданского общества требует осовременивания, которое направлено своим вектором развития в сторону цифровизации публичного управления и активного использования при этом информационно-коммуникативных технологий в соответствии с мировыми стандартами и международно-правовыми актами, большинство из которых ратифицированы Украиной. Для этого единственным критерием для измерения эффективности этой деятельности должен стать результат, который получен в результате ее осуществления, и выполнения принятых норм в этой и других сферах и установление действенного контроля над этим процессом со стороны гражданского общества. Как заключение утверждается, что на данном этапе строительства демократического государства Украина построена на человеко-ориентированных принципах. Реагируя на вызов гражданского общества, насущной необходимостью является проведение инспектирования устаревших норм и правил в данной сфере с последующей гармонизацией и приведением их в соответствие с указанными выше принципами и потребностями для последующего создания на этой основе высокоэффективных алгоритмов действий в сфере механизмов обжалования сервисной деятельности органов публичной власти.

Ключевые слова: сервисная деятельность, органы публичного управления, информационно-коммуникационные технологии, механизмы обжалования, административная процедура, управленческие услуги, гражданское общество.

HISTORY AND PROSPECTS OF SCIENTIFIC RESEARCH DEVELOPMENT AND THE INTRODUCTION OF MECHANISM FOR APPEALING SERVICE ACTIVITIES PUBLIC AUTHORITIES IN UKRAINE

Abstract. The article analyzes some aspects of the formation and development of mechanisms for appealing the provision of services by public authorities

in Ukraine. The prospects for scientific research and the implementation of its results in the process of decision-making in public management and legal regulation of the state service policy are outlined. The main stages of development and the introduction of scientific achievements and developments into the mechanisms for appealing the results of service activities of public authorities have been determining. It has established that the influence exerted by consumers of services on their quality is, in most cases, formal and declarative and in no way ensures the existence of an effective negative hyper loop in the management system. It has proven that the regulatory and legal framework in this area, which is the basis for the effective operation of public authorities in Ukraine, currently unbalanced and does not comply with international norms and standards ratified by Ukraine.

The analysis of scientific research in the field of developing tools for practical influence on the results of the implementation of the state's service policy, historical development and conducted scientific research in the application of mechanisms for appealing the service activities of public authorities, as well as ways to improve their practical implementation.

The author emphasizes that the construction of a modern system of control over the result of making and implementing management decisions by civil society requires modernization, which is directed by its development vector towards the digitalization of public administration and the active use of information and communication technologies in accordance with world standards and international legal acts, most of which have ratified by Ukraine.

For this, the only criterion for measuring the effectiveness of this activity should be the result that is obtained as a result of its implementation, and the fulfillment of accepted norms in this and other areas, and the establishment of effective control over this process by civil society. As a conclusion, the author argues that, at this stage of building a democratic state of Ukraine, built on human-centered principles, and responding to the challenge of civil society, it is imperative to inspect outdated norms and rules in this area with subsequent harmonization and bringing them in line with the above principles and needs, for the subsequent creation on this basis of highly effective algorithms of actions in the field of mechanisms for appealing the service activities of public authorities.

Keywords: service activities, public authorities, information and communication technologies, appeal mechanisms, administrative procedure, management services, civil society.

Постановка проблеми. Реалізація в Україні на практиці розвитку еволюційного етапу класичної теорії публічного управління — належного урядування (“*good governance*”) піс-

ля етапів публічного адміністрування, публічного управління та нового публічного управління потребує відповідного правового врегулювання та застосування цифрових

інструментів під час її здійснення. У сучасному світі впровадження інформаційно-комунікативних технологій у діяльності органів публічної влади стрімкими темпами прямує до цифровізації публічного управління. Така діяльність має бути науково обґрунтованою та законодавчо врегульованою. Етапу цифровізації передували етапи інформатизації державного управління та електронного урядування.

Взаємодія органів влади та громадянського суспільства й окремого громадянина безперервно змінюються і вдосконалюється, що, безумовно, являється складовою цивілізаційного сучасного розвитку. Сервісно-орієнтована державна політика у забезпеченні взаємодії держави і громадянина потребує технологічного забезпечення у бік осучаснення. Вплив громадянина на процес прийняття і реалізації управлінських рішень повинен набути не декларативного статусу, а реального правого і технологічного механізму оскарження прийнятого рішення або наданої адміністративної послуги органами публічної влади шляхом цифровізації публічного урядування. Останнім часом питання адміністративного правого оскарження управлінської послуги, рівно як і питання розробки сервісної політики держави і електронного урядування, висвітлювалися багатьма вітчизняними науковцями.

Однак, на нашу думку, окрім ґрунтовних наукових розробок на зазначені теми, саме розкриттю напряду оскарження результатів сервісної діяльності органів публічної влади достатньої уваги досі приділено не було.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Беручи до уваги міжгалузевий та багатоаспектний підхід до вирішення питання врегулювання і визначення ефективності застосування механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади, необхідно визначити основні з них у галузі публічного управління, адміністративного права, судового і досудового вирішення спорів як про надання адміністративних послуг, так і інших результатів сервісної діяльності зазначених суб'єктів.

З метою зручного поділу та умовної класифікації наукових розвідок науковців їх варто поділити на розроблення окремих напрямів обраної теми:

- науково-теоретичне обґрунтування правових засад забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади розглядалося у наукових дослідженнях В. Бакуменка, Р. Бойко, Є. Бородіна, Т. Буренко, Ю. Даньшиної, С. Дембицької, В. Дрешпака, Н. Гончарук, Н. Грицяк, А. Каляєва, О. Кучабського, А. Ліпенцева, В. Михайлишина, О. Морозової, Л. Прокопенка;

- теоретичне дослідження наукової проблематики надання адміністративних послуг було висвітлено у працях таких вчених, як Л. Акімова, К. Афанасьєв, С. Баранов, В. Бесчастний, О. Буханевич, Н. Васильєва, Д. Власенко, В. Горохольський, І. Голосніченко, О. Гуненкова, І. Дроздова, К. Дубич, О. Духневич, Е. Женеску, О. Іващенко, Ю. Іщенко, Р. Калюжний, В. Колпаков, С. Ківалов, І. Коліушко, Є. Легеза, С. Левчук, А. Лис, Д. Лученко, М. Острах, Я. Михайлюк, В. Петьовка, Г. Писа-

ренко, А. Рибинська, К. Фуглевич, А. Хлебніков, О. Циганов;

- питання стандартів і ознак державних послуг, співвідношення видів управлінських послуг, класифікації, аналізу їх змісту, подібностей й відмінностей досліджували Н. Кабаченко, І. Коліушко, О. Поляк, Л. Прудіус, С. Серьогін, Л. Сідельник, Л. Скоропада, В. Сороко, І. Студеняк, В. Тимощук, І. Хожило, О. Черниш, Г. Чміленко, О. Шапран, Н. Ярош та ін.;

- окремі аспекти щодо електронного урядування та наукової новели цифровізації публічного управління досліджували вітчизняні науковці Г. Аванесова, О. Архіпська, Є. Архіпова, А. Асанова, Є. Бабаблик, І. Бачило, О. Бухатий, В. Гудницький, Ю. Дубровін, Т. Запорожець, Е. Карловська, О. Карпенко, В. Куйбіда, Я. Коженко, В. Наместнік, А. Осьмак, М. Павлов, О. Серенок, Е. Талапіна, В. Тертичка, Л. Федулова, С. Чукут, Н. Шамрай, а також зарубіжні науковці А. Вільямс, С. Бастоу, С. Бренен, Х. Гімплей, П. Данлеві, Н. Краузе, Д. Креїс, Х. Маргетс, А. Матеї, Т. Міглані, Х. Навіо-Марко, Л. де-Нардіс, А. Паломо-Наварро, З. Полковські, М. Пучек, А. Раду, Е. Форстхоф, К. Шадибеков.

Мета статті — проведення комплексного аналізу досліджень науковців, сучасного стану правового врегулювання та перспективи розвитку механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади для подальшого використання у цьому напрямі як у вітчизняній науці, так і в практиці адміністративного і правового забезпечення цієї діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифровізація публічного управління як стиль, філософський підхід, інструмент впливу на отримання бажаного результату у взаємовідносинах між людиною і державою має велике значення для сучасного і стратегічного реформування застарілої й ретроградної системи державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в сервісно-орієнтовану політику держави, систему діяльності з надання послуг.

Історичний цивілізаційний рух взаємовідносин та протиріч людини і держави, яке тривало з часів “осьмого часу” за дискусійною, на думку автора, теорією історичного розвитку людства, запропонованою німецьким філософом Карлом Ясперсом [1, с. 736], яка полягала в розробці ідей, становленні і розвитку державності, в даний час виходить на рівень більших можливостей для впливу та контролю над прийняттям і реалізацією управлінських рішень.

Держава завжди уособлювала в собі монополію на застосування сили, збір та розпорядження податками, встановлення меж адміністративних правил, про що відзначали у своїх наукових працях більшість мудреців, філософів, вчених, як, зокрема, М. Вебер — один із засновників соціології та подальшого розвитку на її основі концепції раціоналізації колективної діяльності, теорії бюрократії, а в подальшому формування і становлення науки публічного управління [2, с. 5–11] (Л. Д. Демченко, 2019). Водночас під час становлення країн пострадянського періоду, в тому числі й України, не-

обхідно відзначити поширеність розвитку в них стану розбалансованості розвитку стабільних управлінських моделей, ґрунтовності прийнятих правових норм, а також з питань забезпечення оскарження результатів сервісної діяльності органів публічної влади та контролю за їх виконанням. Такий стан у подальшому, як наслідок, призводить до стану правової аномії у суспільстві, невизначеності до категорій справедливості у взаємовідносинах влади і громадянина. Означене поняття введено французьким соціологом Емілем Дюркгеймом наприкінці XIX — на початку XX ст., який тлумачив її як посилення відчуженості у суспільстві зі слабким консенсусом, кризою системи цінностей, втратою ефективних соціальних і моральних норм, що регулюють колективне та індивідуальне життя [3, с. 38–41].

Зазначене твердження прямо стосується процесу надання управлінських та адміністративних послуг державою або делегування в різних формах окремих частин такої діяльності. Головною метою цього має бути результат оскаржуваної послуги та рівень досягнуто блага для людини, що являється мірилом історично досягнутого компромісу, а її якість та вплив на результат, отриманий унаслідок її надання, дозволяє вимірювати рівень демократії та плюралізму в країні.

Передумови цифровізації публічного управління зародилися з масовим розвитком інформаційно-комунікативних технологій у другій половині 80-х років XX ст. Ідею глобальної системи комунікацій World Wide Web британський

вчений із Європейської організації з ядерних досліджень (CERN) Тім Бернерс-Лі представив ще в 1989 р., а невдовзі він запустив перший у світі веб-сайт, де описувалася технологія глобального обміну інформації — “Всесвітньої павутини”, яку він створив на власному комп’ютері NeXT CERN в м. Женева. Першою у світі адресою веб-сторінки була <http://info.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html>. На цьому сайті опублікували опис нової технології World Wide Web, заснованої на протоколі передачі даних HTTP, системі адресації URL і мові гіпертекстової розмітки HTML. Там також було роз’яснено принципи установки та роботи серверів і браузерів, технічні деталі для створення веб-сторінки та інструкції з пошуку інформації в Інтернеті.

Сучасні політичні, соціально-економічні та інформаційно-комунікативні інструменти взаємодії органів влади та громадянина в Україні не мають альтернативи вдосконаленню, що відбувається під впливом нових викликів. Такі зміни зумовлені процесами вироблення нових підходів до державної сервісно-орієнтованої політики. Зазначена зміна концепції політики держави стосовно людини є закономірним цивілізаційним корком до опанування демократичних засад побудови громадянського суспільства. Застарілі та архаїчні принципи перетворення державного у публічне управління шляхом лише адміністрування і встановлення заборон мають залишитися в минулому, оскільки посиленням боротьби заборонами та погрозами не можна побудувати конкурентоспроможної

економіки та ефективного розвитку, що доведено науковцями та практиками. Можливість демократичного діалогу між владою і громадянином, посилення можливостей громадського контролю через можливість оскарження рішень та управлінських послуг органів публічної влади мають бути рецептом подальших перетворень. Змінювати необхідно саму структуру та алгоритм управлінських механізмів щодо ефективності сервісних послуг, що доведено в процесі наукового дослідження вітчизняного науковця Д. В. Лученка [4, с. 176–178].

Водночас громадянське суспільство має бути відповідальним і зростати пропорційно від своїх політичних вимог і революційних закликів про зміну влади реальними власними прикладами позитивних перетворень у питаннях здійснення громадського контролю за здійсненням управлінських функцій [4, с. 126–130]. При цьому слід зауважити, що некваліфіковані дії влади, застарілі бюрократичні форми державного управління, створення чисельних реформ, які залежать від зміни політичних еліт та невиконання передвиборчих заяв і прийнятих, на їх виконання нормативних актів, штовхають суспільство до революційних кроків. Зазначені явища вивчаються науковцями і практиками з однозначною критикою подібних псевдореформ [6, с. 67–91].

Саме тому науковці не полишають пошуку механізмів адаптації державного управління до сучасних вимог, що включає діяльність Уряду з активної взаємодії з громадянами на основі підтримки і впровадження

системи зворотного зв'язку за допомогою ІКТ, впровадження систем електронного урядування. Історичний етап розвитку цифровізації публічного управління — Електронне урядування становило упродовж більш як десятиліття як початкового етапу розвитку і способу організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу.

Нині можна відмітити перспективність наступних нормативних актів у галузі цифровізації публічного управління як підґрунтя для подальшого впровадження механізмів оскарження сервісної діяльності органів публічної влади:

- постанова КМУ “Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг” від 3 січня 2013 р. № 13, “Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг” від 30 січня 2013 р. № 57, “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” від 20 лютого 2013 р. № 118, “Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги” від 30 січня 2013 р. № 44, “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” від 1 серпня 2013 р. № 588;

- розпорядження КМУ “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг” від 16 травня 2014 р. № 523-р.

Крім того, у травні 2014 р. вийшло Розпорядження Кабінету Міністрів № 523-р “Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг”, яке врегулювало перелік найбільш популярних (базових) послуг, що мають надаватися через ЦНАП.

Також потрібно зазначити, що Центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг відповідно до вимог Постанови КМУ від 20.08.2014 р. № 459, визначено Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства та затверджено Положення про нього [7].

Управлінські послуги органів публічної влади мають стати інструментом та засобом впливу в процесі прийняття і реалізації управлінських рішень, а під час реалізації ідеї “сервісної держави” за принципом її соціальності має пропагуватися клієнтське ставлення чиновника до громадянина. За твердженнями І. В. Венедіктової, ступінь розвитку діяльності державних органів у сфері надання владних послуг відображає якість державного управління, що “є певним лакмусом у визначенні політики в державі” [8, с. 89].

Водночас, як відзначає у науковому дослідженні О. В. Карпенко, на сучасному етапі становлення в Україні інститутів громадянського суспільства суттєво змінюються й пріоритети діяльності органів державної влади. Розуміння прозорості та відкритості влади зумовлено поверненням до основних гуманіс-

тичних цінностей, які орієнтуються на визнання й закріплення невід’ємних природних прав людини і громадянина. Конституцією України проголошено перехід від пануючої у минулому ідеології домінування держави, державних інтересів над індивідуальними до ідеології служіння держави людині, гарантування, забезпечення і захисту основних прав і свобод громадянина. Становленню і розвитку інституту управлінських послуг сприятиме послідовна реалізація ефективної реформи державного управління, яка б передбачала створення прозорої та якісної сервісної системи “надавач-одержувач”, побудованої за європейськими стандартами з оптимальним використанням бюджетних коштів, насамперед для забезпечення соціальних потреб суспільства [9, с. 29–30].

Становленню і розвитку інституту управлінських послуг сприятиме послідовна реалізація ефективної реформи державного управління, яка б передбачала створення прозорої та якісної сервісної системи “надавач-одержувач”, побудованої за європейськими стандартами з оптимальним використанням бюджетних коштів, насамперед для забезпечення соціальних потреб суспільства.

Кафедра інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президенті України, в якій автор здійснює власне наукове дослідження, проводить активну наукову роботу над розробкою тематики цифровізації публічного управління та докладає зусиль для спрощення її сприйняття і зручності користування.

Для цього, разом із колегами з Талліннського технічного університету (Естонська Республіка) на базі Національної академії, 10–11 березня 2020 р. проведена українсько-естонська Зимова школа “Цифрове урядування” у рамках реалізації проекту “Консультавання українських університетів щодо розвитку магістерської програми з електронного урядування та підвищення обізнаності з електронного урядування шляхом впровадження рішень ІКТ для підтримки реформ в Україні”.

Здійснюючи проектну діяльність у цій сфері, однією з головних складових науково-практичних матеріалів, на яких формуються навчальні курси проекту, являються дані про нормативно-правове регулювання, обґрунтування перспективності розвитку та порівняння досягнень країн-членів Європейського Союзу.

Сучасним, конкурентним та популярним трендом останніх часів стало створення зручних і мобільних сервісів. У питанні ефективного функціонування органів публічної влади таким трендом має стати створення цифрових площадок даних та реєстрів [10, с. 12]. Актуальність та корисність створення зазначених можливостей для спрощення реалізації прав у взаємовідносинах державних інституцій, промисловості, бізнесу та громадян України не викликає ніяких сумнівів.

Політика кожної сучасної демократичної країни має бути сервісно орієнтована у взаємовідносинах з громадянином, адже саме людина є основною цінністю держави, а щодо дотримання прав людини мають прагнути всі народи та всі держави.

Уряди мають створювати і розвивати правову базу, сприяти науково-технічному обґрунтуванню, розробці і впровадженню цифровізації інструментів публічної влади. Потреба в реорганізації міждержавних стосунків у цій сфері між нашими країнами являється очевидною. Ініціатива створення спільних об'єднаних платформ цифрових даних і реєстрів послуг органів публічної влади по типу створеної в Україні системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів (електронна система “Трембіта”) сприятиме зміцненню дружніх стосунків, розвитку правовідносин, розвитку економік. Зазначена цифрова площадка, запроваджена за допомогою естонських друзів і європейських партнерів по типу існуючої в Естонії моделі, має бути зразком таких рішень (за досвідом естонських колег за підтримки ЄС).

Українські фахівці з ІТ-технологій, створення інновацій у сфері інформаційно-комунікаційних технологій виявили себе з кращого боку та являються бажаними працівниками у всіх країнах світу. Однак, з огляду на вказані обставини, залишаються актуальними патріотичні наміри багатьох із них реалізовуватися та допомагати у цій сфері своїй країні в розробці та впровадженні інструментів електронного урядування. Управління державами, містами і громадами, комунікація влади і мешканців усе більше здійснюється з використанням електронних технологій. Відкритість, прозорість, підзвітність влади та участь в управлінні громадян стають основою для належного урядування, а технології

забезпечують доступність та простоту цих процесів.

Попри неналежну увагу держави до місцевого самоврядування впродовж багатьох років, саме органи місцевого самоврядування дали старт практичним інноваціям у сфері електронного врядування та електронної демократії. Державна політика та законодавча база формувалась і продовжує формуватися на основі тих напрацювань, які були реалізовані у містах і громадах.

Можливими та корисними інструментами забезпечення цифрової демократії можуть розроблятися і впроваджуватися:

1) оптимізовані під мобільні пристрої інтерактивні веб-сайти з актуальною інформацією;

2) відкриті дані, у тому числі і відкриті бюджети;

3) он-лайн-трансляції;

4) сервіси е-петицій;

5) е-консультації;

6) громадські слухання он-лайн;

7) е-голосування;

8) бюджет участі або громадський бюджет он-лайн.

Вибір та використання таких можливостей залежить від наявних ресурсів, від можливої підтримки держави та інвесторів і міжнародних донорів можливостей забезпеченням цифровими інструментами для забезпечення доступу до принаймні трьох вимірів демократичності: прозорості, підзвітності та участі. Такі можливості повинні забезпечуватися інструментами для: 1) аналітики відкритих даних, особливо щодо витрат бюджетних коштів та держзакупівель; 2) подання е-звернень; 3) подання і підписання е-петицій;

4) проведення медійної кампанії, наприклад, підтримка важливих е-петицій; 5) участі в е-консультаціях; 6) участі в громадських слуханнях он-лайн; 7) он-лайн голосувань; 8) пропозицій, вибору та співучасті у проектах громадського бюджету участі.

Поняття “електронна демократія” або “е-демократія”, а також “демократія участі” в останні роки увійшли у широкий вжиток в Україні. Вони часто використовуються представниками ЗМІ, органів державної влади та місцевого самоврядування, громадськими активістами [11, с. 18]. Проте, як показують результати соціологічного опитування, проведеного КМІС, — 42, 79 % українців ніколи не чули терміна “електронна демократія” і лише 41 % частково розуміють його значення. Однак з широким впровадженням петицій ситуація останнім часом помітно покращилась. У вузькому розумінні під терміном “електронна демократія” розуміють застосування ІКТ (інформаційно-комунікаційних технологій) для забезпечення (електронного супроводу) прав громадян.

Відповідно до такого підходу, наприклад, традиційний спосіб подання заяв, звернень, запитів від громадян до органів влади змінюється на електронний та відкриває додаткові можливості чи зручності (контроль за станом питання, швидкістю зворотного зв'язку тощо). Е-демократія у широкому розумінні передбачає залучення громадян до вирішення різноманітних суспільно-політичних завдань за допомогою сучасних ІКТ.

Відповідно до цього підходу інструменти е-демократії дозволяють:

посилити участь, ініціативність та залучення громадян на національному, регіональному та місцевому рівнях до публічного життя; покращити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; покращити зворотну реакцію органів влади на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесів прийняття рішень; швидше і якісніше розвивати горизонтальні зв'язки та посилювати вплив громадськості на владу, її рішення. Впродовж останніх років інструменти е-демократії найбільш динамічно розвивались на рівні саме органів місцевого самоврядування, насамперед міст.

Необхідно особливо наголосити на наступних можливостях використання таких ресурсів — відкриті дані, у тому числі й відкриті бюджети; он-лайн-трансляції пленарних засідань сесій та виконкомів; електронні консультації; громадські слухання он-лайн; е-голосування; розсилки корисної інформації; платформи взаємодії (контактні центри); бюджети участі або громадські бюджети он-лайн; та, звичайно, найбільш масовий — сервіс е-петицій. Перевага, все ж таки, полягає у використанні безкоштовних інструментів і платформ (“Єдина система місцевих петицій”, “Розумне місто”, “Відкрите місто”).

Для реалізації, розробки та використання таких можливостей потрібна просвітницька робота, оскільки належний інформаційний рівень перебуває ще не в належному стані та потребує підтримки.

Висновки з проведеного дослідження. Проведеним дослідженням

встановлено історичну ретроспективу наукових досліджень щодо становлення та розвитку правовідносин між громадянином та органами влади під час відстоювання своїх прав в оскарженні управлінських послуг. Визначено, що більшість наукових розвідок науковцями проводилися в основному в галузі правових наук і зокрема в адміністративному праві.

Потребує вдосконалення механізмів оскарження як одного з інструментів демократичного діалогу між владою та громадянином, посилення можливостей громадського контролю через можливість оскарження рішень та управлінських послуг органів публічної влади, що мають бути рецептом подальших перетворень.

Проведено поділ та класифікацію наукових досліджень за напрямками наукових розробок з даної теми, а саме: науково-теоретично обґрунтовано правові засади щодо забезпечення сервісної діяльності органів публічної влади; теоретично досліджено наукову проблематику надання адміністративних послуг; розглянуто питання стандартів і ознак державних послуг, співвідношення видів управлінських послуг, класифікацію, аналіз їх змісту, подібностей і відмінностей; висвітлено окремі аспекти щодо електронного урядування та цифровізації публічного управління.

Наведено поділ інструментів забезпечення цифрової демократії, серед яких виокремлено: оптимізовані під мобільні пристрої інтерактивні веб-сайти з актуальною інформацією; відкрито дані, у тому числі відкрито бюджети; он-лайн-трансляції; сервіси е-петицій; е-консультації;

громадські слухання он-лайн; е-голосування; бюджет участі або громадський бюджет он-лайн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Шинкарук В. І.* Філософський енциклопедичний словник. Київ : Ін-т філософії ім. Г. Сковороди НАН України, 2002. С. 736. 742 с.
2. *Демченко Л. Д.* Критика теорії і практики бюрократії. Київ: Аспекти публіч. упр. 2019. Т. 7. № 5. С. 5–11.
3. *Кавецький С. Т.* Концепція Дюркгейма про аномію та сучасну соціальну трансформацію. Харків: Вісн. Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Серія: Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. 2015. № 35. С. 38–41.
4. *Лученко Д. В.* Інститут оскарження в адміністративному праві: дис. д-ра юрид. наук, спец. 12.00.07 // НЮУ ім. Я. Мудрого, Харків, 2017. 457 с.
5. *Печенкін І. В.* Взаємодія інститутів громадянського суспільства з органами державної влади і кримінальної юстиції у протидії злочинності та корупції. Громадянське суспільство в Україні: сучасний стан і перспективи впровадження європейських стандартів взаємодії з державою [Електронний ресурс] // Зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., (12 груд. 2013 р.) / упоряд. В. М. Яблонський, О. А. Корнієвський, П. Ф. Вознюк; за заг. ред. О. А. Корнієвського. Київ: НІСД, 2014, С. 126–130, 192 с. Серія: Громадянське суспільство, вип. 1. Режим доступу: https://niss.gov.ua/sites/default/files/2014-07/Gromada_Ukraine-119ff.pdf
6. *Печенкін І. В.* Ціна реформ: кол. монографія / под. ред. канд. юрид. наук, проф. В. М. Якушика. Днепр: Середняк Т. К., 2019. С. 67–91. 207 с.
7. Питання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства. Постанова Кабінету Міністрів України. від 20.08.2014 № 459. Офіц. сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/459-2014-%D0%BF#Text>
8. *Венедіктова І. В.* Юридична природа публічних послуг // Вісн. Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Серія: Право / Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Харків, 2009. № 841. С. 88–91.
9. *Карпенко О. В.* Механізми оскарження та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні: дис. д-ра наук держ. упр. спец.: 25.00.02. НАДУ при Президентові України. Київ: 2016. 466 с.
10. *Прудіус Л. В.* Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід: наук. розроб. Київ: НАДУ. 2010. С. 12–40 с.
11. *Семенченко А. І.* Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. Київ, 2017. Т. 1. С. 18.
12. Результати соціологічного опитування, проведеного Київським міжнародним інститутом соціології: Київ, 2016. Офіц. сторінка [Електронний ресурс]. URL: <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports>

REFERENCES

1. *Shynkaruk, V. I.* (2002). *Filosofskyi entsyklopedychnyi slovnyk* [Philosophical encyclopedic dictionary]. Kyiv: Instytut filosofii im. H.Skovorody NAN Ukrainy [in Ukrainian].
2. *Demchenko, L. D.* (2019). *Krytyka teorii i praktyky biurokratii* [Critique of the theory and practice of bureaucracy]. *Aspekty publichnoho upravlinnia – Aspects of public administration*, 7(5), 5-11 [in Ukrainian].

3. *Kavetskyi, S. T.* (2015). Kontseptsiiia Diurkheima pro anomiiu ta suchasnu sotsialnu transformatsiiu [Durkheim's concept of anomie and modern social transformation]. *Visnyk Kharkivskiyi natsionalnyi universytet im. V.N. Karazina. Seriiia "Sotsiologichni doslidzhennia suchasnoho suspilstva: metodolohiia, teoriia, metody"* — *Visnyk V.N. Karazin Kharkiv National University. Series "Sociological studies of contemporary society: methodology, theory, methods"*, 35, 38-41 [in Ukrainian].
4. *Luchenko, D. V.* (2017). Instytut oskarzhennia v administratyvnomu pravi [Institute of appeal in administrative law]. Doctor's thesis. Kharkiv: NIuU im. Ya.Mudroho [in Ukrainian].
5. *Pechenkin, I. V.* (2014). Vzaiemo-diia instytutiv hromadianskoho suspilstva z orhanamy derzhavnoi vlady i kryminalnoi yustyttsii u protydii zlochynnosti ta koruptsii [Interaction of civil society institutions with public authorities and criminal justice in combating crime and corruption]. O.A. Korniiievskiyi (Eds.). *Hromadianske suspilstvo v Ukraini: suchasnyi stan i perspektyvy vprovadzhenia yevropeiskykh standartiv vzaiemo-dii z derzhavoiu — Civil society in Ukraine: current status and prospects for the implementation of European standards of interaction with the state : Proceedings of international scientific-practical conference.* (pp. 126-130). Kyiv: NISD. Retrieved from https://niss.gov.ua/sites/default/files/2014-07/Gromada_Ukraine-119ff.pdf [in Ukrainian].
6. *Pechenkin, I. V.* (2019). Tsena reform [The price of reforms]. V.M. Yakushyk (Eds.). Dnepr: Seredniak T.K., Pechenkin I.V. [in Russian].
7. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy "Pytannia Ministerstva rozvytku ekonomiky, torhivli ta silskoho hospodarstva" : vid 20.08.2014, № 459 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "Issues of the Ministry of Economic Development, Trade and Agriculture" from August 20 2014, № 459]. zakon.rada.gov.ua. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/459-2014-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
8. *Venediktova, I. V.* (2009). Yurydychna pryroda publichnykh posluh [Legal nature of public services]. *Visn. Kharkiv. nats. un-tu im. V. N. Karazina. Seriiia: Pravo — Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University. Law Series*, 841, 88-91 [in Ukrainian].
9. *Karpenko, O. V.* (2016). Mekhanizmy oskarzhennia ta realizatsii servisno-orientovanoi derzhavnoi polityky v Ukraini [Mechanisms for appealing and implementing service-oriented state policy in Ukraine]. Doctor's thesis. Kyiv: NADU pry Prezydentovi Ukrainy [in Ukrainian].
10. *Prudius, L. V.* (2010). Otsinka yakosti nadання administratyvnykh posluh: teoretyko-metodolohichniy pidkhid [Evaluation of the quality of administrative services: theoretical and methodological approach]. Kyiv: NADU [in Ukrainian].
11. *Semenchenko, A. I., Dreshpaka, V. M.* (2017). Elektronna uriaduvannia ta elektronna demokratsiia [E-government and e-democracy]. (Vol. 1). A.I. Semenchenko (Eds.). Kyiv [in Ukrainian].
12. Rezultaty sotsiologichnoho opytuvannia, provedenoho Kyivskym mizhnarodnym instytutom sotsiologii [Results of a sociological survey conducted by the Kyiv International Institute of Sociology]. (2016). Kyiv. Retrieved from <http://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports> [in Ukrainian].