

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ЛЬВІВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІЗНЕСУ ТА ПРАВА»

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

ВЕЙ ОЛЕГ АНДРІЙОВИЧ

УДК 341:351.74 (477)

ДИСЕРТАЦІЯ

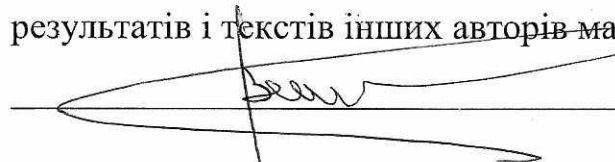
ІНФОРМАЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ДІЯЛЬНОСТІ РЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ
МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ В УКРАЇНІ
(АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ)

081 – Право

08 «Право»

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії.

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

 О. А. Вей

Науковий керівник

Остапенко Олексій Іванович,
доктор юридичних наук, професор

Львів – 2024

АНОТАЦІЯ

Вей О. А. Інформаційно-правове забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру Міністерства внутрішніх справ в Україні (адміністративно-правовий аспект). – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії (081 «Право»). – Заклад вищої освіти «Львівський університет бізнесу та права», Львів, 2024.

Дисертаційне дослідження є комплексним дослідженням змісту та основних аспектів спрямованих на аналіз інформаційно-правового середовища, в якому функціонує Регіональний сервісний центр (РСЦ) Міністерства внутрішніх справ України. Дослідження фокусується на визначенні адміністративно-правових аспектів та впливу РСЦ на надання адміністративних послуг населенню України. Робота присвячена дослідженню інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру Міністерства внутрішніх справ в Україні з надання адміністративних послуг. Регіональні сервісні центри є одним із структурних органів Міністерства внутрішніх справ, які забезпечують надання послуг населенню та органам влади у сфері громадського порядку і громадської безпеки. Автор аналізує правовий статус цих центрів, їх завдання, функції та повноваження, а також нормативно-правове забезпечення, регулювання їх діяльності.

У дисертації проаналізовано питання доступу громадян і владних суб'єктів до інформації, яка зберігається та обробляється Регіональними сервісними центрами, в контексті вимог законодавства про доступ до публічної інформації. Особлива увага приділяється розгляду організаційно-правового механізму структури забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних, які обробляються в рамках цієї діяльності. Дослідження також оцінює ефективність інформаційно-правового забезпечення Регіонального сервісного центру з погляду забезпечення прав та законних інтересів громадян, забезпечення правопорядку та суспільної безпеки в регіоні. Результати дослідження можуть бути корисні для

подальшого удосконалення законодавчого та організаційного середовища функціонування Регіональних сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ України з метою покращення якості надання адміністративних послуг.

Додатково, в дисертації розглянуто і визначено аспекти взаємодії Регіонального сервісного центру з органами виконавчої влади на місцях, а також з громадськими організаціями та громадськістю із питань, що пов'язані з наданням адміністративних послуг. Автор проаналізував механізми забезпечення відкритості та публічності діяльності центру, що сприяє підвищенню довіри громадян до правоохоронних органів. Акцентовано на необхідності вдосконалення інформаційно-правового забезпечення в умовах динамічних змін, що відбуваються в інформаційному середовищі з урахуванням його технологічного забезпечення і розвитку. Актуальність даної теми зумовлена зростанням важливості і потреби забезпечення ефективної комунікації, обміну даними та доступу населенню країни до інформації у межах, передбачених міжнародним і національним законодавством України.

Загальний висновок дисертаційного дослідження полягає в тому, що інформаційно-правове забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру Міністерства внутрішніх справ України відіграє ключову роль у наданні адміністративних послуг населенню країни на засадах, що передбачають задоволення потреб суспільства. Дослідження розкриває важливі аспекти цієї проблематики та вказує на можливості подальших наукових і практичних пошуків, спрямованих на подальший розвиток сфери інформаційного забезпечення шляхом надання адміністративних послуг населенню і вдосконаленню організаційних аспектів управління діяльності Регіональних сервісних центрів.

У подальшому дослідженні цієї теми можуть бути розглянуті такі аспекти:

1. Правова регламентація: розгляд питань щодо можливих змін та доповнень в законодавстві, що регулює діяльність Регіональних сервісних центрів, зокрема у контексті забезпечення доступу до інформації та захисту персональних даних.

2. Ефективність діяльності: оцінка результативності та ефективності діяльності Регіональних сервісних центрів в контексті виконання своїх функціональних завдань та їх відповідності щодо державної політики України у сфері розвитку інформації та забезпечення доступу до неї населенню.

3. Технологічні інновації: вивчення можливостей впровадження сучасних інноваційних технологій, спрямованих на покращення діяльності Регіональних сервісних центрів як у мирних, так і в умовах правового режиму воєнного стану та інших особливих умовах.

4. Співпраця з громадськістю: аналіз механізмів залучення і взаємодії з громадськістю щодо контролю за діяльністю РСЦ з метою подальшого покращення взаєморозуміння та довіри між населенням України та правоохоронними органами.

5. Міжнародний аспект: вивчення можливостей співпраці з міжнародними організаціями та іншими країнами у сфері обміну інформацією та досвідом щодо її використання для потреб населення і органів державної влади.

6. Кадровий потенціал: вивчення системи підготовки та навчання персоналу Регіональних сервісних центрів для забезпечення їхньої відповідності вимогам і професійної діяльності з надання послуг населенню.

7. Взаємодія з іншими правоохоронними органами: дослідження механізмів співпраці Регіональних сервісних центрів з правоохоронними органами країн Європейського Союзу, національними правоохоронними органами з метою забезпечення співпраці, спрямованої на якісне і оптимальне надання послуг населенню.

8. Захист прав, свобод і законних інтересів громадян передбачає дослідження правових засад, що використовуються Регіональними сервісними центрами з метою вдосконалення організаційно-правових форм і методів їх діяльності у сфері інформаційно-правового забезпечення населення України.

9. Моніторинг і оцінка результатів: розробка системи моніторингу та оцінки результатів діяльності Регіональних сервісних центрів з метою постійного вдосконалення та адаптації до змін, які мають внутрішній і зовнішній характер.

10. Публічність та відкритість: дослідження заходів для підвищення рівня публічності та відкритості діяльності Регіональних сервісних центрів для населення в умовах інноваційних змін у сфері забезпечення доступу до інформації.

Загальна мета запропонованих подальших досліджень полягає в покращенні діяльності Регіональних сервісних центрів та забезпеченні належного інформаційно-правового підґрунтя у регулюванні відносин, що виникають, розвиваються і припиняються в процесі надання інформаційних та інших послуг з метою подальшої оптимізації діяльності РСЦ як одного із системних підрозділів органів внутрішніх справ України, покликаних захищати права, свободи і законні інтереси населення країни.

Практичне значення дисертації полягає в тому, що воно є важливим і актуальним для покращення роботи Регіональних сервісних центрів з питань надання адміністративних послуг населенню України. Ось деякі з основних практичних вигод, які можна очікувати від цієї дисертації: оптимізація діяльності Регіональних сервісних центрів – результати дослідження адміністративно-правового аспекту інформаційного забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів дозволить розширити можливості для подальшої оптимізації технологічних і процесуальних процедур у цих центрах. Це вплине на економне та ефективне використання матеріально-технічних ресурсів і поліпшення якості надання послуг громадянам; на підвищення рівня правової обізнаності та захищеності громадян зі сторони персоналу Регіональних сервісних центрів; забезпечить легітимність і прозорість, та можливість безпосередньої участі громадян у розробці пропозицій щодо покращення діяльності Регіональних сервісних центрів; дослідження може виявити нові можливості для впровадження сучасних технологій та інновацій у роботу Регіональних сервісних центрів, включаючи аналіз даних та автоматизацію процесів, що дозволить підвищити ефективність та якість надання послуг; результати дослідження можуть служити основою для зміцнення співпраці між Регіональними сервісними центрами та іншими правоохоронними органами, що сприятиме координації дій у сфері

правопорядку та безпеки; міжнародна співпраця – знання про адміністративно-правовий аспект функціонування Регіональних сервісних центрів може бути корисним для розвитку співпраці між Україною та іншими країнами у сфері правопорядку та безпеки.

Ключові слова: адміністративна послуга, інформаційно-правове забезпечення, Міністерство внутрішніх справ України, правоохоронні органи, регіональний сервісний центр.

ANNOTATION

Veiy O. A. Information and legal support for the activities of the Regional Service Center of the Ministry of Internal Affairs in Ukraine (administrative and legal aspects). – Qualifying scientific work on manuscript rights.

Dissertation for obtaining the scientific degree of Doctor of Philosophy (081 «Law»). – Institution of higher education «Lviv University of Business and Law», Lviv, 2024.

The dissertation is a comprehensive study of the content and main aspects aimed at analyzing the information and legal environment in which the Regional Service Center (RSC) of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine functions. The study focuses on determining the administrative and legal aspects and the influence of the RSC on the provision of administrative services to the population of Ukraine. The work is devoted to the study of information and legal support for the activities of the Regional Service Center of the Ministry of Internal Affairs in Ukraine for the provision of administrative services. Regional service centers are one of the structural bodies of the Ministry of Internal Affairs, which ensure the provision of services to the population and authorities in the field of public order and public security. The author analyzes the legal status of these centers, their tasks, functions and powers, as well as regulatory and legal support, regulation of their activities.

The dissertation examines the issue of citizens' and authorities' access to information stored and processed by Regional Service Centers in the context of the

requirements of the law on access to public information. Special attention is paid to the consideration of the organizational and legal mechanism of the structure of ensuring confidentiality and protection of personal data, which are processed within the framework of this activity. The study also evaluates the effectiveness of information and legal provision of the Regional Service Center from the point of view of ensuring the rights and legitimate interests of citizens, ensuring law and order and public safety in the region. The results of the study can be useful for further improvement of the legislative and organizational environment of the Regional Service Centers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine in order to improve the quality of administrative services.

In addition, the dissertation examines and defines the aspects of the interaction of the Regional Service Center with the bodies of executive power on the moon, as well as with public organizations and the public on issues related to the provision of administrative services. The author investigated the mechanisms of ensuring the openness and publicity of the center's activities, which contributes to increasing the trust of citizens in law enforcement agencies. Emphasis is placed on the need to improve information and legal support in the conditions of dynamic changes occurring in the information environment, taking into account its technological support and development. The relevance of this topic is due to the growing importance and need to ensure effective communication, data exchange and access to information for the population of the country within the limits provided by the international and national legislation of Ukraine.

The general conclusion of the dissertation research is that the information and legal support of the Regional Service Center of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine plays a key role in providing administrative services to the population of the country on the basis of meeting the needs of society. The study reveals important aspects of this problem and points to the possibilities of further scientific and practical research aimed at the further development of the field of information provision by providing administrative services to the population and improving the organizational aspects of the management of the activities of the Regional Service Centers.

The following aspects may be considered in further research on this topic:

1. Legal regulation: consideration of issues related to possible changes and additions to the legislation regulating the activities of Regional Service Centers, in particular in the context of ensuring access to information and protection of personal data.

2. Effectiveness of activity: evaluation of the effectiveness and efficiency of the activities of the Regional Service Centers in the context of the performance of their functional tasks and their compliance with the state policy of Ukraine in the field of information development and ensuring access to it for the population.

3. Technological innovations: studying the possibilities of introducing modern innovative technologies aimed at improving the activities of Regional Service Centers both in peacetime and under the legal regime of martial law and other special conditions.

4. Cooperation with the public: analysis of the mechanisms of involvement and interaction with the public in terms of monitoring the activities of the RSC with the aim of further improving mutual understanding and trust between the population of Ukraine and law enforcement agencies.

5. International aspect: studying the possibilities of cooperation with international organizations and other countries in the field of information exchange and experience regarding its use for the needs of the population and state authorities.

6. Personnel potential: study of the system of training and education of the staff of the Regional Service Centers to ensure their compliance with the requirements and professional activity in providing services to the population.

7. Interaction with others by law enforcement agencies: study of cooperation mechanisms of Regional Service Centers with law enforcement agencies of the countries of the European Union, national law enforcement agencies with the aim of ensuring cooperation aimed at high-quality and optimal provision of services to the population.

8. The protection of the rights, freedoms and legitimate interests of citizens involves the study of the legal bases used by the Regional Service Centers with the aim

of improving the organizational and legal forms and methods of their activities in the field of information and legal provision of the population of Ukraine.

9. Monitoring and evaluation of results: development of a system of monitoring and evaluation of the results of the activities of the Regional Service Centers for the purpose of constant improvement and adaptation to changes of an internal and external nature.

10. Publicity and openness: study of measures to increase the level of publicity and openness of the activities of Regional Service Centers for the population in the conditions of innovative changes in the field of providing access to information.

The general purpose of the proposed further research is to improve the activities of the Regional Service Centers and to provide an appropriate informational and legal basis for the regulation of relations that arise, develop and terminate in the process of providing information and other services with the aim of further optimizing the activities of the Regional Service Center as one of the system divisions of internal affairs of Ukraine, called to protect the rights, freedoms and legitimate interests of the country's population.

The practical significance of the dissertation is that it is important and relevant for improving the work of the Regional Service Centers on providing administrative services to the population of Ukraine. Here are some of the main practical benefits that can be expected from this dissertation: optimization of the activities of the Regional Service Centers – the results of the study of the administrative and legal aspect of the information support of the activities of the Regional Service Centers will allow to expand the opportunities for further optimization of technological and procedural procedures in these centers. This will affect the economical and efficient use of material and technical resources and improve the quality of services provided to citizens; to increase the level of legal awareness and protection of citizens on the part of the staff of the Regional Service Centers; will ensure legitimacy and transparency, and the possibility of direct participation of citizens in the development of proposals for improving the activities of Regional Service Centers; the research may reveal new opportunities for the introduction of modern technologies and innovations in the work

of Regional Service Centers, including data analysis and process automation, which will improve the efficiency and quality of service provision; the results of the study can serve as a basis for strengthening cooperation between the Regional Service Centers and other law enforcement agencies, which will contribute to the coordination of actions in the field of law and order and security; international cooperation – knowledge about the administrative and legal aspects of the functioning of Regional Service Centers can be useful for the development of cooperation between Ukraine and other countries in the field of law and order and security.

Keywords: administrative service, information and legal support, Ministry of Internal Affairs of Ukraine, law enforcement agencies, regional service center.

Список публікацій здобувача

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації

1. Вей О. Деякі питання інформаційно-правового забезпечення діяльності органів Міністерства внутрішніх справ України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2020. Вип. 25. С. 133–137.

2. Вей О. Надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Юридичні науки. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2020. Том 7. № 4 (28). С. 185–189.

3. Вей О. А. Про реєстрацію, перереєстрацію колісних транспортних засобів, як одного із різновидів надання послуг Сервісним центром МВС України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2022. Вип. 35. С. 173–180.

4. Вей О. Міжнародний досвід у наданні сервісних послуг населенню та його впровадження у діяльність МВС України. *Visegrad journal on human rights*. 2021. № 4. Р. 230–234.

5. Вей О. Про структуру інформаційно-правового забезпечення діяльності сервісних центрів МВС України. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*.

Серія: «Юридичні науки». 2022. № 9 (55). С. 9–14. DOI: 10.25313/2520-2308-2022-9-8310.

Опубліковані праці апробаційного характеру

1. Вей О. А. Про надання послуг населенню органами міністерства внутрішніх справ України. *Економіка, облік, фінанси та право: аналіз тенденцій та перспектив розвитку*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 24 жовтня 2019 р.): у 7 ч. Полтава: ЦФЕНД, 2019. Ч. 7. С. 53–55.

2. Вей О. А. Про послуги Міністерства органів внутрішніх справ та їх надання населенню України. *Сорок треті економіко-правові дискусії (юридичне спрямування)*: матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. (Львів, 17 грудня 2019 р.). Львів, 2019. С. 92–94.

3. Вей О. А. Про роль інформаційних технологій та їх забезпечення в діяльності органів внутрішніх справ України. *П'ятдесят перші економіко-правові дискусії*: матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Львів, 27 жовтня 2020 р.). Львів, 2020. С. 80–84.

4. Вей О. А. Про реєстраційні документи у наданні сервісних послуг населенню України. *Актуальні проблеми сучасної освіти та науки: теорія, методологія, практика*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 15 листопада 2021 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2021. С. 35–37.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	2
ВСТУП.....	14
РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ІНФОРМАЦІЙНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕГІОНАЛЬНИХ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ В ОРГАНАХ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ.....	22
1.1. Органи Міністерства внутрішніх справ України як суб'єкти у наданні сервісних послуг населенню України. Історіографія питання.....	22
1.2. Поняття і правова природа інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів в органах Міністерства внутрішніх справ України.....	37
1.3. Види, система і структура інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів органів Міністерства внутрішніх справ України.....	54
1.4. Завдання і функції Міністерства органів внутрішніх справ у наданні сервісних послуг населенню України.....	71
Висновки до розділу 1.....	89
РОЗДІЛ 2. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ.....	91
2.1. Адміністративно-правова характеристика надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України.....	91
2.2. Організаційний аспект інформаційно-правового забезпечення сервісних послуг органів Міністерства внутрішніх справ населенню України.....	102
2.3. Адміністративно-правові процедури надання послуг територіальними сервісними центрами МВС України.....	119
2.4. Реєстраційні документи у наданні сервісних послуг населенню	

України.....	131
Висновки до розділу 2.....	141
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС УКРАЇНИ.....	144
3.1. Правова політика Української держави з питань інформаційно- правового забезпечення діяльності надання послуг органами МВС України.....	144
3.2. Використання позитивного міжнародного досвіду у наданні сервісних послуг населенню органами МВС України.....	158
Висновки до розділу 3.....	169
ВИСНОВКИ.....	172
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	176
ДОДАТКИ.....	195

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. Актуальність дослідження інформаційно-правового забезпечення діяльності регіонального сервісного центру Міністерства внутрішніх справ в Україні зумовлена кількома факторами політичного, економічного і соціального спрямування, що впливають на діяльність органів державної влади та рівень добробуту населення.

Одним із завдань державної політики України є забезпечення населення якісними на рівні світових стандартів інформаційними послугами населення у межах, передбачених нормами національного і міжнародного права. Реалізація цих завдань має труднощі суб'єктивного змісту, серед яких є введення правового режиму воєнного стану обумовленого військовою агресією Російської Федерації, розпочинаючи з 2014 року. Масові переміщення населення з тимчасово окупованих територій вимагають створення і функціонування оптимальних та динамічних управлінських структур, діяльність яких позитивно впливає на сферу соціального забезпечення населення органами державної влади і місцевого самоврядування.

Створення та функціонування центрів з надання сервісних послуг населенню органами внутрішніх справ України має конституційну нормативно-правову основу, яка залежно від об'єктивних і суб'єктивних обставин потребує тих чи інших змін, пов'язаних з подальшою організацією діяльності органів внутрішніх справ щодо надання сервісних послуг.

Актуальними у теоретичному і практичних аспектах є інформаційна та правова сфери, які є об'єктом управлінського впливу сучасних органів внутрішніх справ України. Швидкий розвиток інформаційних технологій та зростання обсягу інформації ставлять перед регіональними сервісними центрами значні виклики у забезпеченні потреб в обробці, зберіганні, передачі та захисті інформації, яка є основою для надання сервісних послуг. Правовий аспект вирішення цих питань має актуальне значення для регулювання адміністративно-правових відносин між суб'єктами сервісних послуг та дотримання законності.

Регіональні сервісні центри МВС України з часу їх створення відіграють ключову роль у наданні різноманітних послуг населенню та підтримці правопорядку на місцевому рівні. Перш за все, це стосується реєстраційних та екзаменаційних послуг. Інформаційно-правове забезпечення діяльності цих центрів має безпосередній вплив на якість та доступність послуг, ефективність взаємодії з громадянами та іншими органами влади. Розуміння й розв'язання актуальних проблем та шляхів їх вирішення у сфері надання сервісних послуг населенню є важливим для покращення роботи цих центрів і задоволення потреб суспільства.

Актуальною щодо цього є участь України, яка, незважаючи на труднощі, передусім, воєнного характеру, зосереджує свої зусилля на досягнення міжнародних стандартів стосовно забезпечення прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина, спрямованих на задоволення індивідуальних та колективних потреб. Реформування системи внутрішніх справ та покращення роботи регіональних сервісних центрів є одним із пріоритетних напрямів. Вивчення інформаційно-правового забезпечення діяльності цих центрів сприяє отриманню нових знань, виявленню недоліків та пропозицій щодо вдосконалення системи.

Оскільки надання сервісних послуг ще не знайшло належного теоретичного обґрунтування та практичної реалізації, ця сфера є актуальною темою дослідження вітчизняних науковців. Аналіз сфери надання сервісних послуг здійснювали багато науковців, серед яких провідними є В. Б. Авер'янов, В. К. Батчаєв, Ю. Л. Белоусов, Н.П. Бортник, К. Л. Бугайчук, Ю. П. Бурило, І. П. Голосніченко, В. М. Горовий, С. М. Гусаров, Д. В. Дубов, І.М.Жаровська, І. П. Катеринчук, І. Б. Коліушко, Р. О. Куйбіда, О. Ю. Кондратенко, Є. О. Легеза, Н.Ю.Мельничук, М.А.Микитюк, О. І. Остапенко, С. Є. Петров, Є. І. Рогова, Л. І., Ю.І.Семчук, Л.І. Сопільник, В. Стоян, В. П. Тимошук, А. І. Таіров, Р. Ф. Фурман, Д. Шиманке та інші.

Отже, актуальність теми дослідження виразна, оскільки вона сприяє розумінню суті проблем і визначенню шляхів покращення інформаційно-

правового забезпечення діяльності регіонального сервісного центру МВС в Україні.

Мета і завдання дослідження відповідно до предмета та об'єкта дослідження. *Мета* дисертаційного дослідження полягає в обґрунтуванні та вдосконаленні наявних і запропонованих нових теоретичних положень, пов'язаних з інформаційно-правовим забезпеченням роботи регіонального сервісного центру МВС України щодо надання сервісних послуг фізичним та юридичним особам відповідно до чинного законодавства України.

Досягнення такої мети передбачає вирішення низки завдань, до яких насамперед належать:

- обґрунтувати адміністративно-правові аспекти інформаційного забезпечення діяльності МВС України у сфері надання послуг населенню;
- провести аналіз та визначити стан адміністративно-правового регулювання відносин у сфері надання інформаційних сервісних послуг населенню;
- охарактеризувати динаміку та оптимальність взаємозв'язку між видами, системою і структурою інформаційно-правового забезпечення регіональними сервісними центрами послуг населенню України;
- висвітлити умови та причини, що негативно впливають на реалізацію завдань і функцій у сфері інформаційно-правового забезпечення населення послугами сервісними центрами МВС України;
- розкрити сутність і практику застосування адміністративно-правових процедур з надання інформаційних послуг населенню сервісними центрами МВС України;
- провести порівняльний аналіз впливу інформаційно-правового забезпечення на реєстрацію, зберігання та документоведення з надання інформаційних послуг населенню сервісними центрами МВС України;
- розглянути теоретично-правові основи інформаційного забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів МВС України;

- визначити об'єктивну необхідність подальшого вдосконалення інформаційно-правового забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів МВС України в сучасних умовах;
- виокремити та систематизувати види сервісних послуг інформаційно-правового та практичного змісту для фізичних та юридичних осіб;
- охарактеризувати напрями інформаційно-правової політики держави з питань надання інформаційних послуг населенню регіональними сервісними центрами МВС України;
- розробити рекомендації з удосконалення інформаційно-правового забезпечення діяльності регіонального сервісного центру МВС України;
- вивчити передовий досвід європейських країн в сегменті розвитку інформаційно-правового забезпечення органами державної влади, місцевого самоврядування сервісними послугами населення в умовах сьогодення;
- виконати апробацію розроблених висновків, пропозицій і рекомендацій, пов'язаних із інформаційно-правовим забезпеченням населення послугами сервісних центрів МВС України.

Об'єктом дослідження є адміністративно-правові відносини, що виникають, функціонують та припиняються у сфері інформаційно-правового забезпечення послугами населення сервісними центрами МВС України.

Предметом дослідження є інформаційно-правове забезпечення діяльності регіонального сервісного центру МВС України.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження інформаційно-правового забезпечення діяльності регіонального сервісного центру МВС України є сучасні теорії цільового і програмного забезпечення органів публічного управління, що торкаються розвитку послуг населенню. Автор, дотримуючись діалектичного світорозуміння, насамперед, бере за основу наявні вітчизняні теоретико-правові підходи, спрямовані на наукове і практичне пізнання функціонування регіональних сервісних центрів МВС України. Звертаючись до методології, він використовував системний підхід під час формування суті досліджуваної проблеми з позиції об'єктивної необхідності

подальшого розвитку надання інформаційних послуг фізичним і юридичним особам.

Аналітичний метод використано для аналізу нормативно-правових актів, та інших документів, що регулюють діяльність регіональних сервісних центрів МВС України. Цей метод дозволяє розкрити сутність і особливості інформаційно-правового забезпечення центру, виявити правові проблеми та прогалини. Цей метод використано в *підрозділі 1.4*.

Емпіричні методи, які використано у *підрозділі 2.1* шляхом спостереження, опитування та інтерв'ювання співробітників регіональних сервісних центрів МВС та споживачів сервісних послуг. Ці методи дозволили зібрати первинні дані про реальний стан інформаційно-правового забезпечення центру, отримати відгуки та думки працівників щодо ефективності і покращення системи.

Порівняльний метод мав місце у *підрозділі 3.2*. Цей метод дозволив з'ясувати передовий досвід та найкращі практики діяльності регіональних сервісних центрів МВС України, а також органів державної влади, самоврядування країн Європи, для покращення інформаційно-правового забезпечення.

Юридичний метод використано для аналізу нормативно-правових актів та інших нормативних документів, що спрямовані на регулювання діяльності регіональних сервісних центрів МВС України. Цей метод дозволив у *підрозділі 1.4* розкрити юридичні аспекти інформаційного забезпечення, виявити правові прогалини, дублювання у механізмі адміністративно-правового регулювання відносин, що пов'язані з організаційно-правовим забезпеченням діяльності регіональних сервісних центрів МВС України..

За допомогою логіко-системного аналізу в *підрозділі 3.1* обґрунтовано взаємозв'язок та взаємодію між структурними елементами системи інформаційно-правового забезпечення регіонального сервісного центру МВС, діяльність яких спрямована на надання сервісних послуг населенню. Крім того, цей метод дозволив виявити логічні недоліки та прогалини в структурних утвореннях, що є складовими системи функціонування регіональних сервісних центрів МВС

України, а також розробити і запропонувати рекомендації, спрямовані на покращення їх діяльності.

У дисертаційній роботі також використано такі загально-наукові методи дослідження як анкетування (збір даних шляхом питань, що стосуються думок, переконань та характеристик опитуваних), яке використано у *підрозділі 2.2* та історичний аналіз (вивчення подій, процесів та тенденцій у минулому для зрозуміння їх впливу на сучасність), який використано у *підрозділі 1.2* з метою пояснення сутності і необхідності розвитку надання послуг населенню країни.

Ці методи дослідження сприяли збору та аналізу необхідної інформації, присвяченої виявленню проблем та недоліків інформаційно-правового забезпечення та розробці рекомендацій, спрямованих на покращення діяльності регіонального сервісного центру МВС в Україні.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступних ключових аспектах:

проведено:

- комплексний аналіз адміністративно-правового аспекту регулювання діяльності Регіональних сервісних центрів, що є унікальним підходом до вивчення цієї теми. Розглядаються важливі аспекти, зокрема такі, як правовий статус центрів, їх функціональні завдання та повноваження, а також відповідність законодавчому контексту, що дозволяє докладно проаналізувати ці аспекти в контексті конкретної діяльності Регіональних сервісних центрів;

- аналіз питання доступу до інформації, оскільки суспільство звертає особливу увагу на аспекти доступу до інформації, яка зберігається та обробляється Регіональними сервісними центрами, і це є однією з ключових проблем в сучасному суспільстві. Новаторство полягає в тому, що це питання проаналізовано в контексті конкретної організації правоохоронної діяльності;

обґрунтовано:

- практичну орієнтованість. У дисертації запропоновано практичні рекомендації та розроблено конкретні стратегії для покращення інформаційно-правового забезпечення Регіональних сервісних центрів Міністерства внутрішніх

справ. Ці рекомендації мають важливе практичне значення для подальшого розвитку та удосконалення діяльності цих центрів та системи правоохоронних органів в Україні в цілому;

уперше:

– враховано сучасні виклики та технологічні інновації. У дисертації розглянуто можливості впровадження сучасних технологій та інновацій у роботу Регіональних сервісних центрів, що відзначається актуальністю та спрямованістю на майбутнє.

Отже, наукова новизна дисертації полягає в глибокому аналізі адміністративно-правового аспекту діяльності Регіональних сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ в Україні, врахуванні сучасних викликів та розробці практичних рекомендацій для покращення цієї діяльності, що робить її результати цінними для подальшого розвитку правоохоронних структур в Україні та в інших схожих контекстах.

Особистий внесок здобувача. Дисертація виконана здобувачем самостійно, з урахуванням останніх досягнень адміністративного та інформаційного права. Усі сформульовані у ній положення і висновки обґрунтовано на основі особистих досліджень автора.

Апробація матеріалів дисертації. Результати дослідження наукового завдання, яке вирішується у дисертаційній роботі, одержані висновки, наукові положення та рекомендації оприлюднено на таких науково-практичних конференціях: «Економіка, облік, фінанси та право: аналіз тенденцій та перспектив розвитку» (Полтава, 24 жовтня 2019 р.); «Сорок треті економіко-правові дискусії (юридичне спрямування)» (Львів, 17 грудня 2019 р.); «П'ятдесят перші економіко-правові дискусії» (Львів, 27 жовтня 2020 р.); «Актуальні проблеми сучасної освіти та науки: теорія, методологія, практика» (Полтава, 15 листопада 2021 р.).

Структура роботи та обсяг роботи. Відповідно до мети та завдань дисертаційного дослідження робота складається з вступу, трьох розділів, які

охоплюють десять підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 205 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНО ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ІНФОРМАЦІЙНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕГІОНАЛЬНИХ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ В ОРГАНАХ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

1.1. Органи Міністерства внутрішніх справ як суб'єкти у наданні сервісних послуг населенню України. Історіографія питання

Розвиток незалежної України проходить досить болісно для українських громадян, адже суспільство зневірилося в кращому майбутньому. Однією з причин такого стану речей є незавершеність реформ у сфері організації державної влади. Саме для побудови виконавчої влади, як одного із різновидів державної влади, було за необхідне проведення повноцінної адміністративної реформи в Україні із додержанням положень, закріплених у Конституції України. Сьогодні теорія права розглядає й оцінює Конституцію України [1] як основу, підґрунтя всієї системи законодавства, як юридичну базу нормативно-правового регулювання. Це трактування підкреслює властивість Основного Закону України спрямовувати в єдине джерело, щоб об'єднувати, надавати цілеспрямованості й узгодженості розвитку різних форм законодавства, а також обґрунтовує необхідність вивчення правових норм з метою встановлення загальних правил, що є принциповими основами вже конкретнішого правового регулювання з урахуванням того, що правові норми Конституції України є нормами прямої дії [1].

Одним із суб'єктів виконавчої влади, діяльність і функціонування якого побудовано із додержанням нормативних положень Конституції України, є Міністерство внутрішніх справ України. Вперше питання про необхідність адміністративної реформи було озвучено членами Комісії Верховної Ради України з питань правової політики та судово-правової реформи у 1995 році. Зокрема, паралельно з конституційним процесом, робочою групою, створеною в

цій комісії, було підготовлено перший варіант концепції адміністративної реформи [2]. Одним із стратегічних завдань адміністративної реформи було визначено «запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг» [3]. Україна має перетворитись на державу для людини, а не залишитись, як це було за радянських часів, утворенням для пригноблення громадян. Раніше вважалося, що вищі органи держави керують нижчими, і найнижчою ланкою державного «організму», його «гвинтиками», були прості громадяни. Сучасне розуміння демократичної держави полягає в тому, що не громадяни служать державі, а вона є організацією на службі у суспільства. Це означає, що держава не управляє громадянами, а надає їм різного виду і змісту управлінські послуги та дії, які спрямовані на створення умов для реалізації громадянами своїх прав та свобод[3].

З огляду на це Міністерство внутрішніх справ України з часу проголошення незалежності держави стало учасником низки структурних реформ, спрямованих на вирішення нових за змістом завдань, серед яких основними є захист прав, свобод, законних інтересів фізичних та юридичних осіб, а також захист держави від протиправних посягань.

Кожен новий керівник Міністерства внутрішніх справ України висловлює необхідність впровадження заходів щодо модернізації цього відомства. Проте лише у 2015 році Міністерство внутрішніх справ впритул підійшло до проведення реформ, пов'язаних з наданням послуг населенню, які відповідають специфіці діяльності цього органу. Наразі спостерігається початок значущих перетворень в організації, але не завжди вони відбуваються в межах законодавчого положення..

У квітні 2014 року розпочався наступний етап реформування Міністерства внутрішніх справ України з утворенням Експертної ради, яка мала спеціалізуватися на питаннях прав людини та перебудови органів внутрішніх справ. Ініціатива належала новому керівництву Міністерства під керівництвом А. Авакова, який вже мав певний досвід співпраці з неурядовим сектором та участі у подіях Революції гідності. Експертна рада, головним чином складена з

представників громадськості і правозахисного середовища, поставила перед собою завдання розробити концепцію реформи до листопада 2014 року та подати цей стратегічний документ на розгляд Уряду.

На 17 травня 2014 року Михайло Вербенський, керівник Головного штабу МВС України, оголосив про початок реформування та проінформував про поетапне перетворення системи МВС України в правоохоронний орган європейського зразка. Основним критерієм оцінки його діяльності стало дотримання основних прав і свобод людини і громадянина, а також їх захист.

Протягом другої половини 2014 року керівництво МВС України впроваджувало ряд експериментів у різних областях країни. Основною метою цих впроваджень було удосконалення роботи органів внутрішніх справ, впровадження європейських стандартів, їх функціонування та зміцнення взаємодії із громадськістю.

Варто зазначити, що Міністерство внутрішніх справ України є одним із центральних органів виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. МВС України діє на підставі Положення, затвердженого Кабінетом Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 878 [4], постанови Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 року № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади», якою визначено систему центральних органів виконавчої влади. Зокрема діяльність цих органів спрямовується і координується через Міністерство внутрішніх справ України та безпосередньо через Міністра внутрішніх справ [5].

Вважаємо, що утворена і нині діюча система органів, які структурно підпорядковані МВС України є досить громіздкою і складною в управлінні. За галузевою ознакою Міністерство внутрішніх справ України можна вважати суперміністерством, яке об'єднує у собі як властиві, так і не властиві для нього функції, а також є досить громіздким і великим за чисельністю апаратом управління і в центральному органі, і на місцевому рівні. Це пояснюється різними за напрямом і завданнями заходами, що прямо чи опосередковано пов'язані із наданням адміністративних послуг населенню. На думку Семчука Ю.І. наявні

правові механізми забезпечення публічного управління потребують якісного і динамічного електронного урядування на засадах відкритого доступу до інформації, що пов'язана з наданням електронних послуг населенню.

Далі Семчук Ю.І. слушно зазначає, що сутність та роль електронного урядування має комплексний зміст, тому що електронне урядування охоплює всі урядові ролі та діяльність на основі інформаційно-комунікаційних технологій. Семчук Ю.І. звертає увагу на те що електронний уряд базується на трьох змінних силах: технології, концепції управління та самому уряді. Водночас за допомогою електронного урядування можливе спрощення урядування з урахуванням запропонованих автором основних складових діяльності органів публічного управління[148].

Бортник Н.П. аналізуючи передумови формування та сучасного стану адміністративно-правового регулювання електронного урядування в Україні погоджується з думками Аністратенка Ю.І., Бодунова О.М., Грицюка І.В., Завади Р.С., Політанського В.С. та інших, які у своїй сукупності визнають необхідність формування належної системи електронного урядування, як найдієвішого інструмента взаємодії публічної влади та громадянського суспільства у сфері надання адміністративних послуг з дотриманням державного нагляду (контролю), спрямованого на захист прав споживачів послуг [149].

Звернемо увагу на те що існуюча нині система МВС України як один із різновидів органів виконавчої влади є своєрідним «монополістом» щодо підпорядкування різних за напрямками, завданнями та повноваженнями правоохоронних структур, що створює труднощі в управлінні та забезпеченні якісного надання електронних послуг населенню країни.

Так, до системи Міністерства внутрішніх справ України входять:

- Національна поліція України;
- Державна прикордонна служба України;
- Державна служба України з надзвичайних ситуацій;
- Державна міграційна служба України;
- Національна гвардія України;

– Головний сервісний центр МВС України.

Сьогодні можливість органів, які входять до системи МВС, надавати адміністративні послуги в Україні залежить від напрямів і завдань їх діяльності і повинна розглядатись як невіддільна частина державної політики, а також як один із напрямів діяльності її спеціальних органів, яка ґрунтується на загальних принципах, методах та формах публічного управління в державі.

Так, основними принципами діяльності Міністерства внутрішніх справ України є:

1. Законність: МВС України працює відповідно до конституційних норм та законів України. Всі дії та рішення, прийняті МВС України, повинні бути засновані на чіткому законодавчому мандаті та відповідати вимогам закону.

2. Громадянська орієнтація: МВС України спрямовує свою діяльність на задоволення потреб та захист прав громадян. Це означає, що службові особи МВС України повинні бути спроможні забезпечувати безпеку, порядок та захист прав громадян у межах своїх повноважень.

3. Професіоналізм: МВС України надає велику увагу професійному розвитку своїх службових осіб. Це включає навчання, підвищення кваліфікації, впровадження сучасних методів роботи та застосування передових технологій у своїй діяльності.

4. Відповідальність: МВС України несе відповідальність за свої дії та результати роботи. Це включає забезпечення прозорості, розслідування порушень, вжиття заходів для запобігання корупції та забезпечення ефективного використання ресурсів.

5. Шанобливе ставлення до прав людини: МВС України повинно поважати та захищати права і свободи людини. Це включає дотримання принципу пропорційності та недопущення надмірної сили, застосування права згідно з міжнародними стандартами та українським законодавством.

Ці принципи є основою діяльності МВС України і визначають підходи до виконання завдань і забезпечення безпеки, правопорядку та захисту прав громадян.

Зазначимо, що МВС України у своїй діяльності користується методами, виробленими наукою адміністративного права та іншими галузями права. До них належать:

1. Нормативно-правовий метод: МВС України ґрунтує свою діяльність на нормах законодавства, які регулюють правові відносини у сфері внутрішніх справ. Цей метод передбачає застосування і тлумачення законодавчих актів, врахування їх правових наслідків та забезпечення їх додержання.

2. Адміністративно-організаційний метод: МВС України використовує адміністративно-організаційні заходи для забезпечення своєї діяльності. Це включає розробку та впровадження системи управління, розподіл повноважень та обов'язків між структурними підрозділами, встановлення процедур та правил роботи, а також розробку внутрішніх нормативних актів.

3. Аналітичний метод: МВС України використовує аналітичний метод для вивчення проблемних питань та прийняття обґрунтованих рішень. Це включає аналіз статистичних даних, проведення досліджень, визначення тенденцій та прогнозування розвитку ситуації для прийняття ефективних кроків у сфері внутрішніх справ.

4. Правозастосовний метод: МВС України використовує правозастосовний метод для захисту прав і свобод громадян, попередження порушень правопорядку та забезпечення виконання закону. Це включає виявлення правопорушень, розслідування злочинів, застосування заходів примусу та проведення адміністративних процедур відповідно до закону.

Ці методи є необхідними для ефективного функціонування МВС України та забезпечення додержання законності, правопорядку та захисту прав громадян. Вони допомагають управляти інституційною системою та забезпечувати високий рівень якості та ефективності діяльності у сфері внутрішніх справ.

Управління діяльністю МВС України побудовано з використанням наступних форм:

1. Ієрархічна структура: МВС України має ієрархічну структуру, що передбачає розподіл функцій та повноважень між різними рівнями керівництва.

Це включає головне управління МВС України, обласні управління, відділи, відділення та інші структурні підрозділи, які виконують специфічні завдання та функції.

2. Централізоване управління: МВС України має централізовану систему управління, де стратегічні рішення та політика визначаються на рівні центрального органу МВС, а виконавчі функції здійснюються на місцевому рівні під керівництвом обласних та міських управлінь.

3. Функціональні підрозділи: МВС України має різні функціональні підрозділи, зокрема такі як поліція, патрульна поліція, служба безпеки, міграційна служба та інші. Кожен з них відповідає за певну сферу діяльності та має свої власні функції та завдання.

4. Координація та зв'язок: управління діяльністю МВС України забезпечується шляхом координації та зв'язку між різними рівнями та підрозділами. Це включає обмін інформацією, проведення нарад, постійну звітність тощо.

Правове регулювання діяльності органів Міністерства внутрішніх справ України у сфері адміністративних послуг виявляє свої особливості, які переважно обумовлені характером завдань та функцій відповідних структурних підрозділів органів МВС. Ці підрозділи мають повноваження здійснювати заходи щодо захисту прав і інтересів людини та громадянина, безпеки суспільства, захисту держави та її інститутів, а також забезпечення дотримання законних прав та інтересів.

Наразі європейська інтеграція є стратегічним напрямом нашої держави, що дає можливість для тісного співробітництва між системними утвореннями МВС України [6]. Обрана Україною європейська траєкторія розвитку вносить зобов'язання забезпечити ефективне функціонування правових інституцій, які гарантують встановлення верховенства права та повагу до прав людини і основоположних свобод. У той же час, укладення асоціації з Європейським Союзом представляє собою важливий крок у вирішенні однієї з ключових проблем державної безпеки, пов'язаної з суверенітетом, територіальною

цілісністю, непорушністю кордонів і незалежністю України, що прямо чи опосередковано впливає на забезпечення адміністративними послугами тими чи іншими органами держави, в тому числі і органами системи МВС України зокрема.

С. М. Гусаров, розглядаючи адміністративно-юрисдикційну діяльність органів внутрішніх справ, визначає її як різновид їх адміністративної діяльності щодо розгляду та вирішення адміністративно-правових спорів, справ про адміністративні правопорушення у встановлених законом порядку та формах, а також щодо здійснення інших адміністративно-юрисдикційних дій забезпечувального характеру в межах повноважень цих органів із забезпечення громадської безпеки, наданих їм Конституцією України, КУпАП та іншими законодавчими актами [7].

Національна поліція України, як центральний орган виконавчої влади, призначений для служіння суспільству через гарантування захисту прав і свобод людини, боротьби з злочинністю, забезпечення громадської безпеки та порядку, виконує роль правоохоронного органу. Її завдання включають забезпечення громадської безпеки та порядку, захист прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави, боротьбу з злочинністю і подібні завдання, що впливають з правоохоронної функції держави. У рамках цього контексту, Національна поліція України випромінює правоохоронну діяльність у специфічній формі та в межах, визначених чинним законодавством. Реалізація правоохоронної функції поділяється на три ключові напрями: правотворчий, виконавчо-розпорядчий і практично-правоохоронний[8]. В межах правотворчого напрямку поліція може розробляти відповідні правові норми, що узгоджуються з певними нормативними актами, які служать основою для виникнення, зміни або припинення правовідносин. Керівник поліції має повноваження вносити пропозиції щодо забезпечення формування державної політики у сфері громадської безпеки і порядку, захисту прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, боротьби з злочинністю і інших аспектів. Також, він підписує накази поліції, скасовує акти територіальних органів поліції, видавати доручення поліцейським, державним

службовцям і працівникам поліції, затверджує положення про структурні підрозділи апарату поліції. Крім того, поліції надані повноваження видавати дозволи на рух окремих категорій транспортних засобів та видача дозвільних документів у сфері безпеки дорожнього руху, відповідно до закону[8].

Державна прикордонна служба України, як структурний підрозділ МВС України, в межах своїх повноважень координує діяльність державних органів, що здійснюють різні види контролю при перетинанні державного кордону України або беруть участь у забезпеченні режиму державного кордону, прикордонного режиму і режиму в пунктах пропуску через державний кордон України [9].

Основним органом у загальній структурі Держприкордонслужби України, що безпосередньо виконує поставлені перед нею завдання щодо забезпечення недоторканності державного кордону України, є орган охорони державного кордону, який бере участь в охороні суверенних прав України в її виключній (морській) економічній зоні, а також здійснює інші повноваження, передбачені законодавством України [10].

Сьогодні, з урахуванням діючого правового режиму воєнного стану, що пов'язано з військовою агресією зі сторони Російської Федерації, особовий склад органів Державної прикордонної служби України приймає участь у бойових діях щодо захисту держави, охороняє громадський порядок, виявляє так званих «ухилянтів» від військової служби. Попри активний темп мобілізації в Україні, зараз ухилянтів не стало більше у порівнянні з 2015 роком. Про це повідомляє «Опендатабот» за результатами аналізу даних судового реєстру за допомогою пошуковика по судовому реєстру «Бабуся».

Протягом 2022 року найбільшу кількість справ про ухилення від призову (стаття 336 Кримінального Кодексу України «Ухилення від призову за мобілізацією») було зареєстровано у березні – 282 провадження. Відтоді кількість справ коливалась, в середньому, на рівні 100 проваджень на місяць. У грудні кількість облікованих справ щодо ухилянтів впала майже у 10 разів за місяць – до 19 проваджень. Загалом за весь 2022 рік було обліковано 1108 справ[134].

Попри те, що під час повномасштабної війни мобілізують більше людей, кількість «ухилянтів» удвічі менша, аніж була у попередній хвилі у 2015 році. Тоді було обліковано 2256 проваджень за відповідною статтею. Майже 30% від загальної кількості вироків за статтею 336 КК України винесли у Закарпатській області [134].

Державна служба України з надзвичайних ситуацій є одним з центральних органів виконавчої влади в структурі МВС України, що забезпечує втілення державної стратегії у сферах захисту цивільного населення та території країни від надзвичайних ситуацій, запобігання їх виникненню, ліквідації надзвичайних ситуацій, проведення рятувальних операцій, гасіння пожеж, забезпечення пожежної та техногенної безпеки, координацію дій аварійно-рятувальних служб, впровадження заходів з профілактики травматизму невинуватого характеру, а також організацію гідрометеорологічної діяльності. Після реорганізації низки державних органів і утворення в 2015 році Державної служби України з надзвичайних ситуацій на неї було покладено владні повноваження, щодо забезпечення безпеки населення та охорони навколишнього природного середовища.

Державна служба України з надзвичайних ситуацій належить до органів виконавчої влади, а отже має державно-владні повноваження стосовно управління у відповідній сфері суспільного життя, що належить до її компетенції. Саме в суб'єктах владних повноважень Державна служба України з надзвичайних ситуацій бере участь в адміністративно-процесуальних відносинах.

Перелік платних послуг, які можуть надаватися структурними підрозділами ДСНС України, затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2012 року № 110 «Деякі питання надання підрозділами Державної служби з надзвичайних ситуацій платних послуг» [11]. До цих послуг належить проведення експертизи причин пожежі та стану пожежної безпеки приладів, обладнання та продукції; розроблення проектів інженерно-технічної документації з питань запобігання пожежам, попередження аварій та мінімізації наслідків; проведення розрахунків, щодо систем протипожежного захисту

будівель і споруд; визначення шляхів евакуації, категорій виробництва, стосовно вибухопожежної та пожежної безпеки; проведення випробувань з метою визначення показників пожежної небезпеки речовин, матеріалів, виробів і будівельних конструкцій, а також випробувань продукції протипожежного призначення на відповідність встановленим вимогам пожежної безпеки; проведення випробувань з метою визначення вогнегасних і вогнезахисних властивостей вогнетривких засобів і речовин, а також оброблених ними виробів, матеріалів і конструкцій; проведення перевірки технічного стану систем автоматичного пожежогасіння, пожежної сигналізації, димовидалення та інших автоматичних систем протипожежного захисту [11].

Актуальними є впровадження для суб'єктів адміністративних послуг та їх цифровізація, які здійснюються Державною службою України з надзвичайних ситуацій України, шляхом створення чат-боту «Інтерактивний інспектор» на платформі Telegram, завдяки якому громадяни, керівники підприємств, суб'єкти господарювання мають можливість отримати швидко та автоматично консультації щодо забезпечення пожежної безпеки своїх об'єктів. Сьогодні запроваджено спрощену процедуру подання декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки через смартфон та Єдиний портал державних послуг «ДІЯ».

У своєму функціонуванні Державна міграційна служба України спрямовується й координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України. Функціональні повноваження ДМС України детально викладені в Положенні про Державну міграційну службу України. Обсяг компетенцій, закріплений за ДМС України, дозволяє визнати цей орган основним учасником у виконанні адміністративних процедур у сфері міграції.

Історія існування Державної міграційної служби України налічує більше десяти років. Цей орган створений у 2011 році Указом Президента України від 6 квітня 2011 року № 405/2011, яким було визначено правовий статус ДМС України як центрального органу виконавчої влади [12]. До цього моменту питання реєстраційного оформлення громадянства та міграційних процесів перебували у

компетенції спеціального структурного органу МВС України – Державного департаменту громадянства, імміграції та реєстрації фізичних осіб, головним завданням якого у досліджуваній сфері було підтримання правопорядку та запобігання злочинності. Метою цієї структурної трансформації було створення органу не правоохоронної, а публічно-сервісної функціональності[13]. Сьогодні органами ДМС України надається широкий арсенал адміністративних послуг, зокрема: у сфері громадянства відбувається оформлення та видача паспорта громадянина України, набуття громадянства України, прийняття до громадянства України, поновлення у громадянстві України, оформлення та видача довідки про реєстрацію особи громадянином України тощо; у сфері імміграції – оформлення дозволу на імміграцію та посвідки на постійне проживання іноземцям та особам без громадянства; у сфері еміграції – оформлення документів для виїзду громадян України за кордон на постійне проживання [13]. Зазначене дає підстави для висновку, що адміністративні процедури у сфері міграції – це моделі адміністративних проваджень з надання публічних послуг, які є окремим різновидом адміністративно-процедурної діяльності [14, с. 43].

Так, адміністративні послуги, які надавались органами Державної міграційної служби України, мали високу затребуваність, а після повномасштабного вторгнення Російською Федерацією на територію України, важливість швидких та зрозумілих сервісних послуг зросла іще більше. Так, проаналізувавши тенденцію наданих послуг, можна говорити про збільшення потреби громадян саме у паспортах та інших документах для виїзду за кордон, що є результатом масового переїзду людей у країни з належним громадським порядком і суспільною безпекою.

У таблиці 1.1.1 наведено статистику наданих послуг органами ДМС України.

Таблиця 1.1.1

Дані про послуги надані органами Державної міграційної служби України

Роки	Адміністративні послуги		
	Видано паспортів для виїзду за кордон	Видано паспортів у вигляді ID-картки	Видано довідок про реєстрацію особи громадянином України
2020	1696479	1203245	15075
2021	2043862	1703072	15823
2022	2763086	1189566	10504

Відповідно до ст. 6 Закону України «Про Національну гвардію України» військово-політичне та адміністративне керівництво Національної гвардії України здійснює виключно Міністр внутрішніх справ України. Так, законодавець під військово-політичним керівництвом Національної гвардії України розуміє діяльність, яка спрямована на забезпечення реалізації державної політики у сфері діяльності НГУ, політичних та стратегічних цілей, принципів і напрямів її розвитку[15]. Своєю чергою, адміністративне керівництво Національної гвардії України – це діяльність, яка спрямована на всебічне забезпечення життєдіяльності Національної гвардії України, її функціонування та розвиток з метою виконання основних завдань державної політики у сфері її діяльності[15]. Ці терміни вперше почали вживати у законодавстві з прийняттям у 2014 році Закону України «Про Національну гвардію України», який докорінно змінив уявлення про управлінські можливості Міністра внутрішніх справ України та запровадив новий підхід щодо керівництва військово-правоохоронною системою[15]. Зауважимо про те, що Національна гвардія України, з урахуванням специфіки завдань та функцій діяльності, не має широкого спектру з надання адміністративних послуг населенню. Разом з тим, держава через відповідні органи влади здійснює соціальний і правовий захист (тобто надає послуги) особового складу Національної гвардії України і членів їх сімей [15].

Варто зазначити, що законодавцем передбачено, що Національна гвардія України під час дії правового режиму воєнного стану для виконання завдань з оборони держави напряду підпорядковується Міністерству оборони України.

Головний сервісний центр МВС України здійснює надання платних і безоплатних послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ, а також бере безпосередню участь у реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг через свої територіальні центри. Головний сервісний центр МВС України створений 7 листопада 2015 року на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ» [16]. На виконання постанови було утворено територіальні органи з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ України, які перейняли частину функцій ліквідованої Державної автомобільної інспекції щодо реєстрації, накопичення, узагальнення, зберігання та обробки інформації про суб'єктів господарювання та припинення їх діяльності з використанням реєстру суб'єктів господарювання, а також надання послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ України.

Розглянемо перелік та вартість надання платних сервісних послуг для отримувачів таких послуг. На час проведення дослідження, можемо говорити про наступну вартість послуг:

- реєстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів усіх категорій з видачею свідоцтва про реєстрацію та номерних знаків, зняття з обліку транспортного засобу з видачею облікової картки та номерних знаків для разових поїздок – 200 гривень[76];

- видача посвідчення водія на право керування транспортними засобами – 26 гривень[76];

- видача свідоцтва про підготовку водіїв транспортних засобів, що перевозять небезпечні вантажі (із складенням іспитів) – 78 гривень[76];

- оформлення та видача дозволу на встановлення і використання на транспортних засобах спеціальних звукових та/або світлових сигнальних пристроїв синього чи жовтого кольору – 68 гривень[76];
- оформлення та видача погодження (висновку) на заміну номерного агрегата транспортного засобу, а також на переобладнання транспортного засобу без заміни номерних агрегатів – 98 гривень[76];
- оформлення дозволу на реалізацію складових частин транспортного засобу, що мають ідентифікаційні номери (двигун, кузов, рама) – 36 гривень [76].

Зазначимо, що в цю вартість не входить вартість відшкодування бланку свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, бланку посвідчення водія, номерного знаку, тимчасового реєстраційного талону тобто витратних матеріалів. Можемо також зауважити тенденцію до підвищення цін на послуги, що пов'язано, як правило, з дефіцитом бюджету, затримками в отриманні спеціальної продукції, передислокацією підприємств, які виготовляли спецпродукцію, у зв'язку з повномасштабним вторгненням Російської Федерації на територію України. Своєю чергою, керівництвом МВС України, зважаючи на ці події, було прийнято рішення прирівняти електронні документи до фізичних, що призвело до економії населенням коштів на отримання сервісних послуг.

У межах своїх повноважень Головний сервісний центр МВС здійснює співробітництво з міжнародними організаціями та профільними закладами іноземних держав з питань, що належать до компетенції системи сервісних центрів МВС, а також вивчення, узагальнення та поширення в передового досвіду в зазначеній сфері[16].

Також звертаємо увагу, що завдяки співпраці сервісних центрів МВС, Державної міграційної служби України та Міністерства закордонних справ України із 31 березня 2023 року в Берліні запрацював новий стаціонарний центр, який є відокремленим підрозділом ДП «Документ». Німеччина стала п'ятою країною, де можна обміняти українське посвідчення водія на таке ж українське і це все завдяки зусиллям Головного сервісного центру та Міністерства закордонних справ. В цьому центрі можна отримати не тільки послугу обміну

посвідчення водія, а й паспортні послуги. Водночас у Польщі стало ще більше відокремлених підрозділів ДП «Документ», де можна отримати послугу обміну національного посвідчення водія, виданого в Україні. Відтепер це можна зробити у Вроцлаві.

Завдяки співпраці Головного сервісного центру МВС та Державної міграційної служби України уже на чотирьох локаціях у дружній Польщі можна обміняти водійське посвідчення: у Варшаві, Гданську, Кракові та відтепер і у Вроцлаві. Варто зауважити, що цей список щоденно поповнюється.

Отже, різні за змістом і видами послуги для населення зі сторони регіональних сервісних центрів МВС України, є одним із напрямів дієвого захисту прав, свобод громадян відповідно до Конституції України.

1.2. Поняття і правова природа інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів в органах Міністерства внутрішніх справ України

Повноцінне функціонування органів державної влади сьогодні є неможливим без їхнього належного інформаційного забезпечення. У зв'язку з цим законодавчо було вирішено створити систему інформаційно-аналітичного забезпечення. Основним завданням цієї системи є надання владним структурам найнеобхіднішої інформації для оптимізації прийняття управлінських рішень. Задля полегшення діалогу влади з суспільством, поглиблення демократичних процесів, а також підвищення ефективності діяльності владних структур, постала необхідність прискореного створення системи Е-уряду та Е-урядування. Останнє є одним із вирішальних кроків до побудови демократичної держави та інформаційного суспільства у класичному розумінні цього слова[17]. Проте, не тільки побудова системи електронного врядування є запорукою успішного реформування системи публічного управління, а й належне та якісне її інформаційне забезпечення. Водночас саме категорія інформаційного

забезпечення, його природа та зміст є однією із ключових для належного функціонування органів публічної адміністрації.

Науковець Бортник Н.П. аналізуючи проблеми електронного урядування в Україні дотримується думки про необхідність з'ясування його сутності, ознак, принципів побудови системи електронного урядування, особливо у сфері надання адміністративних послуг [150, с.416].

Від моменту прийняття рішення про реорганізацію Департаменту державної автомобільної інспекції і створення системи сервісних центрів МВС минуло не так багато часу, проте, їх діяльність вже практично досягла рівня виконання завдань відповідно до принципів та засад організації та функціонування органів внутрішніх справ [18]. Регіональні сервісні центри є підрозділами органів Міністерства внутрішніх справ України, які забезпечують надання різноманітних адміністративних послуг населенню та юридичним особам. Інформаційно-правове забезпечення Регіональних сервісних центрів – це комплекс заходів, які забезпечують правильне та ефективне функціонування цих центрів у сфері обробки та зберігання інформації, яка стосується надання адміністративних послуг населенню.

Вважають, що інформаційно-правове забезпечення визначається як сукупність методів і способів, які є основою ухвалення управлінських рішень. У теоретичному плані значущим є досягнення консенсусу серед науковців і практиків щодо єдиного підходу щодо розуміння і застосування термінології, що позначається, як «інформаційно-правове забезпечення».

Так, під «інформаційно-правовим забезпеченням» варто розуміти сукупність управлінських прийомів у системі управління, спрямованих на формування необхідної інформації, спеціальних методів її обробки, систематизації та групування[29].

Інформаційно-правове забезпечення відноситься до системного підходу до забезпечення виконання правових норм і принципів у сфері обміну та захисту інформації. Воно охоплює широкий спектр заходів, які спрямовані на

забезпечення доступу до інформації, її обробку, збереження, передачу та захист від незаконних дій.

До основних ознак інформаційно-правового забезпечення належать:

1. Законодавча база: інформаційно-правове забезпечення ґрунтується на нормативно-правових актах, зокрема таких як закони, постанови, регламенти та інші правові документи, що встановлюють правила і принципи регулювання обігу інформації.

2. Доступ до інформації: забезпечення доступу до інформації має бути відкритим, прозорим та доступним для всіх зацікавлених сторін. Це включає забезпечення доступу до публічної інформації, право на отримання інформації, процедури подання запитів на інформацію та інші механізми забезпечення доступу до інформації (ст. 6 Закону України «Про інформацію»)[63]. Питання щодо публічного управління, яке потребує як відкритості влади у наданні послуг населенню, так і в доступності публічної інформації для споживачів адміністративних послуг населенню висвітлено у науковій праці Мельничук Н.Ю., Семчука Ю.І. де автори наголошують на необхідності подальшого впровадження електронного урядування, яке створює платформу для реалізації принципу рівності, що є одним з основних у демократичній державі, оскільки робить державні послуги, та й забезпечує систему комунікації з органами публічної влади більш доступними особливо для громадян[151].

Науковці І. М. Жаровська, Р. Руданецька звертають увагу на те, що Європейські інститути розглядають електронний уряд як важливу політику щодо сприяння громадянству, стимулювання змін у державних послугах, поширення технологій, сприяння інтеграції систем та процесів та сприяння цифровій інтеграції громадян. Водночас І. М. Жаровська і Р. Руданецька дотримуються думки про те, що перевід публічних послуг в електронну форму не може бути у повній мірі запорукою їх доступності[152, с. 19].

Науковець Н. П. Бортник, аналізуючи сутність поняття електронного урядування зазначає, що найбільш ефективним засобом використання в мережі

Інтернет є система електронного урядування, використання якої забезпечує продуктивну взаємодію всіх гілок влади між собою та суспільством

3. Захист інформації: інформаційно-правове забезпечення передбачає заходи щодо захисту інформації від несанкціонованого доступу, розповсюдження, зміни або знищення. Це може включати застосування технічних, організаційних та правових заходів для забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності інформації (ст. 9 Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»)[141].

4. Управління інформацією: інформаційно-правове забезпечення передбачає встановлення системи управління інформацією, включаючи процедури збору, обробки, збереження та використання інформації. Це може включати створення внутрішніх політик, процедур та стандартів щодо обробки інформації, а також надання відповідних навчань та кваліфікаційних програм для персоналу (ст. 5 Закону України «Про інформацію») [63]. Науковці М. А. Микитюк, Л. І. Сопільник звертають увагу на те, що Європейські стандарти державного управління мають різні форми, які впливають на застосування інструментів права, якість послуг, правила, процедури для надання електронних послуг [153].

5. Правове регулювання: інформаційно-правове забезпечення ґрунтується на системі правових норм і принципів, які визначають права та обов'язки щодо інформації. Це може включати правові гарантії доступу до інформації, правила щодо конфіденційності та захисту персональних даних, відповідальність за порушення правил обігу інформації та інші правові аспекти (ст. 6 Закону України «Про інформацію») [63].

Інформаційно-правове забезпечення є важливим елементом сучасного суспільства, оскільки воно сприяє забезпеченню вільного потоку інформації, захисту прав та свобод громадян, ефективному управлінню й розвитку суспільства загалом.

Основними об'єктами інформаційно-правового забезпечення і діяльності регіональних сервісних центрів МВС України є:

– публічна інформація – це інформація, яка належить до сфери публічного інтересу і повинна бути доступною для громадськості. До об’єктів інформаційно-правового забезпечення відносять правила та механізми, які забезпечують доступ громадян до публічної інформації, процедури подання запитів на інформацію, обмеження доступу до конфіденційної інформації та інші питання, пов’язані з обігом публічної інформації. До публічної інформації в діяльності РСЦ МВС належать інформація, доступна для широкого кола осіб, така як графік роботи, порядок отримання адміністративної послуги, права та обов’язки отримувача послуг;

– корпоративна інформація – це інформація, яка використовується в організаціях і має значення для їхньої діяльності. Об’єктами інформаційно-правового забезпечення в цій сфері є правила та політика щодо обробки, збереження, захисту та передачі корпоративної інформації, правила доступу до неї, контроль за використанням та розповсюдженням інформації в організаціях. Зазвичай до корпоративної інформації можна віднести інформацію, доступ до котрої мають суб’єкти владних повноважень (оперативно-розшукова діяльність, відомості про адміністративні або ж кримінальні правопорушення, відомості, щодо яких потрібно здійснювати заходи реагування);

– персональні дані – це інформація, яка ідентифікує конкретну особу або стосується її. Забезпечення захисту персональних даних є важливим аспектом інформаційно-правового забезпечення. Об’єктами в цій сфері є норми та принципи, що регулюють збір, обробку, збереження та передачу персональних даних, встановлення прав осіб на контроль за їхніми даними, відповідальність за порушення правил обробки персональних даних. До цієї категорії інформації в діяльності РСЦ можна віднести прізвище, ім’я, по-батькові особи, контактний номер телефону, тощо;

– комп’ютерна інформація – це інформація, яка зберігається та обробляється в електронній формі. Об’єктами інформаційно-правового забезпечення в цій сфері є правила щодо захисту комп’ютерної інформації, криптографічного захисту даних, правила використання програмного забезпечення, захист від

несанкціонованого доступу та інші питання, пов'язані з обігом комп'ютерної інформації. До неї належать дані з електронних баз даних «ГАРПУН», «АРМОР», «НАІС», «ДРОРМ», тобто бази даних, до яких потрібно суб'єктам владних повноважень отримувати доступ у володільця інформації (Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство юстиції України);

– інтелектуальна власність – це інформація, яка має статус інтелектуальної власності, зокрема така як авторські права, патенти, товарні знаки тощо. Об'єкти інформаційно-правового забезпечення в цій сфері включають норми та механізми захисту інтелектуальної власності, процедури реєстрації прав на інтелектуальну власність, правила використання та захисту прав інтелектуальної власності. З такою інформацією РСЦ МВС України зустрічається найменше, оскільки специфіка роботи не має багато дотичних з цією категорією інформації. Можна вести мову про випадки, коли фізична чи юридична особа є власником торгової марки, і має бажання зобразити її на номерних знаках.

Об'єкти інформаційно-правового забезпечення регулюються законодавством та встановлюють правила та принципи використання, захисту та обігу інформації в різних сферах діяльності. Дотримання цих правил має на меті забезпечити правовий режим інформації та забезпечити права та інтереси сторін, пов'язані з обігом інформації.

Суб'єктами інформаційно-правового забезпечення є у сфері надання сервісних послуг:

– фізичні особи (заявники). Вік даного суб'єкта відіграватиме важливу роль. Вік, з якого настає повна дієздатність у фізичної особи, практично у всіх галузях права становить 18 років. Однак реально існує дієздатність малолітніх, яка настає поетапно, у міру досягнення дитиною певного віку. Якщо за інформацією звертається громадянин, необхідно мати на увазі, що різні категорії громадян мають неоднаковий обсяг дієздатності. Так, від імені неповнолітніх, які не досягли 14 років (малолітніх), діють батьки, усиновителі або опікуни, оскільки малолітні можуть самостійно здійснювати дуже обмежене коло угод (ст. 28 Цивільного кодексу України). Неповнолітні у віці від 14 до 18 років можуть

вчиняти будь-які юридичні дії, але з письмової згоди батьків, усиновителів або піклувальника, проте деякі угоди неповнолітні у віці від 14 до 18 років здійснюють самостійно (ст. 26 Цивільного кодексу України). Цивільна дієздатність виникає у повному обсязі з настанням повноліття, тобто по досягненні 18-річного віку (п. 1 ст. 21 Цивільного кодексу України)[142];

– юридичні особи – з моменту утворення такої юридичної особи та закріплення відповідного правового статусу;

– держава – в особі державних органів.

Обмеження інформаційно-правового забезпечення включають різні заходи та обставини, які можуть обмежувати доступ до інформації або обмежувати права та свободи щодо її використання. Основними обмеженнями інформаційно-правового забезпечення є:

1. Конфіденційність: інформація може бути обмежена з точки зору доступу або розповсюдження через конфіденційність. Це стосується особистих даних, комерційної інформації, державних та комерційних секретів та іншої конфіденційної інформації, захист якої передбачений законом. Доступ до цієї категорії інформації моніториться зі сторони РСЦ МВС та унеможливорює несанкціоноване отримання такої інформації.

2. Обмеження в інтересах безпеки: інформація може бути обмежена, якщо її розповсюдження може становити загрозу національній безпеці, громадському порядку, обороні країни або іншим важливим інтересам. Це можуть бути обмеження на публікацію військової інформації, державних таємниць, інформації, пов'язаної з боротьбою з тероризмом та іншими аналогічними обставинами.

3. Авторські права та інтелектуальна власність: інформація може бути обмежена з точки зору авторських прав та інтелектуальної власності. Це означає, що використання інформації, яка захищена авторськими правами або має статус інтелектуальної власності, може бути обмежене або підлягати певним умовам та обмеженням.

4. Захист від незаконного використання: інформаційно-правове забезпечення також передбачає захист інформації від незаконного використання,

включаючи порушення правил доступу до інформації, несанкціоноване розповсюдження чи використання інформації, крадіжку та зловживання інформацією. РСЦ МВС організовано використання електронної бази даних «НАІС» за допомогою виділеного окремого сервера та під захистом файєрвола (англ. *Firewall*, *вогняна стіна*) – узагальнювальна назва фізичних пристроїв чи програмних застосунків, сконфігурованих, щоб допускати, відмовляти, шифрувати, пропускати мережевий трафік між областями різної безпеки мережі згідно з бажаним набором правил безпеки[143].

5. Загальне обмеження прав та свобод особи: в деяких випадках, зокрема в інтересах безпеки, охорони громадського порядку, збереження моралі або інших вагомих інтересів, можуть бути встановлені обмеження прав та свобод особи щодо доступу до певної інформації. На початку повномасштабного вторгнення зі сторони Російської Федерації РСЦ було прийняте рішення про тимчасове призупинення адміністративних та інформаційних послуг у зв'язку з переміщенням серверних потужностей подалі від епіцентру воєнних дій.

Обмеження інформаційно-правового забезпечення є необхідними для забезпечення рівноваги між доступом до інформації та захистом прав, інтересів та безпеки сторін, а також для забезпечення дотримання законодавства та правопорядку.

За допомогою методів правового забезпечення, які є одним із способів правового впливу юридичних норм на суспільні відносини [19, с. 464], а також у сфері інформаційного забезпечення є єдність правового регулювання, яке здійснюється у необхідних випадках засобами державного примусу.

Умовно методи, які використовують в інформаційно-правовому забезпеченні можна поділити на імперативні і диспозитивні. Застосування імперативного методу передбачає наявність владного впливу зі сторони посадових осіб регіональних сервісних центрів на належне функціонування підпорядкованих структурних підрозділів щодо надання сервісних послуг населенню.

Диспозитивний метод у сфері інформаційно-правового забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів МВС України не має широкого застосування. Це пояснюється тим, що учасників відносин у сфері надання сервісних послуг не можна назвати рівними у правах. Так, особа (заявник), що звертається до сервісного центру за наданням послуги, має гарантоване державою право на її отримання. Інша сторона – регіональний центр як орган держави має владні повноваження щодо прийняття, розгляду, відмови у наданні сервісної послуги.

Разом з тим, розглянуті методи інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів МВС України в окремих випадках взаємопов'язані між собою, особливо це стосується організації діяльності структурних підрозділів названих центрів. Встановлено, що формування та практична реалізація управлінського рішення потребує наявності інформаційних ресурсів, інформаційного програмного забезпечення та налагодженої інформаційно-аналітичної роботи [20, с. 203].

Як слушно зауважує Є. Рогова, інформаційно-правове забезпечення – це комплекс заходів, які мають на меті забезпечити доступність та належне використання правової інформації. Його головна мета – забезпечення належної організації та функціонування правової системи в країні, включаючи надання громадянам доступу до правової інформації та забезпечення можливості використання цієї інформації для захисту своїх прав та інтересів.

Інформаційно-правове забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів має наступні складові:

1. Забезпечення доступу до правової інформації. Це можливе завдяки розміщенню правової інформації на офіційних веб-сайтах, публікації законів та інших правових актів у друкованих виданнях та їх електронних версіях, а також надання консультацій та інформаційних послуг з правових питань. Так, на офіційних сторінках сервісних центрів на постійні основі публікується актуальна інформація про отримання послуг, нововведення та про нові сервісні послуги.

2. Забезпечення використання правової інформації. Це охоплює розробку та впровадження програм та сервісів, які сприяють доступності й зручності використання правової інформації, зокрема таких як інтерактивні веб-сайти та мобільні додатки. Співпраця на рівні МВС України та Міністерства цифрової політики України щоденно приносить хороші результати у сфері диджиталізації послуг, збільшуючи кількість отримання через е-застосунки все більше сервісних послуг.

3. Забезпечення якості правової інформації. Це включає контроль за достовірністю та актуальністю правової інформації, а також забезпечення використання єдиного термінологічного та нормативного підходу до формулювання та інтерпретації правових термінів і понять [21]. Сервісні центри функціонують в межах єдиної концепції за допомогою прозорих офісів, електронних черг, інформаційних боксів, розповсюдження поліграфічної інформаційної продукції, впровадження системи відгуків, можливості онлайн спостережень. Науковець І. М. Жаровська вважає, що на формування системи відкритої місцевої влади впливають фактори, які потребують залучення інформаційних технологій, які утворюються на основі принципу «доброго електронного урядування». При цьому сутність електронного уряду, на думку І. М. Жаровської полягає в тому, що це процес системи управління шляхом використання інформаційно-комунікативних технологій як інструменту для пояснення процесу комунікації та транзакцій між громадянами, бізнес організаціями та між державними установами та персоналом, щоб можна було досягти ефективності, результативності, прозорості та підзвітності уряду перед громадою [154, с.35].

Ю. І. Семчук, аналізуючи досвід електронного урядування Фінляндії, Японії та інших країн світу, вважає за необхідне розроблення стратегії щодо підвищення рівня інформаційної прозорості в діяльності органів державної влади, передбачивши у ній низку кроків та заходів, які можна впровадити на різних рівнях публічного управління. Серед них: 1) розробка та удосконалення законодавства щодо доступу до інформації; 2) забезпечення створення органу,

який відповідав би за вирішення спорів щодо доступу до інформації та впровадження законодавства про інформацію; 3) забезпечення зі сторони органів публічного управління розміщення відкритої інформації на своїх веб-сайтах; 4) забезпечення регулярної актуалізації інформації та перевірки її актуальності; 5) організація громадських обговорень та консультацій щодо ключових рішень та програм; 6) запровадження навчальних програм та інформаційних компаній щодо прав громадян на доступ до інформації та важливості прозорості інформації; 7) впровадження сучасних технологічних засобів для підвищення доступності та зручності отримання інформації; 8) розвиток електронної платформи для подання запитів на інформацію та отримання відповідей; 9) забезпечення системи моніторингу та оцінювання рівня інформаційної прозорості і відкритості урядових структур; 10) Проведення аудиту доступу до інформації та публічних документів [155].

Для виконання основних функцій система інформаційного забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів має враховувати неоднорідність процесу прийняття управлінських рішень щодо надання сервісних послуг та особливості діяльності службових осіб усіх рангів на різних етапах процесу надання послуг. Для цього система інформаційно-правового забезпечення повинна спрямовуватись на:

- 1) розробку методичного, програмного та інформаційного забезпечення завдань моніторингу стану об'єкта надання сервісних послуг;
- 2) створення підсистеми інформаційно-правового забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів МВС України;
- 3) підтримку контролю виконання рішень і ефективності управління процесом надання сервісних центрів МВС України;
- 4) розробку оптимальних і динамічних структур та методів інформаційного забезпечення в діяльності регіональних сервісних центрів;
- 5) результати та висновки щодо наявних зовнішніх та внутрішніх проблемних ситуацій, пов'язаних з наданням сервісних послуг, а також прогнозування їх розвитку;

6) дослідження та розробку методів і засобів інформаційної підтримки та вироблення рішень при виникненні кризових і надзвичайних ситуацій;

7) формування процесів підготовки змістовної частини управлінських рішень, пов'язаних з наданням сервісних послуг та їх документальним оформленням;

8) допомогу в проведенні аналізу обґрунтованості та юридичної правомірності прийняття рішень, що пов'язані з наданням сервісних послуг і діяльністю Регіональних сервісних центрів;

9) сприяння узгоджувальним процедурам та процесам прийняття рішення, що відбуваються між суб'єктами з надання та отримання сервісних послуг в Регіональних сервісних центрах МВС України;

10) підтримку реалізації функцій управління діяльністю власне органу управління [22; 23].

Водночас до інформаційно-правового забезпечення Регіональних сервісних центрів в органах Міністерства внутрішніх справ України можуть відноситись такі питання:

1. Забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних громадян, які звертаються до сервісних центрів, від несанкціонованого доступу та використання.

2. Розробка та впровадження програмного забезпечення, яке забезпечує швидкий та ефективний доступ до інформації про надані адміністративні послуги, їх стан.

3. Забезпечення доступності та якості надання адміністративних послуг в електронному вигляді через використання Інтернет-ресурсів та електронної пошти. Науковці М. А. Микитюк, Л. І. Сопільник, аналізуючи сутність публічних електронних послуг, зазначають, що надання якісних та зрозумілих електронних адміністративних послуг має багато переваг. Це стосується: зменшення зловживань з боку чиновників; скорочення часу, що витрачається на подання документів та заповнення заяв; швидший доступ до актуальної інформації про

необхідні адміністративні послуги; створює умови для розвитку бізнесу; наявності прозорості та оперативності в оплаті адміністративних послуг[156].

4. Забезпечення відповідності процесу надання адміністративних послуг вимогам законодавства України та забезпечення їх реєстрації та обліку.

5. Забезпечення контролю за якістю й своєчасністю надання адміністративних послуг та управління цим процесом.

Правова природа інформаційно-правового забезпечення РСЦ полягає в забезпеченні дотримання прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб, забезпеченні належної організації взаємодії між ними та МВС, а також іншими суб'єктами правових відносин.

Органи МВС України створили РСЦ для забезпечення доступу громадян до адміністративних та інших послуг, які надаються МВС, та для полегшення процедур надання таких послуг. Інформаційно-правове забезпечення РСЦ включає в себе забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних громадян, забезпечення належної якості наданих послуг та використання інформаційних технологій для забезпечення ефективності діяльності РСЦ.

Отже, інформаційно-правове забезпечення РСЦ в органах МВС України має на меті забезпечення прав і свобод громадян, а також належного функціонування органів МВС. Це можна досягти шляхом забезпечення належної організації процесів збору, обробки, зберігання та розповсюдження інформації, які здійснюються у рамках діяльності РСЦ.

Регіональні сервісні центри є важливими інструментами забезпечення права громадян на доступ до публічної інформації та її обробки в органах внутрішніх справ України. У зв'язку зі збільшенням обсягу інформації та розширенням функцій РСЦ, дедалі більша увага зосереджується на забезпеченні правової природи та правових аспектів інформаційно-правового забезпечення. Правове забезпечення діяльності РСЦ складається з таких нормативно-правових актів:

- Конституції України, яка гарантує право громадян на доступ до інформації та її вільне поширення [1];

– Закону України «Про доступ до публічної інформації», який визначає правові основи забезпечення доступу громадян до публічної інформації та встановлює процедури надання цієї інформації[24];

– Закону України «Про захист персональних даних», який регулює порядок збору, зберігання та використання персональних даних громадян[25];

– Законів України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»[26], «Про електронні документи та електронний документообіг»[27], а також інші нормативно-правові акти.

Електронний документообіг (ЕДО) в Україні – це система обміну документами між різними суб'єктами господарювання, органами влади та громадськими структурами, яка оснований на електронних технологіях. Метою ЕДО є спрощення та прискорення обігу документів, зниження паперової документації, забезпечення збереження цілісності та автентичності документів, а також підвищення рівня ефективності та безпеки обміну інформацією. Регіональні сервісні центри МВС України є користувачами ЕДО.

Основними складовими електронного документообігу в Україні є:

1. Електронний підпис: Законом України «Про електронні довірчі послуги» [33] встановлено правовий статус електронних підписів, що дозволяє підтверджувати авторство та цілісність електронних документів.

2. Електронний документ: відповідно до законодавства України електронний документ має однакову юридичну силу з паперовим документом, якщо виконано вимоги щодо електронного підпису та формату електронного документа.

3. Електронна звітність: багато компаній та організацій здійснюють подання звітності до державних органів в електронному вигляді через системи ЕДО.

4. Прозорість і контроль: електронний документообіг забезпечує можливість легкого контролю за рухом документів та процесами взаємодії між учасниками.

5. Електронний архів: електронний документообіг сприяє створенню електронних архівів, що полегшує збереження та пошук документів.

6. Системи обміну документами: на рівні державних органів та підприємств діє низка спеціалізованих систем обміну документами, які дозволяють забезпечувати безпечний обмін інформацією та документами.

7. Законодавча база: Україна має відповідне законодавство, яке регулює електронний документообіг та електронний підпис.

Єдиний державний портал електронних послуг в Україні забезпечує платформу для електронного документообігу між державними органами та громадянами, а також бізнес-структурами. Розвиток ЕДО сприяє покращенню бізнес-клімату, зниженню адміністративних бар'єрів та підвищенню транспарентності української економіки.

Інформаційно-правове забезпечення РСЦ ґрунтується на законодавчих та нормативно-правових актах, які регулюють діяльність МВС України, серед яких постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. «Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України»[4], Положення про територіальний сервісний центр МВС та інших нормативних документах. РСЦ забезпечує громадянам доступ до правової інформації та консультацій з питань, що належать до компетенції МВС України, а також надає допомогу у підготовці та поданні звернень, заяв, скарг та інших документів.

Зобов'язання України, як суб'єкта міжнародного права, дотримуватися його певних принципів та норм, перспектива інтеграції нашої держави у світовий інформаційний простір вимагають активної національно-правової імплементації міжнародно-правових стандартів в інформаційній галузі у відповідне внутрішнє законодавство[28].

У своїй практичній діяльності Регіональні сервісні центри МВС України забезпечують належний рівень інформаційної та правової підтримки громадян та організацій у сфері правоохоронної діяльності. РСЦ здійснюють взаємодію з іншими державними органами та установами, зокрема з органами місцевого самоврядування, державною митницею, судами, прокуратурою та іншими органами.

Отже, інформаційно-правове забезпечення РСЦ – це складова частина діяльності МВС з надання послуг населенню у сфері охорони громадського порядку, яка ґрунтується на нормативно-правових актах та забезпечує громадянам доступ до правової інформації та консультацій.

Інформація про права та обов'язки громадян забезпечується Регіональними сервісними центрами шляхом надання доступу громадянам до інформації про їх права та обов'язки у сфері отримання сервісних послуг та їх правового закріплення у відповідних документах, що позначають право суб'єкта на реалізацію отриманої сервісної послуги.

Однак в Україні наявні певні проблеми у забезпеченні інформаційно-правового функціонування РСЦ, зокрема, недостатня доступність інформації для громадян, складні процедури отримання правової допомоги, відсутність централізованої системи моніторингу якості надання послуг РСЦ тощо.

Інформаційно-правове забезпечення РСЦ є важливим елементом забезпечення доступності та якості правової допомоги для громадян. У процесі дослідження були виявлені проблеми щодо забезпечення інформаційно-правового функціонування РСЦ в Україні та запропоновано шляхи їх вирішення, які передбачають комплексний підхід до розв'язання цих проблем, що включає в себе підвищення кваліфікації працівників РСЦ, покращення матеріально-технічної бази РСЦ, розробку та впровадження системи моніторингу якості надання послуг РСЦ та забезпечення доступності та розуміння інформації, яка надається громадянам.

Отже, в Україні наявні проблеми щодо забезпечення інформаційно-правового функціонування РСЦ, які можуть бути вирішені за рахунок запропонованого комплексного підходу, що дозволить оцінити ефективність надання послуг громадянам та вчасно вживати заходів щодо вдосконалення діяльності РСЦ.

Проте на даний момент в Україні виникає також питання щодо забезпечення якості та ефективності роботи РСЦ в органах МВС України. Це пов'язано з багатьма факторами, зокрема, такими як відсутність єдиних

стандартів роботи РСЦ, недостатня кваліфікація персоналу, необхідність постійного оновлення програмного забезпечення та технічного обладнання, недостатня координація між різними ділянками роботи РСЦ тощо.

Водночас одним із способів вирішення цих проблем може бути поліпшення нормативно-правової основи, яка регулює діяльність РСЦ в органах МВС України. Вважаємо, що необхідно розробити чіткі та однозначні стандарти роботи РСЦ, які були б єдиною основою для роботи всіх центрів. До того ж важливим елементом якісного надання сервісних послуг є підвищення кваліфікації персоналу РСЦ, зокрема за допомогою регулярних тренінгів та курсів підвищення кваліфікації.

Потрібно також забезпечити постійне оновлення програмного забезпечення та технічного обладнання РСЦ, що дозволить підтримувати високу якість та ефективність їх роботи. Для цього можуть бути розроблені спеціальні програмні продукти, які спрямовуватимуть на підвищення ефективності роботи РСЦ та забезпечення надійності зберігання та обробки інформації. Крім того, важливим елементом роботи РСЦ є координація між різними ділянками їхньої діяльності, зокрема між технічним та правовим підрозділами. Для цього можуть бути використані спеціальні засоби зв'язку та програмні продукти.

Крім того, важливим аспектом у забезпеченні інформаційно-правового функціонування РСЦ є підтримка та сприяння державних органів та законодавців. Це може бути досягнуто шляхом створення сприятливих умов для розвитку та підтримки РСЦ, а також підтримки ініціатив щодо забезпечення доступності та якості правової допомоги для громадян, адже в Україні наявні певні проблеми щодо забезпечення інформаційно-правового функціонування РСЦ. Однак, власне, комплексний підхід до їх вирішення може допомогти забезпечити вищу якість та доступність правової допомоги для громадян.

Однією з найважливіших проблем, яка виникає в роботі РСЦ, є нестача кваліфікованих кадрів. Відтак, необхідно забезпечити підвищення кваліфікації працівників РСЦ, а також привертати нових талановитих фахівців. Крім того,

необхідно забезпечити розвиток науково-дослідної роботи в галузі інформаційно-правового забезпечення РСЦ.

Іншою проблемою РСЦ є нестача їхньої матеріально-технічної бази. У більшості випадків РСЦ не мають достатньої кількості сучасних технічних засобів та програмного забезпечення, що ускладнює надання послуг громадянам та знижує якість наданих послуг. Одним зі способів розв'язання цієї проблеми може бути привернення інвестицій для розвитку інфраструктури РСЦ.

Також важливим аспектом у службовій діяльності з надання послуг населенню РСЦ є забезпечення доступності та зрозумілості інформації. РСЦ повинні забезпечити доступність та зрозумілість інформації, яка стосується надання правової допомоги, а також повинні здійснювати роботу з профілактики правопорушень шляхом проведення інформаційно-просвітницької роботи серед громадян.

1.3. Види, система і структура інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів органів Міністерства внутрішніх справ України

Регіональні сервісні центри є важливим елементом системи органів Міністерства внутрішніх справ України, що забезпечує надання послуг громадянам та бізнесу в галузі охорони громадського порядку, профілактики правопорушень, ведення документообігу та взаємодії з місцевими органами влади з питань, віднесених до компетенції сервісних центрів. Одним з найважливіших елементів діяльності РСЦ є інформаційно-правове забезпечення, яке означає надання якісних послуг, захист прав та інтересів громадян і бізнесу та допомагає в ефективному виконанні завдань, що стоять перед органами МВС України.

Розгляд видів, систем і структури інформаційно-правового забезпечення діяльності РСЦ органів МВС України потребує загального аналізу цих понять, що важливо при висвітленні підстав надання сервісних послуг. Так, під «видом»

прийнято розуміти сукупність явищ, предметів, що мають спільні ознаки за якими можна визначити їх однорідний стан [30, с. 80].

Слово «система» означає порядок, зумовлений правильним, планомірним розташуванням і взаємним зв'язком чого-небудь[30, с. 608]. Наявність системних підходів та їх вплив на діяльність РСЦ можна охарактеризувати шляхом з'ясування взаємозв'язку між послідовними станами надання сервісних послуг населенню, а також внутрішньою діяльністю структурних утворень РСЦ. Загальне визначення «структури» варто розуміти як взаєморозміщення та взаємозв'язок складових частин цілого [30, с. 626]. Звертаємо увагу на те, що Р. А. Калюжний, В. О. Шамрай виокремили три основні його значення:

- забезпеченість системи управління відповідною множиною інформації[31; 32, с. 45–46].;
- діяльність, пов'язану з організацією збору, реєстрації, передачі, зберігання, опрацювання і представлення інформації[31; 32, с. 45–46].;
- діяльність щодо формування цілеспрямованої суспільної й індивідуальної свідомості суб'єктів суспільних відносин щодо управління у конкретній сфері суспільних відносин (у сучасній літературі ця сутність визначається такими категоріями, як реклама, паблікрилейшин, формування суспільного іміджу суб'єкта управління, інформаційні операції, інформаційна боротьба, пропаганда і контрпропаганда та тощо)[31; 32, с. 45–46].

До видів інформаційно-правового забезпечення в діяльності Регіональних сервісних центрів належать:

1. Юридична інформація: це інформація про законодавство, правові норми, судові рішення та інші документи, які регулюють відносини між людьми та організаціями. Цей тип інформації може бути надано через юридичні портали, бази даних, довідники, електронні бібліотеки та інші інформаційні ресурси. Регіональні сервісні центри, як правило, надають різноманітні юридичні послуги та консультації, тому основні види юридичної інформації, з якими вони працюють, можуть включати:

- правові акти: це можуть бути закони, укази, постанови, рішення, розпорядження та інші нормативні документи, які регулюють діяльність органів влади, підприємств та громадян;
- юридична документація: сюди входять різноманітні договори, угоди, претензії, позовні заяви, документи, пов'язані з реєстрацією, створенням та ліквідацією підприємств;
- податкова інформація: інформація про оподаткування, податкові закони, правила і звіти, а також консультації з питань податкового планування;
- інформація про трудове право: інформація про законодавство про працю, права та обов'язки працівників та роботодавців, трудові договори та інші документи, пов'язані з працевлаштуванням;
- кримінальне право: інформація про кримінальні закони, процесуальне право, права підозрюваних та обвинувачених;
- цивільне право: інформація про права та обов'язки сторін, договори, спадщину, право власності тощо;
- сімейне право: інформація про шлюб, розлучення, опіку, піклування, адопцію та інші сімейні питання;
- адміністративне право: інформація про права та обов'язки громадян у взаємодії з державними органами та органами місцевого самоврядування;
- інтелектуальна власність: інформація про авторські права, патенти, товарні знаки та інші аспекти інтелектуальної власності;
- правозастосування: інформація про судові рішення, прецеденти, практику судів та інші аспекти правозастосування.

Це лише загальний перелік видів юридичної інформації, з якими можуть працювати регіональні сервісні центри. Типи і обсяг інформації можуть залежати від конкретних послуг, які надає конкретний сервісний центр.

2. Електронна юстиція: це використання інформаційних технологій для автоматизації процесів судочинства та юридичних послуг. Цей тип забезпечення може включати в себе електронні засоби для подання позовних заяв, підготовки судових документів, електронного документообігу та інші технології. Практика

діяльності Регіональних сервісних центрів свідчить про відсутність спорів із суб'єктами, яким надаються сервісні послуги. Водночас реалізація вимог щодо ведення електронного документообігу має недоліки, які свідчать про відсутність сучасного обладнання для ведення електронного документообігу, недостатній рівень фахової підготовки персоналу Регіональних сервісних центрів, відсутність в окремих випадках уніфікованих видів документів, які надають споживачі послуг та інше.

3. Консультаційні послуги: це надання юридичних консультацій та порад громадянам, бізнесу та державним органам. Консультаційні послуги можуть бути надані як особисто, так і дистанційно через телефон, електронну пошту, онлайн-чат та інші канали зв'язку.

4. Захист інформації: це захист прав громадян та організацій на конфіденційність та безпеку їхньої інформації в інтернеті. Захист інформації включає в себе заходи забезпечення безпеки електронної пошти, файлів та даних, що зберігаються на комп'ютері, а також захист від вірусів та шкідливих програм. Захист інформації, яка опрацьовується і зберігається в регіональних сервісних центрах, здійснюється за допомогою різних технологій та методів для забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності даних. До основних засобів захисту належать:

- криптографія: використання криптографічних алгоритмів для шифрування даних, що дозволяє забезпечити конфіденційність інформації та захистити її від несанкціонованого доступу;

- файрволи – це програми або апаратні пристрої, що контролюють мережевий трафік і фільтрують небажаний зовнішній доступ до систем РСЦ;

- багаторівневий доступ: застосування різних рівнів доступу для забезпечення того, щоб лише авторизованим користувачам був доступ до певних типів інформації;

- аутентифікація та авторизація: використання методів перевірки ідентичності користувачів (аутентифікація) та надання прав доступу до конкретних даних або операцій (авторизація);

- фізичний захист: забезпечення фізичної безпеки серверних приміщень і обладнання, де зберігаються та обробляються дані;
- захист від зломів (hacking): використання програмного та апаратного забезпечення для виявлення і запобігання спробам несанкціонованого доступу;
- резервне копіювання даних: регулярне створення резервних копій інформації для забезпечення можливості відновлення даних у випадку втрати або пошкодження;
- захист від вірусів та зловмисних програм: використання антивірусного програмного забезпечення та інших засобів для виявлення і блокування шкідливих програм;
- строгий контроль доступу до фізичних носіїв даних, таких як USB-флешки, дискети, CD/DVD тощо;
- постійний моніторинг і аудит безпеки: здійснення постійного контролю за інформаційною системою та аналізу активності для виявлення потенційних загроз і вразливостей. Це лише деякі засоби, якими можуть користуватися регіональні сервісні центри для забезпечення безпеки інформації. Безпека даних вимагає постійного вдосконалення і впровадження нових технологій, щоб бути попереду щодо захисту від сучасних загроз.

5. Електронний цифровий підпис: це спосіб забезпечення автентичності та цілісності електронних документів. Електронно-цифровий підпис може використовуватись для підпису електронних документів, які зберігаються в електронному вигляді, зокрема, в електронному банкінгу, електронному документообігу тощо [33]. Використання електронного підпису при наданні сервісних послуг Регіональних сервісних центрів свідчить про важливий аспект їх діяльності – забезпечення автентичності, цілісності та юридичної значущості документів й інформації, що обмінюється між учасниками процесів. Електронний підпис дозволяє перевірити ідентичність особи або організації, яка підписує документ. Це допомагає уникнути підробок та забезпечує автентичність підписувача. Завдяки електронному підпису можна впевнитись, що документи не

були змінені або підроблені після їх створення та підписання. Такий контроль допомагає запобігти несанкціонованим змінам і зберегти цілісність інформації.

До того ж можна говорити про те, що використання електронного підпису забезпечує високий рівень безпеки інформації, оскільки він вимагає унікальних ключів та криптографічних алгоритмів. Зазначимо, що електронний підпис дозволяє уникнути потреби в ручному підписуванні та фізичному обміні документів, що прискорює процес надання послуг, а також використання електронного підпису допомагає знизити використання паперу та зберігати документи в електронному форматі, що сприяє екологічній діяльності РСЦ.

Отже, використання електронного підпису свідчить про сучасність та технологічний підхід Регіональних сервісних центрів у забезпеченні безпеки, швидкості та надійності обміну юридичною інформацією та документами.

6. Інформаційна безпека: це забезпечення захисту інформації від несанкціонованого доступу, зміни, втрати та використання. До заходів інформаційної безпеки можуть належати криптографічні методи, системи контролю доступу, захист мережі, віддалений доступ до даних тощо. Так, використання криптографічного методу як захисту інформації дозволяє забезпечити конфіденційність інформації та захистити її від несанкціонованого доступу.

7. Організаційні заходи: це заходи, спрямовані на організацію ефективної роботи з інформацією та правовою документацією. До таких заходів можуть належати розробка та впровадження правової політики компанії, забезпечення правової підтримки, навчання та розвиток персоналу з питань права та інформаційної безпеки тощо.

Однією із організаційних форм інформаційно-правового забезпечення РСЦ є інформаційні портали, які дозволяють доступ до різноманітної інформації та послуг, що надаються РСЦ. Ці портали можуть містити інформацію про послуги, які надає РСЦ, календарі подій та нагадування про документи, що втратили чинність або потребують поновлення. Крім того, вони можуть надавати

інформацію про законодавство, яке регулює діяльність РСЦ та допомагати з оформленням та зверненнями до РСЦ.

Варто зазначити, що найскладнішим видом організації інформаційно-правового забезпечення РСЦ є інтегровані системи, які поєднують у собі різноманітні види інформації та послуг, що надаються РСЦ. Ці системи можуть включати інформаційні портали, бази даних, різноманітні електронні сервіси та системи звітності. Для їх створення та реалізації необхідно залучати багато різних фахівців з різних галузей, зокрема, таких як спеціалісти з інформаційних технологій, інженери баз даних, фахівці з інформаційного права.

Система інформаційно-правового забезпечення РСЦ має на меті забезпечення якісної та своєчасної роботи центру, а також підвищення рівня задоволення потреб та очікувань громадян у сфері надання адміністративних послуг.

Основні компоненти системи інформаційно-правового забезпечення РСЦ є складовими загальної відомчої системи, системи документообігу, системи електронної інформації та інформаційного захисту, які використовують органи МВС України.

Відомча система РСЦ МВС України – це засіб забезпечення автоматизації й інформаційної підтримки та взаємодії між процесами надання адміністративних послуг і управління діяльністю РСЦ. Ця система має на меті підвищення якості та ефективності надання адміністративних послуг, а також оптимізацію діяльності РСЦ. Вона складається з таких компонентів як інформаційна база даних, система контролю термінів надання послуг, засіб забезпечення реєстрації та обліку звернень громадян та інші.

Система документообігу РСЦ має на меті автоматизацію процесів обміну документами між РСЦ й іншими органами державної влади та місцевого самоврядування. Ця система забезпечує ефективний та безпечний обмін документами, а також зберігання й обробку документів в електронному вигляді.

Система електронної інформації РСЦ є основним засобом надання інформації громадянам про адміністративні послуги, які надаються РСЦ, а також

про діяльність самого РСЦ. З метою забезпечення ефективної роботи Регіональних сервісних центрів, система інформаційно-правового забезпечення повинна містити відповідні засоби і технічні засоби збору, зберігання, обробки, передачі інформації та забезпечення безпеки цієї інформації.

До складу системи інформаційно-правового забезпечення можна віднести наступні елементи:

- збір інформації;
- зберігання інформації;
- обробку інформації;
- передачу інформації;
- забезпечення безпеки інформації.

Система збору інформації має на меті забезпечити збір відомостей про громадян, які звертаються до Регіональних сервісних центрів з надання послуг, а також збір інформації про результати надання сервісних послуг. До складу цієї системи можуть входити програмні засоби автоматизації збору інформації, формування баз даних, створення звітів, аналізу даних тощо.

Так, одним із програмних засобів автоматизації збору та обробки даних є система «НАІС» – Національна автоматизована інформаційна система. Це комплексне програмне забезпечення, що об'єднує технічні та інформаційні ресурси для оптимізації та автоматизації діяльності певної організації або державної інстанції. Такі системи використовують у різних сферах, зокрема у сфері державного управління, банківському секторі, освіті, охороні здоров'я та інших.

Національна автоматизована інформаційна система має на меті поліпшення обробки даних, збереження інформації, сприяння взаємодії між різними підрозділами, підвищення ефективності роботи з документами та оптимізації бізнес-процесів. Вона спрощує доступ до інформації, забезпечує високу безпеку даних, а також допомагає знизити паперову документацію.

Використання НАІС дозволяє значно покращити продуктивність, зменшити час на обробку інформації та підвищити рівень ефективності діяльності

організації або інституції, яка використовує цю систему. Вона сприяє швидшому та точнішому прийняттю рішень, спрощує взаємодію між співробітниками та забезпечує кращий контроль над даними та процесами.

Важливо підкреслити, що НАІС може бути розроблена для конкретної організації або сфери діяльності, а також може бути впроваджена на рівні держави, забезпечуючи координацію та обмін інформацією між різними структурами та інституціями національного масштабу.

Система зберігання інформації забезпечує збереження отриманої інформації в різних формах, зокрема таких як текстові документи, фотографії, відео- та аудіозаписи, бази даних тощо. Для забезпечення надійного зберігання інформації необхідно застосовувати спеціальні технології зберігання даних, наприклад, резервне копіювання, забезпечення доступу до даних за паролем, шифрування тощо. Ця система повинна містити використання сучасних технологій, заходи забезпечення кібербезпеки та захисту інформації від несанкціонованого доступу, зважаючи на недостатній захист від нового класу соціальних проступків, що базуються на використанні сучасних інформаційних технологій (шахраювання з електронними грошима, комп'ютерне хуліганство тощо) [34].

Система обробки інформації має на меті обробку інформації, яка була отримана в результаті роботи Регіональних сервісних центрів МВС України. Це комплекс взаємопов'язаних технічних та програмних засобів, які призначені для збору, обробки, збереження, передачі та виведення інформації. Особливо важливими у роботі РСЦ є забезпечення безпеки обробки та зберігання інформації, захисту персональних даних, а також забезпечення доступності цієї інформації для користувачів. Для цього необхідно використовувати спеціалізовані інформаційно-комунікаційні технології та системи, які відповідають вимогам безпеки й надійності.

Однією з спеціалізованих інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в системі РСЦ може бути електронний документообіг (ЕДО). Електронний документообіг – це система обміну документами та інформацією між різними учасниками за допомогою електронних технологій та засобів. Використання ЕДО

автоматизує документообіг, що, своєю чергою, допомагає уникнути помилок та недоліків, які можуть виникати при ручній обробці документів.

Загальне пояснення терміна «структура» означає взаєморозуміння та взаємозв'язок між певними складовими частинами чи устрій чого-небудь. Відповідно до інформації та її правового забезпечення, важливо зазначити, що вона є об'єктом права, і містить у собі будь-яку інформацію та/або дані, які зберігаються на матеріальних носіях або представлені у електронній формі, що важливо для діяльності сервісних центрів МВС України, уповноважених надавати адміністративні послуги фізичним та юридичним особам [35].

Щодо структури інформаційно-правового забезпечення РСЦ МВС України, то вона має бути якісною і динамічною щодо управління. Водночас необхідно враховувати різноманітні фактори суб'єктивного змісту, що мають вплив на формування структури інформаційно-правового забезпечення. До них можна віднести:

- потреби користувачів;
- можливості техніки та програмного забезпечення;
- доступність інформації, а також забезпечення безпеки інформації загалом.

Однією з умов забезпечення ефективності та високої якості роботи РСЦ МВС України є визначення оптимального та якісного складу кадрового складу структури, що реалізує завдання і виконує функції інформаційно-правового забезпечення. Структура інформаційно-правового забезпечення повинна містити наступні складові: нормативно-правову базу, довідкову інформацію, бази даних, програмне забезпечення, апаратне забезпечення та засоби зв'язку.

Нормативно-правова база є основою інформаційно-правового забезпечення РСЦ МВС України, оскільки вона визначає законодавчі засади, на основі яких здійснюється діяльність центру. До складу нормативно-правової бази можна віднести закони, підзаконні нормативно-правові акти, положення, інструкції, доручення, довідки, та інші документи, які регулюють діяльність РСЦ МВС України.

Довідкова інформація складається з різноманітних рекомендацій, практичних порад, а також іншої допоміжної інформації, яка спрямована на надання оперативної допомоги користувачам РСЦ МВС України. Довідкова інформація може бути у формі пам'яток, інструкцій, зразків заповнення документів, типових документів тощо.

Однією з пам'яток, що містить довідкову інформацію для користувачів сервісних послуг, може бути «Пам'ятка отримувача послуг». Це документ, який надає інформацію та пояснення щодо використання певної системи, програми, сервісу або обладнання. «Пам'ятка отримувача послуг» є детальною брошурою, яка допомагає користувачам ознайомитись із системою або послугою, дотримуватись правильних процедур, уникнути помилок та забезпечити ефективне використання наданої послуги.

До міжнародних стандартів у сфері захисту інформації, які не суперечать національному законодавству і можуть використовуватись в Регіональних сервісних центрах, належать:

1. ISO/IEC 27001: цей стандарт визначає вимоги до системи управління інформаційною безпекою. Він допомагає організаціям створити, реалізувати, зберігати та підтримувати ефективну систему управління інформаційною безпекою, забезпечуючи конфіденційність, цілісність та доступність інформації [144].

2. ISO/IEC 27002: цей стандарт містить рекомендації та практичні заходи щодо безпеки інформації, які можуть бути використані для розробки політик, процедур та контрольних механізмів у сфері інформаційної безпеки [145].

Ці міжнародні стандарти допомагають забезпечити високий рівень захисту інформації в Регіональних сервісних центрах, дотримуючись відповідних міжнародних норм та враховуючи особливості національного законодавства. Використання таких стандартів допомагає забезпечити цілісність, конфіденційність та доступність інформації, а також підвищити довіру користувачів та партнерів до діяльності РСЦ.

Одним з основних видів інформаційно-правового забезпечення РСЦ є захист інформації, що обробляється в РСЦ. Це охоплює весь процес роботи з документами та іншою інформацією, зокрема: приймання, обробку, зберігання, передачу, використання та знищення. Захист інформації має бути забезпечений відповідно до чинного законодавства України та міжнародних стандартів, що регулюють цей процес.

Ще одним важливим видом інформаційно-правового забезпечення РСЦ є забезпечення доступності інформації для користувачів. Для забезпечення доступності інформації для користувачів використовуються різноманітні інформаційно-комунікаційні технології, зокрема, системи електронного документообігу та електронного архівування, які дають змогу забезпечувати швидкий та зручний доступ до необхідної інформації для користувачів. Водночас важливим є забезпечення конфіденційності та цілісності інформації, що передається користувачам, а також забезпечення надійності та безпеки процесу передачі.

Система інформаційно-правового забезпечення (СПЗ) є складовою частиною системи забезпечення сервісної діяльності Регіональних сервісних центрів органів МВС України. Вона складається з комплексу заходів, що спрямовані на забезпечення якості та ефективності виконання завдань регіонального сервісного центру, а також на їхню відповідність законодавчим та нормативно-правовим вимогам.

До складу цієї системи інформаційно-правового забезпечення можуть входити наступні компоненти:

- інформаційна база даних, яка забезпечує збір, збереження та обробку інформації про клієнтів центру, їхні запити та інші важливі дані. Така інформаційна база може бути організована як локально, так і дистанційно;
- інформаційно-телекомунікаційні системи, які забезпечують передачу інформації між різними підрозділами центру, а також з іншими органами державної влади та організаціями;

- програмне забезпечення, яке використовується для автоматизації діяльності центру, зокрема для ведення обліку та звітності, аналізу даних та прийняття рішень;

- електронні сервіси, які надаються клієнтам центру [36; 37] та передбачають такі послуги, як обмін посвідчення водія, призначення належного користувача, «шеринг» транспортного засобу, отримання довідки про відсутність судимості.

На основі аналізу розглянутих питань та з урахуванням практичного досвіду роботи РСЦ МВС України, можна сформулювати деякі рекомендації щодо покращення інформаційно-правового забезпечення цих центрів. Серед них:

- 1) розробка та впровадження єдиної автоматизованої системи обліку звернень громадян та здійснення контролю за якістю надання адміністративних послуг. Це дозволить забезпечити збір та обробку статистичної інформації, а також вчасне реагування на проблемні ситуації й запити громадян щодо надання послуг;

- 2) забезпечення регулярного оновлення та підвищення кваліфікації фахівців РСЦ у сфері інформаційно-правового забезпечення та надання адміністративних послуг. Для цього варто проводити спеціалізовані навчання та семінари, організовувати стажування працівників у підрозділах інших регіональних сервісних центрів МВС України;

- 3) підвищення рівня інформаційної культури серед населення шляхом проведення інформаційно-освітніх кампаній та акцій з метою висвітлення питань із надання адміністративних послуг та захисту права громадян на отримання інформації;

- 4) забезпечення розвитку системи електронних послуг та розширення їх переліку, зокрема за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Це зменшить кількість особистих візитів громадян до РСЦ та забезпечить швидше і зручніше надання адміністративних послуг.

Щодо організаційної структури РСЦ, то вона передбачає наявність керівництва центру, яке забезпечує виконання завдань та функцій, покладених на

центр, та забезпечує координацію робіт у центрі. До складу керівництва РСЦ входить голова, заступник голови та інші посадові особи, які беруть участь у керівництві й організації роботи центру.

Крім керівництва, в РСЦ можуть бути створені відповідні відділи, наприклад, відділ забезпечення інформаційно-комунікаційних технологій, відділ забезпечення захисту інформації, відділ документообігу та інші відділи, які необхідні для роботи РСЦ та його функціонування. Також у РСЦ повинні працювати спеціалісти, які забезпечують фахове виконання робіт та функцій, пов'язаних з інформаційно-правовим забезпеченням.

Отже, структура РСЦ, з урахуванням особливостей її завдань і функцій, відрізняється від загальної стратегії розвитку та потреб користувачів, але, в будь-якому випадку, основна мета РСЦ полягає у наданні послуг у сфері інформаційно-правового забезпечення.

Важливим аспектом створення РСЦ є забезпечення належної інформаційної безпеки. Інформаційна безпека є станом захищеності життєво важливих інтересів, потреб в інформації особистості, суспільства і держави, яка зводиться до мінімуму заподіяння збитків через неповноту, несвоєчасність і недостовірність інформації, та за якого забезпечується їхнє належне функціонування і прогресивний розвиток незалежно від наявних внутрішніх і зовнішніх інформаційних загроз[38]. Так, науковці О. І. Остапенко, Л. Г. Чистоклетов, Т. Ю. Ткачук зазначають, що системний підхід наукового пізнання правових засад забезпечення інформаційної безпеки є певною методологічною орієнтацією, яка спрямована на системне вивчення досліджуваних явищ, принципів, форм та методів правового забезпечення інформаційної безпеки у протидії загрозам, які посягають на її цілісність. На доктринальному рівні система інформаційної безпеки вибудовується з використанням доволі широкого спектру критеріїв, що зумовлює диференціацію підходів до змісту поняття «система інформаційної безпеки»[135, с. 94].

О. Довгань розглядає інформаційні структури як компоненти інформаційної безпеки, тобто, як елементи системи інформаційної безпеки[136] та вважає її

об'єктом інформаційного суверенітету[137]. Систему інформаційної безпеки характеризують також інші поняття, зокрема такі як інформаційний простір, інформаційні ресурси, інформаційна інфраструктура та інформаційні технології [138].

Зауважимо, що система інформаційної безпеки, особливо на рівні її результуючих компонентів, може бути структурована за різними критеріями. Щодо кібернетичної безпеки, яка відповідно до Закону України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»[39], визначена як «захищеність життєво важливих інтересів людини і громадянина, суспільства та держави під час використання кіберпростору, за якої забезпечується сталий розвиток інформаційного суспільства та цифрового комунікативного середовища, своєчасне виявлення, запобігання і нейтралізація реальних і потенційних загроз національній безпеці України у кіберпросторі», то її виокремлення зумовлене специфікою середовища, у якому функціонують інформаційні системи, здійснюється обіг інформації, реалізації законних інтересів суб'єктів інформаційних процесів. То ж «кібернетичний вимір» властивий усім складовим інформаційної безпеки[135, с. 99].

Якщо говорити про забезпечення кібербезпеки у сфері РСЦ, то однією з основних задач є забезпечення безпеки особистих даних громадян, які надаються в РСЦ при отриманні адміністративних послуг. Отже, існує потреба у створенні і функціонуванні такої системи захисту інформації, яка б містила технічні засоби захисту, заходи з обмеження доступу до даних, механізми автентифікації користувачів тощо. Важлива також наявність нормативно-правової бази, яка б забезпечувала відповідність забезпечення кібербезпеки у РСЦ вимогам законодавства про захист персональних даних та інших нормативно-правових актів. Зокрема, враховуючи те, що РСЦ містять конфіденційну інформацію, пов'язану з діяльністю органів МВС, необхідно забезпечувати її захист від несанкціонованого доступу, зберігання та передачі.

Крім того, важливо мати систему моніторингу та реагування на кіберінциденти. РСЦ має бути здатний вчасно виявляти, реагувати та

ліквідовувати кібератаки та інші порушення кібербезпеки. Для цього необхідно мати відповідну інфраструктуру, розроблені процедури та інструкції, а також кваліфікованих спеціалістів з кібербезпеки.

Однією з найважливіших складових системи кібербезпеки є забезпечення континуїтету бізнесу, тобто здатності компанії функціонувати безперебійно, незалежно від можливих перешкод, зокрема таких як катастрофи, кібератаки або економічні кризи. РСЦ має бути здатний оперативно відновлювати роботу своїх систем та процесів у випадку кіберінцидентів, щоб не допустити перерв у наданні адміністративних послуг громадянам та юридичним особам. Вимоги щодо цього передбачено Законом України від 05.10.2017 р. «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» [39]. Серед них:

1. Стратегія та політика: державна стратегія з кібербезпеки визначає загальні цілі та напрямки розвитку кібербезпеки в державі. Політика у сфері кібербезпеки формулює підходи та пріоритети для захисту інформації та кіберпростору.

2. Захист критичних інфраструктур: забезпечення кібербезпеки критичних об'єктів, зокрема таких як енергетика, транспорт, комунікації, фінансовий сектор, інформаційні системи державних органів та інше, є одним із головних пріоритетів.

3. Захист персональних даних: законодавство визначає вимоги до захисту персональних даних громадян та інших суб'єктів інформації, а також встановлює відповідальність за їх порушення.

4. Профілактика та реагування на кіберінциденти: Україна розвиває системи профілактики, виявлення та реагування на кібератаки й інциденти в кіберпросторі.

5. Кібербезпека державних органів: забезпечення кібербезпеки державних органів, включаючи обмеження доступу до конфіденційної інформації, захист інформаційних систем від несанкціонованого доступу та кібератак.

6. Кібербезпека бізнесу та громадян: посилення кібербезпеки відомостей та даних підприємств, організацій, а також індивідуальних користувачів.

7. Міжнародне співробітництво: розвиток співпраці та обмін досвідом з іншими країнами та міжнародними організаціями у сфері кібербезпеки.

Ці вимоги спрямовані на забезпечення стійкості та надійності кіберпростору України, захисту важливих інформаційних ресурсів та забезпечення безпеки громадян, бізнесу й держави в цілому.

Отже, інформаційно-правове забезпечення діяльності РСЦ органів МВС України є складною та багатоаспектною проблемою, яка вимагає комплексного підходу в реалізації завдань і функцій, пов'язаних із наданням сервісних послуг населенню.

Згідно зі статтею 5 Закону України від 01.06.2010 р. № 2297-VI «Про охорону персональних даних» [25], державні органи, в тому числі органи внутрішніх справ України, зобов'язані забезпечити захист персональних даних, які їм надійшли в зв'язку з виконанням своїх повноважень, та забезпечити доступ до них тільки у випадках, передбачених законом.

Це означає, що одним із видів інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів органів Міністерства внутрішніх справ України є захист персональних даних. Для забезпечення захисту персональних даних, Регіональні сервісні центри повинні розробити та виконувати спеціальні заходи, що відповідають вимогам законодавства.

Наступним видом інформаційно-правового забезпечення є забезпечення доступу до інформації. Регіональні сервісні центри повинні забезпечувати доступ до необхідної інформації для виконання своїх повноважень, а також для забезпечення громадської безпеки і порядку.

Нарешті, не менш важливим елементом інформаційно-правового забезпечення діяльності РСЦ є система забезпечення інформаційної безпеки. Ця система містить комплекс заходів, спрямованих на запобігання порушенням цілісності, конфіденційності та доступності інформації, яка обробляється та зберігається в РСЦ. До них належать технічні, організаційні та юридичні заходи, які спрямовані на забезпечення високого рівня захисту інформації, яка зберігається в РСЦ.

Одним з основних видів технічних заходів є використання систем зв'язку та забезпечення комп'ютерної безпеки, що дозволяє забезпечити захист інформації від несанкціонованого доступу, зміни та втрати. Для організаційного забезпечення інформаційної безпеки, в РСЦ встановлюється система доступу до інформації, що базується на рівнях доступу, а також на механізмах авторизації та аутентифікації. Крім того, відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних, в РСЦ забезпечується регулярне оновлення програмного забезпечення, а також здійснюється контроль за доступом до даних громадян.

Узагальнюючи, важливо зазначити, що структура інформаційно-правового забезпечення діяльності РСЦ органів МВС України є складною та деталізованою. Вона містить комплекс правових, організаційних, технічних та інших заходів, які спрямовані на забезпечення якості та безпеки надання адміністративних послуг.

Розробка системи інформаційно-правового забезпечення Регіональних сервісних центрів органів Міністерства внутрішніх справ України здійснюється з метою забезпечення високоякісної та ефективної роботи цих центрів. У зв'язку з цим, важливо мати чітку структуру та систему інформаційно-правового забезпечення, що забезпечує якість надання послуг у сфері забезпечення законних прав громадян та забезпечення їх інформаційної безпеки.

1.4. Завдання і функції Міністерства органів внутрішніх справ у наданні сервісних послуг населенню України

Успішна побудова демократичної та правової держави, здійснення економічних реформ, підвищення рівня життя та добробуту громадян значною мірою залежить від ефективності роботи МВС України, яке є одним із важливих органів виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо надання послуг населенню органами внутрішніх справ. Проте, з недоліками, які існували в мережі МВС України (дублювання функцій у різних органах та підрозділах мережі МВС; недосконала та повільна система прийняття управлінських рішень; неспромога комплексно реагувати на загрози громадській

безпеці без скоординованих дій з підрозділами МНС та Державної прикордонної служби, наявність політичного впливу, хронічне недофінансування МВС та високий рівень корупції серед працівників МВС України), органи внутрішніх справ не змогли ефективно забезпечити конституційні права і свободи громадян, їх особисту безпеку, забезпечення законності та правопорядку. Це також підтверджують результати аналізу, проведеного Міжнародним центром перспективних досліджень, які встановили недоліки функціонування системи внутрішнього контролю та перешкод для досягнення мети програми, визначеної органами влади в рамках проекту «Аналіз якості проведених реформ та їх міжсекторального впливу»[40].

Фахівці Міжнародного центру перспективних досліджень серед низки проблем відзначили невідповідність системи політичним, економічним та соціальним реаліям, а саме: система управління МВС України практично не змінюється протягом 25 років, а з точки зору Центру сервісних/адміністративних послуг для громадян вона залишається року на рівні 90-х років; в умовах економічного розвитку та зростання побутових потреб населення соціальне забезпечення та рівень оплати співробітників МВС України протягом більше ніж два десятиліття залишається на надзвичайно низькому рівні, що фактично спровокувало корупцію та зловживання владою; не відбулося якісного оновлення кадрів; низький професійний рівень працівників органів внутрішніх справ спричинив порушення законності під час виконання службових обов'язків; завдання підвищення кваліфікації працівників органів внутрішніх справ вирішувалися формально, що було наслідком перевантаженості та відсутності умов для теоретичної та практичної підготовки (навчальні програми, центри підвищення кваліфікації, міжнародний обмін та програми стажувань тощо), була відсутня конкурентна система заміщення посад, що впливало на зростання корумпованості системи та було перешкодою для кар'єрного зростання працівників, а також відсутність диференціації оплати праці залежно від рівня знань, умінь і навичок[40].

Підвищення ефективності систем МВС України шляхом приведення її структури та функцій у відповідність до відповідних суспільних вимог, інтеграційних процесів, що відбуваються у світовому середовищі, ефективного забезпечення конституційних прав і свобод громадян, а також особистої безпеки, законності та справедливості. в принципово нових умовах залежить від ефективного управління системою МВС України [40].

Підвищення ефективності діяльності системи МВС України шляхом узгодження її структури й функцій із сучасними суспільними вимогами, інтеграційними процесами, які відбуваються у світовому співтоваристві, ефективне забезпечення конституційних прав і свобод громадян, їх особистої безпеки, законності та правопорядку в принципово нових умовах залежить від досконалого управління системою МВС України.

Науковець Н. П. Бортник у статті «Електронна держава та електронна демократія в умовах формування інформаційного суспільства» підтримує думку науковців О. В. Декалюка, Г. О. Блінової щодо необхідності застосування інформатизації управління на рівні трьох гілок влади держави. В результаті застосування інформаційно-комунікаційних технологій законодавчими органами України формується електронний парламент, а судовими – електронне правосуддя. Особливо важливими є перетворення в частині електронного урядування в діяльності органів виконавчої влади[157].

Досвід суспільства показує, що успішна діяльність та організація системи значною мірою залежить від умілого та професійного менеджменту. Однак за нинішніх умов система захисту ще не в змозі належним чином реагувати на погрозливі виклики часу. Серед проблем, які існують в МВС України, можна виділити: відсутність чітких завдань; неадекватність системи управління сучасним реаліям; формальний підхід, частий перерозподіл обов'язків, зміна пріоритетних напрямків роботи, бюрократизм, дублювання функцій; значна корумпованість посадових осіб і прагнення до влади будь-яким способом; часті перепризначення, часті зміни керівного складу; відсутність чітких дій і

пріоритетів у здійсненні функцій управління; недосконала система оцінки роботи тощо.

Звернемо увагу на те, що сьогодні система МВС України є однією із найбільших за кількістю підпорядкованих йому державних служб (наприклад, Державна прикордонна служба України, Державна служба з надзвичайних ситуацій, Державна міграційна служба та інші). За класифікацією видів міністерств у сфері публічного управління МВС України належить до суперміністерств, що не завжди позитивно впливає на результати його діяльності. Зазначимо, що Кабінет Міністрів України є вищим органом виконавчої влади у сфері публічного управління, до функцій якого належить виконання низки завдань у сфері надання сервісних послуг. Основними з них є:

1. Розробка та удосконалення нормативно-правової бази. Кабінет Міністрів займається розробкою та прийняттям законів, постанов та інших нормативно-правових актів, які регулюють процедури надання сервісних послуг. Це включає визначення прав та обов'язків учасників процесу, встановлення процедур, строків та порядків надання послуг.

2. Організація системи надання сервісних послуг. Кабінет Міністрів України здійснює організаційні заходи для забезпечення ефективності та якості надання сервісних послуг. Це містить розробку та впровадження централізованих сервісних центрів, створення електронних платформ для подання заяв та отримання послуг, а також встановлення механізмів контролю й оцінки якості надання послуг.

3. Створення сприятливих умов для бізнесу та інвестицій. Кабінет Міністрів України спрямовує свої зусилля на спрощення процедур і скорочення адміністративних бар'єрів для бізнесу та інвесторів. Це може включати впровадження електронного документообігу, автоматизацію процесів та встановлення одноразового збору із замість декількох різних платежів.

4. Забезпечення прозорості та відкритості. Кабінет Міністрів України здійснює заходи для забезпечення прозорості та відкритості процесу надання адміністративних послуг. Це включає публікацію інформації про доступні

послуги, процедури їх надання, вимоги до заявників та інші релевантні дані. Крім того, проводяться заходи з просвітництва та навчання громадян щодо їхніх прав і можливостей отримання адміністративних послуг.

5. Координація з іншими органами влади. Кабінет Міністрів України забезпечує координацію та співробітництво з іншими органами влади, які також займаються наданням адміністративних послуг. Це дозволяє покращити взаємодію та уніфікацію процедур, а також спростити процес звернення громадян до різних державних органів. Н. Ю. Мельничук звертає увагу на важливість аналізу поняття відкритості державної влади для громадян як одного із принципів її діяльності. До основних складових відкритості державної влади у сфері публічного управління Н. Ю. Мельничук відносить: 1) доступ до інформації; 2) участь громадськості; 3) прозорість процесів прийняття рішень; 4) відповідальність держави перед громадянами. Варто зазначити, що такий підхід до пояснення відкритості влади та доступності громадян і юридичних осіб до публічної інформації дозволяє збалансувати владу, захищає права та законні інтереси громадян і сприяє підвищенню довіри до діяльності органів публічного управління[158].

Завдання Кабінету Міністрів України у сфері надання сервісних послуг визначаються відповідним законодавством та орієнтовані на покращення якості та ефективності надання послуг громадянам та бізнесу.

Завдання Національної поліції України у сфері надання сервісних послуг фізичним і юридичним особам передбачають:

- забезпечення громадської безпеки. Одним з основних завдань Національної поліції є забезпечення безпеки та захисту прав і свобод громадян. В рамках надання сервісних послуг поліцейські забезпечують громадський порядок, ведуть профілактичну роботу, реагують на випадки порушення закону та надають допомогу громадянам у складних ситуаціях;

- взаємодія з громадою. Національна поліція активно співпрацює з громадою з метою надання якісних сервісних послуг. Це включає забезпечення доступності поліцейських служб для громадян, створення каналів зворотного

зв'язку, організацію громадських нарад та консультацій, а також проведення інформаційних кампаній та заходів з підвищення обізнаності громади щодо правил безпеки;

- забезпечення якості та ефективності. Національна поліція здійснює заходи для покращення якості та ефективності надання сервісних послуг. Це включає розвиток та впровадження сучасних методів і технологій роботи, навчання поліцейських з питань обслуговування громадян, вдосконалення внутрішніх процесів та контролю за якістю надання послуг;

- професійна підготовка поліцейських. Національна поліція забезпечує професійну підготовку своїх працівників з питань надання сервісних послуг. Це включає навчання поліцейських комунікаційним та конфліктологічним навичкам, вивчення законодавства та процедур, а також розвиток етичних стандартів та культури обслуговування;

- взаємодія з іншими органами та службами. Національна поліція співпрацює з іншими органами та службами з метою забезпечення координації та взаємодії в сфері надання сервісних послуг. Це включає спільні оперативні дії, обмін інформацією, координацію заходів з попередження злочинності та забезпечення безпеки громади.

Завдання сервісних центрів МВС України у сфері надання сервісних послуг включають наступні аспекти:

- надання адміністративних послуг. Сервісні центри МВС України забезпечують надання різноманітних адміністративних послуг громадянам, юридичним особам та іншим зацікавленим сторонам. Це включає оформлення паспортів, водійських посвідчень, реєстрацію місця проживання, видачу дозволів та ліцензій, реєстрацію транспортних засобів та багато іншого;

- консультування та інформування. Сервісні центри МВС України надають консультації та інформаційну підтримку щодо процедур, вимог та правил, пов'язаних з отриманням адміністративних послуг. Вони відповідають на запитання громадян, надають пояснення щодо необхідних документів та вимог, а також інформують про стан розгляду заяв та документів;

- скорочення адміністративних процедур. Спрямування на спрощення та прискорення адміністративних процедур, пов'язаних з отриманням різних послуг. Вони працюють над оптимізацією процесів, забезпечують стандартизацію документації, використання електронних систем та технологій, що дозволяють зменшити час та зусилля, необхідні для отримання адміністративних послуг;

- забезпечення доступності та комфорту. Створення сприятливих умов для громадян та інших клієнтів, забезпечуючи доступність та комфортність процесу отримання послуг. Вони забезпечують зручну локацію центрів, забезпечують організацію прийому клієнтів, створюють комфортні зони очікування, забезпечують дотримання принципів ввічливості та взаємоповаги під час спілкування з клієнтами;

- використання сучасних технологій. Сервісні центри МВС України впроваджують сучасні технології та електронні системи для поліпшення процесу надання послуг. Це може включати онлайн-запис на прийом, електронне оформлення документів, електронні платежі та інші інструменти, що спрощують взаємодію з громадянами та покращують якість надання послуг.

Варто звернути увагу на розширення переліку завдань та функцій діяльності МВС в умовах правового режиму воєнного стану в Україні, а також впливу правового режиму воєнного стану на надання адміністративних послуг населенню. Так, під час воєнного стану в умовах ведення бойових дій проти збройних сил Російської Федерації завдання та функції діяльності МВС України розширюються відповідно до законодавства, що регулює діяльність органів виконавчої влади під час оборони України. Україна має окремі закони, які встановлюють порядок введення та функціонування правового режиму воєнного стану, а також регулюють діяльність органів внутрішніх справ протягом дії цього періоду. Основними законами, що стосуються розширених повноважень МВС України під час правового режиму воєнного стану, є:

1. Закон України «Про правовий режим воєнного стану» [41]. Цей Закон визначає процедуру введення військового стану, його строк та основні умови. Він

також встановлює особливості діяльності органів внутрішніх справ під час воєнного стану та їхні повноваження у сфері надання сервісних послуг.

2. Закон України «Про органи внутрішніх справ». Цей Закон визначає загальні завдання, функції та повноваження органів внутрішніх справ, включаючи МВС України. Під час дії правового режиму воєнного стану він виконується з урахуванням особливих умов та вимог, які передбачено нормами адміністративного права.

3. Інші спеціальні закони та нормативно-правові акти. Крім цих основних законів можуть існувати інші спеціальні закони, що регулюють діяльність МВС України під час дії правового режиму воєнного стану. Наприклад, це можуть бути закони, що стосуються мобілізації, воєнного стану, надзвичайної ситуації та інші. Також йдеться про службові телеграми Головного сервісного центру, які зазвичай акцентують увагу до змін у законодавстві та роз'яснюють відповідні наслідки у сфері надання адміністративних послуг.

Під час правового режиму воєнного стану МВС України залежно від ситуації в країні можуть бути надані розширені повноваження, що передбачають забезпечення безпеки, порядку й захисту прав та свобод громадян без обмежень у сфері надання сервісних послуг. Зазвичай це включає такі завдання, як контроль за дотриманням правопорядку, підтримання громадської безпеки, захист важливих об'єктів, організація та забезпечення правильного функціонування системи безпеки, здійснення контролю за переміщенням осіб та вантажів, а також виконання інших завдань, пов'язаних із забезпеченням безпеки та порядку під час воєнного стану.

Всі ці завдання та функції МВС України регулюються відповідним законодавством, що встановлює правила та процедури для їхнього виконання, а також розуміння і тлумачення тих чи інших термінів для правильного застосування норм адміністративного права у сфері надання сервісних послуг. Для прикладу, це стосується законодавства, яке використовується у роботі з надання сервісних послуг. Так, 24 квітня 2023 року було отримано службову телеграму від Головного сервісного центру МВС України з роз'ясненням ст. 11

Закону України «Про судоустрій та статус суддів» додатковим способом інформування про суд, який розглядає справу, сторони спору та предмет позову, місце, дату і час судового рішення, надання інформації з використання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, у тому числі з використанням мобільного за стосунку порталу ДІА.

Відтак судові рішення у справі та виконавчі документи в електронній формі, що надходять сторонам спору через мобільний застосунок Портал ДІА є електронними документами, до яких застосовується норма Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Відповідно до ст. 7 «Про електронні документи та електронний документообіг» оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним підписом автора або підписом[27], прирівняним до власноручного підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги»[33].

Так, одне із перших нормативних визначень поняття «адміністративна послуга» було закріплено у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р[45], і містило такий зміст: «адміністративною послугою визначається результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо), а також критеріїв належності послуг до адміністративних»[46]. Законодавче закріплення терміна «адміністративна послуга» міститься у Законі України від 6 вересня 2012 року «Про адміністративні послуги», відповідно до якого «адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом з надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, що спрямована на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону»[46]. Водночас, під «сервісними послугами» прийнято розуміти державні

послуги, які надаються фізичній чи юридичній особі та здійснюються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування і створеними ними установами та організаціями, що утримуються коштом відповідних бюджетів.

Вказаним Законом також окреслено сферу адміністративно-правового регулювання суспільних відносин, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, суб'єктами яких є МВС України та її складова – Національна поліція. Зауважимо про те, що регламентовані цим Законом правовідносини не поширюються на відносини, спрямовані на:

- здійснення державного нагляду (контролю);
- метрологічного контролю і нагляду;
- акредитацію органів з оцінки відповідності;
- дізнання, досудового слідства;
- оперативно-розшукову діяльність;
- кримінальне та адміністративне судочинство, виконавче провадження по справах;
- виконання нотаріальних дій;
- виконання покарань;
- доступ до публічної інформації;
- застосування законодавства про захист економічної конкуренції;
- провадження діяльності, пов'язаної з державною таємницею;
- набуття прав на конкурсних засадах;
- набуття прав стосовно об'єктів, обмежених у цивільному обігу[122].

Отже, йдеться про правові відносини, реалізація яких є важливою для держави щодо захисту її інтересів, а також діяльності органів публічного управління, пов'язаної із захистом прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина. Аналіз адміністративних послуг, які надаються МВС України і Національною поліцією, дозволяє запропонувати наступну їх класифікацію з використанням таких критеріїв:

1) за змістом конкретних адміністративних справ:

- дозвільні (передбачають оформлення документів та видавання дозволів);

- ліцензійні (видавання, переоформлення ліцензії);
 - реєстраційні;
 - експертні послуги;
 - документального оформлення;
 - оформлення і видавання погоджувальних документів (висновків, довідок);
- 2) за юридичними наслідками:

– надання прав (видавання дозволів, ліцензій, прийняття екзаменів на право водіння автотранспортних засобів із оформленням реєстраційних документів і документів на право керування транспортними засобами тощо)[122];

– припинення прав (скасування сертифіката на зброю, конструктивно схожих із нею виробів, набоїв, виробів піротехнічних побутового призначення та феєрверків; переоформлення зброї за місцем її обліку з одного власника на іншого; скасування ліцензій, дозволів; переоформлення ліцензії; видання негативних висновків)[122];

– обмеження прав (погодження проектів конструкцій транспортних засобів у частині дотримання вимог щодо: забезпечення безпеки дорожнього руху; огляду транспортних засобів, подальшої експлуатації транспортного засобу, ідентифікаційні номери кузова (рами) якого підроблені, стали непридатними або який розшукують правоохоронні органи іноземних держав)[122];

3) за змістом та обсягом процедурних дій:

– основні послуги (надаються за заявами з видаванням дозвільного, ліцензійного, погоджувального чи іншого документа)[122];

– супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо), які можуть надаватися в приміщеннях, у яких розміщуються центри надання адміністративних послуг[122].

Важливість запропонованих для класифікації адміністративних послуг критеріїв полягає в тому, що їх наявність передбачає, з однієї сторони – можливість реалізації громадянами права на отримання, передбаченого законом

того чи іншого виду послуги, з іншої сторони – обов’язок сервісних центрів з надання послуг виконати дії, спрямовані на задоволення потреб населення країни.

Важливим елементом в діяльності сервісних центрів є реалізація функцій (зовнішніх і внутрішніх), пов’язаних з наданням адміністративних послуг. Функції відображають зміст діяльності сервісних центрів, визначаючи їх сутність і соціальне призначення. Дослідження функцій має прикладне значення, що зумовлено їх визначальним впливом на структуру та повноваження кожного конкретного органу виконавчої влади[42].

Отже, функції охоплюють комплекс способів, методів, прийомів та дій, які забезпечують виконання певних завдань і досягнення цілей. Функції поліції реалізують уповноважені суб’єкти (посадові особи), які несуть юридичну відповідальність за обґрунтованість і законність конкретних дій.

У Законі України «Про Національну поліцію» [122] не встановлено перелік функцій, що притаманні діяльності поліції. На відміну від попереднього Закону України «Про міліцію»[43], де у ч. 1 ст. 7 було закріплено такі функції, як адміністративна, профілактична, оперативно-розшукова, кримінальна процесуальна, виконавча, охоронна (на договірних засадах). Відповідно до п. 28 ст. 10 Закону України «Про міліцію» необхідною до виконання була функція щодо державного захисту суддів, працівників суду, гарантування безпеки учасників судового процесу. Пунктом 21 ст. 11 було передбачено виконання контрольних і профілактичних функцій. Варто згадати і п. 22 ст. 85 Конституції України, де закріплено, що визначення функцій Міністерства внутрішніх справ України належить саме до повноважень Верховної Ради України, а отже, вони мають бути закріплені в Законі.

На нашу думку, функції, визначені для міліції, не втратили актуальності, їх так само прямо чи опосередковано виконують представники Національної поліції. З огляду на це, вважаємо, що поліція має виконувати оперативно-розшукову, виконавчу, адміністративну, контрольну, профілактичну (превентивну), соціальну, кримінальну процесуальну, охоронну функції. Додаткові (внутрішні) функції можуть утворювати окрему категорію, яка призначена для забезпечення

реалізації основних функцій та підтримки ефективної діяльності правоохоронного органу, наприклад: кадрова функція, інформаційно-аналітична функція, матеріально-забезпечувальна функція, агітаційна (просвітницька) функція, функція співробітництва тощо.

Відповідно до ст. 2 Закону України «Про Національну поліцію» [122], її завданнями є надання поліцейських послуг у сферах:

- забезпечення публічної безпеки і порядку[122];
- охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави[122];
- протидії злочинності[122];
- надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги[122].

Надання допоміжних послуг включає різноманітні форми сервісної діяльності поліцейських, спрямовані на захист прав, свобод і законних інтересів осіб, які з різних особистих, економічних або соціальних причин, або внаслідок надзвичайних обставин потребують такої підтримки. До основних ознак, які характеризують зміст поліцейських послуг з допомоги належить:

- допоміжний характер з надання послуг, що обумовлений зв'язком із забезпеченням умов для реалізації прав, свобод та законних інтересів конкретних осіб[44];
- надання допоміжної послуги лише шляхом реалізації владних повноважень поліцейським[44];
- законодавче регулювання права на отримання особою конкретної послуги та кореспондуючого повноваження поліцейського на надання такої послуги[44];
- можливість отримання конкретної послуги, як правило, в одному органі поліції[44];
- результатами надання є послуги, що мають відповідне закріплення в адміністративному акті, який фіксує дію або рішення поліцейського, яким задоволено звернення конкретної особи [44].

Так, в умовах правового режиму воєнного стану в Україні надання органами Національної поліції послуг з допомоги передбачає забезпечення безпеки населення в місцях постійного (тимчасового) проживання, під час перевезення громадян, при перетині територій, які входять до зон бойових дій тощо.

З огляду на це, проаналізуємо сутність та значення реалізації функцій щодо надання сервісних послуг безпосередньо адміністрацією Регіональних центрів сервісних послуг МВС України. Загальний зміст слова «функція» має низку значень, тлумачення яких залежить від об'єкта дослідження. Так, щодо надання сервісних послуг це стосується «роботи кого, і виконання чого-небудь, обов'язків, кола діяльності когось, чогось» [30, с. 695]. Водночас варто звернути увагу на функціоналізм, який є одним із компонентів системного підходу у виявленні сутності та спрямованості в реалізації функцій адміністрації Регіональних сервісних центрів МВС України.

Загальне розуміння функцій державного управління варто розглядати як відносно самостійну та спеціалізовану частину змісту управлінської діяльності, що має певну цільову спрямованість та відповідну однорідність. Регіональні сервісні центри є складовою частиною МВС України, яким делеговано відповідні владні повноваження, а це означає, що їм властиві, так звані, внутрішні функції управлінської діяльності, до яких можна віднести:

- прогнозування – передбачення майбутніх подій, тенденцій та потреб, що допомагає планувати та приймати належні рішення з метою забезпечення ефективного функціонування центру та виконання його завдань. Прогнозування має важливе значення у стратегічному плануванні, розвитку та оптимізації діяльності РСЦ;

- планування – розробка стратегічних та тактичних планів, що допомагають забезпечити ефективне функціонування центру, досягнення поставлених цілей та вирішення завдань. Планування вимагає збору, аналізу та врахування важливих факторів, зокрема таких як ресурси, потреби користувачів, технічні вимоги, бюджет, терміни тощо;

– організацію – включає низку дій та завдань, спрямованих на ефективне функціонування центру, організацію робочих процесів та забезпечення високоякісних сервісних послуг. Організаційні функції забезпечують оптимальне використання ресурсів, управління персоналом, впровадження стандартів та процедур.;

– регулювання – включає в себе процеси, заходи та контроль, спрямовані на забезпечення дотримання правил, стандартів, законодавства та політик, що стосуються діяльності центру. Регулювання допомагає підтримувати високий рівень якості послуг, безпеки та ефективності в діяльності РСЦ;

– керування – має на меті ефективне управління всіма аспектами діяльності центру для досягнення поставлених цілей та оптимального використання ресурсів. Керування забезпечує організацію та координацію роботи усіх відділів та співробітників РСЦ з метою забезпечення якісного та ефективного надання сервісів користувачам;

– координацію – передбачає забезпечення співпраці та взаємодії між різними підрозділами та співробітниками центру з метою ефективної та гармонійної роботи. Координація є ключовим елементом у забезпеченні гладкого функціонування РСЦ та досягненні спільних цілей;

– облік – передбачає систематичний збір, обробку, зберігання та аналіз інформації про фінансові, матеріальні, ресурсні та інші операції, що здійснюються в рамках діяльності центру;

– контроль – має на меті забезпечити виконання процесів та діяльності центру відповідно до встановлених стандартів, правил, процедур та планів.

Вважаємо, що ці функції умовно варто визначити як внутрішні управлінські. Разом з тим, їх можна вважати як загальними, так і основними. Зазначимо, що окремі функції в діяльності РСЦ за своїм змістом і спрямованістю до реалізації можуть бути ексклюзивними або уніфікованими. Ексклюзивний зміст функцій полягає в тому, що здійснювати їх мають право лише Регіональні сервісні центри МВС України (наприклад, прийом практичної частини під час здачі на отримання водійського посвідчення). Уніфікований зміст функцій у

діяльності державних служб, агентств, інспекцій має загальний характер і стосується в основному їх взаємозв'язку із завданнями, принципами, повноваженнями та іншими сторонами діяльності зазначених видів органів державного управління.

Для РСЦ властиві спеціальні функції, які характеризують специфіку діяльності (надання відповідного переліку та видів сервісних послуг). Деталізація видів і змісту управлінських функцій в діяльності РСЦ дозволяє запропонувати їхню систематизацію:

1) залежно від забезпечення потреб у сфері надання сервісних послуг фізичним і юридичним особам функції поділяються на:

- функції ціленакладаючої орієнтації – прогнозування, стратегічне та поточне планування діяльності РСЦ;

- функції ресурсного забезпечення, які передбачають фінансування, матеріально-технічне забезпечення, стимулювання діяльності персоналу РСЦ, кадрове забезпечення;

- функції впорядкованості, погодженості в діях адміністрації РСЦ – керування, координація, організація, внутрішній контроль;

- функції постійного вдосконалення діяльності РСЦ, які реалізуються шляхом здійснення організаційного діагностування, проектування та організаційного розвитку сервісних центрів МВС України.

Своєю чергою, функції управління діяльністю Регіональних сервісних центрів МВС України варто поділити на вертикальні, горизонтальні та технічні. Вертикальні функції характеризують діяльність Головного сервісного центру МВС України та його структурних підрозділів. Горизонтальні функції свідчать про діяльність Регіональних сервісних центрів на місцях з надання сервісних послуг населенню, а також управління персоналом РСЦ.

Технічний зміст функцій в діяльності Регіональних сервісних центрів полягає в діяльності підрозділів, що займаються архівами, систематизацією документів та документообігу, плануванням, звітністю, статистикою.

Функцію забезпечення функціонування високоякісних і доступних послуг органів системи МВС України, шляхом дотримання стандартів, які відповідають очікуванням громадян, покладено на Головний сервісний центр МВС, який є міжрегіональним територіальним органом МВС. Так, згідно наказу МВС України № 1646 від 29.12.2015 р. «Про затвердження Положення про територіальний сервісний центр МВС України» на територіальні центри МВС України у сфері надання послуг покладена наступна їх реалізація, що містить у собі організаційний та правозастосовчий характер.

Це включає в себе виконання комплексу заходів, пов'язаних із проведенням державної реєстрації (перереєстрації) та зняття з обліку транспортних засобів різних типів, призначених для експлуатації на загальнодоступній вулично-дорожній мережі.

Запропонований для проведення аналізу комплекс заходів, передбачених постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889[16], умовно можна систематизувати на наступні групи, що передбачають:

1) контроль:

– здійснення контролю за відповідністю конструкції транспортних засобів установленим вимогам стандартів, правил і нормативів, за дотриманням законодавства, що визначає порядок сплати зборів (обов'язкових платежів), використанням транспортних засобів в умовах воєнного і надзвичайного стану, а також ведення їх обліку[16];

– взаємодія з фахівцями експертної служби МВС під час здійснення комплексу заходів із проведення державної реєстрації (перереєстрації) та зняття з обліку транспортних засобів[16];

– забезпечення формування в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, загальнодержавної бази даних про результати обов'язкового технічного контролю транспортних засобів на підставі інформації про результати перевірки технічного стану транспортного засобу, що надається суб'єктами проведення обов'язкового технічного контролю, та інформації про укладення договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників

наземних транспортних засобів, що підлягають обов'язковому технічному контролю, що надається страховиками[16];

2) інформаційний облік:

– здійснення в установленому порядку державного обліку зареєстрованих транспортних засобів юридичних та фізичних осіб – власників транспортних засобів і формування Єдиного державного реєстру МВС[16];

– внесення до Єдиного державного реєстру МВС інформації про накладення або зняття встановлених у визначеному законодавством порядку обмежень щодо транспортних засобів або їх власників[16];

– здійснення обліку закладів, які здійснюють підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів та контроль за їх діяльністю[16];

– ведення реєстру підприємств, установ, організацій та інших суб'єктів господарювання, які здійснюють торгівлю транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери[16];

3) операційне виконання:

– видача свідоцтва про допуск транспортних засобів до перевезення небезпечних вантажів[16];

– проведення огляду транспортних засобів для здійснення процедури їх переобладнання[16];

– приймання іспитів на право керування транспортними засобами всіх категорій, здійснення видачі та обмін національного й міжнародного посвідчень водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії та внесення інформації до Єдиного державного реєстру МВС[16];

– виконання інших функцій та завдань відповідно до чинного законодавства, покладених на сервісні центр МВС[16].

Варто зазначити, що проаналізований комплекс заходів, пов'язаних з наданням послуг Сервісними центрами МВС, є динамічним за своїм змістом і кількістю проведення операцій та залежить від правового регулювання відносин у

сфері послуг, а також від розвитку інформаційних технологій та їх впливу на ефективну діяльність сервісних центрів з надання послуг.

Висновки до розділу 1

На основі узагальнення розглянуті теоретико-правові питання інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів (РСЦ) в органах Міністерства внутрішніх справ України є важливою складовою системи правового регулювання цих центрів. До основних висновків, що стосуються загально-правового інформаційно-правового забезпечення діяльності регіональних сервісних центрів МВС України можна віднести:

1. Визначено, що інформаційно-правове забезпечення є ключовим елементом діяльності Регіональних сервісних центрів в органах МВС України. Це означає, що вони мають доступ до відповідної інформації, необхідної для виконання своїх функцій, а також повинні дотримуватись законодавства, що регулює обробку та захист інформації.

2. Зауважено, що органи МВС України повинні забезпечувати належну організацію та функціонування Регіональних сервісних центрів з точки зору інформаційно-правового аспекту. Це включає розробку та впровадження відповідних нормативно-правових актів, процедур та політик, які регулюють збір, обробку, зберігання та передачу інформації в рамках Регіональних сервісних центрів.

3. Вказано на те, що законодавство України про захист персональних даних та конфіденційну інформацію має бути дотримане Регіональними сервісними центрами. Оскільки вони мають доступ до особистої інформації громадян, важливо забезпечити її конфіденційність та захист від несанкціонованого доступу.

4. Зазначено, що органи МВС України повинні забезпечувати навчання та підготовку співробітників Регіональних сервісних центрів з питань інформаційно-

правового забезпечення. Це допоможе забезпечити їх свідоме виконання правил обробки, збору та зберігання інформації.

5. Зауважено, що Регіональні сервісні центри повинні дотримуватись принципів прозорості та доступу до інформації. Вони мають забезпечувати належний доступ громадян до інформації про свої права, процедури та послуги, які надають органи МВС. Це сприятиме підвищенню довіри до Регіональних сервісних центрів та покращенню взаємодії з громадянами.

6. З'ясовано, що важливим аспектом інформаційно-правового забезпечення є кібербезпека. Регіональні сервісні центри повинні мати ефективні заходи забезпечення безпеки інформаційних систем та захисту від кібератак. Це включає використання сучасних технологій шифрування, аутентифікації та моніторингу для запобігання несанкціонованому доступу до інформації.

7. Вказано на те, що в процесі інформаційно-правового забезпечення Регіональних сервісних центрів варто враховувати міжнародні стандарти та норми, зокрема в галузі захисту даних та приватності. Це сприятиме забезпеченню відповідності діяльності Регіональних сервісних центрів міжнародним стандартам та сприятиме співпраці з іншими країнами в галузі правоохоронної діяльності.

8. Констатовано, що необхідно здійснювати постійний моніторинг та оновлення інформаційно-правового забезпечення Регіональних сервісних центрів. З огляду на швидкий розвиток технологій та зміну законодавства, Регіональні сервісні центри повинні бути готові адаптуватись та впроваджувати нові підходи для забезпечення ефективної діяльності та захисту інформації.

Загалом, інформаційно-правове забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів в органах МВС України є складним та важливим процесом, який вимагає належної уваги та виконання вимог законодавства. Дотримання правових принципів та стандартів забезпечення безпеки інформації, захисту персональних даних і доступу до інформації є основоположними завданнями Регіональних сервісних центрів.

РОЗДІЛ 2

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

2.1. Адміністративно-правова характеристика надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України

Питання надання послуг населенню має давню історію. Так, ще на початку XIX століття А. І. Єлістратов зазначив, що «в міру того, як держава приймає на себе забезпечення підтримки населення, виникають публічні служби, в яких організовується позитивна діяльність панівної влади з постачанням населенню послуг того чи іншого роду» [56, с. 216].

У період розбудови правової та демократичної держави, передусім виникла необхідність у здійсненні адміністративно-правової реформи як важливого інструменту подолання кризи і покращення публічного управління в Україні. Одним із напрямів проведення адміністративно-правової реформи є вдосконалення діяльності органів державного управління. На комплексну перебудову органів виконавчої влади та створення сучасної ефективної системи державного управління спрямовані вимоги Концепції адміністративної реформи [48, с. 35].

Проведення адміністративної реформи в Україні об'єктивно обумовлено усвідомленням зі сторони органів державної влади необхідності забезпечення конституційних прав, свобод громадян зміною форм і методів державного управління, скорочення державного впливу на економіку (закріплення ринкових відносин, захист приватної власності), розвитком цивільного суспільства і завершенням формування національних бізнес-структур, які вимагали від держави менш авторитарного і більш поважного відношення до своїх потреб та інтересів.

Зазначимо, що адміністративна реформа в Україні стала важливим політичним кроком, який ініційовано державою з метою створення дійсно демократичного і правового режиму, який би відповідав умовам ринкової економіки, основам соціально-культурного і духовного розвитку українського суспільства.

Основні елементи і напрями адміністративної реформи розпочалися з часу набуття Україною незалежності та суверенності (1991 р.) Серед основних напрямів реформування виконавчої влади можна виділити:

1) радикальне посилення регулятивної і контрольної функції органів виконавчої влади, а також створення її оптимальної структури, яка б відповідала запитам українського суспільства;

2) суворий розподіл функцій і повноважень між органами виконавчої влади як по вертикалі, так і по горизонталі.;

3) предметом цього дисертаційного дослідження є адміністративно-правова характеристика надання сервісних послуг населенню органами МВС України, тому звернемо увагу на те, що ефективність функціонування реформованих органів виконавчої влади, у тому числі й МВС України, як одного із суб'єктів виконавчої влади, є незначною. Це обумовлено, на наш погляд, наступними причинами:

– недооцінкою планування на етапах підготовки адміністративної реформи, бажання провести її якомога скоріше;

– відсутність законодавчого закріплення цілей та основних правових механізмів та інструментів, за допомогою яких можна досягнути загальної мети адміністративної реформи;

– відсутність системності заходів при проведенні адміністративної реформи та їх впливу на систему державного управління;

– недостатня адміністративно-правова регламентація діяльності посадових осіб, відповідальних за проведення адміністративної реформи тощо.

Ключове місце в розбудові ефективної, міцної, спрямованої на захист людини і громадянина, правової держави посідає адміністративне право. Воно є

фундаментальною галуззю українського публічного права і традиційно сприймається як система правових норм, що регулюють управлінські та пов'язані з ними відносини.

Однак сьогодні адміністративне право починає займати принципово нове значення в регулюванні суспільних відносин. Основні акценти в його характеристиці зміщуються від суто управлінських функцій до правоохоронних і правозахисних. Суспільне призначення адміністративного права, як зазначав В. Б. Авер'янов, «має базуватися на визнанні якісно нової ролі держави у взаємовідносинах з громадянами, а саме: ролі не володарювання над людиною, а ролі служіння людині». За своїм глибинним призначенням воно має розумітися не як «право державного управління», а як «право забезпечення і захисту прав людини»[49, с. 10].

Однією з важливих складових частин системи державної влади та публічного управління є система надання державних послуг. Одним із центральних інструментів регулювання взаємовідносин між населенням та державою, у забезпеченні прав, свобод та законних інтересів громадян, є саме надання державних послуг. Метод реалізації прав, свобод та інтересів громадян, які забезпечуються Конституцією України та законами України є інститутом надання населенню державних послуг. З 24 серпня 1991 року, з моменту встановлення незалежності України до моменту обрання державою проєвропейської моделі розвитку, процедура надання сервісних послуг населенню розвивалась доволі безсистемно та невпорядковано. Першим законодавчим актом, який мав за мету врегулювання процедури отримання державних послуг, став Закон України «Про звернення громадян», прийнятий 2 жовтня 1996 року[50].

Недоліком вищезгаданого Закону є намагання охопити в одному нормативному акті всі можливі випадки звернення громадян, багато з яких виходять далеко за межі адміністративно-правового регулювання. Це ускладнило проведення процедури найбільш поширених звернень — звернень до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування для отримання управлінських послуг. Іншими словами, розгляд звернень громадян був

ускладнений (як визначено вищезгаданим Законом: викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), «заява (клопотання)» і скарги) для всіх їх видів і не передбачає своєю метою ухвалення спеціального управлінського рішення; вимагає інших форм реагування, таких як відповідь, переадресація і т.д.[50]. Особливо простежується нечіткість предмета зазначеного Закону з позиції аналізу визначення терміна «заява (клопотання)», який у ст. 3 визначено як «звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліків діяльності підприємств установ організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності[50]. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо» [50]. Власне, йдеться «про сприяння реалізації» прав та інтересів та «про визнання за особою відповідного статусу прав чи свобод тощо», а не про безпосередню реалізацію прав чи створення умов для цього[50]. Специфіка цих «загальних» звернень полягає також у тому, що вони можуть стосуватися не лише органів державної влади та органів місцевого самоврядування (причому незалежно від компетенції), а й різних підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, їх посадових осіб тощо [2, с. 28].

Низкою статей Конституції України визначено окремі напрями організації та надання послуг державою. Так, ст. 13 гарантує право власності народу щодо користування природними об'єктами, а ст. 14 передбачає захист прав суб'єктів права власності і господарювання. Водночас з термінами «державні» та «муніципальні» послуги в економічно-правових реаліях застосовуються терміни «публічні», «управлінські» та «сервісні» послуги.

Сьогодні правове регулювання адміністративної процедури надання послуг в Україні здійснюється, як правило, на підзаконному рівні, і при цьому особливо гострою проблемою є захист прав та законних інтересів приватних осіб[5].

Першу спробу сформулювати поняття «адміністративні послуги» зробили вітчизняні дослідники В. Авер'янов та І. Коліушко у праці «Адміністративна реформа для людини». На їхню думку, адміністративні послуги – це передбачена законом розпорядча діяльність уповноважених органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб, і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод і законних інтересів[52, с. 1]. Г. Писаренко, розглядаючи сутність правового інституту адміністративних послуг, підтримує І. Коліушка в тому, що це система порівняно відокремлених і пов'язаних між собою правових норм, які регулюють відносини, що виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу[53, с. 6–7]. Далі він зазначає, що термін «адміністративна послуга» спрямований не на виокремлення нового виду відносин між державними органами і приватними (фізичними та юридичними) особами, а на змістову переоцінку характеру їхніх взаємовідносин. Адже владне розпорядництво з боку державних органів, їхніх посадових осіб – це один формат оцінки їхніх відносин із громадянами чи юридичними особами, а надання тими самими суб'єктами адміністративних послуг останнім – зовсім інший[53, с. 6–7].

Постановою Кабінету Міністрів України «Про тимчасовий порядок надання державних, зокрема адміністративних послуг» від 17 липня 2009 року № 737 до адміністративних послуг зараховано державні послуги, які є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття, згідно з нормативно-правовими актами, на звернення фізичної або юридичної особи, адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених обов'язків [54].

З прийняттям у 2012 році Закону України «Про адміністративні послуги» чинним законодавством було визначено зміст і сутність адміністративних послуг як результату здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до

закону[47, с. 34]. Потрібно враховувати той факт, що до прийняття цього Закону в Україні діяло чимало нормативно-правових актів, які частково врегульовували окремі питання процедури надання адміністративних послуг. Однак саме цим Законом остаточно визначено порядок інформування про адміністративні послуги та умови їх надання, вимоги щодо якості надання адміністративних послуг, власне, порядок та строки надання таких послуг. Водночас Законом зафіксовано норми щодо плати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір), надання супутніх (по відношенню до адміністративних) послуг, встановлено порядок функціонування Реєстру адміністративних послуг та створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг[55, с. 128].

Міністерство внутрішніх справ України (далі – МВС України) є одним з ключових центральних органів виконавчої влади, що забезпечує надання державних послуг населенню. З огляду на суспільний запит та специфіку діяльності у порівнянні з іншими органами публічного управління, 4 квітня 2015 року Кабінетом Міністрів України розглянуто чотири законопроекти щодо реформи МВС України: «Про органи внутрішніх справ», «Про Національну поліцію», «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення регулювання відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху». Зокрема, автори законопроекту «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України» мали за мету визначити правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання сервісних послуг Міністерством внутрішніх справ України[57]. Однак аналіз змісту цього законопроекту абсолютно не узгоджувався з чинними нормативними актами у сфері надання адміністративних послуг, і, перш за все, із Законом України «Про адміністративні послуги», як щодо правової термінології, так і щодо загальних напрямів державної політики у цій сфері.

Зокрема, авторами законопроекту передбачено використання нового терміна «сервісні послуги». Сама конструкція цих слів «сервісні послуги» виглядає вкрай невдалою, оскільки слово іноземного походження «сервіс» є

синонімом слова «послуга», «обслуговування». Як видається, запропонована конструкція містила тавтологічний зміст. Термін «сервісні послуги» призначався для пояснення таких юридично значимих дій як «оформлення дозволів, посвідчень, свідоцтв, довідок, копій і дублікатів документів». Водночас у чинному Законі та іншому українському законодавстві для цих же цілей використано категорію «адміністративні послуги». Цілком очевидно, що застосування різних термінів для означення однакових (тотожних) юридично значимих дій, спрямованих на регулювання тих чи інших адміністративно-правових відносин, і внесе плутанину у законодавство та практику його застосування.

Сама конструкція терміна «сервісні послуги» має спірний зміст, оскільки послуги, які надаються сервісними центрами МВС України, мають відповідне правове закріплення (наприклад, дозвіл, посвідчення, свідоцтво, довідка), що передбачає певні права і обов'язки особи, яка потребує послуги.

Лінгвістичне тлумачення слова «сервіс» означає побутове обслуговування населення [58, с. 251], і, певною мірою, за своїм змістом воно тотожне зі словом «обслуговування», яке означає «виконання роботи, функцій, пов'язаних із задоволенням чийх-небудь запитів, потреб» [58, с. 454], тобто – служити, слугувати [30, с. 258]. Дещо іншими за змістом є слова: «дозвіл» (Додаток Б) – тобто згода, що дає право на здійснення чого-небудь [30, с. 181], «довідка», що містить у собі відомості, які одержує чи отримує хто-небудь [30, с. 177], «дублікат» – другий примірник якого-небудь документа, що має таку ж юридичну силу як і оригінал [58, с. 650], «копія» – точне відтворення чого-небудь, що цілком відповідає оригіналові [13, с. 308], «посвідчення» (Додаток В) – офіційний документ для засвідчення особи або тих чи інших юридично значимих фактів [58, с. 22], «свідоцтво» (Додаток Г) – офіційний документ, що засвідчує той чи інший юридичний факт [58, с. 228].

Варто зазначити, що слова, запропоновані для пояснення терміна «сервісні послуги», мають логіко-семантичне поєднання між собою і взаємодоповнюють його зміст і призначення. До того ж важливою його особливістю є те, що надані

сервісні послуги мають адміністративно-правовий характер, тобто закріплюють права і обов'язки заявників цих послуг у відповідних документах.

У нашому випадку варто здійснити правовий аналіз сутності і значення загального поняття «документ», призначення якого зводиться у загальному розумінні до зафіксованих у письмовому вигляді певних даних, які визначають правовий статус особи і є підставою для реалізації певних прав та виконання (дотримання), позначених у документі обов'язків. За допомогою документів (наприклад, довідка, посвідчення, свідоцтво тощо), закріплюється та зберігається інформація, що свідчить про права чи обов'язки власника документа, який діє у часі та просторі і є підставою для виникнення, функціонування та припинення адміністративно-правових відносин.

Сучасні ділові відносини в Україні важко уявити без надання сервісних послуг населенню конкретним суб'єктом господарювання. Це означає, що поняття «документ» є центральним і фундаментальним результатом діяльності центру з надання сервісних послуг населенню МВС України. Документ, який отримують заявники сервісних послуг (фізичні та юридичні особи), відображає ознаки реальних прав і обов'язків, закріплених відповідним способом і придатних для використання.

Слово «документ» (лат. documentum – «зразок, доказ, посвідчення») за своїм юридичним звучанням з самого початку його використання означало «письмовий доказ», «підтверджувальний запис», «офіційний акт». В історичному аспекті на початку ХХ ст. слово «документ» мало наступне значення:

1) будь-який «покір», укладений у законному порядку, що може бути доказом прав на щось (майно, стан, дозвіл, посвідчення особи тощо) чи на виконання певних обов'язків (договорів, певних зобов'язань);

2) узагалі будь-яке свідчення про право чи обов'язок фізичної чи юридичної особи.

До сьогодні залежно від застосування надають різні визначення документа, розширюючи чи звужуючи його розуміння.

На міжнародному рівні визначення документа залежить від виду інформації, яка закріплюється у документі і стає його основою після затвердження Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) [59] за участі Міжнародної організації з інтелектуальної власності [60].

Згідно зі стандартами ISO інформація може бути записана будь-яким способом фіксування відомостей, за допомогою не тільки знаків письма, але й іншими технічним (електронним) засобом. Наявність стандартів (ISO) дозволяє зараховувати до документів усі матеріальні об'єкти, які можна використати для передачі та закріплення інформації.

В Україні діють офіційно прийняті наступні визначення документа, які зафіксовані в Державних стандартах ДСТУ:

1) ДСТУ 3017-956: «Документ – матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передавання в часі і просторі» [61].

2) ДСТУ 2732-2004: «Документ – інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі. Сфера використання цього визначення документа – діловодство і архівна справа [62].

Друге значення документа вживають для регулювання відносин у сфері книговидавництва та книгорозповсюдження.

У статті 1 Закону України «Про інформацію» поняття документ має наступне визначення: «це матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі і просторі»[63].

Варто послуговуватись визначенням терміну «документ», приймаючи до уваги, що в діяльності сервісних центрів МВС України він є основним засобом фіксації на спеціальному матеріалі інформації про факт надання сервісної послуги у встановленому порядку і відповідно до чинного законодавства.

Головною складовою документа є інформація, яка засвідчує правовий статус заявника сервісної послуги, права, обов'язки та інші дані, що мають певну специфіку, яка виражається у наступному:

1) документ, наданий сервісним центром МВС України, є носієм спеціальної і правової інформації, створеної для реалізації заявником послуги прав і обов'язків, відповідно до чинного законодавства;

2) для документа властива завершеність інформації і чітке окреслення правового статусу заявника сервісної послуги.

Узагальнене розуміння документа полягає в тому, що він є матеріальним об'єктом реальної дійсності, відображає характер адміністративно-правових відносин, що виникають, функціонують та припиняються залежно від призначення документа.

Аналіз сутності документа потребує розгляду функцій і, передусім, інформаційної, яка має відповідне закріплення (наприклад, на паперовому та електронному носіях інформації). До загальних функцій документів, що видаються сервісними центрами МВС України, належить соціальна (документ є соціально значущим об'єктом, у якому відповідним засобом зафіксований правовий статус заявника сервісної послуги), функція, що може мати спеціальні ознаки, набуті заявником при отриманні документа (наприклад, дозвіл на придбання вогнепальної зброї).

Водночас документу властива специфічна функція, сутність якої полягає у наявності правового закріплення адміністративно-правових відносин між власником документа і суб'єктом владних повноважень (наприклад, державою, посадовими особами), у процесі їх реалізації. Загальна і специфічна функції документа характеризують його належність та взаємозв'язок з процесом управління.

Варто зазначити, що у взаємовідносинах між заявником і суб'єктом владних повноважень при наданні сервісних послуг існує певна «залежність» заявника від дій владного суб'єкта з надання цих послуг (наприклад, заявнику може бути відмовлено у наданні послуг на пояснення причин такої відмови, або ж послуга може бути надана частково, знову ж з поясненням прийнятого рішення).

Документи, що виготовлюються і видаються сервісними центрами МВС України, повинні відповідати наступним вимогам: 1) його має видавати

уповноважений орган (сервісний центр МВС України) або посадові особи відповідно до їх компетенцій; 2) не суперечити вимогам чинного національного і міжнародного законодавства; 3) бути точним, достовірним і переконливим; 4) містити точну і послідовно закріплену юридично значиму інформацію, яка відповідає міжнародним та національним стандартам; 5) бути придатним для тривалого використання і зберігання.

Дотримання цих вимог є основою для надання якісної сервісної послуги, а також оцінкою професійного рівня, персоналу сервісних центрів МВС України. Так, серед опитаних нами громадян, які звернулись до територіального сервісного центру № 4649 Регіонального сервісного центру МВС у Львівській області, 70% позитивно оцінюють діяльність персоналу з надання сервісних послуг цього центру.

Варто запропонувати наступну класифікацію загальних ознак документів, які видаються сервісними центрами МВС України:

- 1) за способом фіксації інформації (письмові, графічні, фото-відеодокументи);
- 2) за видом інформації (цифрова, текстова);
- 3) за призначенням (організаційні, розпорядчі, інформаційні);
- 4) за назвою і походженням (посвідчення, свідоцтво, сертифікати як особисті, так і службові);
- 5) за рівнем стандартизації (документ з низьким та високим рівнем стандартизації – посвідчення, свідоцтва, бланки, у яких укладач чи заповнювач документа тільки вписує необхідні дані, вибирає варіант запису чи ставить прочерк);
- 6) за ступенем складності (прості і складні);
- 7) за формою (стандартні, типові, індивідуальні);
- 8) за ступенем гласності (несекретні, секретні);
- 9) за юридичною силою (справжні як оригінали, так і копії та дублікати);
- 10) за технікою відтворення (відтворення рукописним, механічним або електронним способом);

11) за спеціалізацією (загальні, спеціалізовані).

Водночас запропонований перелік загальних ознак документів може мати як тимчасовий, так і тривалий характер, на що впливають об'єктивні і суб'єктивні причини та умови надання сервісних послуг населенню України.

Аналіз нормативно-правових актів України, теоретико-правові підходи у поясненні сутності надання послуг населенню України свідчить про відсутність однозначного, уніфікованого та чіткого визначення поняття та змісту державних і пов'язаних з ними сервісних послуг. Проектуючи наявні визначення на реальні надання послуг органами внутрішніх справ, акцентуємо увагу на потребі їх розширення, оскільки деякі послуги надаються в односторонньому порядку, маючи за мету забезпечення основоположних прав людини і громадянина на захист життя, здоров'я, честі, гідності та недоторканності, які в Україні повинні стати найвищою соціальною цінністю. Для органів внутрішніх справ надання платних та безкоштовних послуг є одним із важливих завдань, пов'язаних із безпекою та її забезпеченням у сфері суспільних відносин [57, с. 189].

Узагальнений аналіз поняття і характеристики надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України дозволяє запропонувати наступне визначення: сервісні послуги Міністерства внутрішніх справ України – це комплексна за змістом і спрямованістю діяльність сервісних центрів Міністерства внутрішніх справ України, яка полягає у виготовленні, оформленні у відповідності з національними та міжнародними правовими вимогами необхідних документів, що засвідчують адміністративно-правовий статус і реалізацію права заявника (фізичної, юридичної особи) на отримання послуг.

2.2. Організаційний аспект інформаційно-правового забезпечення сервісних послуг органів Міністерства внутрішніх справ населенню України

Серед функцій органів публічного управління особливе значення мають правозахисна та правозастосовча функції, адже визнання, дотримання і захист

прав, реалізація свобод та законних інтересів людини й громадянина – головний обов’язок держави. Діяльність органів виконавчої влади ґрунтується на певних організаційно-правових засадах, серед яких необхідно виокремити економічні, політичні, соціальні та правові.

До економічних засад функціонування механізму управління державою відповідно до Закону України «Про інформацію» [63] належать:

1. Прозорість. Забезпечення доступності інформації для громадян та бізнесу є основою ефективного функціонування держави. Законом України «Про інформацію» передбачено зобов’язання державних органів та організацій надавати інформацію за запитом, публікувати відкриті дані та забезпечувати доступ до публічної інформації, що є однією з вимог діяльності Регіональних сервісних центрів МВС України.

2. Ефективне використання ресурсів. Механізм управління держави сприяє ефективному використанню ресурсів. Забезпечення доступу до інформації дозволяє громадянам та бізнесу об’єктивніше оцінювати дії влади, контролювати витрати та уникати корупційних практик.

3. Розвиток інноваційного середовища. Закон України «Про інформацію» [63] сприяє створенню сприятливого середовища для розвитку інновацій та електронних послуг. Забезпечення доступу до інформації та використання відкритих даних стимулює розвиток нових технологій, електронної комерції та електронного урядування. Наявність в Україні електронного урядування є однією з умов ефективної діяльності органів державної влади та інших структурних утворень, до яких належать Регіональні сервісні центри МВС України.

4. Підтримка підприємництва. Механізм управління, ґрунтований на принципах Закону України «Про інформацію» [63], сприяє розвитку підприємництва шляхом забезпечення доступу до ринкової інформації, правової бази та статистичних даних. Це допомагає бізнесу планувати свою діяльність, приймати обґрунтовані рішення та сприяє економічному зростанню.

5. Захист прав та інтересів суб’єктів інформаційних відносин. Закон України «Про інформацію» передбачає механізми захисту прав та інтересів суб’єктів

інформаційних відносин. Це включає право на доступ до інформації, захист персональних даних, правовий захист від недостовірної інформації та інші засади правової безпеки. Зазначимо, що наявні заходи безпеки щодо захисту інформації, яка є об'єктом діяльності РСЦ, сьогодні є недостатніми, особливо, якщо вести мову про притягнення порушників до відповідальності в умовах правового режиму воєнного стану в Україні.

Загалом, економічні засади функціонування механізму управління держави відповідно до Закону України «Про інформацію» сприяють прозорості, ефективному використанню ресурсів, розвитку інноваційного середовища, підтримці підприємництва та захисту прав суб'єктів інформаційних відносин. Ці засади впливають на покращення економічної ситуації, розвиток бізнесу та забезпечення правової безпеки в суспільстві [63].

Політичні засади функціонування механізму управління державою відповідно до Закону України «Про інформацію» включають наступні аспекти:

1. Демократія та громадянське суспільство. Закон України «Про інформацію» сприяє розвитку демократії та громадянського суспільства шляхом забезпечення доступу громадян до інформації, права на інформаційне самовизначення та свободи слова. Це стимулює активну громадську участь, громадянський контроль та публічний діалог у процесі управління державою.

2. Прозорість та відкритість влади. Законом України «Про інформацію» передбачено зобов'язання державних органів та організацій публікувати інформацію про свою діяльність та приймати рішення відкрито та прозоро. Це сприяє підвищенню довіри до владних структур, зменшенню корупції та забезпеченню відповідальності посадових осіб перед громадськістю. Звернемо увагу на те, що діяльність РСЦ МВС України ще не має достатнього висвітлення у засобах масової інформації. Особливо це стосується порушення прав фізичних та юридичних осіб на звернення за наданням сервісних послуг.

3. Правова держава. Закон України «Про інформацію» відповідає принципам правової держави, забезпечуючи захист прав і свобод громадян у сфері доступу до інформації. Він визначає процедури надання інформації,

правила обробки та збереження документів, а також механізми правового захисту у разі порушення прав на інформацію.

4. Рівність та недискримінація. Гарантується рівний доступ до інформації всім громадянам без будь-якої дискримінації. Він враховує різноманітні потреби та інтереси наявних соціальних груп і забезпечує їхню рівноправність у доступі до інформації та участі в процесах управління державою. Разом з тим, існують обмеження на доступ до інформації осіб, які, залежно від віку, психічного стану здоров'я, бажають отримати доступ до інформації.

5. Інформаційна безпека. Сприяння забезпеченню інформаційної безпеки держави шляхом регулювання збирання, обробки, збереження та поширення інформації. Він передбачає заходи щодо захисту важливої інформації від несанкціонованого доступу та зловживань.

Загалом, політичні засади, втілені у Законі України «Про інформацію», сприяють зміцненню демократичних процесів, прозорості влади, захисту прав громадян та розвитку інформаційного суспільства в Україні. Вони відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного та відповідального управління державою [63].

Соціальні засади функціонування механізму управління державою відповідно до Закону України «Про інформацію» включають наступні аспекти:

1. Доступ до інформації для всіх громадян. Гарантування права кожного громадянина на доступ до інформації, яка стосується діяльності державних органів та організацій. Це сприяє активній участі громадян у прийнятті рішень, формуванні думок і контролі за діями влади, що, своєю чергою, сприяє розвитку демократії та громадянського суспільства.

2. Громадський контроль. Передбачення можливості громадського контролю за діяльністю державних органів та організацій шляхом доступу до інформації. Це стимулює активну участь громадськості в процесі прийняття рішень, перевірку діяльності владних структур і підвищення їхньої відповідальності перед громадськістю.

3. Інклюзивність та рівність. Гарантія рівності доступу до інформації для всіх соціальних груп, у тому числі осіб з інвалідністю, мігрантів, меншин та інших уразливих груп, з урахуванням їх потреб та інтересів, з метою забезпечення їхньої участі у процесах управління державою.

4. Відповідальність перед громадськістю. Визначення вимог до державних органів та організацій стосовно розкриття інформації про їхню діяльність та прийняття рішень. Це сприяє забезпеченню прозорості, відкритості та відповідальності владних структур перед громадськістю.

5. Забезпечення соціальної справедливості. Законом України «Про інформацію» передбачено заходи щодо забезпечення соціальної справедливості та захисту прав громадян. Водночас цей Закон регулює доступ до інформації про соціальні програми, державні послуги, субсидії та інші соціальні пільги, що сприяє реалізації соціальної політики держави та забезпеченню соціальної справедливості.

Загалом, соціальні засади, закріплені у Законі України «Про інформацію», сприяють зміцненню принципів прозорості, громадського контролю та соціальної справедливості у функціонуванні механізму управління державою в Україні. Вони відіграють важливу роль у забезпеченні рівних можливостей, захисту прав громадян та соціального розвитку країни [63].

Правові засади функціонування механізму управління держави відповідно до Закону України «Про інформацію» включають:

1. Принцип доступу до інформації. Визнання громадянського права на отримання інформації, що перебуває у володінні, користуванні або управлінні державних органів, організацій та посадових осіб. Він встановлює процедуру та умови отримання інформації, включаючи відкритість, прозорість та обмеження доступу лише у випадках, передбачених законом.

2. Принцип прозорості та відкритості. Закон зобов'язує державні органи та організації розкривати інформацію про свою діяльність та прийняті рішення. Вони повинні забезпечувати публічний доступ до документів, матеріалів та

інформаційних ресурсів, включаючи публічне обговорення питань загального інтересу.

3. Захист інформації. Законом України «Про інформацію» встановлено вимоги до захисту конфіденційної інформації та персональних даних. Цим Законом забезпечено право на приватність, конфіденційність та захист особистої інформації громадян.

4. Гарантії прав та свобод громадян. Забезпечення права громадян на отримання інформації, участь у прийнятті рішень, громадський контроль та інші права і свободи, пов'язані з доступом до інформації. Це створює умови для активної громадської участі у процесах управління державою.

5. Відповідальність за недоступність інформації. Передбачено відповідальність посадових осіб та організацій за недоступність інформації або неподання відповіді на запити громадян. Водночас Законом передбачено процедуру звернення до суду у випадках порушення права на інформацію.

Ці правові засади, закріплені у Законі України «Про інформацію», мають на меті забезпечити прозорість, відкритість та громадський контроль у функціонуванні механізму управління державою відповідно до принципів демократії, правової держави та захисту прав громадян [63].

У роботі раніше розглянуто сутність поняття «структура» (лат. *Structura* – побудова), яке означає відносно стійкий спосіб організації елементів певної системи, що побудована з урахуванням стійкості, стабільності, за рахунок чого структура має тенденцію не тільки до зберігання, але й щодо функціонування та розвитку.

Варто зауважити про те, що внутрішня структурна побудова центрів з надання адміністративних послуг передбачає функціонування адміністративно-правових відносин як зовнішнього, так і внутрішнього змісту.

Зовнішній характер адміністративно-правових відносин в діяльності центрів по наданню сервісних послуг полягає у наданні послуг населенню країни у реалізації його права на отримання певного виду послуги від держави.

Внутрішньо структурний зміст адміністративно-правових відносин складається з наступних елементів: суб'єкт адміністративно-правових відносин (у нашому випадку центри з надання сервісних послуг є колективними суб'єктами зі статусом юридичної особи, що діють від імені держави); об'єктом у структурі адміністративно-правових відносин, що виникають у процесі надання сервісних послуг, є конкретний інтерес (право), реалізація якого є важливою для отримувача послуги [64, с. 409–411]. Структура інформаційно-правового забезпечення діяльності сервісних центрів органів Міністерства внутрішніх справ України є доволі розгалуженою та регулює усі напрямки діяльності. До нещодавна мешканці обласних міст і районних центрів мали переваги у отриманні адміністративних послуг. Сьогодні ж для більшості населення України послуги тепер доступні неподалік від дому, і не потрібно їхати до райцентру.

На початок 2022 року мережа ЦНАП в Україні зросла до близько 3 тисяч об'єктів. Серед них – 1027 ЦНАП, 1712 віддалених робочих місць, 124 територіальні підрозділи та 28 мобільних ЦНАП. Порівнюючи з 2020 р., мережа зросла на 1,5 тисячі об'єктів[65].

Варто було б звернути увагу на кількість ЦНАП на тимчасово окупованих територіях або ж звільнених територіях до початку військової агресії зі сторони Російської Федерації. Так, станом на 30 вересня 2021 року на території Донецької області було 36 ЦНАП, на території Запорізької області – 56 ЦНАП, на території Херсонської області – 37 ЦНАП, на території Луганської області – 21 ЦНАП[65].

Зазначимо, що Головний сервісний центр МВС України та його структурні підрозділи були створені 7 листопада 2015 року на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ» [16] та на виконання наказу МВС від 7 листопада 2015 року № 1393 «Про затвердження Положення про Головний сервісний центр МВС»[66].

Головним та засадничим документом, на основі якого створювались усі наступні закони та нормативні акти, та яким керується діяльність сервісних центрів, звичайно є Конституція України, зокрема у сфері реалізації прав

громадян на отримання послуг, які є передбачені законами України та закріплені в міжнародних угодах, що ратифіковані Україною. До них належить Віденська та Женевська конвенції.

Женевська конвенція, укладена в Женеві 19 вересня 1949 року, ратифікована 101 країною. З моменту набуття Конвенцією чинності 26 березня 1952 року в країнах, що її підписали («Договірні сторони»), були внесені відповідні зміни про дорожній рух. Це стосується, зокрема, Міжнародної конвенції 1926 року про автомобільний рух та Міжнародної конвенції про дорожній рух 1968 року. Також ця Конвенція регулює міжнародне визнання посвідчення водія та допуск водіїв до міжнародного руху. Віденською конвенцією про дорожній рух 1968 року, яка прийшла на заміну Женевській, передбачено зменшення вимог до міжнародного дорожнього руху та підвищення безпеки на дорогах. шляхом впровадження стандартних правил дорожнього руху[67], що мало своїм наслідком уніфікацію вітчизняних правил дорожнього руху та їх використання у екзаменаційній діяльності сервісних центрів МВС України.

Закон України «Про адміністративні послуги» (2013 р.), на час реформи структурного органу МВС України такого як МРЕВ (міжрайонний реєстраційно-екзаменаційний відділ) та його подальшої реструктуризації у територіальні сервісні центри МВС України, став одним із законів, на основі якого сервісні центри почали свою практичну діяльність [45]. Варто зазначити, що за час дії цього Закону до нього 21 раз вносились зміни та доповнення, з метою приведення його нормативних положень до вимог часу та громадських запитів, що пов'язані із діяльністю Головного сервісного центру МВС України. Водночас це свідчить про недостатній рівень якості підготовки змісту проекту даного Закону, що стало причиною для внесення такої кількості доповнень та змін.

Важливим у цьому відношенні є Закон України «Про дорожній рух», прийнятий 30 червня 1993 року. Одним із завдань, передбачених цим Законом, є регулювання суспільних відносин, що виникають у сфері дорожнього руху та його безпеки, а також визначення прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів – учасників дорожнього руху, міністерств, інших центральних органів виконавчої

влади, об'єднань, підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності та господарювання (далі – міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та об'єднань)[68].

Залишаються актуальними для сфери отримання послуг населенням норми Закону України «Про автомобільний транспорт», прийнятий 5 квітня 2001 року та покликаний регулювати засади організації і експлуатації транспортних засобів, а також відносини між автомобільними перевізниками, замовниками транспортних послуг, органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, пасажирями, власниками транспортних засобів, юридичними та фізичними особами – суб'єктами підприємницької діяльності, які забезпечують діяльність автомобільного транспорту та безпеку перевезень[68]. Особливо це стосується окремих новел, що пов'язані з наданням послуг про перетин державного кордону України власниками транспортних засобів за попередньою електронною реєстрацією в так званій «Є-ЧЕРГА», яка була створена на виконання постанови Кабінету Міністрів України № 1393 від 9 грудня 2021 року «Питання реалізації експериментального проекту з організації управління чергами перед міжнародними пунктами пропуску через державний кордон України для автомобільного сполучення «Електронна черга перетину кордону»[130].

Оскільки сервісні центри МВС України перебувають у постійному тісному контакті з громадянами – отримувачами послуг, існує суспільний запит на забезпечення прозорості та відкритості суб'єктів владних повноважень, створення механізмів реалізації права кожного на доступ до публічної інформації, отримання якісних та швидких відповідей на звернення громадян, юридичних осіб та посадових осіб. Саме тому, однією з основ структури правого забезпечення сервісних центрів МВС у сфері надання інформації громадянам є Закон України «Про доступ до публічної інформації» (2015 р.)[24], Закон України «Про інформацію» (2016 р.)[63], Закон України «Про звернення громадян» (2018 р.)[50], постанова Кабінету Міністрів України від 25 березня 2016 року № 260 «Деякі питання надання інформації про зареєстровані транспортні засоби, їх власників та належних користувачів»[69], наказ МВС України від 10 жовтня 2004

року № 1177 «Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організацій, їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України»[70], наказ МВС від 28 березня 2012 року № 254 «Про затвердження Положення про порядок розгляду запитів та звернень народних депутатів України в Міністерстві внутрішніх справ України»[71].

До реорганізації сервісних центрів, які прийшли на заміну МРЕВ (міжрайонних реєстраційно-екзаменаційних відділень), до його особового складу належали офіцери ДАІ (державтоінспекції). На заміну їм в 2015 році було організовано масове стажування та набір працівників на заміщення вакантних посад в новостворених сервісних центрах по всій Україні. З метою найякіснішого добору кадрів було взято за основу вимоги Закону України «Про державну службу» (2015 р.) [72] та Закон України «Про запобігання корупції» (2014 р.) [73].

Закон України «Про державну службу» 2016 року був розроблений та введений в дію під час проведення адміністративної реформи, одним з напрямів якого було підвищення якості державного управління. Прийняття Закону сприяло всебічному реформуванню системи державного управління і утворенню в Україні професійної, політично нейтральної державної служби. Законом визначено засади виконання державної служби, процедура прийому на державну службу, проходження і закінчення роботи на цій службі, і правовий статус осіб, які працюють на державній службі. Працівники сервісних центрів відносяться до категорії державних службовців і мають відповідні права та обов'язки. В штаті сервісного центру також можуть бути присутні цивільні особи, які не наділені владними повноваженнями (обслуговуючий персонал, архіваріус тощо). Закон України «Про державну службу» передбачає низку завдань, спрямованих на регулювання та забезпечення ефективності державної служби. До таких завдань належать:

1. Встановлення правових засад державної служби. Закон визначає основні принципи, права та обов'язки державних службовців, регламентує процедури прийняття на службу, кваліфікаційні вимоги та інші аспекти, що регулюють діяльність державної служби.

2. Забезпечення професійного розвитку державних службовців. Встановлення системи професійного розвитку державних службовців, включаючи навчання, підвищення кваліфікації та стажування. Це сприяє розвитку компетентності та професійних навичок державних службовців для забезпечення якісного виконання службових обов'язків. Для організації системи навчання працівників перед прийняттям на посаду кандидати проходять піврічне навчання з задіянням на максимально різних напрямках роботи. Зміст програми першопочаткової підготовки працівників регіональних сервісних центрів МВС України передбачає:

- стандарти якості обслуговування та комунікації;
- порядок використання системи керування електронною чергою;
- порядок надання послуг з реєстрації/перереєстрації транспортних засобів;
- порядок обміну посвідчень водія;
- порядок роботи з єдиним державним реєстром транспортних засобів;
- дотримання вимог чинного законодавства України та правильне його застосування на практиці;
- організація роботи державних службовців.

3. Регулювання службових відносин. Встановлення правила стосовно прийняття на службу, звільнення, переведення та інших аспектів службових відносин. Це впливає на регулювання прав та обов'язків державних службовців, забезпечуючи їхні соціальні та професійні гарантії. Відповідно до Закону України «Про державну службу» до обов'язків державного службовця належить:

- 1) дотримуватися Конституції та законів України, діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України[72];
- 2) дотримуватися принципів державної служби та правил етичної поведінки[72];
- 3) поважати гідність людини, не допускати порушення прав і свобод людини та громадянина[72];
- 4) з повагою ставитися до державних символів України[72];

5) обов'язково використовувати державну мову під час виконання своїх посадових обов'язків, не допускати дискримінацію державної мови і протидіяти можливим спробам її дискримінації[72];

6) забезпечувати в межах наданих повноважень ефективне виконання завдань і функцій державних органів[72];

7) сумлінно і професійно виконувати свої посадові обов'язки та умови контракту про проходження державної служби (у разі укладення)[72];

8) виконувати рішення державних органів, накази (розпорядження), доручення керівників, надані на підставі та у межах повноважень, передбачених Конституцією та законами України[72];

9) додержуватися вимог законодавства у сфері запобігання і протидії корупції[72];

10) запобігати виникненню реального, потенційного конфлікту інтересів під час проходження державної служби[72];

11) постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності та удосконалювати організацію службової діяльності[72];

12) зберігати державну таємницю та персональні дані осіб, що стали йому відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків, а також іншу інформацію, яка відповідно до закону не підлягає розголошенню[72];

13) надавати публічну інформацію в межах, визначених законом [72].

4. Встановлення етичних норм. Закон визначає принципи державної служби, зокрема професійну етику, заборону конфлікту інтересів та інші етичні норми. Він сприяє формуванню високих стандартів поведінки та моральних цінностей серед державних службовців. Відділом моніторингу Головного сервісного центру розроблено методичні рекомендації для роботи з клієнтами сервісного центру, де пропонувались типові скрипти ведення діалогу з отримувачами послуг. Зокрема, проводяться постійні тренінги, де навчають спілкуванню з людьми з обмеженими можливостями. Одним із таких тренінгів, з огляду на те, що в рамках Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні із представниками УТОГ Громадської організації «Всеукраїнська організація осіб з

інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих» було досягнуто домовленостей про проведення серії лекцій для працівників сервісних центрів МВС України з навичок спілкування жестовою мовою.

5. Контроль за виконанням законодавства про державну службу. Передбачення механізмів контролю та відповідальності за порушення норм державної служби. Він забезпечує додержання законодавства та ефективне функціонування державної служби. РСЦ проводить поточні, щоквартальні та щорічні перевірки з метою дотримання вимог законодавства, стандартів та правильності нарахування податків, оплати послуг, правил ведення діловодства.

Ці завдання спрямовані на забезпечення професіоналізму, ефективності та відповідальності державної служби, а також на захист прав та інтересів громадян у процесі виконання державних функцій[72].

Одночасно з проведеними реформами структури МВС України у секторі надання адміністративних послуг виник суспільний запит на об'єктивне та прозоре висвітлення ефективності діяльності новостворених центрів з надання сервісних послуг. Правовою основою для цього є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації»[74], прийнятий 23 вересня 1997 року, та Указ Президента України від 1 серпня 2002 року «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади»[75], на підставі яких для сервісних центрів МВС України стало можливим визначати засади та порядок одержання, збирання, створення, поширення, використання і зберігання інформації в межах повноважень даного структурного утворення, діяльність якого спрямована на задоволення інформаційних потреб громадян та юридичних осіб.

Головний сервісний центр МВС України забезпечує надання як платних, так і безоплатних послуг, які входять до його компетенції, і активно сприяє реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг через свої територіальні центри. У межах своїх повноважень Головний сервісний центр МВС України здійснює співробітництво з міжнародними організаціями та

профільними установи іноземних країн, які займаються питаннями, що входять до компетенції системи сервісних центрів МВС, а також вивчають, узагальнюють і поширюють передовий досвід у сфері надання адміністративних послуг. Головний сервісний центр МВС України взаємодіє з різними міжнародними організаціями з метою підтримки та розвитку своєї діяльності. Варто зазначити, що така співпраця є одним із елементів Євроінтеграції органів внутрішніх справ МВС України до країн Європейської співдружності на засадах міжнародних принципів захисту прав, свобод людини і громадянина. До міжнародних організацій, з якими відбувається співпраця, належать:

1. Європейський Союз (ЄС): Головний сервісний центр може співпрацювати з ЄС у рамках різних програм та проектів, що спрямовані на розвиток правоохоронних органів та поліції.

2. Інтерпол: як член Інтерполу, Україна має можливість співпрацювати з ним для обміну оперативною інформацією, розслідування злочинів та спільних операцій.

3. Шенгенська зона та країни-партнери: Головний сервісний центр може співпрацювати з країнами Шенгенської зони та іншими країнами-партнерами у сфері обміну інформацією, покращення митного контролю та спільного протидії злочинності.

4. Інші міжнародні організації: Головний сервісний центр може також співпрацювати з іншими міжнародними організаціями, зокрема, такими як Організація з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ), НАТО та іншими, для обміну інформацією та спільного вирішення проблем у сфері безпеки та правопорядку.

Важливо зазначити, що перелік міжнародних організацій, з якими співпрацює Головний сервісний центр МВС, може змінюватися залежно від поточних потреб та прийнятих рішень уряду України.

Зауважимо, що надання послуг регулюється Постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної

поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання»[76], Постановою Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 року № 1098 «Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг»[77].

Усі сфери послуг, які надаються сервісними центрами МВС України, можна поділити на наступні групи адміністративного спрямування – реєстраційна та екзаменаційна. Перша група послуг направлена на реєстрацію, перереєстрацію, зняття з обліку транспортних засобів, порядок видачі та оформлення на них реєстраційних документів та номерних знаків, здійснення контролю за відповідністю конструкції та технічного стану транспортних засобів установленим вимогам стандартів, правил і нормативів, дотриманням законодавства, що визначає порядок сплати податків і зборів (обов'язкових платежів), використанням транспортних засобів в умовах воєнного і надзвичайного стану, а також для ведення їх обліку та запобіганню вчиненню щодо них протиправних дій[79].

Звернемо увагу на показники надання сервісних послуг сервісним центром у Львівській області та динаміку їх розвитку:

Таблиця 2.2.1

Динаміка надання послуг сервісними центрами у Львівській області

Різновиди послуг	Роки					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Реєстрація	28029	34257	66227	48909	61274	73911
Перереєстрація	44957	55719	82304	61673	78207	74324
Зняття з обліку	7032	4577	1878	1441	1985	1755

Так, привертає увагу зростання реєстрації транспортних засобів у 2022 році до 73911 одиниць, і водночас – зменшення перереєстрації транспортних засобів до 74324 одиниць та відповідно зменшення їх кількості щодо зняття з обліку до

1755 одиниць. Ці «коливання» щодо динаміки надання сервісних послуг регіональними сервісними центрами МВС України залежать від військової агресії Російської Федерації відносно України. Саме це викликало серед населення бажання реалізувати своє право на власність (майно) та захистити його у межах, передбачених законодавством (наприклад, страхування, переміщення транспортних заходів до інших регіонів України).

Реєстраційна діяльність даної групи провадиться у відповідності до Постанови Кабінету Міністрів України від 22 грудня 2010 року № 1166 «Про єдині вимоги до конструкції та технічного стану колісних транспортних засобів, що експлуатуються»[78], Постанови Кабінету Міністрів України від 7 вересня 1998 року № 1388 «Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів»[79], Постанови Кабінету Міністрів України від 21 липня 2010 року № 607 «Про затвердження Порядку переобладнання транспортних засобів»[80], Постанови Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2009 року. № 1200 «Про затвердження Порядку здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери»[81], Наказу МВС України від 18 січня 2016 року № 12 «Про організацію взаємодії Експертної служби МВС із територіальним органом з надання сервісних послуг МВС»[82]. Водночас зауважимо, що зазначений перелік нормативних актів має динамічний характер, на який впливає поява нових за змістом послуг, які потребують адміністративно-правового регулювання.

Що стосується групи екзаменаційної діяльності, то вона провадиться на підставі постанови Кабінету Міністрів України від 31 січня 2010 року № 47 «Про затвердження зразків національних та міжнародного посвідчення водіїв і документів, необхідних для реєстрації транспортних засобів»[83], постанови Кабінету Міністрів України від 20 травня 2009 року № 487 «Про затвердження

Порядку підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів»[84], постанови Кабінету Міністрів України від 20 травня 2009 року № 490 «Про затвердження Порядку державної акредитації закладів, що проводять підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів, та атестації їх спеціалістів»[85], постанови Кабінету Міністрів України від 8 травня 1993 року № 340 «Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами»[86], Кабінету Міністрів України від 2 березня 2010 року № 229 «Про затвердження Типової навчальної програми підготовки та перепідготовки водіїв транспортних засобів»[87], наказу МВС України від 7 грудня 2009 року № 515 «Інструкція про порядок приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія»[88].

Так, підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів у Львівській області характеризується наступними даними.

Таблиця 2.2.2

Дані щодо підготовки, перепідготовки та водіїв у Львівській області

Приватні навчальні автошколи				
Роки	2019	2020	2021	2022
Підготовка	26701	25983	28768	24240
Перепідготовка	7852	8230	9704	9560

Як бачимо, наявна тенденція до зменшення підготовки водіїв транспортних засобів, зокрема, у 2022 році – 24240 осіб, і перепідготовки – 9560 осіб. Однією із причин такого явища є міграція населення за межі України, на яку вплинула військова агресія зі сторони Російської Федерації.

Для порівняння звернемо увагу на статистику порушень правил дорожнього руху у Львівській області за останні роки (2020–2022 р.р.).

Таблиця 2.2.3

Дані про порушення правил дорожнього руху

Вид порушення	Роки			
	2019	2020	2021	2022
Перевищення швидкості	17263	17450	21423	23289
Порушення правил маневрування	4420	4985	6016	6896
Порушення правил проїзду переходів	6842	6920	8324	8956

Однією з причин, що негативно вплинула на зростання у 2022 році порушень правил дорожнього руху у Львівській області, є військова агресія зі сторони Російської Федерації, що викликало зростання на території області транспортних засобів внутрішньо переміщених осіб із тимчасово окупованих регіонів України та іншими причинами.

Як бачимо, варто запропонувати періодичне здійснення підвищення кваліфікації (один раз на 5–6 років) для водіїв: А) державного та комунального транспорту; Б) водіїв, які допущені до перевезення небезпечних вантажів; В) водіїв, які здійснюють пасажирські перевезення.

2.3. Адміністративно-правові процедури надання послуг територіальними сервісними центрами МВС України

Зміна формату суспільних відносин із державноцентристського на людиноцентристський підхід вимагає суттєвої перебудови всієї системи відносин, адже змін зазнає сам стрижень – баланс пріоритету статусу, який переміщується від держави до людини. Як зазначено у ст. 3 Конституції України: «Права і

свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави»[1]. Саме це і вимагає обмеження втручання держави (у її широкому значенні) у приватне життя фізичних осіб та згодом і у господарську діяльність юридичних осіб. З цією метою оновлюється і сам інструментарій публічного управління, одним із елементів якого виступають адміністративно-правові процедури.

Ефективне забезпечення дієвої реалізації завдань та функцій механізму публічного управління та адміністрування в територіальних сервісних центрах Міністерства внутрішніх справ України є неможливим без детального розгляду формування інституту адміністративної процедури, як самостійний компонент системи адміністративного права.. Зміст адміністративної процедури полягає в сукупності правових норм, що регламентують відносини фізичних та юридичних осіб з суб'єктами надання адміністративних послуг в системі органів МВС.

При дослідженні інституту адміністративних процедур варто, перш за все, звернутися до генезису його назви та проаналізувати первісний зміст таких термінів як «процедура», «правова процедура», «адміністративна процедура» тощо.

Слово «процедура» походить від латинського «procedo», що означає «проходжу, просуваюся»[90, с. 234]. В узагальненому розумінні «процедура» – це певна сукупність дій або операцій, за допомогою яких реалізується той чи інший процес або етап, стадія, що виражає зміст відповідної технології[91, с. 166]. У сфері правових відносин процедура набуває статусу правової (юридичної), тобто вона є врегульованим нормою права порядком (послідовністю) здійснення юридично значущих дій у тій чи іншій сфері суспільного життя, які мають юридичне значення й наслідки[92, с. 45; 93, с. 183].

Категорія «адміністративна процедура» та інші, дотичні з нею, не є узвичаєними для адміністративно-правової науки та неоднозначно формулюються науковцями в галузі адміністративного права. Усталене визначення змісту поняття «адміністративна процедура» відсутнє, що пов'язано з невизначеним

статусом органів публічної влади та недотриманням законодавчих вимог щодо здійснення управлінських дій та прийняття владних рішень. Неврегульованість цих питань на законодавчому рівні призводить до того, що органи виконавчої влади із громадянами та їх об'єднаннями є неспроможні до взаємодії [89, с. 66].

Як зазначає О. С. Лагода, загальна характеристика правової процедури має такі ознаки:

а) встановлює порядок застосування правових норм для досягнення необхідного результату[95, с. 13];

б) положення, які визначають правові процедури, закріплюються в законах[95, с. 13];

в) процедурні норми не торкаються змістової (внутрішньої) сторони реалізації основних норм, лише передбачають зовнішній процес їх впровадження[95, с. 13];

г) синхронність, тобто з виникненням основної норми відразу приймається процедурна, що забезпечує нерозривність правотворчості та право реалізації[95, с. 13];

д) відповідність процедури нормативній моделі, закріпленій у нормативно-правовому акті тощо[95, с. 13].

Отже, під правовою процедурою варто розуміти законодавчо врегульований порядок реалізації норм права, який спрямований на досягнення цілей правового регулювання тієї чи іншої сфери суспільних відносин, а саме у сфері надання послуг населенню.

Варто відзначити, що на сучасному етапі розвитку адміністративного права України поняття «адміністративна процедура» не тільки чітко не визначене вченими-адміністративістами та законодавством, але і чітко не розділене з поняттям «адміністративний процес».

Тому співвідношення між поняттями адміністративної процедури й адміністративного процесу варто відзначити, з урахуванням наявних в сучасній адміністративно-правовій науці концепцій щодо розуміння поняття адміністративного процесу. Так, В. П. Тимощук виділяє такі концепції:

а) деліктну, яка охоплює відносини щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення та застосування заходів адміністративного примусу[93, с. 184];

б) юрисдикційну, яка охоплює відносини щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення та адміністративне судочинств[93, с. 184];

в) адміністративно-юстиційну, яка охоплює відносини щодо розгляду скарг в адміністративному порядку та адміністративне судочинство [93, с. 184];

г) управлінську (містить діяльність усіх органів публічної адміністрації)[102, с. 34];

д) позитивно-управлінську (охоплює діяльність органів публічної адміністрації, за винятком відносин щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення)[102, с. 34];

е) широку (йдеться про всі відносини щодо застосування адміністративно-правових норм будь-якими суб'єктами, а також застосування в низці випадків матеріальних норм інших галузей права)[102, с. 34].

Такий широкий спектр розуміння адміністративного процесу пов'язаний із тим, що в науці поняття адміністративного процесу розглядається у вузькому та широкому розуміннях. Адміністративний процес у вузькому розумінні – це діяльність уповноважених органів державної влади щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення та застосування заходів адміністративного примусу. У широкому розумінні адміністративний процес, окрім зазначеної діяльності, охоплює управлінську діяльність щодо розгляду і розв'язання конкретних справ, які виникають у сфері державного управління, тобто передбачає не тільки юрисдикційну, а й регулятивну, нормотворчу та правозахисну діяльність публічної адміністрації[91, с. 165].

Водночас широке розуміння адміністративного процесу передбачає регламентований законом порядок діяльності органів виконавчої влади щодо реалізації покладених на них функцій [19, с. 22].

Зазначимо, що основними стадіями адміністративного процесу в діяльності територіальних сервісних центрів МВС України можна вважати:

- 1) визначення завдань, які пов'язані з діяльністю сервісних центрів;
- 2) підготовка та прийняття відповідних правових рішень, що пов'язані з наданням і фізичній, і юридичній особі сервісної послуги;
- 3) доведення інформації щодо прийнятого рішення про надання сервісної послуги до споживача з наступним його виконанням уповноваженими на це посадовими особами сервісних центрів;
- 4) здійснення відомчого контролю за виконанням рішень щодо надання послуг зацікавленим фізичним та юридичним особам.

Водночас зауважимо, що залишається спірним і потребує поглибленого розуміння поняття адміністративного процесу. Адже, адміністративний процес – це урегульований нормами адміністративно-процесуального права порядок розгляду індивідуально-визначених справ у сфері виконавчої діяльності органів державної влади, а у передбачених законом випадках і іншими уповноваженими на те органами[91, с. 164]. Як бачимо, застосування адміністративно-правових норм в адміністративному процесі здійснюється будь-якими суб'єктами та крім юрисдикційного процесу він охоплює й управлінську діяльність щодо розгляду та розв'язання конкретних справ.

О. В. Кузьменко відзначає, що на відміну від процесу процедура не є явищем, наділеним часовою динамікою, адже у процедурі відсутня головна детермінанта процесу – подовженість у часовому вимірі, тобто процес наділяється такими ознаками, як динаміка, безперервний рух, що виражається в послідовних переходах від одного до іншого стану, а процедура визначається, як дискретність такого руху. Таким чином, процес постає перед нами, як «діяльність суб'єктів права із здійснення правової регламентації суспільних відносин та реалізації права», а процедура – як «формалізований бік такої діяльності»[103, с. 167].

Поняття «адміністративна процедура» змістовно наповнено двома термінами. Передусім, процедура, що, як зазначено, є порядком у вчиненні дій для досягнення певного результату. По-друге, термін «адміністративний» в науці тлумачиться як той, що пов'язаний з управлінням, так і той, що покликаний служити. Таке двояке розуміння фундаментальної категорії адміністративного

права зумовлює існування двох типів правовідносин, що виникають у сфері публічного управління[96, с. 6]. Це, перш за все, ті відносини, що мають управлінський характер, виникають за ініціативою владарюючих суб'єктів, в яких на приватних осіб покладається здебільшого виконання обов'язків. По-друге, у відносинах з публічною адміністрацією приватні особи реалізують значну частину своїх прав[97, с. 116–117]. Так, для реєстрації, перереєстрації транспортних засобів, отримання посвідчення водія, дозволу на перевезення небезпечних вантажів приватні особи звертаються до органів державної влади. Ці два типи правовідносин потребують для свого врегулювання відмінних принципів і правил [97, с. 116–117].

В. В. Галушко вважає, що адміністративні процедури – це встановлений законодавством порядок розгляду і розв'язання органами публічної адміністрації індивідуальних адміністративних справ з метою забезпечення прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб, нормального функціонування громадянського суспільства та держави[98, с. 276].

Ю. М. Фролов сутність адміністративної процедури трактує як встановлений адміністративно-процесуальними нормами порядок розгляду та вирішення органами виконавчої влади і місцевого самоврядування індивідуальних адміністративних справ[99, с. 692–698]. Своєю чергою, І. В. Юрійчук під цією категорією розуміє нормативно закріплений алгоритм (порядок дій для досягнення результату) розгляду та вирішення органами публічної адміністрації індивідуальних адміністративних справ, що здійснюється з метою сприяння реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних, юридичних осіб та забезпечення верховенства права в українському соціумі[100, с. 151–156]. Як зауважують Р. О. Куйбіда та В. І. Шишкін, адміністративна процедура – це встановлений законодавством порядок вирішення адміністративними органами індивідуальних адміністративних справ. Оскільки ця діяльність здійснюється публічною адміністрацією з використанням владних повноважень та з урахуванням публічних інтересів, їх ознакою є публічність, а

також індивідуальний характер, оскільки рішення в справі стосується конкретних фізичних або юридичних осіб[101, с. 174].

На підставі проаналізованого можна визначити такі особливості надання адміністративних послуг органами територіальних сервісних центрів МВС України:

1) за своєю суттю надання адміністративних послуг є процедурою суб'єктів публічної адміністрації;

2) регулювання та забезпечення адміністративних процедур здійснюється з урахуванням міжнародних та національних норм права;

3) кожна адміністративна процедура з надання послуг має свої окремі стадії, етапи та певні дії;

4) адміністративні процедури відображають сутність і стадії процесу розгляду та вирішення конкретних випадків надання адміністративної послуги;

5) процедури завершуються офіційним прийняттям адміністративно-процедурного рішення (отриманням офіційних документів про право власності на транспортний засіб, отримання посвідчення водія, отримання дозволу на використання спеціальних світлових сигнальних пристроїв синього чи жовтого кольору);

6) метою адміністративної процедури, яка наявна при наданні сервісних послуг органами МВС України, є ефективний захист та відновлення прав, свобод і законних інтересів громадянина і людини у державі.

Узагальнюючи зазначимо, що, адміністративні процедури надання послуг територіальними сервісними центрами МВС України – це регламентовані нормами адміністративного законодавства та спеціального законодавства процедури процесуальної діяльності суб'єктів структурних підрозділів територіального сервісного центру МВС щодо вирішення та розв'язання індивідуальних адміністративних справ з метою захисту прав і законних публічних інтересів окремих фізичних чи юридичних осіб та суспільства. При проектуванні неюрисдикційного провадження для надання послуг органами внутрішніх справ, акцентується увага на впровадженні стандартів., оскільки деякі

послуги надаються в різному порядку, залежно від тих чи інших умов, створених в окремих сервісних центрах МВС України. Всупереч зовнішнім чинникам для органів внутрішніх справ надання платних та безкоштовних послуг є одним із важливих завдань, пов'язаних із безпекою та її забезпеченням у сфері суспільних відносин[104, с. 180].

Варто зауважити, що адміністративні послуги надаються на основі інформаційних та технологічних карток, які є актами, затвердженими суб'єктом надання адміністративної послуги відповідно до нормативно-правових актів, та містять інформацію про адміністративну послугу, порядок її надання, умови та відповідальність.

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом[147].

Інформаційна картка адміністративної послуги (Додаток Д), затверджена Наказом МВС України від 6 грудня 2021 року № 913 «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг, які надаються територіальним органом з надання сервісних послуг МВС» [147], містить інформацію про:

1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або ЦНАП (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та вебсайту). Якщо адміністративна послуга надається через ЦНАП, то в інформаційній картці необхідно вказувати лише інформацію про ЦНАП як єдине місце для контакту з суб'єктом звернення[147];

2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги. Крім того, відповідно до вимог Закону у разі вимагання документів, які отримуються в інших органах влади чи установах, організаціях, рекомендовано: перш за все, вичерпно визначати

кількість таких документів (тобто давати нумерований перелік); по-друге, зазначати по можливості контакти органів/установ, які видають такі документи[147]. Це відмінить потребу надання додаткових консультацій про місце отримання відповідних документів. Як видається, неприйнятним є виклад замість переліку документів, які має подати суб'єкт звернення, посилань на норми законодавства, у яких визначено такий перелік. Якщо при зверненні за адміністративною послугою вимагається подання особою письмової заяви, то потрібно розробляти і додавати до інформаційної картки формалізовані бланки заяв (формуляри/заяви-анкети), щоб особа лише вказувала персональну інформацію і відзначала індивідуальні особливості справи[147];

3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу. До інформації про платність/безоплатність послуги слушно зазначати і реквізити для платежу, адже плата вноситься переважно перед поданням заяви[147];

4) строк надання адміністративної послуги. Цей строк має визначатись у: невідкладному наданні послуги – тобто у момент особистого звернення, або у робочих чи календарних днях, а для деяких адміністративних послуг – у місяцях[147];

5) результат надання адміністративної послуги. Необхідно чітко визначити, який саме документ має отримати у результаті розгляду та вирішення справи особа (наприклад, «свідоцтво про...», «дозвіл на...» тощо), або ж, які дії можуть вважатися завершенням процедури надання адміністративної послуги (наприклад, внесення запису до реєстру, проставлення штампа та або підпису на документі тощо) [147];

6) можливі способи отримання відповіді (результату). Можливими способами отримання відповіді/результату адміністративної послуги є насамперед особисто або поштою. Водночас в інформаційній картці необхідно зазначити, чи має можливість суб'єкт звернення обрати спосіб отримання відповіді/результату, чи цей спосіб безальтернативно визначений законом. У разі наявності у місці кількох ЦНАП у особи виникає можливість замовити послугу в одному офісі, а

результат отримати в іншому. Про таку можливість теж необхідно інформувати суб'єктів звернень[147];

7) акти законодавства, які регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги[147]. Щонайменше мають бути визначені спеціальні нормативні акти, які стосуються надання адміністративної послуги. Недоцільно переобтяжувати інформаційну картку актами, які мають віддалену, фрагментарну чи опосередковану належність до адміністративної послуги, навіть якщо у них визначені засадничі функції чи завдання, що стосуються певної сфери (наприклад, посилення на норму Конституції України або статусні Закони України: «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеве самоврядування в Україні»)[146].

Адміністративним законодавством України передбачено відповідальність суб'єктів владних повноважень (посадових осіб) за порушення права громадян на інформацію. Так, одним із завдань адміністративних судів України є захист прав, свобод та інтересів фізичних і юридичних осіб у разі їх порушення суб'єктами владних повноважень на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що визначені Конституцією та законами України (ст. 2 Кодексу про адміністративне судочинство України (далі – КАС України)).

Одним із важливих принципів захисту при порушенні прав, свобод громадян на отримання інформації є її відсутність щодо адміністративної справи (ст. 11 КАС України», у якій йдеться про, те що ніхто не може бути позбавлений права на інформацію, що стосується розгляду справи про порушені права). Будь-яка особа, яка не є учасником справи, має право на доступ до судових рішень у порядку, встановленому законом.

Науковці І. М. Жаровська, І. В. Кривешко, Т. В. Міхайліна акцентують увагу на поширенні діджиталізації в діяльності органів державної влади (зокрема судової влади – Вей О.) , що сприятиме запобіганню порушень прав людини на засадах забезпечення справедливого, неупередженого та своєчасного розгляду спорів, які виникають між суб'єктами у сфері публічного управління. Здійснення цифровізації у сфері публічного управління є одним із дієвих правових

інструментів застосування якого покращить доступність громадян до захисту своїх прав, а зі сторони держави посилить обов'язковість виконання звернень громадян[159].

Кодексом України про адміністративні правопорушення передбачено адміністративну відповідальність і громадян, і посадових осіб за посягання та за порушення на права, свободи і законні інтереси інших суб'єктів у сфері інформації. До таких адміністративних правопорушень належать:

- ненадання інформації для ведення колективних переговорів та здійснення контролю за виконанням колективних договорів, угод (ст. 41-3 КУпАП)[161];
- приховування інформації про діяльність емітента (ст. 163-5 КУпАП)[161];
- порушення порядку розкриття інформації на ринках капіталу та організованих товарних ринках або у системі накопичувального пенсійного забезпечення (ст. 163-11 КУпАП)[161];
- незаконне використання інсайдерської інформації щодо оптових енергетичних продуктів (ст. 163-19 КУпАП)[161];
- наведення завідомо недостовірної інформації у заявах про припинення авторського права і (або) суміжних прав, вчинених з використанням мережі Інтернет (ст. 164-18 КУпАП)[161];
- порушення порядку надання інформації, необхідної для здійснення оцінки фіскальних ризиків, та невжиття заходів у сфері управління фіскальними ризиками (ст. 164-19 КУпАП)[161];
- порушення порядку надання інформації та виконання рішень Антимонопольного комітету України та його територіальних відділень (ст. 166-4 КУпАП)[161];
- ненадання аудиторам інформації до Органу суспільного нагляду за аудиторською діяльністю (ст. 166-26 КУпАП)[161];
- поширювання неправдивих чуток;
- порушення порядку або строків надання інформації про дітей-сиріт і дітей, які залишились без опіки (піклування) батьків (ст. 184-2 КУпАП)[161];

- порушення законодавства про друковані засоби масової інформації (ст. 186-6 КУпАП)[161];
- невжиття законних вимог посадових осіб органів Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України (ст. 188-31 КУпАП)[161];
- порушення законодавства у сфері захисту персональних даних (ст.188-39 КУпАП)[161];
- порушення права на інформацію та права на звернення (ст. 212-3 КУпАП) [161];
- здійснення незаконного доступу до інформації в інформаційних (автоматизованих) системах, незаконне виготовлення чи розповсюдження копій баз даних інформаційних (автоматизованих) систем (ст. 212-6 КУпАП)[161];
- порушення порядку ведення передвиборчої агітації під час підготовки і проведення референдуму з використанням засобів масової інформації та порядку участі в інформаційному забезпеченні виборів (ст. 212-9 КУпАП)[161].

Загальною ознакою адміністративних правопорушень, що вчиняються у сфері інформації тих чи інших суспільних відносин, є наявність активних, усвідомлених протиправних дій з корисливою чи іншою деліктною метою.

Підсумовуючи аналіз підходів до визначення змісту адміністративної процедури, її співвідношення із суміжними правовими поняттями та запропонованого власного визначення поняття «адміністративна процедура», окреслимо ознаки адміністративної процедури.

Зокрема, ознаками адміністративної процедури є:

- 1) сфера об'єктивізації (офіційний характер) – діяльність публічної адміністрації та специфічний суб'єктний склад (адміністративна процедура здійснюється в публічній сфері, безпосередньо пов'язана із діяльністю органів публічної адміністрації і супроводжується використанням ними відповідних владних повноважень з урахуванням публічних інтересів);
- 2) правова детальна регламентація, цілеспрямованість (адміністративна процедура врегульована адміністративно-правовими нормами, які чітко регламентують діяльність уповноважених органів та посадових осіб);

3) результатом є прийняття адміністративного акта, який встановлює, змінює чи припиняє права та обов'язки суб'єктів адміністративно-правових відносин та є обов'язковим для виконання.

2.4. Реєстраційні документи у наданні сервісних послуг населенню України

Сучасні ділові відносини в Україні складно уявити без надання сервісних послуг населенню і конкретним суб'єктам господарювання. Це означає, що поняття «документ» є центральним і фундаментальним результатом діяльності сервісних центрів МВС України. Документ, який отримують заявники сервісних послуг (фізичні та юридичні особи), відображає ознаки реальних прав і обов'язків, закріплених відповідним способом і придатних до використання. В уяві пересічного громадянина при почутому слові «документ» виникає його бачення у вигляді спеціального бланку з великою печаткою чи штампа. Проте з стрімким розвитком цифрових технологій та дедалі більшим впровадженням новітніх інформаційних технологій, можемо говорити про дедалі менше значення паперу та печаток в сучасному світі. Ефективність функціонування сучасної держави значною мірою визначається швидкістю та якістю прийняття рішень. Це неможливо здійснити без наявності в державних структурах електронного документообігу.

Робота з документами є невід'ємною частиною діяльності будь-якої організації. Документ є візитною карткою, додатковою рекламою, частиною іміджу підприємства, організації, фірми тощо. Соціальна функція ділового мовлення (письмового та усного) дуже важлива, адже ділове мовлення використовується у суспільних відносинах людей, слугує для взаємозв'язків у галузі політичних, економічних, соціальних і культурних відносин. Якість службового документа безпосередньо впливає на характер виробничої діяльності та на її результати, які залежать від суб'єктів управлінської діяльності у сфері надання послуг населенню. Тому з появою документів почалась регламентація

роботи з ними, яку тепер прийнято називати «діловодством» або «справочинством»[105, с. 78].

Слово «документ» (лат. Documentum – «зразок, доказ, посвідчення» за своїм юридичним звучанням з самого початку його використання означало «письмовий доказ», «підтверджений запис», «офіційний акт» [106, с. 119]. Корінь цього слова сягає від європейської промови, де він на той час означав жест витягнутих рук, пов'язаний із переданням, отриманням чи прийманням від когось чогось. Слово «документ» використовували Цезар і Цицерон, розуміючи його як «вчений», «учений», «те, що вчить», «навчальний приклад». Пізніше слово «документ» набуло юридичного змісту і почало означати «юридичний доказ», «доказ, почерпнутий із книжок, підтверджувальних знаків, офіційних актів». У значенні письмового свідоцтва слово «документ» почали вживати від часів Середньовіччя до XIX століття.

Так, кількісне зростання юридичних документів вплинуло на виникнення в другій половині XVII ст. у Франції окремої науки під назвою «дипломатика». Фахівці цієї науки почали вивчати всі публічні (громадські) документи тих часів. Поняття «документ» у дипломатиці розглядали як будь-яке свідчення, за допомогою якого фізична особа і загалом держава могли реалізувати свої права і майнового, і некомерційного характеру. Документ тих часів був:

- 1) підґрунтям для реалізації та закріплення нового правового становища фізичної особи і держави (наприклад, акт дарування, договір купівлі-продажу, міжнародні правові акти про регулювання відносин з іншими державами тощо);
- 2) засобом доказу перед судом (наприклад, письмові показання сторін);
- 3) підставою для перенесення повноважень з однієї особи на іншу (наприклад, вексель, купон акцій тощо).

Отже, до другої половини XIX ст. в довідникових виданнях світу почали з'являться окремі похідні терміни від слова «документ», що означали документацію та її підготовку й використання, а також підтвердження документів, доказів та різного змісту повноважень.

В історичному аспекті на початку XX ст. слово «документ» тлумачили як:

1) будь-який папір, укладений у законному порядку, що може бути доказом прав на щось (майно, стан, дозвіл, посвідчення особи тощо) чи на виконання певних обов'язків (договорів, певних зобов'язань);

2) будь-яке свідчення про право чи обов'язок фізичної чи юридичної особи.

Зазначимо, що «документ» як поняття, містить у собі систему поглядів, ідей, принципів, які є основою тієї чи іншої діяльності конкретної особи, суб'єкта владних повноважень, а також юридичних осіб. За допомогою документа розкривається характер індивідуальних та суспільних відносин, реалізуються права, свободи і законні інтереси фізичних та юридичних осіб.

В історичному аспекті варто звернути увагу на реєстрацію й облік руху людної запропонованих свого часу в проекті Адміністративного кодексу Української Народної Республіки. Так, згідно Поділу VII Розділу I Арт. 248 як документи, що посвідчують особу, приймалися:

- а) особові посвідки, згідно з формою, що встановило Міністерство внутрішніх справ;
- б) випис із актів громадянського стану або із старих метричних книг;
- в) довідка про домівку: в містах і селищах міського типу – від домоуправлінь, а по селах – від сільської ради;
- г) службова посвідка;
- д) обліковий військовий документ;
- е) інші відповідні документи, видані іншими установами, організаціями [108, с. 116].

У повсякденному житті «документ – це засіб фіксації відомостей про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини»[3]. Сьогодні, залежно від застосування, надають різні визначення документа. Водночас це значно залежить від виду інформації, яка закріплюється у документі та стає його основою після затвердження Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) [59] за участю Міжнародної організації з інтелектуальної власності [60].

Юридичний документ варто розглядати як матеріальний носій правової інформації, за допомогою якого оформляються рішення і дії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових осіб, громадян.

На міжнародному рівні термін «документ» визначають як один із різновидів записаної інформації, яка може бути використана у відповідному документальному процесі.

Згідно зі стандартами ISO фіксування відомостей може бути записано будь-яким способом, за допомогою не тільки знаків письма, але й іншими технічним (електронним) способом. Наявність стандартів ISO дозволяє зараховувати до документів усі матеріальні об'єкти, які можна використати для передачі та закріплення інформації.

Водночас поняття «документ» є центральним та фундаментальним у понятійній системі діловодства в роботі сервісних центрів МВС України. Воно відображає ознаки реально наявних предметів, що слугують об'єктами діяльності створення, збору, аналітико-синтетичної обробки, збереження, пошуку, поширення та використання документної інформації в громадянському суспільстві. Зокрема, задля забезпечення збору та обробки первинних документів, які стали підставою для реєстрації та перереєстрації транспортних засобів і в паперовому, і в електронному форматі, що створило умови для забезпечення порядку організації електронного документообігу.

У дослідженні термін «документ» використано з урахуванням того, що в діяльності сервісних центрів МВС України він є основним засобом фіксації на спеціальному матеріалі інформації про факт надання сервісної послуги у встановленому порядку і відповідно до чинного законодавства.

Головною складовою документа у сфері надання сервісних послуг є інформація, яка засвідчує правовий статус заявника сервісної послуги, його права, обов'язки та інші дані, що мають певну специфіку, що проявляється у наступному:

1) документ, наданий сервісним центром МВС України, є носієм правової та спеціальної інформації, створеної для реалізації заявником послуги, що закріплює

права і обов'язки заявника, відповідно до чинного законодавства (наприклад, свідоцтво по реєстрацію транспортного засобу, посвідчення водія, облікова картка про зняття транспортного засобу з обліку при вивезенні за кордон тощо);

2) для документа, наданого сервісним центром МВС України, властива завершеність інформації і чітке окреслення правового статусу заявника сервісної послуги.

Узагальнене розуміння сутності та значення документа полягає в тому, що він є матеріальним об'єктом реальної дійсності, відображає характер та зміст адміністративно-правових відносин, що виникають, функціонують та припиняються залежно від призначення документа.

У науковій літературі, зокрема у монографіях, навчальних посібниках, що висвітлюють проблеми адміністративного права, фактично не розглядають принципи створення документів. Важливість визначення і дотримання цих принципів є однією з конституційних вимог щодо захисту прав фізичних і юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг.

З урахуванням цього пропонуємо наступну класифікацію принципів, які є основою створення документа у сфері надання сервісних послуг:

1) за філософською основою створення документа принципи поділяють на:

- дотримання права людини шляхом реалізації її права на звернення до органів державної влади про надання передбаченої законодавством послуги;
- справедливості, яка ґрунтується на забезпеченні рівних прав, на отриманні від держави передбаченої в нормах адміністративного права послуги. Це означає, що фізичних і юридичних осіб варто сприймати рівнозначно, не можна порушувати встановлені у суспільстві правила;

2) загальні принципи створення юридичних документів поділяють на:

- принципи демократизму, який впливає на формування сутності і призначення документа з врахуванням інтересів фізичних і юридичних осіб;
- принцип гуманізму, тобто людинолюбства, поваги до гідності особи, яка звернулася до органів держави зі зверненням про надання їй послуги;

- принцип рівноправності, виражається в тому, що всі громадяни незалежно від національної, статевої, релігійної та іншої приналежності, посадового або іншого становища мають рівні права на отримання передбаченої законом послуги;

- принцип законності, передбачає точне дотримання законодавчих норм, які регулюють відносини між суб'єктами, що підпорядковані один одному у сфері надання послуг;

- принцип науковості, який означає глибоку та всебічну розробку тих чи інших видів документів, які закріплюють право фізичної та/або юридичної особи на отриману послугу;

3) спеціальні принципи створення документів. Спеціальні принципи є численними і залежать від видових ознак того чи іншого документа. Вважаємо, що основними з них є:

- презумпція як принцип компетенції органу державної влади та його повноважень на створення і видання тих чи інших видів юридичних документів;

- принцип ієрархії при розробці, підготовці і видачі документів органами державної влади. У сфері надання сервісних послуг регіональними сервісними центрами МВС України використання ієрархії здійснюється за наступними критеріями:

- 1) за предметом регулювання адміністративно-правових відносин між суб'єктами у сфері надання сервісних послуг. Основою адміністративно-правового регулювання надання сервісних послуг є нормативно-правові акти, що регламентують внутрішню і зовнішню діяльність регіональних сервісних центрів МВС України з надання сервісних послуг населенню;

- 2) за суб'єктом надання сервісних послуг, представником якого є держава, що здійснює надання сервісних послуг через утворенні і підпорядковані їй органи публічного управління, до системи яких входить МВС України як один із центральних органів виконавчої влади.

Зазначимо, що документи, які видають регіональні сервісні центри МВС України, мають особливості щодо їх змісту. До таких особливостей варто віднести: 1) регулятивний характер документа, що містить гіпотезу як частину

документа, яка передбачає умови, необхідні для дії документа, а також диспозицію, що є частиною, яка передбачає і встановлює правила поведінки власника документа; 2) конкретизованість регулювання адміністративно-правових відносин, що виникають, змінюються чи припиняються на час реалізації прав, свобод фізичних і юридичних осіб, закріплених у документі.

Аналіз сутності документа потребує розгляду функцій і, передусім, інформаційної, яка має відповідне закріплення (наприклад, на паперовому та електронному носіях інформації). До загальних функцій документів, що видають сервісні центри МВС України, належать: 1) соціальна (документ є соціально значущим об'єктом, у якому відповідним способом зафіксовано правовий статус заявника сервісної послуги, його права і обов'язки; 2) комунікативна (документ є засобом реалізації позначених у ньому повноважень заявника сервісної послуги); 3) культурна, тобто документ – це письмове історичне джерело, пам'ятка історії та культури, що виступає засобом закріплення і передачі культурних традицій; 4) кумулятивна, тобто за допомогою документа інформація не тільки передається, але й накопичується, збирається, впорядковується з метою її збереження для нинішнього та майбутніх поколінь.

Для документа властива специфічна функція, сутність якої полягає у реальному правовому закріпленні адміністративно-правових відносин між власником документа та суб'єктами владних повноважень (наприклад, державою, посадовими особами) під час реалізації прав і обов'язків заявника сервісної послуги. Загальна та специфічна функції документа, що видається сервісним центром МВС України, свідчать про його належність та взаємозв'язок із сервісною діяльністю цього органа публічного управління.

Сервісна діяльність центрів МВС України передбачає видачу спеціальних документів, яка, своєю чергою, передбачає їхню реєстрацію.

Загальне поняття слова «реєстр» означає наявність певних списків, письмового переліку кого-, чого-небудь [30, с. 584], що має форму матеріального відображення і передбачає наявність певної бази даних [19, с. 786; 109, с. 181],

відносно яких здійснюється (пізньолат. – *registratio*) – внесення до відповідних списків реєстру або спеціальних книг чи журналів окремих відомостей[19, с. 788].

Визначення реєстрації транспортних засобів містить фіксування факту створення та надходження до реєстру призначених для експлуатації на вулично-дорожній мережі загального користування автомобілів, автобусів, самохідних машин, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів і напівпричепів, мототоколясок[110, с. 291].

Здійснення реєстрації передбачає урахування запропонованих тлумачень службовими особами сервісних центрів з метою якісного і своєчасного надання послуг населенню.

Документи, які виготовляють і видають сервісні центри МВС України, відповідають наступним вимогам:

- 1) документ готують та видають уповноважені органи (сервісні центри МВС України) або посадові особи відповідно до їх компетенції;
- 2) документ не повинен суперечити вимогам чинного національного законодавства та нормам міжнародного права;
- 3) зміст документа повинен бути точним, достовірним і переконливим;
- 4) документ повинен містити точну та послідовно закріплену юридично значиму інформацію, яка відповідає національним та міжнародним стандартам;
- 5) документ повинен бути придатним для тривалого використання та зберігання.

Можна також зазначити про ініціативу використання чіпів у бланках спецпродукції (свідоцтв про реєстрацію транспортних засобів, посвідчень водія) з метою спрощення перевірок документів з боку перевіряючих органів та з метою мінімалізації фактів підробок вищезазначених документів.

Водночас варто звернути увагу на класифікацію загальних ознак документів, які видають сервісні центри МВС України, а саме:

- 1) за способом фіксації інформації (письмові, графічні, відео-документи);
- 2) за видом інформації (цифрова, текстова);
- 3) за призначенням (організаційні, розпорядчі, інформаційні);

4) за назвою і походженням (посвідчення, свідоцтво, сертифікат як особистий, так і службовий);

5) за рівнем стандартизації (документи з низьким та високим рівнем стандартизації – посвідчення, свідоцтва, бланки, у яких укладач чи заповнювач документа тільки вписує необхідні дані, вибирає варіант запису чи ставить прочерк);

6) за ступенем складності (прості та складні);

7) за формою (стандартні, планові, індивідуальні);

8) за терміном виконання (звичайні, термінові);

9) за ступенем гласності (несекретні, секретні);

10) за юридичною силою (справжні оригінали, їх копії та дублікати);

11) за технікою відтворення (відтворені рукописним, механічним або електронним способом);

12) за спеціалізацією (загальні, спеціалізовані).

Запропонований перелік загальних ознак документів може мати і тимчасовий, і тривалий характер. На це впливають об'єктивні і суб'єктивні причини та умови надання сервісних послуг населенню України.

Також варто проаналізувати значення поняття «електронний документ» та «електронний документообіг». Основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів регулюються законами України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національну програму інформатизації»[27]. Поняття «електронного документа» визначають як документ, в якому інформація зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною[27].

Також варто зазначити про Міністерство цифрової політики України, яке було створене 2 вересня 2019 року, що є центральним органом виконавчої влади, який відповідає за формування і реалізацію державної політики у сфері цифровізації та дуже плідно співпрацює з Міністерством внутрішніх справ України. Міністерство цифрової трансформації України активно працює над інтеграцією всіх відомств у єдину систему міжвідомчого обігу документів. Ця система, в свою чергу, забезпечує надійну доставку електронних документів та надає можливість отримання юридично важливих повідомлень про їх доставку. На сьогоднішній день майже 5500 документів щоденно обмінюються між органами державної влади у форматі електронних носіїв.

На базі Міністерства цифрової політики було створено прогресуючий та сучасний додаток «ДІЯ», який кооперує з різними міністерствами, зокрема з Міністерством внутрішніх справ України, в різних сферах задля спрощення та трансформування адміністративних послуг у форму, яка є найкращою для отримання такої послуги та її кінцевого результату для пересічного громадянина. В умовах військової агресії зі сторони Російської Федерації такий додаток є критично важливим, оскільки зникла потреба в паперових документах. У цьому застосунку успішно відображались такі документи громадян як паспорт, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, посвідчення водія, свідоцтво про народження дитини. На жаль, з початком військової агресії на території України багато реєстрів було виключено з міркувань безпеки, у зв'язку з чим у додатку було сформовано новий «Документ – тимчасовий цифровий документ на період воєнного часу, який містить паспортні дані та РНОКПП (картка платника податків).

Узагальнюючи, варто зазначити, що конституційне закріплення прав і свобод громадян України має підтвердження у документах, які видають сервісні центри МВС України. Зазначимо що, відомчі нормативно-правові акти МВС України, які регулюють відносини у сфері надання сервісних послуг, відповідають світовим стандартам, що свідчить про їх правову значущість, якість та визнання іншими державами.

Висновки до розділу 2

Адміністративно-правова характеристика забезпечення сервісних послуг органами Міністерства внутрішніх справ України дає можливість розглянути актуальні аспекти, пов'язані з наданням цих послуг. Основні висновки щодо адміністративно-правової характеристики забезпечення сервісних послуг органами МВС України такі.

Зокрема, у підрозділі 2.1 зроблено висновки такого змісту:

- надання сервісних послуг органами МВС України ґрунтується на Законі України «Про державні послуги» та інших національних нормативно-правових актах. Це визначає правові рамки та процедури, які мають бути дотримані під час надання сервісних послуг;

- проаналізувавши надання сервісних послуг населенню органами МВС України, пропонуємо термін «сервісні послуги МВС України» визначити як комплексну за змістом та спрямованістю діяльність сервісних центрів МВС України, яка полягає у виготовленні, оформленні відповідно до національних і міжнародних правових вимог необхідних документів, що засвідчують адміністративно-правовий статус та реалізацію права заявника (фізичної, юридичної особи) на отримання послуг;

- органи МВС України повинні забезпечувати доступність сервісних послуг для громадян, зокрема шляхом розміщення інформації про послуги, їх умови та процедури на офіційних вебсайтах, а також шляхом створення сервісних центрів та пунктів надання послуг.

Зокрема, у підрозділі 2.2 зроблено висновки такого змісту:

- громадяни мають право на отримання достовірної інформації про доступні сервіси та процедури їх отримання. Органи МВС України повинні забезпечувати належну прозорість та надавати консультативну підтримку громадянам, відповідаючи на їх запити та надаючи відповідну інформацію;

– процес надання сервісних послуг має постійно вдосконалюватись. Органи внутрішніх справ України повинні визначати потреби громадян, аналізувати результати своєї роботи та реагувати на зміни у соціально-економічному середовищі з метою поліпшення якості та ефективності надання послуг;

– органи внутрішніх справ України мають розробляти та впроваджувати стандарти якості для надання сервісних послуг щодо встановлення процедур та вимог до якості обслуговування, а також контролю за їх дотриманням;

– при наданні сервісних послуг органи внутрішніх справ України повинні дотримуватись принципу захисту прав громадян. Це означає, що при взаємодії з громадянами треба дотримуватись принципів законності, справедливості, об'єктивності та рівноправності;

– важливим аспектом забезпечення сервісних послуг є публічна довіра до органів внутрішніх справ України. Це досягається шляхом прозорості діяльності, активної взаємодії з громадськістю, врахування їхніх потреб та відгуків, а також виконанням своїх обов'язків відповідно до нормативних вимог.

Зокрема, у підрозділі 2.3 зроблено висновки такого змісту:

– адміністративні процедури надання послуг територіальними сервісними центрами МВС України – це регламентовані нормами адміністративного законодавства та спеціального законодавства процедури процесуальної діяльності суб'єктів структурних підрозділів територіального сервісного центру МВС України щодо вирішення та розв'язання індивідуальних адміністративних справ з метою захисту прав та законних публічних інтересів окремих фізичних чи юридичних осіб та суспільства;

– для забезпечення належного функціонування системи надання сервісних послуг необхідно встановити ефективну систему контролю та відповідальності. Це полягає в тому, що посадові особи органів внутрішніх справ України повинні нести відповідальність за якість та своєчасність надання послуг, а також за дотримання прав громадян;

– взаємодія з іншими органами та суб'єктами полягає в тому, що для ефективного забезпечення сервісних послуг необхідна спрямована на співпрацю

взаємодія з іншими органами та суб'єктами, які стосуються діяльності органів внутрішніх справ у сфері послуг. Це може містити спільні проекти, обмін даними та координацію дій;

– Регіональні сервісні центри МВС мають працювати над постійним вдосконаленням процесів надання сервісних послуг з метою покращення їх якості та ефективності. Це може містити автоматизацію процесів, використання сучасних інформаційних технологій та постійний аналіз результатів для виявлення можливих покращень.

Зокрема, у підрозділі 2.4 зроблено висновки такого змісту:

– проаналізовано історичний аспект розвитку поняття «документа», як носія інформації, розглянуто його сучасне значення, яке еволюціонувало впродовж багатьох століть, з'ясовано його зміст у процесі розвитку суспільства, технологій та комунікацій;

– в сучасному суспільстві документи є невід'ємною частиною багатьох процесів, в тому числі навчання, наукових досліджень, бізнесу, комунікації, адміністрування тощо. Розвиток технологій продовжує змінювати поняття документа та його роль у суспільстві;

– акцентовано увагу на електронних документах, оскільки використання електронних документів сприяє автоматизації робочих процесів, що полегшує рутинні завдання та збільшує ефективність роботи.

Узагальнюючи, варто зазначити, що адміністративно-правова характеристика забезпечення сервісних послуг органами внутрішніх справ України має на меті забезпечення якісного рівня обслуговування громадян та здійснення своєї діяльності з дотриманням принципів законності, доступності та ефективності. Загалом забезпечення сервісних послуг органами внутрішніх справ України є важливим правовим інструментом для забезпечення належного рівня обслуговування громадян та підвищення їхньої довіри до діяльності цих органів. Постійне вдосконалення, прозорість, доступність та взаємодія з іншими суб'єктами є ключовими факторами успішної реалізації цієї характеристики.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС УКРАЇНИ

3.1. Правова політика Української держави з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності надання послуг органами МВС України

Сьогодні Україна не готова повною мірою протистояти таким небезпечним явищам як «інформаційні та інформаційно-психологічні впливи», «кібернетичні атаки», «інформаційні війни» тощо, а також запроваджувати заходи інформаційної боротьби з метою протидії та послаблення дії зовнішніх і внутрішніх інформаційних загроз. Значно загострили проблеми інформаційної безпеки глобалізаційні процеси у світі, науково-технічна революція, світова фінансово-економічна криза та інші зовнішні та внутрішні чинники, які викликали докорінний переворот в інформаційному забезпеченні життєдіяльності людства [111].

Саме тому Україна, як держава, звертає значну увагу на розвиток інформаційної галузі, забезпечуючи своїм громадянам доступ до інформації та захист їхніх прав на її використання. У зв'язку з цим, правова політика у сфері інформаційного права є одним із пріоритетних напрямків діяльності держави.

Загальне визначення політики містить сукупність цілей та засобів їх дослідження державою у сфері внутрішньої та зовнішньої діяльності [111, с. 672]. Цілі й засоби держави у сфері інформаційного забезпечення діяльності Регіональних центрів МВС України засновані та врегульовані нормами права, що свідчить про їх легітимацію, закріплення і здійснення політичного курсу України, спрямованого на реформування та регулювання відносин, що виникають між громадянами і державою при наданні сервісних послуг.

Варто зазначити, що ця політика має чітко окреслений державно-владний характер і передбачає створення та функціонування ефективно дієвого механізму інформаційного забезпечення, що може мати різні види і форми виявлення, які,

своєю чергою, залежать від інформації, що підлягає правовому закріпленню у відповідних документах і належному їх захисту.

Варто також враховувати, що в українському суспільстві відзначається відсутність єдиного уявлення про основні цінності, такі як демократія, незалежність, приватна власність, ринкові принципи і інші. Одночасно спостерігаються розбіжності в уявленнях щодо форми державного устрою та управління, кількості мов для офіційного спілкування та навчання, напрямків децентралізації, функцій і завдань місцевого самоврядування та інші аспекти. Сьогодні існує ціла низка міжрегіональних, міжетнічних, міжконфесійних розбіжностей, різна шкала цінностей та пріоритетів, а тому важко говорити про єдність інформаційного простору та спільні ціннісні орієнтації [112, с. 96–97], що також є джерелом різнопланових внутрішніх загроз.

Як зазначають Р. Шаповал та В. Ключко, державна політика у сфері забезпечення інформаційної безпеки України – це діяльність державно-правових інституцій щодо управління реальними та потенційними загрозами і небезпеками з метою задоволення інформаційних потреб людини та громадянина, а також реалізації національних інтересів, тож державна інформаційна політика та державна політика у сфері забезпечення інформаційної безпеки співвідносяться як ціле та частина [113, с. 6].

Регіональний сервісний центр МВС України є ключовим органом, який здійснює інформаційно-правове забезпечення у сфері внутрішніх справ. У зв'язку з цим важливо розглянути правову політику Української держави з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України.

Одним з основних видів інформаційно-правового забезпечення є законодавча діяльність, яка забезпечує прийняття відповідних законів та нормативно-правових актів, що регулюють інформаційну діяльність. Національна рада з питань телебачення і радіомовлення [114], Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [115], Комітет з

питань свободи слова та інформації – ці органи є важливими у створенні правової бази для інформаційної діяльності.

Сучасне суспільство поступово перетворюється на інформаційне. Інформація стає найважливішим ресурсом, який визначає розвиток країни. Інформаційні технології займають все більше місця в житті суспільства, що дозволяє ефективніше вирішувати проблеми, які виникають у різних сферах життя. Водночас зростання кількості інформації ставить перед суспільством нові виклики. Одним із них є захист прав і свобод людини в інформаційному просторі.

Одним з головних органів, який відповідає за забезпечення інформаційно-правового захисту громадян, є Міністерство внутрішніх справ України. Метою МВС України є забезпечення правопорядку, захист прав і свобод людини і громадянина від злочинів, а також забезпечення громадської безпеки.

Регіональний сервісний центр МВС України є одним з підрозділів МВС, який займається наданням послуг населенню України. Діяльність Регіонального сервісного центру МВС України має інформаційно-правовий аспект, оскільки сервісний центр забезпечує надання інформаційних послуг громадянам, а також зберігає та обробляє персональні дані.

Держава має важливе значення у забезпеченні інформаційно-правового захисту громадян в інформаційному просторі. Вона встановлює правові норми, які регулюють взаємодію між громадянами, організаціями та державними установами. Для забезпечення інформаційно-правового захисту громадян у державі існують спеціальні органи, які відповідають за ці питання. Одним з таких органів є Міністерство внутрішніх справ України.

Міністерство внутрішніх справ України є центральним органом виконавчої влади, який забезпечує реалізацію державної політики у сфері внутрішніх справ. Діяльність МВС України спрямована на забезпечення захисту прав і свобод людини і громадянина, попередження злочинів, забезпечення громадської безпеки та порядку в державі.

У зв'язку з цим, важливим завданням є розробка правової політики з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру

МВС України. У цьому підрозділі будуть розглянуті основні напрямки розвитку правової політики України з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України.

Однією з важливих функцій Регіонального сервісного центру МВС України є забезпечення інформаційних послуг громадянам. Для забезпечення цих послуг необхідно розробляти та впроваджувати правові норми, які б захищали права громадян на доступ до інформації.

Правове забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України ґрунтується на конституційних та законодавчих актах України. Одним з основних документів є Конституція України, а саме ст. 13, яка гарантує право громадян на отримання інформації, а також право на захист своїх прав та свобод[1].

Законодавча база забезпечення інформаційно-правового захисту громадян в Україні складається з багатьох законів та інших нормативно-правових актів. До них належать: Закон України «Про захист персональних даних»[25], Закон України «Про інформацію»[63], Закон України «Про доступ до публічної інформації»[24], Закон України «Про державну службу»[72], Закон України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»[116], зважаючи на карантинні виклики, які поширюються у світі останнім часом.

Загальною метою чинних сьогодні нормативно-правових актів у сфері інформаційного забезпечення діяльності сервісних центрів МВС України є реалізація завдань, спрямованих на захист прав і свобод громадян та юридичних осіб в отриманні своєчасних (з урахуванням розумних строків) та якісних сервісних послуг зі сторони уповноважених на це органів держави чи посадових осіб.

З огляду на необхідність вдосконалення нормативно-правового забезпечення та попередження й нейтралізації потенційних і реальних загроз національній безпеці України в інформаційній сфері, з початком гібридної війни проти України, виникла необхідність внесення докорінних змін у систему забезпечення інформаційної безпеки України. Основний план заходів

запроваджено у рішенні Ради національної безпеки та оборони України від 28 квітня 2014 року «Про заходи щодо вдосконалення формування та реалізації державної політики у сфері інформаційної безпеки України», затвердженого Указом Президента України № 449/2014 від 1 травня 2014 року[117].

Окрім законодавчих актів важливе значення у правовому забезпеченні діяльності Регіонального сервісного центру МВС України мають підзаконні акти, зокрема такі, як нормативні акти МВС України та інші внутрішні правила та розпорядження.

Інформаційне забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України є однією з найважливіших функцій цього підрозділу. Для забезпечення роботи Регіонального сервісного центру МВС України використовуються різноманітні інформаційні технології, які допомагають зберігати, обробляти та передавати інформацію.

Однією з ключових технологій є автоматизована інформаційна система «Єдиний державний реєстр транспортних засобів». Ця система дозволяє збирати, обробляти та зберігати інформацію про транспортні засоби, їх власників та керівників. Звернемо увагу на особливості функціонування цієї системи, які трапляються при збиранні, обробці та зберіганні інформації, що має сервісний характер.

Так, процедура збирання інформації для надання сервісної послуги з оформлення транспортних засобів та видачі відповідних документів полягає в:

- отриманні супутньої інформації з різних державних джерел та національних баз;
- залученні громадян до оцінки рівня якості наданих державних послуг сервісними центрами МВС України за допомогою проєкту «Твій ГСЦ МВС». Опрацювання відгуків відбувається в режимі реального часу.

Обробка отриманої інформації щодо надання сервісної послуги передбачає наступні дії:

- збір інформації, тобто завершення форми або отримання даних від клієнта, включаючи особисті дані, контактну інформацію, деталі про послугу та будь-яку іншу необхідну інформацію;
- перевірку достовірності наданих даних, якщо це необхідно, шляхом перевірки ідентифікації клієнта або перевірки інших джерел інформації;
- аналіз зібраної інформації для зрозуміння потреб клієнта, визначення вимог щодо надання сервісу та оцінки та як краще відповісти на ці вимоги;
- планування послуги та розробку плану дій для надання сервісної послуги, зокрема призначення ресурсів, встановлення термінів, розподіл завдань та визначення послідовності дій;
- виконання сервісу, тобто проведення необхідних дій для надання сервісної послуги згідно з розробленим планом, зокрема взаємодію з клієнтом, забезпечення потрібних ресурсів та виконання вимог послуги;
- моніторинг та контроль, тобто спостереження за процесом надання послуги, контроль за виконанням плану, виявлення можливих проблем або невідповідностей та прийняття заходів для їх вирішення;
- архівування інформації та збереження відповідної інформації про надану послугу для подальшого використання, аналізу та звітності;
- постпроцесингові дії. Якщо це необхідно, можуть бути виконані додаткові дії після надання послуги, зокрема такі, як оновлення системи, фактурування, внесення змін до записів клієнта тощо.

Важливо зауважити, що конкретні дії обробки інформації можуть варіюватися залежно від типу сервісу, організації та контексту.

Зберігання зібраної та обробленої інформації відповідно до організаційно-забезпечувальних елементів технологічної послідовності містить наступну сукупність реєстраційних та інших дій:

1. Створення запису: створення унікального запису для збереження інформації про надану послугу. Це мож містити створення електронного документа, бази даних або іншого формату збереження.

2. Класифікація і категоризація: розподіл записів за певними категоріями або тегами для полегшення організації та пошуку інформації в майбутньому. Наприклад, можуть використовуватися теги, що вказують на тип послуги, дату надання або клієнта.

3. Зберігання даних: збереження інформації в безпечному та доступному форматі. Це може містити використання електронних баз даних, файлових систем або хмарних зберігань. Забезпечення захисту даних, зокрема шифрування, доступ до інформації за правами доступу та інші методи безпеки.

4. Резервне копіювання: регулярне створення резервних копій зібраної інформації для запобігання втраті даних у випадку аварій або випадкового видалення. Це може містити створення резервних копій на зовнішніх носіях, хмарних платформах або інших системах зберігання.

5. Архівація: перенесення старішої інформації до архівного сховища для звільнення місця в основному сховищі та забезпечення збереження даних для довгострокового зберігання. Архівація може бути проведена відповідно до внутрішньої політики організації та вимог щодо зберігання даних.

6. Видалення даних: видалення непотрібної або застарілої інформації відповідно до політики організації та вимог щодо зберігання даних, зокрема безпечне видалення даних з усіх носіїв, що використовуються, забезпечення конфіденційності та дотримання вимог до захисту персональних даних.

7. Моніторинг і аудит: здійснення періодичного моніторингу та аудиту процесів зберігання даних для виявлення можливих проблем або порушень безпеки. Це допомагає забезпечити цілісність даних, доступ до яких обмежений та відповідає вимогам організації та законодавства.

8. Знищення даних: знищення даних, які більше не потрібні або які підлягають знищенню згідно з внутрішніми політиками організації та законодавством, зокрема фізичне знищення носіїв, що містять дані, або безпечне видалення інформації з електронних систем.

Ці дії спрямовані на забезпечення ефективного та безпечного зберігання інформації, збереження цілісності даних і дотримання вимог організації та

законодавства щодо захисту даних. Завдяки цій системі Регіональний сервісний центр МВС України може швидко та ефективно проводити реєстрацію автомобілів і видавати документи на них.

Ще однією важливою технологією є електронний документообіг, який дозволяє швидко та ефективно передавати документи між різними підрозділами Регіонального сервісного центру МВС України та іншими органами державної влади.

Правовою основою ведення документообігу в діяльності регіональних сервісних центрів можуть бути закони, постанови, накази та інші нормативно-правові акти, які регулюють управління документами, обмін інформацією та документальне забезпечення організацій.

Нижче наведено перелік окремих національних та міжнародних нормативно-правових актів, які можуть стосуватися документообігу в діяльності РСЦ:

1. Закон України «Про захист персональних даних» – закон, що регулює збір, обробку та зберігання персональних даних, які мають велике значення для РСЦ, оскільки центри займаються обробкою особистих даних громадян [25].

2. Цифровий підпис та електронна ідентифікація: законодавство про цифровий підпис та електронну ідентифікацію забезпечує легальність електронного документообігу та дій в цифровому середовищі [37].

3. Міжнародні стандарти: для ефективного обміну даними та документами РСЦ можуть використовувати міжнародні стандарти, такі як ISO/IEC 27002:2015 про управління документами та інформацією або ISO/IEC 27001 про інформаційну безпеку [144; 145].

4. Внутрішні правила та нормативні акти: РСЦ можуть мати внутрішні правила та нормативні акти, які регулюють документообіг і забезпечують внутрішні процедури управління документами.

Кожна країна може мати власну специфічну правову основу щодо документообігу та управління документами. Отже, РСЦ повинні дотримуватись

відповідних нормативних актів, щоб забезпечити ефективну та законну роботу з документами.

Окрім цього, Регіональний сервісний центр МВС України використовує різноманітні інформаційно-комунікаційні технології, зокрема такі, як система електронної черги, система онлайн-запису на прийом, система електронного підпису тощо. Всі ці технології дозволяють забезпечувати швидкий та якісний сервіс для громадян та зменшувати час очікування на обслуговування.

Незважаючи на те, що інформаційно-правове забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України ґрунтується на конституційних та законодавчих актах, наявні деякі проблеми, які потребують уваги та вирішення.

Серед недоліків щодо охорони персональних даних, пов'язаних з наданням сервісних послуг можна виокремити недостатність охорони персональних даних громадян. Це наслідок того, що у зв'язку зі збільшенням кількості електронних послуг, які надає Регіональний сервісний центр МВС України, зростає й кількість персональних даних, які збираються, обробляються та зберігаються в системі. Тому дуже важливо забезпечити надійний захист персональних даних громадян та дотримання законодавства у цій сфері відносин.

Однією із проблем, що потребує вирішення, є підвищення знань співробітниками Регіональних сервісних центрів МВС України у галузі інформаційно-правового забезпечення. Оскільки розвиток технологій дуже швидкий, то необхідно постійно освоювати нові технології та законодавство у цій сфері. Тому важливо забезпечити систематичну підготовку та навчання співробітників Регіонального сервісного центру МВС України. Сутність такої підготовки передбачає створення спеціальних навчальних програм, які містять методологічне оволодіння прийомами і методами, а також навичками виконання технологічних операцій у сфері інформаційного забезпечення.

Вважаємо що, однією з проблем є також необхідність удосконалення законодавства в галузі інформаційного права та визначення зрозумілих та однозначних правил для захисту прав і свобод громадян у сфері обробки та зберігання інформації. Також необхідно розробити стратегію інформаційного

розвитку держави на майбутнє, щоб використовувати нові технології та забезпечувати належний рівень захисту персональних даних.

Однак, не зважаючи на наявні проблеми, недосконале інформаційно-правове забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів МВС України, вони все-таки реально функціонують, надаючи послуги фізичним і юридичним особам. Важливим у розвитку цієї сфери можна вважати запровадження новітніх технологій, які дозволяють забезпечувати високий рівень захисту персональних даних та ефективне функціонування системи.

Водночас ефективне забезпечення інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України залежить від вирішення низки завдань. Перш за все, необхідно розробити стратегію розвитку інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України, яка б дозволяла вирішувати проблеми, пов'язані з наданням сервісних послуг населенню.

Крім того, важливо забезпечити надійний захист персональних даних громадян та дотримання законодавства у цій сфері. Для цього необхідно розробити та запровадити відповідні технології та процедури захисту персональних даних. Також важливо забезпечити підготовку й навчання співробітників Регіонального сервісного центру МВС України у галузі інформаційно-правового забезпечення.

Сьогодні однією з важливих задач є вдосконалення законодавства в галузі інформаційного права та визначення чітких та однозначних правил для реалізації захисту прав, свобод громадян та юридичних осіб у сфері обробки та зберігання інформації. У зв'язку з цим, пропонуємо розглянути кращі практики інших країн та відповідні міжнародні стандарти. Так, одним із міжнародних стандартів надання сервісних послуг щодо оформлення транспортних засобів є міжнародний стандарт ISO 9001:2015, який може використовуватись для надання сервісних послуг щодо оформлення транспортних засобів [118].

Стандартом ISO 9001:2015 визначено вимоги до системи управління якістю, які застосовуються до організацій будь-якого розміру та галузі діяльності.

Водночас він спрямований на поліпшення якості продукції та послуг, задоволення потреб і очікувань клієнтів, постійне покращення процесів, пов'язаних з управлінням якістю.

В контексті оформлення транспортних засобів, стандарт ISO 9001:2015 може бути використаний для наступних цілей:

1. Управління процесами: визначення та керування процесами, пов'язаними з оформленням транспортних засобів, з метою забезпечення ефективності та якості надання послуг.

2. Задоволення потреб клієнтів: встановлення вимог клієнтів щодо оформлення транспортних засобів, їх вимог до якості та надання відповідних послуг для задоволення цих потреб.

3. Визначення процедур: встановлення процедур для оформлення транспортних засобів, зокрема реєстрацію, документацію, перевірку вимог та забезпечення належної документації.

4. Управління ризиками: виявлення потенційних ризиків, пов'язаних з оформленням транспортних засобів, та прийняття заходів для їх управління з метою забезпечення надійності та якості процесу.

5. Внутрішній аудит та вдосконалення: проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю, ідентифікація слабких місць та недоліків, а також впровадження заходів для постійного покращення процесів оформлення транспортних засобів.

Стандартом ISO 9001:2015 встановлено загальні принципи та вимоги, які можуть бути адаптовані до конкретних потреб та вимог організації, яка надає сервіси з оформлення транспортних засобів.

Однак важливо забезпечити не лише вдосконалення законодавства, але й його ефективне виконання. Для цього необхідно забезпечити контроль за дотриманням законодавства та вжиття необхідних заходів у випадку порушення правил обробки та зберігання інформації. Водночас до цього можна додати перевірки та аудити діяльності Регіонального сервісного центру МВС України з метою виявлення порушень та прийняття відповідних заходів. Перевірки за своїм

значенням можуть бути однією із форм контролю, який проводять з метою встановлення фактичного стану дотримання законодавства, виконання завдань і прийнятих рішень, з урахуванням доцільності застосування відповідних прийомів і способів [19, с. 617].

Перевірка інформаційного забезпечення надання сервісних послуг зі сторони уповноважених на це органів держави і посадових осіб може мати документально-фінансовий або матеріально-технічний зміст.

До органів держави, що мають повноваження здійснювати перевірку з надання послуг регіональними сервісними центрами МВС України, належать Антимонопольний комітет України, органи прокуратури України, Рахункова палата України, Державна фінансова інспекція, Державна служба технічного регулювання України. Результати проведених перевірок як планових, так і позапланових оформляються відповідними актами. Акти перевірки є підставою для прийняття рішень, спрямованих на усунення виявлених недоліків, зловживань зі сторони посадових осіб.

Використання аудиту (англ. Audit – слухання) передбачає проведення перевірок, що пов'язані з публічною бухгалтерською звітністю з обліком первинних документів, що пов'язані з фінансовою діяльністю [19, с. 44]. Це стосується діяльності Регіональних сервісних центрів МВС України, послуги яких є платними. Так, кошторис послуг на оформлення транспортних послуг станом на 16.05.2023 р. передбачає:

- у випадку перереєстрації легкових транспортних засобів, вантажних транспортних засобів та електричних транспортних засобів сума послуги складається з суми відшкодування номерних знаків, бланка свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу та, власне, надання самої адміністративної послуги;

- у випадку первинної реєстрації легкового транспортного засобу також оплачується обов'язкове державне пенсійне страхування.

Також важливо забезпечити відкритість та доступність інформації про діяльність Регіонального сервісного центру МВС України та її результати для

громадськості. Для цього можна використовувати різні форми, зокрема такі як звіти, прес-релізи, вебсайти та соціальні мережі.

Крім того, важливо розробити механізми взаємодії між Регіональним сервісним центром МВС України та іншими державними органами, зокрема, з правоохоронними органами, з метою обміну необхідною інформацією та виконання спільних завдань.

Також важливо забезпечити розвиток інфраструктури та технологій для забезпечення безпеки інформації, зокрема, використання криптографічних методів та технологій захисту від хакерських атак і вірусів. Такі технології дозволяють забезпечити високий рівень захисту інформації, що зберігається та обробляється Регіональним сервісним центром МВС України.

До того ж важливо забезпечити розвиток системи контролю за доступом до інформації та системою резервного копіювання даних. Це дозволяє не лише забезпечити високий рівень захисту інформації, але й запобігти її втраті або пошкодженню у разі технічних збоїв чи катастроф.

Узагальнюючи, пропонуємо наступні кроки для покращення правової політики України з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України, а саме:

1. Розробити та ухвалити нормативно-правові акти щодо захисту персональних даних громадян, які збирає та обробляє Регіональний сервісний центр МВС України відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2. Проводити перевірки та аудити діяльності Регіонального сервісного центру МВС України з метою виявлення порушень та прийняття відповідних заходів.

3. Розробити та впровадити механізми взаємодії між Регіональним сервісним центром МВС України та іншими державними органами, зокрема з правоохоронними органами, з метою обміну необхідною інформацією та виконання спільних завдань.

4. Забезпечити розвиток інфраструктури та технологій для забезпечення безпеки інформації, використовуючи криптографічні методи та технології захисту від хакерських атак та вірусів.

5. Забезпечити розвиток системи контролю за доступом до інформації та системою резервного копіювання даних.

6. Підвищити рівень освіти серед співробітників Регіонального сервісного центру МВС України з питань захисту інформації та персональних даних, що забезпечить підвищення рівня культури та зменшить ризик вчинення порушень законодавства.

7. Забезпечити використання процесуальних вимог щодо виявлення та розгляду порушень у сфері безпеки інформації, а також здійснення контролю за діяльністю суб'єктів, яка пов'язана з наданням послуг населенню.

8. Забезпечити відповідність діяльності Регіонального сервісного центру МВС України вимогам законодавства, зокрема щодо захисту персональних даних громадян та правил зберігання й обробки інформації.

9. Підвищити рівень інформаційної культури серед громадян, зокрема щодо захисту персональних даних та правил поведінки в інтернеті шляхом проведення інформаційно-просвітницької роботи та навчальних заходів.

10. Забезпечити співпрацю з міжнародними партнерами з питань захисту інформації та персональних даних, що сприятиме набуттю досвіду та знань, необхідних для покращення правової політики Української держави у цій сфері.

Отже, проаналізувавши та оцінивши правову політику України з питань інформаційно-правового забезпечення діяльності Регіонального сервісного центру МВС України, зауважимо, що загалом стан правової політики у цій сфері відповідає сучасним вимогам та стандартам, проте сьогодні наявні окремі проблеми та недоліки, зокрема правового, організаційно-забезпечувального змісту щодо обробки, збирання, збереження персональної інформації та інформації, отриманої від фізичних і юридичних осіб в процесі надання послуг сервісними центрами МВС України.

3.2. Використання позитивного міжнародного досвіду у наданні сервісних послуг населенню органами МВС України

У сучасному суспільстві особливу увагу зосереджено на досвіді європейських країн з надання послуг населенню, який свідчить про відношення органів влади до соціальних та інших потреб свого народу, а також забезпечення їх способом, який найбільше відповідає реаліям сьогодення. Водночас це свідчить про зосередження особливої уваги іноземних держав до сфери надання послуг своїм громадянам. Варто зазначити, що діяльність сервісних центрів з надання послуг Міністерства внутрішніх справ України є одним і різновидів реалізації потреб населення України, що, своєю чергою, декларує нашу державу як повновладного учасника міжнародного руху з покращення надання адміністративних послуг.

Сьогочасний стан реалізації соціальних інтересів і потреб населення України зазнає суттєвих змін, що мають і об'єктивний, і суб'єктивний характер. Розвиток України свідчить не лише про зміни, які відбуваються у сфері політики, економіки, соціальному забезпеченні населення. Одночасно змінюються вимоги громадян до органів державної влади, що пов'язані із захистом їх прав, свобод і законних інтересів.

Досвід, набутий працівниками сервісних центрів МВС України, свідчить, що громадяни країни позитивно сприймають новації щодо реєстрації і перереєстрації транспортних засобів та інших послуг, які пов'язані з забезпеченням та реалізацією прав, свобод і законних інтересів громадян у межах, дозволених законодавством України. Разом з тим, важливою є практика МВС України щодо запозичення досвіду органів державної влади інших країн, з метою використання у сфері надання послуг для населення країни [133, с. 234].

Варто зауважити, що в сучасних реаліях стрімко відбувається діджиталізація суспільства, тобто перехід з офлайну до онлайн-режиму всіх сфер

людської життєдіяльності. Прогрес інформаційних технологій та широке поширення Інтернету у всіх сферах діяльності змінюють структуру ринків товарів та послуг, перетворюючи їх традиційне визначення та впливаючи як на споживачів, так і на постачальників послуг. Трансформація, шляхом впровадження цифрових технологій, підвищує продуктивність органів державної влади, оптимізує процеси, а також вдосконалює відносини зі споживачами. Збільшення впливу сфери послуг пов'язане із зростанням кількості пристроїв та застосунків, оснащених штучним інтелектом, які обробляють значний обсяг інформації.

Подальший розвиток інституційного забезпечення цифрових трансформацій у Європейському Союзі пов'язаний з такими стратегічними документами, як:

1. Цифрова стратегія Європейської Комісії (European Commission Digital Strategy: a digitally transformed, user-focused and datadriven Commission) – це ключовий стратегічний документ, призначений для визначення шляху розвитку цифрових технологій в Європейському Союзі. Основні принципи та напрямки Цифрової стратегії Європейської комісії залишаються актуальними.

Основні елементи Цифрової стратегії Європейської комісії містять:

- доступ до високошвидкісного Інтернету: забезпечення всім громадянам та підприємствам доступу до швидкісного Інтернету, включаючи розвиток інфраструктури для 5G;

- цифрові навички: просування розвитку ініціатив для навчання та підвищення цифрових навичок населення, щоб забезпечити здатність користувачів працювати з цифровими технологіями;

- цифрові технології для підприємств: підтримка малих і середніх підприємств у впровадженні цифрових інструментів та технологій для підвищення їхньої конкурентоспроможності;

- штучний інтелект: розвиток регуляторного середовища для безпечної обробки та обміну даними, а також розширення використання штучного інтелекту у різних сферах, зокрема охорону здоров'я, транспорт, індустрію тощо;

– безпека в інтернеті: забезпечення високого рівня кібербезпеки для всіх користувачів та інфраструктури, оскільки зростає загроза кібератак та кіберзлочинів;

– зелена трансформація: інтеграція цифрових інновацій у зусилля для боротьби з кліматичними змінами та підтримки сталого розвитку;

– цифрова суверенність: пошук шляхів для забезпечення того, щоб Європа мала власну цифрову інфраструктуру та здатність до самостійного прийняття рішень у цифровій сфері.

Науковець Мельничук Н.Ю. вважає, що одним із ключових аспектів у сучасному інформаційному суспільстві України є цифрова трансформація, застосування якої позитивно впливає на забезпечення прав користувачів публічних електронних послуг. Слушною є пропозиція Н.Ю.Мельничук щодо класифікації адміністративно-правових відносин пов'язаних з цифровою трансформацією у сфері електронного урядування за наступними критеріями:

- 1) відносини між державними органами та громадянами;
- 2) відносини між державними органами;
- 3) відносини між організаціями;
- 4) відносини між громадянами.

Внутрішній зміст запропонованих Н. Ю. Мельничук критеріїв має логічний взаємозв'язок з діяльністю РСЦ МВС України, яка спрямована на обслуговування та спілкування з громадянами та юридичними особами шляхом використання інформаційних технологій [160].

2. Стратегія єдиного цифрового ринку для Європи (A Digital Single Market Strategy for Europe) – це ініціатива Європейської комісії, яка була анонсована в 2015 р. з метою створення єдиного, інтегрованого цифрового ринку в межах Європейського Союзу. Ця стратегія спрямована на стимулювання цифрового розвитку, підтримку інновацій та покращення умов для бізнесу та громадян в цифровому середовищі.

3. Формування цифрового майбутнього Європи (Shaping Europe's Digital Future) – це ініціатива Європейської комісії, яка була запущена для активного

сприяння цифровій трансформації та цифровому розвитку в Європейському Союзі. Ця ініціатива була анонсована в рамках реакції ЄС на глобальні технологічні виклики та цифрові перетворення в економіці та суспільстві.

4. Біла книга з штучного інтелекту (White Paper on Artificial Intelligence) – це стратегічний документ, який часто публікують уряди або міжнародні організації з метою визначення політики, стратегії та принципів щодо розвитку та застосування штучного інтелекту в суспільстві та економіці.

Також не менш важливими стратегічними документами є Біла книга зі штучного інтелекту: європейський підхід до досконалості й довіри (White Paper on Artificial Intelligence: a European approach to excellence and trust), Європейська стратегія щодо даних (A European strategy for data), План дій Європейської Комісії щодо 5G (The European Commission's 5G Action Plan), Директива про безпеку мереж та інформаційних систем (The Directive on security of network and information systems), План дій з цифрової освіти (Digital Education Action Plan), Стратегія взаємодії урядів ЄС (EU governments interoperability strategy) [119], Цифровий компас 2030: європейський шлях цифрового десятиліття (2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade)[120] тощо. Одним із найважливіших стратегічних документів ЄС, який визначає цифрові трансформації як основу розвитку ЄС до 2030 р., є Цифровий компас 2030: європейський шлях цифрового десятиліття (2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade) [120]. Цей стратегічний документ визначає, що цифрові трансформації в ЄС до 2030 року мають бути зосереджені на таких пріоритетних напрямках як: 1) розвиток цифрових компетентностей та підготовка висококваліфікованих працівників в галузі цифрових технологій; кваліфіковані громадяни та висококваліфіковані фахівці в галузі цифрових технологій[120]. До 2030 року щонайменше 80% усіх дорослих повинні мати базові навички роботи з цифровими технологіями, а в ЄС має бути 20 млн зайнятих спеціалістів у сфері ІКТ, у т.ч. жінок; 2) створення та підтримання безпечних, ефективних та стійких цифрових інфраструктур[121]. До 2030 року всі домогосподарства ЄС повинні мати гігабітне з'єднання, а всі населені райони повинні бути охоплені 5G;

виробництво передових і стійких напівпровідників у Європі має становити 20% світового виробництва; 10000 кліматично нейтральних високо безпечних крайніх вузлів мають бути розгорнуті в ЄС; Європа повинна мати свій перший квантовий комп'ютер; 3) створення умов та забезпечення цифрової трансформація бізнесу[121]. До 2030 року три з чотирьох компаній повинні використовувати послуги хмарних обчислень, великі дані та штучний інтелект; більше 90% малих та середніх підприємств повинні досягти принаймні базового рівня цифрової інтенсивності; а кількість компаній-єдинорогів ЄС має подвоїтися; 4) оцифрування державних послуг. До 2030 року всі ключові державні послуги мають бути доступні в Інтернеті; усі громадяни матимуть доступ до своєї електронної медичної документації; 80% громадян повинні використовувати рішення цифрової ідентифікації[120; 121].

Саме реалізація положень, закріплених у Конституції України, має низку перепон корупційного, бюрократичного, недосконалого управлінського змісту, які стають перешкодою в одержанні послуг населенням України на рівні міжнародних та європейських стандартів. Статтею 1 Закону України «Про Національну поліцію» закріплено положення про те, що поліція служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини. Одним із завдань Національної поліції є надання поліцейських послуг шляхом виконання повноважень, спрямованих на видання дозвільних документів у сфері безпеки дорожнього руху (п. 13 ст. 23 Закону України «Про Національну поліцію»)[122].

Варто зазначити, що законодавством у сфері надання адміністративних послуг передбачено їх надання з урахуванням особливостей, визначених законами, які регулюють суспільні відносини у відповідних сферах (п. 2 ст. 3 Закону України «Про адміністративні послуги»)[45].

Сьогодні спірним залишається положення щодо виведення із підпорядкування МВС України цієї сервісної структури і приєднання вказаних сервісних центрів до структури органів місцевого самоврядування, з метою створення єдиного органа, діяльність якого повинна бути поширена і на контроль безпеки дорожнього руху без участі Національної поліції.

Сьогодні кожен громадянин України є учасником творення її як сучасної, демократичної, правової держави, що потребує постійного розвитку та удосконалення у всіх сферах суспільного життя. Водночас вважати Україну правовою державою не дає можливості той факт, що хоча це положення й закріплено в Конституції України, однак сьогодні наша країна має лише певні загальні риси правової держави. Права та свободи громадян, які закріплені в Конституції України і пов'язані зі сферою надання послуг, реалізуються в окремих випадках неналежним чином, а їх забезпечення органами державної влади здійснюється з порушеннями. Оскільки реалізація законних прав та інтересів зі сторони держави здійснюється переважно органами виконавчої влади, існує постійний суспільний запит на покращення та удосконалення механізмів отримання адміністративних послуг.

Водночас важливе значення для розв'язання проблем комплектування органів виконавчої влади всіх рівнів висококваліфікованими кадрами, спроможними забезпечити економічний і соціальний розвиток держави, має створення єдиної централізованої державної системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців[123].

Ефективність надання адміністративних послуг є однією з найважливіших ознак демократичних правових держав. Правова форма надання послуг значно залежить від особливостей державного устрою, історичних, національних, географічних та інших аспектів, які характеризують кожну країну.

Надання послуг державними службовцями в нашій країні є складовою їхньої професійної діяльності, що потребує здійснення таких заходів:

- визначення груп споживачів послуг і складення переліків послуг, які їм надають;
- установлення порядку і регламенту надання послуг, визначення критеріїв оцінки їх якості, міри відповідальності державних службовців;
- вивчення доцільності передавання права надання окремих послуг бюджетним установам та організаціям [124].

Державна служба, як різновид публічного управління, у кожній країні має властиві для неї загальні та особливі ознаки. Принциповим положенням, яке застосовується у практиці різних країн світу, є те, що підвищення кваліфікації вважається якісною категорією, оскільки професійний розвиток державного службовця ґрунтується на принципах систематичності, цілеспрямованості, врахування наукових закономірностей навчального процесу, застосування сучасних технологій реалізації змісту навчання, зважаючи на його диференціацію та індивідуалізацію (в межах можливого), ефективності досягнення певної мети.

Водночас варто зауважити, що, до прикладу, в законодавстві Республіки Польща в консолідованій формі вирішення всіх аспектів державної служби відсутнє, оскільки окремі види служби традиційно регулюються різними актами, які визначають ключові параметри статусу державних службовців. Закон про державну службу та Закон про місцеве самоврядування є основними нормативно-правовими актами, що визначають умови державної служби в Республіці Польща. У Республіці Польща корпус державної служби поділяється на дві основні категорії, власне, корпус державної служби (державні службовці) та службовці державних установ. Своєю чергою, в Україні державних службовців поділяють на три категорії – А, Б і В та відповідні спеціальні ранги. До корпусу державної служби в Республіці Польща належать службовці державної адміністрації, статус яких визначає Закон «Про державну службу» від 21 листопада 2008 року. Цим Законом внесено зміни до попередніх законів «Про цивільну службу Польщі» від 24 серпня 2006 року, 18 грудня 1998 року, 5 липня 1996 року та 17 лютого 1922 року (що свідчить про давні традиції Польщі у сфері державної служби)[140]. Водночас було зроблено спробу запровадити ефективний інструмент управління людськими ресурсами в системі державної служби, зокрема: включення управлінських посад до державної служби, зміцнення системи управління людськими ресурсами, підбір кадрів на вищі керівні посади в системі державної служби Польщі у формі відкритого та прозорого демократичного конкурсного набору, об'єднання системи винагород та заробітної плати з оцінкою роботи[140].

Сучасний досвід високорозвинених країн переконує, що висока ефективність і результативність підвищення кваліфікації досягаються не тільки сукупністю чинників якості навчального процесу, а й рівнем розвитку та раціональною організацією самої системи підвищення кваліфікації кадрів, постійною взаємодією органів державної влади та органів місцевого самоврядування, швидкістю впровадження інноваційної стратегії як логічної стадії розвитку державного управління до створення дієздатного інституту державної служби[125].

До прикладу, у Законі Естонської Республіки «Про Уряд республіки» однією з умов кар'єрного зростання державних службовців є їхнє постійне навчання. Своєю чергою, у ст. 45 Закону Республіки Литва «Про публічну службу» (2002 р.) закріплено положення про шляхи навчання публічних службовців, розпочинаючи від початкового навчання і шляхом постійного вдосконалення професійної майстерності[126].

Одним із центральних органів виконавчої влади, який здійснює надання державних послуг населенню, є Міністерство внутрішніх справ України. З огляду на суспільний запит, 4 квітня 2015 року Кабінет Міністрів України розглянув та ухвалив чотири законопроекти щодо реформи МВС України, а саме: «Про органи внутрішніх справ», «Про Національну поліцію», «Про сервісні послуги та сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення регулювання відносин у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху[57]».

Такі центри створені як постійнодіючі робочі органи, підпорядковані МВС України, що є одним із яскравих прикладів успішно функціонуючих у багатьох європейських країнах так званих «універсамів послуг» (або «установ для громадян» чи «єдине вікно»), тобто такої організаційної форми надання послуг, що передбачає проведення всіх процедур необхідних для надання таких послуг [127].

Головний сервісний центр МВС України здійснює надання платних і безоплатних послуг, віднесених до компетенції Міністерства внутрішніх справ

України, а також бере безпосередню участь у реалізації державної політики в сфері надання адміністративних послуг через свої територіальні центри. Головний сервісний центр МВС України створено 7 листопада 2015 року на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ»[133]. Він є міжрегіональним територіальним органом Міністерства внутрішніх справ України.

У межах своїх повноважень Головний сервісний центр МВС України здійснює співробітництво з міжнародними організаціями та профільними закладами іноземних держав з питань, що належать до компетенції системи сервісних центрів МВС, а також вивчення, узагальнення та поширення позитивного досвіду в зазначеній сфері [128].

Значна частка опитаних клієнтів сервісних центрів МВС України декларує бажання отримувати послугу без бюрократичного тягаря адміністративної послуги, зокрема у формі складних, незрозумілих для громадян етапів, кожен з яких зазвичай відбувається у різних кабінетах та у різних посадових осіб. Так 65% опитаних клієнтів територіального сервісного центру № 4649 у Львівській області декларували максимальне спрощення отримання сервісних послуг, які вони отримують.

Для вирішення цієї проблеми у громадах дедалі частіше застосовують принцип «єдиного вікна», що має за мету надання можливості громадянам отримувати послуги із «одних рук». На виконання принципу «єдиного вікна» та «діджиталізації послуг» розроблено додаток «ДІЯ».

«ДІЯ» – це український цифровий застосунок (мобільний додаток та вебпортал), який був запущений у 2020 році урядом України з метою надання громадянам зручного та ефективного доступу до різних державних послуг онлайн.

Основні характеристики застосунку «ДІЯ»:

1. Цифровий документ: «ДІЯ» надає громадянам можливість отримати та зберігати на своєму смартфоні цифрові версії документів, зокрема таких як

паспорт громадянина, водійське посвідчення, техпаспорт транспортного засобу та інші. Цифрові версії документів підтверджуються офіційними електронними підписами.

2. Ідентифікація та автентифікація: «ДІЯ» дозволяє громадянам проходити онлайн-ідентифікацію за допомогою електронного підпису або біометричних даних, зокрема таких як відбиток пальця або обличчя.

3. Онлайн-послуги: За допомогою «ДІЯ» громадяни можуть звертатися за різними державними послугами онлайн без необхідності особисто відвідувати офіси державних установ. Наприклад, звертатися за допомогою щодо реєстрації місця проживання, подання декларації, сплати податків тощо.

4. Безпека даних: «ДІЯ» має високий рівень захисту особистих даних та транзакцій. Використовуються сучасні технології шифрування та інші заходи для забезпечення безпеки і конфіденційності інформації.

5. Спрощення взаємодії з державою: «ДІЯ» спрощує комунікацію громадян з державними органами, забезпечуючи доступ до послуг та інформації зручним і швидким способом.

Узагалі, «ДІЯ» є важливим інструментом у цифровій трансформації України, спрямованим на поліпшення доступу громадян до державних послуг та покращення електронного урядування. Використання таких цифрових інструментів сприяє ефективному управлінню державою, зменшенню бюрократії та зручності для громадян.

За європейський приклад впровадження «єдиного вікна» візьмемо до уваги місто Гейдельберг (Німеччина). Результати опитування громадян щодо впровадження відповідної служби у цьому місті демонструють, що впровадження такого механізму позитивно впливає на надання адміністративних послуг, особливо щодо таких критеріїв (часовий фактор, зручний для клієнта продукт тощо), якими громадяни були особливо незадоволені [129].

Впровадження отримання послуг населення за принципом «єдиного вікна» має місто Львів. Коли послуги, пов'язані із типово-комунальною сферою, доволі ефективно використовують органи місцевої виконавчої влади.

У розвинутих країнах дедалі глибше розуміється, що будь-які аномалії у відносинах між державними та самоврядними службами, з одного боку, і населенням держави та її територіальними одиницями (провінціями, штатами, регіонами, муніципалітетами і т. д.), з іншого, є результатом недостатнього рівня професіоналізму державних службовців, а також їхніх сателітних структур (установ, організацій, центрів, агентств тощо), їх невідповідністю сучасним вимогам і нормам морально-духовного та інтелектуально-ментального стану. Це свідчить про те, що забезпечення надійної системи управління державою вимагає пріоритетної та постійної уваги до корекції й оптимізації саме цих характеристик її функціонування, що ставить завданням дослідження, оцінки та покращення професіоналізму, моральних цінностей та ментальності осіб, які обслуговують громаду та визнаються одними з основних та найактуальніших завдань у відповідній науковій сфері.

Актуальність і важливість цієї проблеми обґрунтовують динамічною трансформацією суспільства в результаті становлення, масштабного поширення і розвитку економіки знань, формування постіндустріального світу, інформаційного суспільства з відповідними змінами в інтелекті, ментальності, моральності та духовності людей демократизованого і лібералізованого світу – людей, щодо яких поступово втрачають силу і вплив традиційні методи управління і впливу з боку органів влади[130].

Окремі держави роблять виняток, зокрема щодо прийняття на роботу без конкурсу, вилучаючи ці посади зі сфери регулювання законодавства про цивільну службу. Наприклад, у США виникли так звані «виключні посади». У Франції для прийняття на посади державної служби конкурс не проводять, зокрема на посади «політичних» чиновників призначає уряд або зацікавлений міністр. У Німеччині процедура конкурсу, залежно від рівня публічної служби, замінена проходженням підготовчої служби, та складанням державних іспитів (їх кількість і вид визначається видами рівня публічної служби)[131].

В адміністративному-правовому середовищі європейських країн ефективно діє модель безперервного навчання, що позитивно впливає на кар'єрне зростання

фахівців. Ця модель створена з урахуванням принципу специфічності державного і місцевого управління у кожній окремо взятій країні. Організаційно-правовою основою реалізації цього принципу є вимоги щодо професійної підготовки, без додержання яких неможливе зарахування на публічну службу та кар'єрне зростання. До цих вимог належать:

- підготовка до конкурсів на отримання права доступу до державної служби;
- професійна підготовка до виконання функцій конкретної посади;
- професійне зростання під час кар'єри;
- індивідуальна підготовка, прямо не пов'язана з професійними вимогами.

Саме безперервному навчанню державних службовців належить стратегічне значення в адміністративній системі Франції, Німеччини та багатьох інших європейських країн [132].

Висновки до розділу 3

Шляхи вдосконалення діяльності сервісних центрів МВС України є важливим аспектом покращення якості надання послуг та задоволення потреб громадян. Деякі висновки про шляхи вдосконалення діяльності сервісних центрів МВС України включають:

1. Удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій: сучасні технології можуть значно поліпшити ефективність та швидкість обробки запитів громадян. Розвиток електронних систем, онлайн-платформ та мобільних додатків може сприяти автоматизації процесів та забезпеченню швидкого доступу до необхідної інформації.

2. Розширення переліку доступних послуг: сервісні центри МВС України мають постійно аналізувати потреби громадян і розширювати перелік наданих послуг. Це може містити впровадження нових електронних сервісів, спрощення процедур та надання додаткових консультаційних послуг.

3. Підвищення кваліфікації працівників: шляхом організації навчань та тренінгів для співробітників сервісних центрів можна підвищити їх професійну компетентність. Важливо, щоб працівники були ознайомлені з останніми змінами у законодавстві та процедурах надання послуг, а також володіли навичками ефективної комунікації з громадянами.

4. Впровадження системи зворотного зв'язку: забезпечення можливості громадянам подавати свої відгуки та пропозиції щодо роботи сервісних центрів. Це допоможе виявляти проблемні питання та шукати шляхи їх вирішення. Відкритість до зворотного зв'язку та аналіз отриманої інформації дозволить вдосконалити процеси надання послуг та відповідати потребам громадян.

5. Розширення мережі сервісних центрів: залучення додаткових ресурсів та збільшення кількості сервісних центрів може сприяти поліпшенню доступності послуг для громадян. Розташування центрів у зручних для населення місцях та забезпечення оптимального розподілу навантаження може зменшити черги та скоротити час очікування.

6. Спрощення процедур: сервісні центри можуть зосередитись на спрощенні процедур надання послуг для громадян. Це може стосуватися скорочення часу на отримання послуги, зменшення кількості документів та запитів, а також використання онлайн-формату для подання заявок.

7. Розширення самообслуговування: впровадження електронних систем самообслуговування може допомогти громадянам отримувати певні послуги безпосередньо через інтернет. Це може забезпечити можливість заповнення онлайн-заявок, перевірку статусу заявки та отримання електронних документів.

8. Впровадження системи моніторингу та оцінки якості: необхідно розробити систему моніторингу та оцінки якості надання послуг у сервісних центрах МВС України. Це дозволить виявляти слабкі місця та проблемні питання в роботі, а також приймати заходи для їх вирішення. Регулярний аналіз результатів моніторингу допоможе вдосконалювати процеси та забезпечувати стабільно високу якість обслуговування.

9. Постійне професійне навчання співробітників: сервісні центри МВС України повинні активно інвестувати у професійний розвиток свого персоналу. Проведення навчань, семінарів та тренінгів сприятиме підвищенню кваліфікації співробітників, оновленню їхніх знань та навичок, а також відповідності найсучаснішим стандартам та практикам.

10. Запровадження системи індивідуального підходу до громадян: кожен громадянин має унікальні потреби та вимоги. Запровадження системи індивідуального підходу, наприклад, за допомогою призначення персонального куратора чи консультанта, допоможе гарантувати, що громадяни наділені належною увагою та підтримкою під час отримання сервісів.

Узагальнюючи, зазначимо, що вдосконалення діяльності сервісних центрів МВС України потребує системного підходу та постійного аналізу результатів і відгуків користувачів послуг. Застосування сучасних технологій, поліпшення комунікації, удосконалення процедур та постійне підвищення кваліфікації персоналу сприятимуть забезпеченню високої якості обслуговування та задоволення потреб громадян.

ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нові підходи у вирішенні наукового завдання щодо інформаційного забезпечення діяльності Регіональних сервісних центрів МВС України. Результатами дослідження є низка пропозицій і рекомендацій, а також представлено узагальнені висновки, зокрема такі:

1. У дисертації розглянуто проблематику інформаційно-правового забезпечення діяльності регіонального сервісного центру МВС в Україні. Водночас визначено важливість використання інформаційних технологій та правових механізмів для забезпечення ефективного функціонування центру.

2. Проведено дослідження наявного законодавства та нормативно-правових актів, що регулюють діяльність регіональних сервісних центрів МВС України. Підтверджено необхідність вдосконалення законодавчої бази, особливо щодо електронного забезпечення надання сервісних послуг, з метою вирішення проблем та усунення недоліків, що існують у цій сфері відносин.

3. У дисертаційній роботі наголошено на значенні доступності та якості інформаційних ресурсів, які надаються регіональним сервісним центром МВС України. Рекомендовано вдосконалити систему інформаційного забезпечення, шляхом надання швидкого доступу до актуальної інформації, а також покращення комунікації з громадянами.

4. Висвітлено проблеми, пов'язані з захистом персональних даних громадян, які звертаються до регіонального сервісного центру МВС України. Запропоновано шляхи вдосконалення системи безпеки та конфіденційності інформації, що обробляється в центрі, з метою запобігання можливим порушенням. Запропоновано унеможливити безпідставний доступ до персональних даних громадянина чи юридичної особи, провести оновлення технічно-інформаційних баз у позаробочий час, створити ІТ-відділ, який займатиметься виключно захистом інформаційних даних у РСЦ МВС України.

5. Встановлено, що існує необхідність співпраці регіонального сервісного центру МВС України з іншими державними та місцевими органами влади, правоохоронними структурами та громадськими організаціями з питань у сфері надання сервісних послуг. До форм і методів співпраці з іншими органами виконавчої влади належать:

- електронний документообіг;
- обмін даними;
- спільні тренінги;
- листування.

6. Встановлено, що застосування сучасних технологій і впровадження сучасних інформаційних систем, електронних баз даних та онлайн-сервісів допоможе поліпшити доступ до інформації, забезпечити швидкість та ефективність обробки заявок і документів, а також зменшити бюрократичні процедури. Встановлено, що наявні інформаційні системи «НАІС», «ГАРПУН», «АРМОР», мають суто технічні обмеження, які ускладнюють збирання, обробку, зберігання і використання інформації для надання сервісних послуг населенню.

7. Констатовано про можливість розширення спектру сервісних послуг населенню зі сторони органів внутрішніх справ України. Особливо важливим у цьому випадку можуть бути консультації щодо правових питань із використанням можливостей ЗМІ, зокрема, процедури видачі документів, організація навчальних програм та інші додаткові сервіси, спрямовані на задоволення потреб громадян.

8. Встановлено необхідність забезпечення доступності сервісних послуг для всіх громадян. Водночас звернемо увагу на важливість створення умов для такого доступу шляхом розміщення РСЦ у зручних локаціях, з урахуванням доступності для людей з обмеженими можливостями. Підтверджено, що сьогодні є потреба у простих та зрозумілих інструкціях зі сторони РСЦ з метою регулювання відносин у сфері надання населенню сервісних послуг.

9. Обґрунтовано необхідність посилення партнерських договірних зв'язків з іншими державними та недержавними організаціями, включно з правозахисними та громадськими організаціями, з метою сприяння покращенню діяльності

регіональних сервісних центрів. Взаємодія та обмін досвідом допоможуть розробити ефективніші стратегії та підходи до виконання завдань регіональними сервісними центрами у наданні сервісних послуг населенню.

10. Визначено, що навчання та підвищення кваліфікації персоналу є однією з умов, що позитивно впливає на діяльність РСЦ. Центри МВС України повинні надавати увагу навчанню та підвищенню кваліфікації свого персоналу шляхом проведення семінарів, тренінгів та інших форм навчання, що допоможе забезпечити високу якість обслуговування, професійний підхід до роботи з громадянами та ефективне виконання завдань.

Констатовано, що вдосконалення діяльності сервісних центрів МВС України вимагає комплексного підходу та врахування різних аспектів, включно з технологічним розвитком, розширенням послуг, доступністю для всіх громадян, співпрацею з партнерами та підвищенням кваліфікації персоналу.

11. Визначено, що важливою складовою у сфері надання послуг є забезпечення доступу населення та інших суб'єктів владних повноважень до інформації. Для цього необхідно створити ефективні механізми, зокрема такі як онлайн-ресурси та електронні бази даних, що містять актуальну та достовірну інформацію про послуги, процедури та правові норми, які регулюють роботу центрів. Крім того, важливою у забезпеченні правового розуміння надання послуг населенню повинна стати якісна юридична техніка підготовки нормативно-правової бази у цій сфері суспільних відносин.

Зауважено про необхідність захисту персональних даних громадян, що, своєю чергою, потребує розробки та впровадження відповідних процедур та технологічних рішень, які гарантують конфіденційність і захист персональних даних від несанкціонованого їх використання.

12. Обґрунтовано, що електронні сервіси можуть відігравати важливу роль у поліпшенні роботи регіональних сервісних центрів шляхом подальшого впровадження електронних платформ для подання заяв та онлайн-консультацій, що сприятиме підвищенню якості обслуговування та зробить сервісні послуги доступнішими для громадян. Крім того, вдосконалення діяльності регіональних

сервісних центрів МВС України вимагає системного підходу та узгоджених заходів. Забезпечення належного доступу до інформації, захисту персональних даних, розвитку електронних сервісів та співпраці з іншими структурами залежить від покращення роботи РСЦ, спрямованої на забезпечення якісного обслуговування громадян. Водночас це підвищить рівень довіри населення до діяльності органів внутрішніх справ України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Коліушко І. Б., Авер'янов В. Б., Тимошук В. П., Куйбіда Р. О., Голосніченко І. П. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис). Київ: Факт, 2001. 72 с.
3. Концепція адміністративної реформи в Україні. Київ, 1998. С. 7.
4. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. № 878 / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/898/2005> (дата звернення: 08.12.2023).
5. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 10.12.2010 р. № 1085/2010 / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1085/2010> (дата звернення: 08.12.2023).
6. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 16.09.2014 р. № 1678-VII. *Офіційний вісник України*. 2014. № 75. Ст. 2125.
7. Гусаров С. М. Адміністративно-юрисдикційна діяльність органів внутрішніх справ : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : спец. 12.00.07; Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ, 2009. 42 с.
8. Бугайчук К. Л. Національна поліція України як суб'єкт реалізації правоохоронної функції держави. *Правоохоронна функція держави: теоретико-методологічні та історико-правові проблеми*. Харків, 2017. С. 30–33.
9. Про Державну прикордонну службу України: Закон України від 03.04.2003 р. № 661-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 27. Ст. 208.
10. Положення про орган охорони державного кордону Державної прикордонної служби України: Наказ МВС України від 30.11.2018 р. № 971. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1468-18#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

11. Деякі питання надання підрозділами Державної служби з надзвичайних ситуацій платних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2012 р. № 110. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/110-2012-%D0%BF> (дата звернення: 08.12.2023).

12. Питання Державної міграційної служби України : Указ Президента України від 06.04.2011 р. № 405/211. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405/2011> (дата звернення: 08.12.2023).

13. Адміністративні послуги ДМС та МВС: аналіз правових засад надання та результати соціологічного дослідження : науково-практичне видання / за заг. ред. Ю. Л. Белоусова, В. К. Батчаєва. Київ, 2013. 92 с.

14. Лєгеца Є. О. Провадження з надання публічних послуг органами виконавчої влади. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного ун-ту. Серія «Юриспруденція»*. 2016. № 19. С. 42–44.

15. Про Національну гвардію України : Закон України від 13.03.2014 р. № 876–VII. *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 17. Ст. 594.

16. Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ : Постанова Кабінету Міністрів від 28.10.2015 р. №889. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-2015-%D0%BF> (дата звернення: 08.12.2023).

17. Кондратенко О. Ю. Інформаційне забезпечення вищих органів державної влади та електронне урядування. URL: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/IMV/article/viewFile/3176/3135> (дата звернення: 08.12.2023).

18. Петров С. Є. Місце Головного сервісного центру Міністерства внутрішніх справ в системі сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ України. *Юридична наука*. 2020. № 1(103). С. 218–229.

19. Великий енциклопедичний юридичний словник / за ред. акад. НАН України Ю. С. Шемшученка. 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Вид-во «Юрид. Думка», 2012. 1020 с.

20. Горовий В. М. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс / МАН України, Нац. б-ка акад. України ім. В. І. Вернадського ; наук. ред. Л. А. Дубровіна. Київ, 2010. 360 с.

21. Рогова Є. І. Теоретичні основи правового забезпечення інформаційної безпеки. *Актуальні проблеми держави і права* : зб. наук. пр. Вип. 86 / редкол.: Г. І. Чанишева (голов. ред.) та ін. Одеса : Гельветика, 2020. С. 190–196.

22. Теория государственного управления. Курс лекций. Изд. 2-е. М., 2004. 187 с.

23. Фурман Р. Ф. Інформаційне забезпечення органів державної влади: проблеми та шляхи їх подолання. *Університетські наукові записки*. 2009. URL: [irbis-nbuv.gov.ua file:///C:/Users/User/Downloads/Unzap_2009_1_65.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/file:///C:/Users/User/Downloads/Unzap_2009_1_65.pdf) (дата звернення: 08.12.2023).

24. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314.

25. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

26. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 р. № 755-IV / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

27. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 36. Ст. 275.

28. Микулець В. Ю. Інформаційно-правове забезпечення безпеки дорожнього руху в Україні: суть та значення. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2014. № 2(10). URL: <http://lj.oa.edu.ua/articles/2014/n2/14mvystz.pdf> (дата звернення: 08.12.2023).

29. Вей О. А. Деякі питання інформаційно-правового забезпечення діяльності органів Міністерства внутрішніх справ України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2020. Вип. 25. С. 133–137.

30. Великий тлумачний словник сучасної української мови /укл. О. Єрошенко. Донецьк: ТОВ «Глорія-Трейд», 2012. 864 с.

31. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації : організаційно-правові питання теорії і практики: монографія / [Р. А. Калюжний, В. О. Шамрай, М. Я. Швець, В. Д. Гавловський, М. В. Гуцалюк, Р. Л. Ковпак, В. С. Цимбалюк, Ю. В. Яцишин, А. С. Ластовецький]; за ред Р. А. Калюжного та В. О. Шамрая. К. : Акад. ДПС України, 2002. 296 с.

32. Бродовський В. В. Інформаційне забезпечення діяльності дільничного інспектора міліції: дис ... канд. юрид. наук за спец. 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право; Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна». Київ, 2011. 209 с.

33. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 02.10.2017 р. № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 400.

34. Дубов Д. В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядування. *Вісник книжкової палати*. 2006. № 7. С. 34–38.

35. Вей О. Про структуру інформаційно-правового забезпечення діяльності сервісних центрів МВС України. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Юридичні науки». 2022. № 9 (55). С. 9–14. DOI: 10.25313/2520-2308-2022-9-8310.

36. Таіров А. І. Інформаційне забезпечення функціонування органів державної влади : автореф. дис. ... канд. політ. наук : спец. 23.00.02. Київ, 2010. 20 с.

37. Катеринчук І. П. Правові засади інформаційного забезпечення діяльності правоохоронних органів України : дис. ... докт. юрид. наук: спец. 12.00.07. Київ, 2015. 507 с.

38. Бурило Ю. П. Організаційно-правові питання державного управління в інформаційній сфері: : автореф. дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07

«Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Київ, 2008. 19 с.

39. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України: Закон України від 05.10.2017 р. № 2163-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 403.

40. Реформа системи органів внутрішніх справ: аналіз державних рішень. *Міжнародний центр перспективних досліджень*. URL: http://icps.com.ua/assets/uploads/images/files/17_11_reforma_mvs_s.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

41. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12.05.2015 р. № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

42. Проневич О. С. Функції поліції (міліції) : нормативно-доктринальна інтерпретація. URL: <http://radnuk.info/statti/565-pranoohor/14779-2011-01-19-02-35-05.html> (дата звернення: 08.12.2023).

43. Про міліцію: Закон України від 20.12.1990 р. № 565-XII / Верховна Рада України (Закон втратив чинність на підставі Закону № 580-VIII (580-19) від 02.07.2015 р., ВВР, 2015, № 40–41, ст. 379). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/565-12/print1443098413862836> (дата звернення: 08.12.2023).

44. Управління органами Національної поліції України : підручник / за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В. В. Сокурєнка ; [О. М. Бандурка, О. І. Безпалова, О. В. Джафарова та ін.; передм. В. В. Сокурєнка] ; МВС України, Харків, нац. ун-т внутр. справ. Харків: Стильна типографія, 2017. 580 с.

45. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

46. Закон України «Про адміністративні послуги». Київ: Парламентське видавництво, 2018. 19 с.

47. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-17. URL: [http:// zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5203-17](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5203-17) (дата звернення: 08.12.2023).
48. Адміністративна реформа в Україні. Документи і матеріали. *Український правовий часопис*. 1999. № 4. С. 35–60.
49. Авер'янов В. Б. Адміністративне право України: доктринальні аспекти реформування. *Право України*. 1998. № 8. С. 8–13.
50. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96- ВР / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 08.12.2023).
51. Винников О. Реформі адміністративних послуг – бути! *Пріоритети*. 2006. № 3 (29). 10 с.
52. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практ. посібник. Вид. 2-ге, допов. і доопр. / Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимощук В. П., Шиманке Д.; за заг. ред. Тимощука В. П. Київ: СПД Москаленко О. М., 2011, 432 с.
53. Писаренко Г. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Одеса, 2006. 196 с.
54. Авер'янов В. Академічні дослідження проблем державного управління та адміністративного права: результати і перспективи / В. Авер'янов, О. Андрійко, В. Полюхович. *Юридичний журнал*. 2004. 5(23). С. 52–56.
55. Щетініна Т. О. Якість надання адміністративних послуг в Україні: правові аспекти / Т. О. Щетініна, І. М. Шупта. *International Scientific Conference «Innovative Research of Legal Regulation of Public Administration»* [Міжнародна наукова конференція «Інноваційні наукові дослідження правового регулювання публічного адміністрування»] (м. Люблін, Республіка Польща, 16 – 17 червня 2017 р.). Люблін : Fundacja Instytut Spraw Administracji Publicznej, 2017. С. 128–131.

56. Єлістратов А. І. Адміністративне право: Лекції / ред. та упоряд. В. В. Галунько, С. В. Діденко. Херсон: ХЮІ, ХНУВС, 2017. 268 с.

57. Вей О. А. Надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: Юридичні науки. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2020. Том 7. № 4 (28). С. 185–189.

58. Український Радянський Енциклопедичний Словник : у 3-х т. / Академія наук Української РСР (Київ); голов. редкол.: М. Бажан (голов. ред.); І. К. Білодід, І. О. Гуржій, О. З. Жмудський, Р. Є. Кавецький та ін. Київ: Голов. ред. УРЕ УРСР, 1968. 856 с.

59. We're ISO, the International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/home.html> (дата звернення: 08.12.2023).

60. Intellectual property is improving the lives of everyone, everywhere. URL: <https://www.wipo.int/portal/en/> (дата звернення: 08.12.2023).

61. ДСТУ 3017-95. Видання. Основні види. Терміни та визначення / Нац. стандарт України. Вид. офіц. [Уведено вперше ; чинний від 01.07.2016]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 34 с.

62. ДСТУ 2732-2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять визначення / Нац. стандарт України. Вид. офіц. [Уведено вперше ; чинний від 28.05.2005]. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2005. 36 с.

63. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII / *Верховна Рада України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12/> (дата звернення: 08.12.2023).

64. Адміністративне право України : словник термінів : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНУ / за заг. ред.: Т. О. Коломєєць, В. К. Колпакова. Київ : ІнЮре, 2014. 520 с.

65. 70% територіальних громад створили Центри надання адмінпослуг, – дані моніторингу Мінрегіону. *Сайт Децентралізація*. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/14094> (дата звернення: 08.12.2023).

66. Про затвердження Положення про Головний сервісний центр МВС: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 07.11.2015 р. № 1393 (у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 26.11.2018 р. № 955).

67. Конвенція про дорожній рух : Конвенція Організації Об'єднаних Націй від 08.11.1968 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_041#Text (дата звернення: 08.12.2023).

68. Про дорожній рух : Закон України від 30.06.1993 р. № 3353-XII / *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3353-12#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

69. Деякі питання надання інформації про зареєстровані транспортні засоби, їх власників та належних користувачів : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2016 р. № 260. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/260-2016-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

70. Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 10.10.2004 р. № 1177. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1361-04#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

71. Про затвердження Положення про порядок розгляду запитів та звернень народних депутатів України в Міністерстві внутрішніх справ України : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 28.03.2012 р. № 254. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0513-12#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

72. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

73. Про запобігання корупції : Закон України від 14.10.2014 р. № 1700-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

74. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України

від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-вр#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

75. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 01.08.2002 р. № 683/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

76. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.2007 р. № 795. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

77. Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. № 1098. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1098-2011-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

78. Про єдині вимоги до конструкції та технічного стану колісних транспортних засобів, що експлуатуються : Постанова Кабінету Міністрів України від 22.12.2010 р. № 1166. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1166-2010-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

79. Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів : Постанова Кабінету Міністрів України від 07.09.1998 р. № 1388. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1388-98-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

80. Про затвердження Порядку переобладнання транспортних засобів : Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2010 р. № 607. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/607-2010-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

81. Про затвердження Порядку здійснення оптової та роздрібною торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні

номери : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2009 р. № 1200. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1200-2009-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

82. Про організацію взаємодії Експертної служби МВС із територіальним органом з надання сервісних послуг МВС : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 17.01.2023 р. № 12. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0200-23#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

83. Про затвердження зразків національних та міжнародного посвідчень водіїв і документів, необхідних для реєстрації транспортних засобів (додаток № 3): Кабінету Міністрів України від 31.01.1992 р. № 47. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/47a-92-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

84. Про затвердження Порядку підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 487. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/487-2009-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

85. Про затвердження Порядку державної акредитації закладів, що проводять підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів, та атестації їх спеціалістів : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 490. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/490-2009-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

86. Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.05.1993 р. № 340. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/340-93-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

87. Про затвердження Типової навчальної програми підготовки та перепідготовки водіїв транспортних засобів : Постанова Кабінету Міністрів України від 02.03.2010 р. № 229. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/229-2010-п#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

88. Інструкція про порядок приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія : Наказ

Міністерства внутрішніх справ України від 07.12.2009 р. № 515. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0074-10#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

89. Братель С. Г. Поняття та ознаки адміністративних процедур. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки*. 2014. Вип. 1, т. 2. С. 66–69.

90. Гончаренко В. Г., Андрушко П. П., Базова Т. П. Юридичні терміни: тлумачний словник. Київ: Либідь, 2003. 320 с.

91. Галіцина Н. В. Адміністративна процедура як інститут адміністративного процесу. *Форум права*. 2010. № 4. С. 163–177. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2010-4/10gnviar.pdf> (дата звернення: 08.12.2023).

92. Николина К. Належна юридична процедура: теоретичні аспекти визначення. *Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Юридичні науки*. 2012. № 94. С. 44–46.

93. Ігонін Р. В., Вікторчук М. В. Поняття та особливості адміністративних послуг. *Вісник ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка*. 2019. Вип. 2 (86). С. 182–190.

94. Тихий Р.С. Проблемы правового регулирования административных процедур в Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.14. Тюмень, 2005. 222 с.

95. Лагода О. С. Адміністративна процедура: теорія і практика застосування: дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07. Ірпінь, 2007. 187 с.

96. Адміністративна процедура : конспект лекцій / І. В. Бойко, О. Т. Зима, О. М. Соловійова ; за заг. ред. І. В. Бойко. Харків : Право, 2017. 132 с.

97. Бойко І. В. Адміністративна процедура – поняття, ознаки і види. *Державне будівництво та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. / редкол.: С. Г. Серьогіна та ін. Харків : Право, 2017. Вип. 33. С. 113–122.

98. Галунько В. В. Адміністративне право України: навч. посібник: у 2-х томах. Т. 1 : Загальне адміністративне право. Херсон : ПАТ «Херсонська міська друкарня», 2011. 320 с.

99. Фролов Ю. М. Адміністративні процедури: зміст та особливості. *Форум права*. 2013. № 3. С. 692–698. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2013_3_114.pdf (дата звернення: 08.12.2023).
100. Юрійчук І. В. Правове поняття адміністративних процедур. *Підприємництво, господарство і право*. 2018. № 5. С. 151–156.
101. Основи адміністративного судочинства та адміністративного права: навч. посібник / за заг. ред. Р. О. Куйбіди, В. І. Шишкіна. Київ: Старий світ, 2006. 576 с.
102. Тимощук В. П. Адміністративні акти: процедура прийняття та припинення : монографія. Київ: Конус-Ю, 2010. 296 с.
103. Кузьменко О. В. Теоретичні засади адміністративного процесу: монографія. Київ : Атіка, 2005. 352 с.
104. Великий енциклопедичний юридичний словник / за ред. акад. НАН України Ю. С. Шемшученка. 2-ге вид., переробл. і допов. Київ : Вид-во «Юрид. думка», 2012. 1020 с.
105. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
106. Вей О. А. Про реєстрацію, перереєстрацію колісних транспортних засобів, як одного із різновидів надання послуг Сервісним центром МВС України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2022. Вип. 35. С. 173–180.
105. Галузинська Л. І. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. посібник / Л. І. Галузинська, Н. В. Науменко, В. О. Колосюк. Київ : Знання, 2008. 430 с.
106. Романчиков В. І. Основи наукових досліджень: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 254 с.
107. ГОСТ 16487-83. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. Введ. 01.01.85. М, 1983. 3 с.
108. Адміністративне право і процес УНР в екзилі: невідома правнича спадщина України / укладачі: Гриценко І. С., Бевзенко В. М., Коваль С. О., Бевз

А. І., Паламарчук І. В., Гура О. В., Кравченко А. В., Сметанюк Р. С.; за заг. ред. доктора юридичних наук, професора Гриценка І. С. Київ: Дакор, 2015. 402 с.

109. Термінологічний словник ринкової економіки: глобалізація, маркетинг, статистика, страхування, фінанси / Р. І. Тринько, О. Р. Тринько. Львів : НВФ «Українські технології», 2006. 216 с

110. Сучасна правова енциклопедія / Зайчук О. В., Копиленко О. Л., Оніщенко О. М., Орлюк О. П., Зайчук Ю. В. [та ін. ; за ред. О.В. Зайчука ; Ін-т законодавства Верхов. Ради України. Київ : Юрінком Інтер, 2010. 382 с.

111. Олійник О. В. Адміністративно-правові засоби забезпечення інформаційної безпеки. *Наукові праці Національного авіаційного університету. Серія: Юридичний вісник «Повітряне і космічне право»*. 2015. № 1(34). С. 65–69. DOI: <https://doi.org/10.18372/2307-9061.34.8180>.

112. Руденко Ю. Ю. Плюралізм в Україні як складова інформаційної політики у контексті забезпечення національної безпеки. *Актуальні проблеми управління інформаційною безпекою держави: зб. матер. наук.-практ. конф.* Київ : Наук-вид. відділ НА СБ України, 2012. С. 96–97.

113. Шаповал Р. В., Ключко В. О. Вдосконалення формування та реалізації державної політики у сфері інформаційної безпеки України. *Наше право*. 2014. № 6. С. 5–9.

114. Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення: Закон України від 23.09.1997 р. № 538/97-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1997. № 48. Ст. 296.

115. Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації: Указ Президента України від 23.11.2011 р. № 1067/2011. *Офіційний вісник Президента України*. 2011. № 31. Ст.22.

116. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України від 24.02.1994 р. № 4004-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4004-12#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

117. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2014 р. «Про заходи щодо вдосконалення формування та реалізації державної політики у сфері інформаційної безпеки України» : Указ Президента України від 01.05.2014 р. № 449/2014. URL: www.president.gov.ua/documents/4492014-17157 (дата звернення: 08.12.2023).

118. Certificação do Sistema Integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança e do Sistema de Gestão Anticorrupção de Águas de Gaia, EM, SA. de acordo com as Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 37001:2016 : Anúncio de procedimento № 10776/2022. *Diário da República II Série*. 2022. 24 agosto. URL: https://files.dre.pt/cp_hora/2022/08/163/415634486.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

119. Shaping Europe's digital future. URL: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication-shaping-europes-digital-futurefeb2020_en_3.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

120. 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. URL: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-digital-compass-2030_en.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

121. Europe's Digital Decade: Commission sets the course towards a digitally empowered Europe by 2030. URL: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_983 (дата звернення: 08.12.2023).

122. Закон України «Про Національну поліцію». Суми: ТОВ «ВВП НОТІС», 2015. 84 с.

123. Адміністративне право: підручник / Ю. П. Битяк (кер. авт. кол), В. М. Гаращук, В. В. Богуцький та ін.; за заг. ред. Ю. П. Битяка, В. М. Гаращука, В. В. Зуй. Харків: Право, 2010. 624 с.

124. Про затвердження Програми розвитку державної служби на 2005–2010 роки: Постанова Кабінету Міністрів України від 08.06.2004 р. № 746 (Постанова втратила чинність на підставі Постанови Кабінету Міністрів України № 366 (366-

2020-п) від 13.05.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/746-2004-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

125. Скоромнюк М. О. Особливості визначення ефективності підвищення кваліфікації державних службовців / М.О. Скоромнюк, О. Хмелевська. *Вісник УАДУ*. 2002. № 2. С. 49–53.

126. Школик А. М. Порівняльне адміністративне право: навч. посібник для юридичних факультетів та факультетів міжнародних відносин. Львів: ЗУКЦ, 2007. 308 с.

127. Соловйова О. М. Адміністративна послуга: Велика українська юридична енциклопедія: у 20 томах. Харків: Право, 2016 – Т. 5: Адміністративне право/ ред. кол. Ю. П. Битяк (голова) та ін.: Нац. Акад. прав. наук України; Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України; Нац. Юрид. Ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2020. 960 с.

128. Вей О. А. Про надання послуг населенню органами міністерства внутрішніх справ України. *Економіка, облік, фінанси та право: аналіз тенденцій та перспектив розвитку*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 24 жовтня 2019 р.): у 7 ч. Полтава: ЦФЕНД, 2019. Ч. 7. С. 53–55.

129. Універсами послуг та інші кращі практики надання адміністративних послуг в Україні: матеріали семінару (18–19 травня 2009 р. м. Київ) // ЦППР, Німецьке товариство співробітництва (GTZ), Центр досліджень місцевого самоврядування (ЦДМС), Швейцарське бюро співробітництва в Україні (SDC) : centre@pravo.org.ua. URL: <https://pravo.org.ua/books/tsentry-nadannya-administratyvnyh-poslug-stvorenniya-ta-organizatsiya-diyalnosti-praktychnyj-posibnyk-vydannya-2-ge-dopovnene-i-dooopratsovane/> (дата звернення: 08.12.2023).

130. Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади. *Аспекти публічного управління*. 2015. № 9 (23), вересень. С. 43–50.

131. Плахотнюк Н. Г. Процедура конкурсу при вступі на державну службу в Україні: стан і перспективи удосконалення правового регулювання. *Держава і право*. 2005. Вип. 30. С. 285–292.

132. Кальниш Ю. Г. Європейський досвід професійної підготовки муніципальних службовців (на прикладі Франції та Німеччини) / Ю. Г. Кальниш, Б. Мечинський. *Збірник НАДУ*. 2004. № 2. С. 214–225.

133. Вей О. А. Міжнародний досвід у наданні сервісних послуг населенню та його впровадження у діяльність МВС України. *Visegrad journal on human rights*. 2021. № 4. Р. 230–234. URL: https://journal-vjhr.sk/wp-content/uploads/2021/11/VJHR_4_2021.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

134. Мобілізація: яка ситуація з «ухилянтами» і справами про «непокору» – аналітика від «Опендатабот». *Суспільне Новини*. 2023. 8 лют. URL: <https://suspilne.media/379064-mobilizacia-aka-situacia-z-uhilantami-i-spravami-pro-nepokoru-analitika-vid-opendatabot/> (дата звернення: 08.12.2023).

135. Чистоклетов Л. Г., Остапенко О. І., Ткачук Т. Ю. Правове забезпечення інформаційної безпеки: навч. посібник. Львів: 2022. РАСТР-7. С. 300.

136. Довгань О. Д. Сучасні інформаційні структури як компоненти інформаційної безпеки. *Інформація і право*. 2015. № 2 (14). С. 119.

137. Довгань О. Д. Національний інформаційний суверенітет – об'єкт інформаційної безпеки. *Інформація і право*. 2014. № 3 (12). С. 111.

138. Довгань О. Д. Нейтралізація міжнародних інформаційних загроз. *Правова інформатика*. 2014. № 2 (42). С. 84.

139. Питання реалізації експериментального проекту з організації управління чергами перед міжнародними пунктами пропуску через державний кордон України для автомобільного сполучення «Електронна черга перетину кордону»: Постанова Кабінету Міністрів України від 09.12.2021 р. № 1393. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1393-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

140. Красівський Д. О. Впровадження європейських стандартів кадрового забезпечення політичного управління: польський досвід. URL: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Krasivskiy.pdf> (дата звернення: 08.12.2023).

141. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 2130-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

142. Лапина М. А. Інформаційне право : навч. посібник ; під ред. І. Ш. Килясханова / М.А. Лапина, А. Г. Ревин, В. І. Лапин. М. : Закон і право, 2004. 335 с.

143. Мережевий екран. Стаття з інтернет-ресурсу Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D0%B9_%D0%B5%D0%BA%D1%80%D0%B0%D0%BD (дата звернення: 08.12.2023).

144. ISO/IEC 27001. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_27001. (дата звернення: 08.12.2023).

145. ДСТУ ISO/IEC 27002:2015 Інформаційні технології. Методи захисту. Звід практик щодо заходів інформаційної безпеки (ISO/IEC 27002:2013; Cor 1:2014, IDT). URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=66911 (чинність документа скасована з 22.08.2023 згідно з наказом від 17.08.2023 № 210) (дата звернення: 08.12.2023).

146. Адміністративне право / редкол.: Ю. П. Битяк (голова) та ін.; Нац. акад. прав. наук України; Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України; Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Київ, 2020. 960 с.

147. Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг, які надаються територіальним органом з надання сервісних послуг МВС: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 06.12.2021 р. № 913. URL: https://hsc.gov.ua/wpcontent/uploads/2023/03/129_08122021_.pdf (дата звернення: 08.12.2023).

148. Семчук Ю.І. Сутність та роль електронного урядування в умовах деджиталізації публічного управління: Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична. Випуск 36/2023.

149. Бортник Н.П. Адміністративно-правове регулювання електронного врядування в Україні: Академічні візії. Вип. 20/2023

150. Бортник Н.П. Електронне урядування: поняття, та зміст категорії. Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. 2022. Вип. 35. URL : <http://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/938>

151. Мельничук Н. Ю., Семчук Ю. І. (2023). Електронне урядування у сфері реалізації публічної влади: переваги та недоліки. *Академічні візії*, 2023 Вип. 15 вилучено із <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/684>

152. Жаровська І. М., Руданецька Р. Доступ до публічних послуг. *Наше право*. 2021. № 3. С. 16-19

153. Сопільник Л. І., Микитюк М. А. (2023). Європейські стандарти в інформаційно-правовому забезпеченні електронного урядування. *Академічні візії*, 2023 Вип. 16. вилучено із <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/685>

154. Жаровська І. М. Формування системи відкритості місцевої влади в аспекті діджиталізації: історико-правовий та теоретико-правовий аналіз// *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 9. С. 34–36.]

155. Семчук, Ю. І. Правовий механізм забезпечення інформаційної прозорості публічного управління. *Академічні візії*, 2023 Вип. 22. вилучено із <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/689>

156. Микитюк М. А., Сопільник Л. І. Сутність публічних електронних послуг та їх адміністративно-правове регулювання. *Академічні візії*, 2023 Вип. 17. вилучено із <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/686>

157. Бортник Н. П. Електронна держава та електронна демократія в умовах формування інформаційного суспільства. *Академічні візії*. 2023. Вип. 16. URL: <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/634>

158. Мельничук Н. Ю. Аналіз механізмів забезпечення відкритості влади та доступності публічної інформації: адміністративно-правовий аспект. *Наукові записки ЛУБП. Серія економічна, Серія юридична*. Вип.к 36/2023.].

159. Міхайліна Т. В., Жаровська І. М., Кривешко І. В. Діджиталізація адміністративного судочинства та інформаційна культура судді. *Наукові записки ЛУБП. Серія економічна. Серія юридична*. Вип. 37/2023

160. Мельничук Н. Ю. Адміністративно-правове регулювання публічних електронних послуг в контексті цифрової трансформації. *Академічні візії. Секція право*. Вип.21/2023.

161. «Кодекс про адміністративні правопорушення» від 07.12.1984 № 8073-X, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 08.12.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Список публікацій здобувача

Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації

1. Вей О. Деякі питання інформаційно-правового забезпечення діяльності органів Міністерства внутрішніх справ України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2020. Вип. 25. С. 133–137.

2. Вей О. Надання сервісних послуг населенню органами Міністерства внутрішніх справ України. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: *Юридичні науки*. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2020. Том 7. № 4 (28). С. 185–189.

3. Вей О. А. Про реєстрацію, перереєстрацію колісних транспортних засобів, як одного із різновидів надання послуг Сервісним центром МВС України. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. Серія *економічна*. Серія *юридична*. 2022. Вип. 35. С. 173–180.

4. Вей О. Міжнародний досвід у наданні сервісних послуг населенню та його впровадження у діяльність МВС України. *Visegrad journal on human rights*. 2021. № 4. Р. 230–234.

5. Вей О. Про структуру інформаційно-правового забезпечення діяльності сервісних центрів МВС України. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: *«Юридичні науки»*. 2022. № 9 (55). С. 9–14. DOI: 10.25313/2520-2308-2022-9-8310.

Опубліковані праці апробаційного характеру

1. Вей О. А. Про надання послуг населенню органами міністерства внутрішніх справ України. *Економіка, облік, фінанси та право: аналіз тенденцій та перспектив розвитку*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 24 жовтня 2019 р.): у 7 ч. Полтава: ЦФЕНД, 2019. Ч. 7. С. 53–55.

2. Вей О. А Про послуги Міністерства органів внутрішніх справ та їх надання населенню України. *Сорок треті економіко-правові дискусії (юридичне спрямування)*: матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. (Львів, 17 грудня 2019 р.). Львів, 2019. С. 92–94.

3. Вей О. А Про роль інформаційних технологій та їх забезпечення в діяльності органів внутрішніх справ України. *П'ятдесят перші економіко-правові дискусії*: матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Львів, 27 жовтня 2020 р.). Львів, 2020. С. 80–84.

4. Вей О. А. Про реєстраційні документи у наданні сервісних послуг населенню України. *Актуальні проблеми сучасної освіти та науки: теорія, методологія, практика*: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 15 листопада 2021 р.). Полтава: ЦФЕНД, 2021. С. 35–37.

ДОЗВІЛ
на встановлення та використання спеціальних звукових і світлових
сигнальних пристроїв синього кольору на транспортному засобі ¹

Лицьовий бік

 МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ ДОЗВІЛ НА ВСТАНОВЛЕННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ЗВУКОВИХ І СВІТЛОВИХ СИГНАЛЬНИХ ПРИСТРОЇВ СИНЬОГО КОЛЬОРУ НА ТРАНСПОРТНОМУ ЗАСОБІ
Серія АГ № 000000

Зворотний бік

Транспортний засіб (марка, модель)	
Номер шасі (кузова, рами)	
Регістраційний номер	
Найменування органу державної влади, його територіального органу, установи, організації, підприємства	
Територіальний сервісний центр МВС № _____	
(посада) м.п. Дата видачі:	(підпис)
(прізвище, ініціали)	

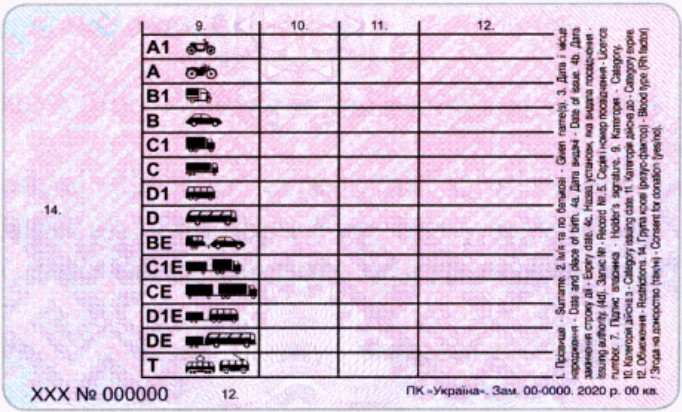
¹ Додаток 1 до Порядку оформлення, видачі та обліку дозволів на встановлення та використання спеціальних звукових і світлових сигнальних пристроїв синього кольору на транспортних засобах (пункт 2 розділу І) : затверджено Наказом Міністерства внутрішніх справ України 23 грудня 2019 р. № 1080, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 24 січня 2020 р. за № 85/34368. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0085-20#Text> (дата звернення: 31.10.2023).

ЗРАЗОК
БЛАНКА НАЦІОНАЛЬНОГО ПОСВІДЧЕННЯ ВОДІЯ ²

Лицьовий бік



Зворотний бік



² Додаток 1 до постанови Кабінету Міністрів України від 16 вересня 2020 р. № 844 «Про затвердження зразків бланків і технічних описів бланків національного та міжнародного посвідчень водія, свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, тимчасового реєстраційного талона транспортного засобу та зразка розпізнавального автомобільного знака України та внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/844-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 31.10.2023).

ЗРАЗОК
бланка свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу³

Лицьовий бік



Зворотний бік



³ Додаток 5 до постанови Кабінету Міністрів України від 16 вересня 2020 р. № 844 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 23 лютого 2022 р. № 275). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/275-2022-%D0%BF#n24> (дата звернення: 31.10.2023).

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства внутрішніх
справ України
№ 2461/14-2021 року № 943

ТИПОВА ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ

«Ресстрація, перереєстрація колісних транспортних засобів усіх категорій з видачею свідоцтва про ресстрацію та номерних знаків, зняття з обліку транспортного засобу з видачею облікової картки та номерних знаків для разових поїздок»
(назва адміністративної послуги)

(найменування суб'єкта надання адміністративної послуги або центру надання адміністративних послуг)

Інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги або центр надання адміністративних послуг	
Найменування органу (підрозділу), в якому здійснюється обслуговування суб'єкта звернення	
1. Місцезнаходження	
2. Інформація про режим роботи	
3. Номер телефону /факсу (повідки), адреса електронної пошти та вебсайта	
Нормативні акти, якими регламентується надання адміністративної послуги	
4. Закони України	Закони України «Про дорожній рух», «Про адміністративні послуги»
5. Акти Кабінету Міністрів України	Постанова Кабінету Міністрів України від 07 вересня 1998 року № 1388 «Про затвердження Порядку державної ресстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів»;

2

		від 16 вересня 2020 року № 844 «Про затвердження зразків бланків і технічних описів бланків національного та міжнародного посвідчень водія, свідоцтва про ресстрацію транспортного засобу, тимчасового ресстраційного талона транспортного засобу та зразка розпізнавального автомобільного знака України та внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України»; від 04 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання»; від 26 жовтня 2011 року № 1098 «Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг»; розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг»
Умови отримання адміністративної послуги		
6.	Підстава для одержання адміністративної послуги	Заява суб'єкта звернення
7.	Вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них	Для першої державної ресстрації колісного транспортного засобу необхідно подати: заяву (спільну заяву подружжя, у разі ресстрації транспортного засобу на одного з подружжя); документ, що посвідчує особу; довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи або її відображення в електронній формі на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг «Портал Дія», зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (для внутрішньо переміщених осіб); документ, що підтверджує нововведення представника (у разі звернення через уповноваженого представника (для фізичних осіб – нотаріально посвідчена довіреність, для

66

3

	юридичних осіб – організаційно-розпорядчий документ про проведення державної реєстрації транспортного засобу та видана юридичною особою довіреність); документ, що підтверджує правомірність придбання, отримання, ввезення, митного оформлення транспортного засобу; документ, в якому зазначена вартість транспортного засобу; документ щодо відповідності конструкції транспортного засобу установленим вимогам безпеки дорожнього руху; документ, що підтверджує нанесення спеціального ідентифікаційного номера складових частин транспортного засобу (для самостійно сконструйованого транспортного засобу); договір фінансового лізингу, на підставі якого юридичною особою – лізингодавцем придбався транспортний засіб, з метою подальшої передачі його лізингоодержувачу (для реєстрації транспортного засобу за лізингодавцем); нотаріально засвідчена згода батьків (усиновувачів) або піклувальника на реєстрацію транспортного засобу (для реєстрації транспортного засобу, який належить неповнолітньому, що досяг 14-річного віку (крім випадків успадкування за законом); документ, що підтверджує реєстрацію транспортного засобу за межами України (крім транспортних засобів, що належать дипломатичним представництвам та консульським установам, представництвам міжнародних організацій в Україні, їх персоналу та членам сімей персоналу, акредитованих в установленому порядку в МЗС, а також міжурядовим організаціям та їх співробітникам, які не є резидентами України), (для реєстрації тимчасово ввезеного на митну територію України транспортного засобу); реєстраційний або прив'язаний до нього документ, що підтверджує реєстрацію транспортного засобу у відповідних органах іншої держави (для реєстрації транспортного
--	---

4

	засобу, який перебував в експлуатації за межами України і був зареєстрований у відповідних органах іншої держави). Для перереєстрації колісного транспортного засобу необхідно подати: заяву (спільну заяву подружжя, у разі перереєстрації транспортного засобу на одного з подружжя); документ, що посвідчує особу; довідку про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи або її відображення в електронній формі на Слідному державному вебпорталі електронних послуг «Портал Дія», зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (для внутрішньо переміщених осіб); документ, що підтверджує повноваження представника (у разі звернення через уповноваженого представника (для фізичних осіб – нотаріально посвідчена довіреність, для юридичних осіб – організаційно-розпорядчий документ про проведення державної реєстрації транспортного засобу та видана юридичною особою довіреність)); документ, що підтверджує правомірність придбання, отримання, ввезення, митного оформлення транспортного засобу (для перереєстрації на нового власника); документ, що до відповідності конструкції транспортного засобу установленим вимогам безпеки дорожнього руху (для перереєстрації у зв'язку із переобладнанням); документи, які є підставою для внесення змін до реєстраційних документів (для перереєстрації у зв'язку з зміною даних про власника або транспортний засіб); договір фінансового лізингу і договір купівлі-продажу предмета лізингу (для перереєстрації транспортного засобу за лізингоодержувачем після виконання договору фінансового лізингу та повного розрахунку; рішення власників, засвідчені в установленому порядку, або документи про перехід права власності на транспортний засіб (для перереєстрації транспортного засобу, що належить юридичним особам недержавної
--	---

62

68

5

	форми власності); акти приймання-передачі транспортного засобу із зазначенням його кольору, марки, моделі, року випуску, ідентифікаційних номерів складових частин, засвідчені підписами сторін (для перереєстрації транспортного засобу (об'єкта права державної власності) у разі його безоплатної передачі із сфери управління міністерства, іншого органу виконавчої влади, Національної академії наук, інших самоврядних організацій, яким передане в користування державне майно (самоврядні організації), до сфери управління органів, уповноважених управляти державним майном, або самоврядних організацій, а для проведення перереєстрації транспортного засобу в разі його відчуження – документи, що встановлюють право власності на транспортний засіб, разом із зазначеними актами); акти приймання-передачі транспортного засобу за встановленою формою, свідчення про реєстрацію, а також засвідчені в установленому порядку копії рішень власників про реорганізацію юридичної особи (для перереєстрації транспортного засобу, який передається у зв'язку з реорганізацією юридичної особи); засвідчені в установленому порядку копії прийнятих власниками або судом рішень про ліквідацію юридичної особи (для перереєстрації транспортного засобу, що у зв'язку з ліквідацією юридичної особи передається іншій юридичній або фізичній особі); акт приймання-передачі транспортного засобу за встановленою формою, справжність підпису на якому засвідчено нотаріально, та нотаріально засвідчена копія рішення товариства про згоду прийняти такий транспортний засіб і виписки з розділу статуту юридичної особи щодо внесення такого транспортного засобу до статутного капіталу товариства (для перереєстрації транспортного засобу, який є внеском учасника до статутного капіталу господарського товариства);
--	---

6

	засвідчену в установленому порядку копію рішення товариства про повернення транспортного засобу його учаснику (для перереєстрації транспортного засобу, який є внеском учасника до статутного капіталу господарського товариства); засвідчену в установленому порядку копію договору страхування, в якому обов'язково зазначається, що після виплати страхувальником повної страхової суми транспортний засіб переходить у власність страховика, а також довідку банку про повну виплату страхувальнику страхової суми та свідчення про реєстрацію (технічний паспорт) за його наявності (для перереєстрації транспортного засобу, що переходить у власність страховика після виплати страхувальнику повної страхової суми); засвідчену в установленому порядку копію свідчення про право власності на частку в спільному майні подружжя або конію договору про поділ спільного майна подружжя чи свідчення про право на спадщину або рішення суду про визнання недійсним договору купівлі-продажу, міни, дарування, що засвідчені в установленому порядку (для перереєстрації транспортного засобу на одного з подружжя); засвідчені у виконавчому органі відповідної ради заяви члена фермерського господарства (за наявності кількох членів господарства - їх спільна заява), копії свідчення про смерть, довідки виконавчого органу відповідної ради про склад фермерського господарства і про перебування транспортного засобу в спільній сумісній власності його членів (для перереєстрації транспортного засобу, що є спільною сумісною власністю осіб, які ведуть фермерське господарство, у разі смерті особи, на яку було зареєстровано транспортний засіб); документи, що підтверджують правомірність придбання встановлених на транспортний засіб кузова (раму), що мають ідентифікаційні номери (у разі їх заміни) (для переобладнаного транспортного засобу, за умови його
--	---

69

70

7

	відповідності вимогам безпеки дорожнього руху); свідцтво про реєстрацію транспортного засобу (технічний паспорт), за його наявності та номерні знаки; платіжні документи (платіжні доручення, квитанції) з кодом проведення поштової або відміткою банку, відділення поштової зв'язку або код проведення операції (реквізити платежу) про внесення плати за зняття з обліку колісного транспортного засобу, відшкодування вартості бланків реєстраційних документів та номерних знаків, у будь-якій формі, який можливо перевірити за допомогою державного сервісу перевірки квитанцій та адресою: https://check.gov.ua/ Для зняття з обліку колісного транспортного засобу необхідно подати: заяву; документ, що посвідчує особу; документ, що підтверджує повноваження представника (у разі звернення через уповноваженого представника (для фізичних осіб – нотаріально посвідчена довіреність, для юридичних осіб – організаційно-розпорядчий документ про зняття з обліку транспортного засобу та видана юридичною особою довіреність)); виконавчий напис нотаріуса, постанову державного або приватного виконавця або рішення суду; затверджений акт підприємства (для зняття з обліку вибракуюваного транспортного засобу підприємства); свідцтво про реєстрацію транспортного засобу (технічний паспорт), за його наявності та номерні знаки; платіжні документи (платіжні доручення, квитанції) з кодом проведення операції або відміткою банку, відділення поштової зв'язку або код проведення операції (реквізити платежу) про внесення плати за зняття з обліку колісного транспортного засобу, відшкодування вартості бланків реєстраційних документів та номерних знаків, у будь-якій формі, який можливо перевірити за допомогою
--	---

8

	державного сервісу перевірки квитанцій за адресою: https://check.gov.ua/	
8.	Порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги	У паперовій формі документи подаються суб'єктом звернення особисто або через уповноваженого представника до суб'єкта надання адміністративної послуги або центру надання адміністративних послуг (у разі реєстрації транспортних засобів, які відповідно до законодавства не підлягають огляду/експертному дослідженню факхівами експертної служби МВС). В електронній формі документи подаються суб'єктом звернення із застосуванням засобів електронного кабінету водія функціональної підсистеми єдиної інформаційної системи МВС або через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (у разі реєстрації транспортних засобів, які відповідно до законодавства не підлягають огляду/експертному дослідженню факхівами експертної служби МВС)
9.	Платність (безоплатність) надання адміністративної послуги	Платна
10.	Нормативно-правові акти, на підставі яких стягується плата	Постанови Кабінету Міністрів України: від 04 червня 2007 року № 795 «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання»; від 26 жовтня 2011 року № 1098 «Деякі питання надання підрозділами Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції та Державної міграційної служби платних послуг» Розмір плати за надання адміністративної послуги – 200 гривень (розмір плати за надання послуги наведено без урахування податку на додану вартість та вартості бланка свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу і номерних знаків)
11.	Розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за адміністративну послугу	
12.	Розрахунковий рахунок для внесення плати	

27

28

10

		МВС установлено, що на транспортному засобі номер двигуна має ознаки навмисного знищення або підrobки (крім випадків повернення транспортного засобу законному власнику із знищенням або підrobленням ідентифікаційним номером двигуна після незаконного заволодіння таким засобом або крім випадку вибраккування його у цілому)
15.	Результат надання адміністративної послуги	Видача свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу; видача свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу та номерних знаків; видача облікової картки та номерних знаків для разових поїздок; надання листа з обґрунтуванням причини відмови в наданні адміністративної послуги
16.	Способи отримання відповіді (результату)	Особисто суб'єктом звернення або через уповноваженого представника в суб'єкта надання адміністративної послуги або в центрі надання адміністративних послуг

Начальник Головного
сервісного центру МВС

Свєтлєн МОЙСЄНКО

9

13.	Строк надання адміністративної послуги	Протягом робочого дня з моменту одержання необхідних документів
14.	Перелік підстав для відмови в наданні адміністративної послуги	Подання не в повному обсязі документів; подання документів, що містять недостовірні відомості; невідповідність ідентифікаційних номерів складових частин транспортного засобу із зазначеними в поданих документах; у результаті перевірки за Єдиним державним реєстром транспортних засобів, автоматизованою базою даних про розшукувані транспортні засоби (у разі відсутності рішення компетентних органів), банком даних Генерального секретаріату Інтерполу, Державним реєстром об'єктів рухомого майна (у разі відсутності письмової згоди об'язувача (заставодержателя), крім випадків переходу права власності на транспортний засіб у порядку спадкування, правонаступництва або виділення частки в спільному майні), Єдиним реєстром боржників (крім випадків, не пов'язаних з відчуженням транспортного засобу, або в разі звернення для перереєстрації транспортного засобу, придбаного на електронних торгах або отриманого в рахунок погашення боргу в порядку, установленому статтею 61 Закону України «Про виконавче провадження»); установлено наявність відомостей про арешт, розшук, заборону на зняття з обліку та/або перереєстрацію транспортного засобу, або про особу в Єдиному реєстрі боржників; за результатами огляду/експертного дослідження фахівцями експертної служби МВС встановлено, що транспортний засіб без ідентифікаційного номера або із знищеними, пошкодженими (одні чи кілька символів номера візуально не визначаються) чи підrobленими (змінено один або кілька символів номера, замінено панель (табличку) або частину панелі (таблички) з номером) ідентифікаційними номерами складових частин (кузова, шасі, рами) (крім випадку вибраккування його у цілому); за результатами огляду/експертного дослідження фахівцями експертної служби