

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Анотація

У записці розглянуто поточний стан розвитку електронного урядування за напрямками, визначеними Концепцією розвитку електронного урядування в Україні. Окреслено основні проблемні питання в цій сфері. Сформульовано пропозиції щодо реалізації державної політики у сфері розвитку електронного урядування на 2018-2019 рр.

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Стратегія сталого розвитку «Україна-2020»¹ та Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 рр.² визначають розвиток електронного урядування одним із пріоритетних напрямів реформування системи державного управління в Україні.

Основними завданнями в рамках даного напрямку реформи державного управління, що передбачено реалізувати до 2020 р., є:

- завершення переходу органів виконавчої влади на електронний документообіг та їх інтеграція до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (всі центральні органи виконавчої влади та 80 % місцевих органів виконавчої влади);
- створення та вдосконалення відкритих державних реєстрів;
- електронізація адміністративних послуг – не менше 80 електронних адміністративних послуг третьої стадії розвитку, та 40 – четвертої стадії розвитку);

¹Указ Президента України «Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020"» від 12.01.2015 № 5/2015. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

²Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>

- розвиток відкритих даних – збільшення кількості наборів відкритих даних та покращення їх якості³.

Важливим кроками в контексті формування нормативно-правової бази розвитку електронного урядування стало прийняття оновленої Концепції розвитку електронного урядування в Україні (далі – Концепція е-урядування), Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні (далі – Концепція е-послуг) та Плану заходів щодо її реалізації на 2017-2018 рр.⁴.

Концепція е-послуг в Україні визначає напрями і механізми створення до 2020 р. ефективної системи електронних послуг, а також містить перелік із 45 пріоритетних адміністративних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово.

Концепція е-урядування передбачає формування в країні до 2020 р. ефективної системи електронного урядування, спрямованого на задоволення інтересів та потреб фізичних і юридичних осіб, за такими ключовими напрямами, як модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії влади, громадян та бізнесу за допомогою ІКТ; модернізація державного управління за допомогою ІКТ, управління розвитком електронного урядування.

Оскільки План заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування не було затверджено, оцінити результативність її виконання Урядом неможливо. Тому у записці дано загальну оцінку стану розвитку електронного урядування за окремими напрямами, визначено актуальні проблеми в цій сфері та запропоновано можливі рішення.

³Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80>

⁴Розпорядження КМУ від 20 вересня 2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80> ;

Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80> ;

Розпорядження КМУ від 14 червня 2017 р. № 394-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80/print1443087066591534>

Проблемні питання нормативно-правового забезпечення та координації дій органів влади щодо розвитку електронного урядування

Попри прогрес у розвитку нормативно-правової бази з питань електронного урядування, що відбувся протягом 2016-2017 рр., варто звернути увагу на неузгодженість низки положень програмних документів з питань електронного урядування із відповідними положеннями державних стратегічних документів.

1. Наприклад, План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки⁵ передбачає розроблення переліку з 80 пріоритетних послуг в електронній формі, а Концепція е-послуг до 2020 р. містить перелік лише з 45 таких послуг⁶.

У 2017 р., згідно з Планом щодо реалізації Концепції е-послуг в Україні, Державне агентство з питань електронного урядування та Міністерство економічного розвитку і торгівлі мали визначити перелік пріоритетних послуг відповідно до суспільних потреб.⁷

Водночас План заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки⁸ передбачає, що у 2017 р. **за участю громадськості** буде визначено 15 найбільш популярних адміністративних послуг з метою оптимізації процедур їх надання. Відповідальними за виконання визначено Міністерство економічного розвитку і торгівлі, Міністерство фінансів, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства, Міністерство юстиції⁹.

⁵ Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80%D1%80>
⁶ Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р. «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80%D1%80>

⁷ Розпорядження КМУ від 14 червня 2017 р. № 394-р «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-%D1%80/print1443087066591534>

⁸ Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80%D1%80>

⁹ Розпорядження КМУ від 24 червня 2016 р. № 474-р «Деякі питання реформування державного управління України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80%D1%80>

З огляду на це, виглядає доцільним об'єднання зусиль відповідальних за виконання зазначених заходів державних органів та визначення ними за участі громадськості єдиного переліку найбільш популярних серед населення адміністративних послуг, оптимізація процедур надання яких та електронізація у подальшому матиме пріоритет.

Окрім цього, зазначені нормативно-правові акти визначають різні строки здійснення оптимізації процедур надання адміністративних послуг. Так, Планом заходів з реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 рр. передбачено проведення оптимізації процедур надання 15 найбільш популярних адміністративних послуг протягом 2017-2020 рр. Концепцією е-послуг в Україні оптимізацію процедури надання пріоритетних адміністративних послуг планується завершити до кінця 2017 р., а решти адміністративних послуг – у 2018-2019 рр.

Неузгодженість підходів щодо електронізації адміністративних послуг у зазначених концептуальних документах ускладнюватиме реалізацію єдиної державної політики розвитку е-урядування, зокрема такого її напрямку, як розвиток е-послуг.

2. У контексті забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування важливим є питання проведення регулярного моніторингу та оцінювання прогресу щодо реалізації заходів та завдань, визначених Концепцією е-урядування в Україні. Такий моніторинг надасть можливість відстежити результативність виконання відповідних заходів, виявити динаміку розвитку складових е-урядування та основні проблемні моменти у впровадженні відповідних технологій, що дозволить вчасно скорегувати державну політику в цій сфері.

Зазначимо, що востаннє на державному рівні моніторинг та оцінка стану розвитку е-урядування на національному та регіональному рівнях проводилися у 2013 р. Національним центром електронного урядування на

замовлення Державного агентства з питань науки, інновацій та інформатизації України¹⁰.

Таким чином, виникає необхідність відновлення цієї важливої складової управлінського процесу шляхом визначення строків проведення нового моніторингу, його масштабу (національного чи національного за підсумками регіональних), відповідальних органів та необхідних видатків.

3. Актуальною залишається проблема покращення координації діяльності органів державної влади, що пов'язана із втіленням завдань розвитку е-урядування. Номінально цю функцію має здійснювати заснований у 2009 р. постійно діючий консультативно-дорадчий орган при Кабінеті Міністрів України – Міжгалузева рада з питань розвитку інформаційного суспільства, згодом Міжгалузева рада з питань розвитку електронного урядування (далі – Міжгалузева рада).

Протягом усього періоду діяльності Міжгалузевої ради її ефективність та прозорість неодноразово ставилась під сумнів експертами та науковцями, зокрема, у нормативних документах, пов'язаних із розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування¹¹.

Протягом 2015-2017 рр. з метою посилення прозорості та ефективності діяльності Міжгалузевої ради було здійснено низку заходів. Зокрема, до складу Міжгалузевої ради було включено державних секретарів міністерств, керівників інших центральних органів виконавчої влади, представників інститутів громадянського суспільства; було розширено її повноваження:

¹⁰ Архипська О.І. Застосування моніторингу як інструменту розвитку електронного урядування в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///D:/Documents%20and%20Settings/user/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%9F%D0%9B%D0%90%D0%9D_2017/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%82_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0_%D0%95-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%9B%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D0%B4_2017/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D1%96%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3_%D0%95-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%BF%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F_2014.pdf

¹¹ Див. наприклад, Розпорядження КМУ від 15 травня 2013 р. № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>

Міжгалузева рада отримала право утворювати постійні або тимчасові робочі групи, залучати до участі у своїй роботі представників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, незалежних експертів, тощо¹².

У 2015 р. діяльність Міжгалузевої ради дещо активізувалась: було створено Тимчасову робочу групу з питань розвитку відкритих даних, проведено засідання цієї групи та засідання ради¹³. Проте подальшу діяльність Міжгалузевої ради (проведення засідань, прийняття рішень) складно оцінити, оскільки Державним агентством з питань електронного урядування, що здійснює організаційне забезпечення діяльності ради, не приділяється належної уваги висвітленню її діяльності.

Відповідно, виникає необхідність переглянути сам формат Міжгалузевої ради та на урядовому рівні прийняти рішення про доцільність її подальшого існування та визначення органу влади відповідального за координацію політики е-урядування.

Розвиток електронних послуг

Формування ефективної системи е-послуг в Україні передбачає їх доступність з одного місця – Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Протягом 2016-2017 рр. до порталу було інтегровано ряд адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є центральні органи виконавчої влади. Станом на листопад поточного року через портал в електронній формі можна отримати послуги у сфері будівництва, реєстрації бізнесу, нерухомого майна, земельних відносин, зовнішньоекономічної

¹²Постанова КМУ від 14 січня 2009 р. № 4 «Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4-2009-%D0%BF>

¹³Результати засідання Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування. Новини. 08 Липень 2015. Державне агентство з питань розвитку електронного урядування. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dknii.gov.ua/content/rezultaty-zasidannya-mizhgaluzevoyi-rady-z-pytan-rozvytku-elektronno-go-uryaduvannya> ;

Засідання робочої групи з питань відкритих даних. 17.12.2015. Єдиний державний веб-портал відкритих даних. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://data.gov.ua/news/%D0%B7%D0%B0%D1%81%D1%96%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%87%D0%BE%D1%97-%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%B8-%D0%B7-%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%8C-%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BA%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B8%D1%85-%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%85>

діяльності, тощо¹⁴. Найбільше до порталу інтегровано адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є Міністерство юстиції України та Міністерство економічного розвитку і торгівлі України.

Втім переважна більшість послуг, які нині надаються через портал, не є е-послугами четвертої стадії розвитку, коли виконання всіх процедур, передбачених порядком надання послуги, відбувається в електронній формі. Здебільшого, це послуги другої та третьої стадії розвитку¹⁵.

9 з 52 послуг, які наразі надаються онлайн через Єдиний державний портал адміністративних послуг, належать до числа пріоритетних, які, згідно Концепції е-послуг, мають бути запроваджені в електронній формі першочергово (див. Додаток). Запровадження надання в електронній формі повного переліку пріоритетних адміністративних послуг передбачено у 2018-2019 рр.¹⁶, що, насамперед, вимагає оптимізації порядків надання цих послуг.

Адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є органи місцевого самоврядування, наразі не надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, оскільки інтеграція інформаційних систем органів місцевого самоврядування відсутня. Натомість органи місцевого самоврядування надають послуги в електронній формі через власні веб-сайти, «Портал державних послуг Igov»¹⁷ та інші платформи.

¹⁴Єдиний державний портал адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://poslugy.gov.ua/>

¹⁵Згідно Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, друга стадія розвитку електронних послуг передбачає забезпечення можливості дистанційного доступу суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та друку електронних заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем. На третій стадії має бути забезпечена можливість подання суб'єктом звернення заяви та інших документів, необхідних для отримання адміністративної послуги в електронній формі, здійснення оплати за надання адміністративної послуги в електронній формі (якщо послуга платня), проведення електронної ідентифікації суб'єкта звернення. - Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р. «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>

¹⁶Розпорядження КМУ від 16 листопада 2016 р. № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>

¹⁷«Портал державних послуг iGov» був створений у 2015 р. зусиллями волонтерів за підтримки громадських організацій та бізнесу з метою надання державних послуг он-лайн.

Згідно результатів громадського моніторингу впровадження інструментів електронного урядування на місцевому рівні¹⁸, найчастіше органи місцевого самоврядування використовують для надання доступу до адміністративних послуг онлайн портал Igov (власні кабінети на ньому має третина міських рад).

Одне місто використовує з цією метою портал «Розумне місто», у чотирьох містах створено окремі портали надання адміністративних послуг, в шести містах адміністративні послуги можна замовити онлайн через особистий кабінет користувача, створений на офіційних веб-сайтах міських рад.

Таким чином, на даний момент не дотримується принцип «єдиного вікна», що є одним із ключових принципів розвитку системи електронних послуг, а також норми чинного Закону України «Про адміністративні послуги», що передбачають надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Кількість послуг, які надаються онлайн органами місцевого самоврядування, суттєво відрізняється від міста до міста – від 3-4 до кількох десятків¹⁹. Електронні послуги, які надають органи місцевої влади онлайн, – це переважно послуги другої стадії розвитку (надається можливість завантаження, заповнення та друку бланків заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг), а також різні електронні сервіси, що роблять отримання адміністративних послуг більш зручним для громадян (наприклад, здійснення попереднього запису до

¹⁸ Об'єктом моніторингу були офіційні веб-сайти міських рад 98 найбільших міст України. - Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing>

¹⁹ Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing>

електронної черги, замовлення окремих адміністративних послуг через персональний кабінет на веб-сайті).

Для того, щоб Єдиний державний портал адміністративних послуг став «єдиним вікном» для отримання е-послуг, а також для надання е-послуг четвертої стадії розвитку необхідно забезпечити:

- повноцінне функціонування системи електронної взаємодії органів влади;
- інтеграцію інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом;
- доступ суб'єктів надання адміністративних послуг до державних реєстрів та їх електронну взаємодію;
- інтеграцію системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів з Єдиним державним порталом адміністративних послуг.

Також на урядовому рівні необхідно остаточно врегулювати питання електронної ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі. Зокрема, розробити та закріпити у нормативно-правових актах схеми та засоби електронної ідентифікації, які використовуватимуться при наданні адміністративних послуг в електронній формі.

З метою контролю якості надання електронних адміністративних послуг необхідно запровадити регулярний моніторинг якості їх надання через Єдиний державний портал адміністративних послуг, наприклад, шляхом проведення онлайн опитування споживачів послуг.

***Запровадження електронної взаємодії органів влади,
розвиток електронного документообігу***

Станом на листопад 2017 р. до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади підключено 151 державний орган, підприємство та організація, зокрема, Адміністрація Президента України, Кабінет Міністрів

України, Апарат Верховної Ради України, всі міністерства, 80 % інших центральних органів виконавчої влади, всі обласні державні адміністрації, 2 районні державні адміністрації, 1 виконавчий комітет міської ради²⁰. Для забезпечення повноцінного функціонування системи електронної взаємодії органів виконавчої влади необхідно завершити запровадження електронного документообігу (е-документообігу) в місцевих органах виконавчої влади та підключити їх системи до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади.

Попри позитивну динаміку у впровадженні е-документообігу протягом останніх трьох років, рівень розвитку такого інструменту в органах місцевого самоврядування залишається низьким. Громадський моніторинг впровадження інструментів е-урядування в органах місцевого самоврядування, проведений у **98 найбільших містах України** показав, що **система е-документообігу використовується лише в половині досліджуваних міських рад**. При цьому не забезпечено повноцінне функціонування системи е-документообігу, застосовуються окремі її елементи, найчастіше – з метою реєстрації звернень громадян, внутрішньої, вхідної та вихідної документації²¹.

Серед чинників, що гальмують запровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування, варто назвати:

- відсутність єдиної стратегії впровадження е-документообігу;
- недосконалість чинного нормативно-правової бази, що регулює питання е-документообігу та електронного цифрового підпису;
- відсутність стандартизованого та сертифікованого програмного забезпечення;

²⁰ Користувачі СЕВОВВ. Перелік організацій, підключених до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади версія 2.0 станом на 20.11.17. Державне підприємство Державний центр інформаційних ресурсів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dir.gov.ua/sistema-elektronnoyi-vzayemodiyi-organ/koristuvachi-sev-ovv/>

²¹ Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing>

- відсутність політичної волі керівників, а також бажання працівників органів міського самоврядування переходити на електронний документообіг²².

Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів наразі перебуває на стадії формування. До кінця поточного року Державне агентство з питань розвитку електронного урядування планує завершити впровадження системи та забезпечити електронну взаємодію між основними державними реєстрами²³.

Зважаючи на поточний стан електронної взаємодії органів влади та втілення реформи децентралізації, виглядає доцільним оперативно прийняти рішення щодо запровадження єдиних стандартів та вимог до е-документообігу для усіх органів державної влади та місцевого самоврядування.

Розвиток електронної ідентифікації

У поточному році було здійснено ряд заходів, спрямованих на розвиток електронної ідентифікації (далі – е-ідентифікація) в Україні. З метою вдосконалення вітчизняного законодавства у сфері е-ідентифікація та надання електронних довірчих послуг, його гармонізації із законодавством ЄС, було ухвалено Закон України «Про електронні довірчі послуги»²⁴. Закон розширив коло надавачів електронних довірчих послуг (далі – ЕДП), чітко визначив систему та повноваження органів влади, що здійснюють державне регулювання у сфері ЕДП та е-ідентифікації, вимоги до ЕДП та їх використання, порядок здійснення державного нагляду у сфері ЕДП.

²² Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://drive.google.com/drive/folders/0B-bC7Ah8JpqlU2xuQnROWW53SVE?usp=sharing>

²³ Уряд схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року. Презентація Концепції розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року. Державне агентство з питань електронного урядування в Україні. Новини. 21.09.2017. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://posluga.gov.ua/info/news/147/details>

²⁴ Закон України від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII «Про електронні довірчі послуги». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/print?user=2155-19>

Також, цим законом передбачено використання альтернативних засобів е-ідентифікації, таких, як Mobile ID (ідентифікація через мобільного оператора), Bank ID (ідентифікація через банк), та ID-картки при наданні електронних послуг та здійсненні інших форм електронної взаємодії.

Запровадження альтернативних засобів е-ідентифікації дозволить спростити і розширити доступ громадян до електронних послуг, у тому числі адміністративних. Проте використання таких засобів в Україні перебуває на початковому етапі розвитку. Так, видачу паспортів громадянина України у формі ID-картки, на чіп яких буде записаний електронний цифровий підпис²⁵, планується розпочати у 2017 р. До кінця року має бути завершено реалізацію пілотного проекту із запровадження Mobile ID на національному рівні²⁶.

Запровадження альтернативних засобів е-ідентифікації потребує розробки і ухвалення відповідної законодавчої бази, а також співпраці держави і бізнесу. Так, наприклад, запровадження Mobile ID потребуватиме врегулювання питання ідентифікації абонентів мобільного зв'язку, 90 % яких нині надають перевагу анонімного обслуговуванню²⁷. Для цього відповідні зміни треба внести до законів України «Про телекомунікації» та «Про радіочастотний ресурс України», передбачити строки впровадження цієї системи операторами мобільного зв'язку, забезпечити належний рівень захисту персональних даних користувачів MobileID, тощо.

Подальший розвиток е-ідентифікації вимагає розробки та закріплення у нормативно-правових актах схем електронної ідентифікації та вимог до засобів е-ідентифікацій, які під них підпадають; розбудови інфраструктури електронної ідентифікації.

²⁵ Нововведення: на чіпі паспорта-картки буде електронний цифровий підпис. Новини. Державна міграційна служба України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dmsu.gov.ua/faq/biometriczni-dokumenti-v-ukrajni/novovvedennya-na-chipi-pasporta-kartki-bude-elektronnij-cifrovij-pidpis.html>

²⁶ Уряд схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року. Презентація Концепції розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року. Державне агентство з питань електронного урядування в Україні. Новини. 21.09.2017. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: Єдиний державний портал адміністративних послуг <https://poslugy.gov.ua/info/news/147/details>

²⁷ Mobile ID в Україні. У чому складність впровадження. 31.08.2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/ua/2017/08/31/29596984>

Важливим напрямом розвитку е-ідентифікації в Україні має стати популяризація використання засобів е-ідентифікації при отриманні громадянами е-послуг. Нині рівень використання таких засобів є доволі низьким (zareєстровано близько 4 млн діючих сертифікатів електронного цифрового підпису, переважно у бізнесу²⁸), що уповільнює розвиток електронних послуг.

Розвиток відкритих даних

Протягом останніх двох років було здійснено ряд заходів, спрямованих на розвиток сфери відкритих даних в Україні. Зокрема, було затверджено Порядок ведення Єдиного державного веб-порталу відкритих даних²⁹, розроблено Дорожню карту розвитку відкритих даних в Україні на 2017 р. У Постанову КМУ від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» було внесено зміни, якими розширено перелік наборів даних, що підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Державним агентством з питань електронного урядування розроблено Методичні рекомендації щодо оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних³⁰ для органів державної влади.

Протягом поточного року значно збільшилась кількість наборів даних, які органи державної влади опублікували на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних. Станом на листопад 2017 р. на порталі доступно 25109 наборів даних (у жовтні 2016 р. на порталі було 6987 наборів)³¹.

Важливими кроком у напрямі розвитку відкритих даних відповідно до міжнародних принципів та стандартів стало приєднання України у 2016 р. до

²⁸ Mobileid: навіщо Україні цифрова трансформація. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ain.ua/special/kyivstar-mobileid/>

²⁹ Постанова КМУ від 30 листопада 2016 р. № 867 «Деякі питання оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249551462>

³⁰ Методичні рекомендації щодо оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://drive.google.com/file/d/0B1kGsKt9XV_QWjhaZ0ZMVmFiUE0/view

³¹ Єдиний державний веб-портал відкритих даних. <http://data.gov.ua/>

міжнародної Хартії відкритих даних³². Про прогрес у розвитку відкритих даних також свідчить покращення позицій України у відповідних міжнародних рейтингах³³.

У рейтингу the Global Open Data Index у минулому році країна посіла 31 місце (з 94 країн, які охоплювало дослідження), а у 2015 р. – 54 місце (зі 122 країн, що брали участь у дослідженні)³⁴. Найкращі оцінки країна має за відкриті дані державного бюджету, національного законодавства, державних реєстрів, державних закупівель³⁵. У рейтингу the Open Data Barometer Україна піднялась з 62 (у 2015 р.) місця на 44 (у 2016 р.), продемонструвавши позитивну динаміку по усім трьом ключовим показникам: готовність (з 28 у 2015 р. до 55 у 2016 р.), впровадження (з 17 у 2015 р. до 35 у 2016 р.) та вплив (з 5 у 2015 р. до 19 у 2016 р.)³⁶.

Водночас у сфері розвитку відкритих даних не вирішено низку питань. Так, досі **не затверджено План дій з реалізації принципів міжнародної Хартії відкритих даних, до якої Україна приєдналася у 2016 р.** У поточному році Державним агентством з питань електронного урядування у співпраці з представниками бізнес-середовища та громадських організацій розроблено Дорожню карту розвитку відкритих даних в Україні на 2017 р., яка містить основні напрями реалізації принципів Хартії та перелік завдань у межах цих напрямів. Проте **Дорожня карта не містить виконавців, відповідальних за реалізацію тих чи інших завдань, не затверджена нормативно-правовим актом та не є директивним документом.**

³²Розпорядження КМУ від 22 вересня 2016 р. № 686-р. Деякі питання приєднання до Міжнародної хартії відкритих даних. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/686-2016-%D1%80>

³³ Рейтинг Global Open Data Index складається міжнародною неурядовою організацією Open Knowledge Foundation та основні оцінки стану публікації 13 ключових наборів відкритих даних в країнах світу.

Рейтинг «Open Data Barometer» складається міжнародною неурядовою організацією World Wide Web Foundation на основі дослідження розвитку відкритих даних в країнах світу. Оцінка прогресу кожної країни здійснюється за трьома показниками: готовність уряду до реалізації ініціативи із відкриття даних, стан імплементації державних програм із відкриття даних; вплив, який здійснює відкриття державних даних на розвиток бізнесу, політичну сферу та суспільство.

³⁴ The Global Open Data Index. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.okfn.org/place/>

³⁵Ukraine. The Global Open Data Index. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.okfn.org/place/ua/>

³⁶ The Open Data Barometer [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://opendatabarometer.org/>

Окрім того, що країни-підписанти Хартії відкритих даних беруть на себе зобов'язання зафіксувати свої наміри щодо розвитку відкритих даних у державних концептуальних документах та розробити національні плани дій щодо виконання принципів Хартії, вони щорічно мають звітуватись про результати реалізації цих планів.

У цьому контексті актуалізується питання проведення моніторингу стану оприлюднення та оновлення наборів даних на офіційних веб-сайтах органів державної влади та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних. Такий **моніторинг** із наступним оприлюдненням його результатів на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних **має проводити Державне агентство з питань електронного урядування**³⁷. **На сьогодні на порталі відсутня інформація про проведення агентством моніторингу та його результати.**

Дослідження стану впровадження відкритих даних на місцевому рівні, проведене громадськими організаціями, показало, що **нині лише третина органів місцевого самоврядування оприлюднює інформацію у формі відкритих даних відповідно до вимог чинного законодавства**. Показово, що переважна більшість (80 %) з досліджуваних органів місцевого самоврядування не має програмного документу, який би визначав пріоритетні напрями розвитку сфери відкритих даних³⁸. Це може свідчити про **нерозуміння важливості та переваг відкриття державних даних**

³⁷ Постанова КМУ від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF>

³⁸ Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / за заг. ред. А. О. Серенка, А. Й. Яскевича. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку». 2017. – 84 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: file:///D:/Documents%20and%20Settings/user/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%9F%D0%9B%D0%90%D0%9D_2017/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%82_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0_%D0%95-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%9B%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D0%B4_2017/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D1%96%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3_%D0%B2%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B4%D0%B6_%D1%96%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%96%D0%B2_%D0%95-%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%9E%D0%9C%D0%A1_%D0%B7%D0%B02015_%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F_2015.pdf

керівництвом цих органів або ж відсутність політичної волі розвивати цей напрям.

Перешкодами на шляху розвитку відкритих даних у державі є:

- **низький рівень компетентності державних службовців щодо відкритих даних, зокрема нерозуміння переваг їх використання** – посилення прозорості та підзвітності органів влади, більш ефективного використання державних ресурсів, покращення якості публічних послуг, сприяння розвитку інноваційного бізнесу;

- **низький рівень якості відкритих державних даних** – органи державної влади оприлюднюють та оновлюють набори даних несвоєчасно або ж не в повному обсязі, не дотримуються технічних вимог щодо оприлюднення наборів відкритих даних, що унеможлиблює їх автоматизовану обробку, а отже й повторне використання.

Не вся інформація, розпорядниками якої є органи державної влади та органи місцевого самоврядування, становить інтерес для громадськості, ЗМІ або бізнесу, якій може їх використовувати з комерційною метою для створення нових сервісів. На практиці державні органи часто надають перевагу оприлюдненню наборів даних, які не впливають на ступінь прозорості та підзвітності влади та не є пріоритетними для громадськості.

Зазначимо, що згідно **результатів дослідження, проведеного в рамках складання щорічного міжнародного рейтингу відкритих даних (the Global Open Data Index), найменш відкритими в Україні є дані про землевласників, стан довкілля, державні витрати, геопросторові дані**³⁹.

Представники кампаній, які готові створювати сервіси на базі відкритих даних, також відзначають небажання з боку органів влади, особливо місцевої, відкривати необхідні дані (наприклад, транспортні,

³⁹ The Global Open Data Index. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://index.okfn.org/place/>

земельні, екологічні, щодо комунального майна, тощо)⁴⁰. Отже, **ринковий потенціал відкритих даних в Україні майже не використовується.**

Висновки

Протягом 2017 р. центральні органи влади приділяли значну увагу розвитку е-врядування. Варто відзначити прогрес у формуванні нормативно-правової бази розвитку електронного урядування: прийняття програмних документів у цій сфері (Концепції розвитку електронного урядування в Україні, Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні), Закону України «Про електронні довірчі послуги», а також у практичній реалізації окремих його напрямів (електронізації адміністративних послуг, розвитку відкритих даних).

Проте у сфері розвитку е-урядування не вирішуються важливі питання. Так, з метою ефективного управління необхідно:

- покращити координацію дій органів влади, спрямованих на втілення завдань розвитку е-урядування;
- запровадити регулярне проведення державного моніторингу стану розвитку електронного урядування за основними напрямами, визначеними Концепцією розвитку електронного урядування в Україні.

Актуальними питаннями розвитку е-послуг є:

- надання пріоритетних адміністративних послуг (див. Додаток) як е-послуг четвертої стадії розвитку;
- забезпечення інтеграції інформаційних систем усіх суб'єктів надання адміністративних послуг з Єдиним державним порталом адміністративних послуг;
- остаточне врегулювання питання електронної ідентифікації громадян для отримання адміністративних послуг в електронній формі;

⁴⁰ Чому влада приховує дату. В українських реаліях доступ до даних, які можна використати з комерційною метою — не право, а привілей. 14.11.17. Українська правда. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.epravda.com.ua/columns/2017/11/14/631133/>

- запровадження моніторингу якості надання електронних адміністративних послуг.

Викликає стурбованість значний розрив у розвитку е-послуг на центральному та місцевому рівнях, що частково зумовлено низьким рівнем впровадження електронного документообігу в місцевих органах влади, відсутністю повноцінної електронної взаємодії між інформаційними системами державних органів.

Державна політика у сфері електронної ідентифікації має бути спрямована на створення інфраструктури електронної ідентифікації, формування нормативно-правової бази, необхідної для розвитку електронної ідентифікації, зокрема, запровадження альтернативних засобів ідентифікації MobileID та BankID.

У сфері розвитку відкритих даних необхідно приділити увагу підвищенню якості наборів даних, які оприлюднюють органи державної влади, створенню сервісів на основі відкритих даних.

Рекомендації

1. Міжгалузевій раді з питань розвитку електронного урядування:

- забезпечити координацію дій Міністерства економічного розвитку і торгівлі, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства, Міністерства юстиції, Міністерства фінансів, Державного агентства з питань електронного урядування, інших центральних органів виконавчої влади, що є суб'єктами надання адміністративних послуг, щодо визначення подальшого переліку найбільш популярних серед населення адміністративних послуг, які будуть переведені в електронну форму, а також строків оптимізації процедур їх надання.

2. Державному агентству з питань електронного урядування:

- розробити та подати на розгляд Кабінету Міністрів України План заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні;

- розробити показники для проведення моніторингу стану розвитку електронного урядування в Україні (за основними напрямками, визначеними Концепцією розвитку електронного урядування в Україні). До розробки системи державного моніторингу розвитку електронного урядування та його проведення залучити громадські організації;

- забезпечити висвітлення діяльності Міжгалузевої ради з питань розвитку електронного урядування на веб-сайті агентства;

- розробити анкету та організувати он-лайн опитування громадян з метою оцінки якості надання адміністративних послуг в електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг;

- забезпечити введення в експлуатацію системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів;

- розробити та подати на розгляд Кабінету Міністрів України проект Постанови КМУ, що визначатиме вимоги до засобів електронної ідентифікації (включаючи рівні довіри до таких засобів), які використовуватимуться при наданні адміністративних послуг у електронній формі через Єдиний державний портал адміністративних послуг;

- розробити та подати на розгляд Кабінету Міністрів України проект Постанови КМУ, яким затверджується план дій з реалізації принципів Хартії відкритих даних в Україні на 2018 р.;

- забезпечити проведення моніторингу стану оприлюднення наборів даних у формі відкритих даних на веб-сайтах органів державної влади та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних. Результати моніторингу оприлюднити на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних;

- провести консультації з представниками кампаній-розробників сервісів на основі відкритих даних для визначення їх потреб у відкритих державних даних.

3. Місцевим органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування:

- оприлюднити на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних набори даних відповідно до переліку, затвердженому Постановою КМУ від 21 жовтня 2015 р. № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних;

- проаналізувати статистику запитів на публічну інформацію та визначити данні, оприлюднення яких найбільше відповідатиме суспільному запиту.

4. Національній академії державного управління при Президентові України:

- забезпечити підвищення кваліфікації працівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування з питань відкритих даних.

Т. В. Джига
відділ розвитку політичної системи

Додаток

Таблиця 1

Адміністративні послуги, які надаються онлайн через Єдиний державний портал адміністративних послуг

№	Адміністративна послуга, що надається онлайн через Єдиний державний портал адміністративних послуг	Центральний орган виконавчої влади, що надає адміністративну послугу в електронній формі	Належить до Переліку пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово (згідно Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні)
1.	Подання повідомлення про початок виконання підготовчих робіт	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	ні
2.	Видача висновку про те, що товари, які використовуються для розвитку виробництва і забезпечення споживання біологічних видів палива, не виробляються та не мають аналогів в Україні	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
3.	Видача витягу з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників і Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	ні
4.	Видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	так
5.	Видача довідки з державної статистичної звітності про наявність земель та розподіл їх за власниками земель, землекористувачами, угіддями	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	так
6.	Видача дублікату кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	ні

7.	Надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	так
8.	Прийняття рішення про видачу кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	ні
9.	Видача висновку щодо продовження строку розрахунків за зовнішньоекономічними операціями	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
10.	Видача дозволу на реекспорт товарів іноземного походження	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
11.	Видача дозволу на реекспорт товарів українського походження	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
12.	Видача дубліката ліцензій на право імпорту, експорту спирту етилового, коньячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
13.	Видача індивідуальної ліцензії на здійснення резидентами майнових інвестицій за межами України	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
14.	Видача ліцензії на експорт товарів	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
15.	Видача ліцензії на імпорт товарів	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
16.	Видача ліцензій на право імпорту, експорту спирту етилового, коньячного і плодового, спирту етилового ректифікованого виноградного, спирту етилового ректифікованого плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні

17.	Видача разової (індивідуальної) ліцензії на здійснення зовнішньоекономічної операції	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
18.	Видача спеціальної ліцензії	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
19.	Державна реєстрація обтяження речового права на нерухоме майно	Міністерство юстиції України	так
20.	Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно	Міністерство юстиції України	ні
21.	Державна реєстрація зміни прізвища, імені та по батькові (крім зміни у разі реєстрації шлюбу)	Міністерство юстиції України	ні
22.	Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм	Державна міграційна служба	так
23.	Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм замість втраченого або викраденого	Державна міграційна служба	-
24.	Оформлення і видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм у зв'язку з обміном у разі: зміни інформації, внесеної до паспорта для виїзду за кордон; виявлення помилки в інформації, внесеної до паспорта для виїзду за кордон; закінчення строку дії паспорта для виїзду за кордон; непридатності паспорта для виїзду за кордон для подальшого використання	Державна міграційна служба	-
25.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм	Державна міграційна служба	так

	вперше особі, яка звертається за оформленням паспорта після досягнення 18-річного віку		
26.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм (вперше після досягнення 14-річного віку)	Державна міграційна служба	-
27.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм особі, яка набула громадянства України	Державна міграційна служба	-
28.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втратою/викраденням паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки)	Державна міграційна служба	-
29.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у зв'язку з втратою / викраденням паспорта громадянина України (у формі картки)	Державна міграційна служба	-
30.	Оформлення і видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України зразка 1994 року (у формі книжечки) у зв'язку: зі зміною інформації, внесеної до паспорта (прізвища, імені, по батькові, дати народження, місця народження); виявлення помилки в інформації, внесений до паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання; досягнення 25- чи 45-річного віку	Державна міграційна служба	-

	особою, яка має паспорт зразка 1994 року (за бажанням)		
31.	Оформлення та видача паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм у разі обміну паспорта громадянина України (у формі картки) у зв'язку: зі зміною інформації, внесеної до паспорта (крім додаткової змінної інформації); отримання реєстраційного номера облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб — платників податків (РНОКПП) або повідомлення про відмову від прийняття зазначеного номера (за бажанням); виявлення помилки в інформації, внесеної до паспорта; закінчення строку дії паспорта; непридатності паспорта для подальшого використання	Державна міграційна служба	-
32.	Видача пенсійного посвідчення	Пенсійний фонд України	ні
33.	Видача свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування	Пенсійний фонд України	ні
34.	Декларація про майновий стан і доходи (податкова декларація)	Державна фіскальна служба України	так
35.	Реєстрація декларації про відходи	Міністерство екології та природних ресурсів України	ні
36.	Анулювання актових записів цивільного стану	Міністерство юстиції України	ні
37.	Анулювання ліцензії на право провадження туроператорської діяльності		ні
38.	Видача ліцензії на право провадження туроператорської діяльності	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
39.	Звуження провадження	Міністерство економічного	ні

	туроператорської діяльності	розвитку і торгівлі України	
40.	Розширення провадження туроператорської діяльності	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	ні
41.	Видача витягу з Державного реєстру актів цивільного стану громадян	Міністерство юстиції України	ні
42.	Внесення змін до актових записів цивільного стану та поновлення актових записів цивільного стану	Міністерство юстиції України	ні
43.	Державна реєстрація народження	Міністерство юстиції України	так
44.	Державна реєстрація розірвання шлюбу	Міністерство юстиції України	-
45.	Державна реєстрація смерті	Міністерство юстиції України	-
46.	Державна реєстрація шлюбу	Міністерство юстиції України	-
47.	Повторна видача свідоцтва про державну реєстрацію акта цивільного стану	Міністерство юстиції України	ні
48.	Видача виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців	Міністерство юстиції України	ні
49.	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	Міністерство юстиції України	ні
50.	Державна реєстрація фізичної особи – підприємця	Міністерство юстиції України	так
51.	Видача виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців	Міністерство юстиції України	ні
52.	Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань	Міністерство юстиції України	ні