

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

ПАВЕНСЬКИЙ ЄВГЕН ВОЛОДИМИРОВИЧ

Допускається до захисту:  
завідувач кафедри  
політології та державного  
управління  
д-р політ.наук, професор  
Олена ЧАЛЬЦЕВА  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 р.

**СПЕЦИФІКА НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНИМИ  
ОРГАНАМИ ВЛАДИ НАСЕЛЕННЮ УКРАЇНИ**

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

**Кваліфікаційна (магістерська) робота**

Наукові керівники:

О.С. Трегубов, доцент  
кафедри підприємництва,  
корпоративної та  
просторової економіки,  
канд.екон.наук, доцент  
Д.В. Ягунов, доцент кафедри  
політології і державного  
управління, д-р політ. наук,  
доцент

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Оцінка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(бали/за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_  
(підпис)

## АНОТАЦІЯ

**Павенський Є.В.** Специфіка надання електронних послуг державними органами влади населенню України. Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування. Освітня програма «Публічна політика і адміністрування». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2022.

Предметом дослідження є процес організації надання електронних послуг у діяльності органів державного управління.

Об'єктом дослідження є механізми та методи підвищення ефективності надання електронних послуг державними органами влади.

Метою роботи є розвиток теоретичних положень та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення організації надання електронних послуг у діяльності органів державного управління.

Методи дослідження: системний аналіз, факторний аналіз, структурний аналіз, теоретичне узагальнення.

Практичне значення результатів дослідження полягає у виробленні практичних рекомендацій щодо удосконалення організації надання електронних послуг у діяльності органів державного управління, які можуть бути використані в діяльності Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області.

Ключові слова: електронні послуги, інформаційні технології, комунікаційні технології, публічні послуги, управлінські нововведення, державне управління, міграційна служба, цифрова трансформація, діджиталізація.

85 с., 8 рис., 14 табл., 70 джерел.

## SUMMARY

**Pavenskii E.V.** Specifics of providing electronic services by state authorities to the society of Ukraine. Specialty 281 Public administration and administration. Programme «Public policy and administration». Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2022.

The subject of research is the process of organizing the provision of electronic services in the activities of public administration.

The object of research is the mechanisms and methods of improving the efficiency of electronic services by public authorities.

The purpose of the work is development of theoretical provisions and development of practical recommendations for improving the organization of electronic services in the activities of public administration.

Research methods: systems analysis, factor analysis, structural analysis, theoretical generalization.

The practical significance of the research results lies in the development of practical recommendations for the improvement of organizing the provision of electronic services by public administration bodies, which can be used in the activities of the Department of the State migration service of Ukraine in Ternopil region.

Key words: electronic services, information technologies, communication technologies, public services, management innovations, state management, migration service, digital transformation, digitalization.

85 pages, 8 pictures, 14 tables, Bibliography: 70 items.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ УКРАЇНИ .....	10
1.1 Поняття електронних послуг в Україні.....	10
1.2 Правове регулювання надання електронних послуг державними органами влади України.....	19
1.3 Виявлення проблем у розвитку надання електронних послуг державними органами влади .....	25
РОЗДІЛ 2 СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОЮ МІГРАЦІЙНОЮ СЛУЖБОЮ УКРАЇНИ.....	30
2.1 Організаційно-правові засади та результати діяльності Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області .....	30
2.2 Сучасний стан надання електронних послуг в Управлінні Державної міграційної служби України в Тернопільській області .....	43
2.3 Аналіз «вузьких місць» у системі надання електронних послуг .....	48
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ УПРАВЛІННЯМ ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	53
3.1 Дослідження перспектив удосконалення надання електронних послуг в Державній міграційній службі України та її територіальних органах.....	53
3.2 Електронне інформування про наближення спливу терміну зберігання оформленого і не виданого документа.....	56
3.3 Організація відкритих Wi-Fi зон у адмінприміщеннях .....	67
ВИСНОВКИ .....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ .....	86

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДМС – Державна міграційна служба

ЄДДР – Єдиний Державний демографічний реєстр

ЄІАСУМП ДМСУ, ЄІАС – Єдина інформаційно-аналітична система управління міграційними процесами Державної міграційної служби України, складова ЄДДР

ЕДП – електронна довірча послуга

ЕП – електронна послуга (електронні послуги)

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

ПГУ – паспорт громадянина України

ПГУВК – паспорта громадянина України для виїзду за кордон

РНОКПП – реєстраційний номер облікової картки платника податків (до 2012 року – індивідуальний ідентифікаційний номер (ІН), неформальна назва – індивідуальний податковий номер (ІПН))

УДМС, Управління – Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг територіальної громади

IVR (Interactive Voice Response) – інтерактивне голосове меню, використовується для автоматизації телефонних звернень

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Європейський вектор розвитку України передбачає поглиблення співпраці суспільства і держави, важливим інструментом такої взаємодії виступає е-урядування, а проявом його ефективності – розвиток та удосконалення надання електронних послуг публічними органами. Запит на діджиталізацію державного управління та підвищення доступності публічних послуг вилились у формування політики цифрової трансформації України, в порядку реалізації якої триває процес запровадження електронних послуг взамін традиційних. Такі перетворення потребують управління ними на усіх рівнях та передбачають розробку комплексу умов правового, організаційного та технологічного характеру, що базуються на глибокому усвідомленні природи ЕП і їх місця у системі електронного урядування. У діяльності ДМС і присутні напрями та послуги, щодо яких можна дійти висновку про потребу їх інноваційних змін із застосуванням ІКТ з метою подальшого зменшення кількості паперових документів, підвищення якості, у тому числі швидкості, комунікацій, задоволення потреб громадян, формування позитивного іміджу служби та державних органів в цілому та зміцнення довіри суспільства до цифрових трансформацій.

Отже, **метою** кваліфікаційної роботи є розвиток теоретичних положень та вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення організації надання ЕП у діяльності органів державного управління на прикладі Управління державної міграційної служби України в Тернопільській області.

Для досягнення вказаної мети необхідно виконати такі **завдання**:

- провести аналіз теоретичних засад надання ЕП, в ході якого уточнити зміст ЕП, визначити їх місце серед послуг, що надаються державними органами влади, сформулювати основні класифікаційні ознаки ЕП;

- дослідити систему правового регулювання надання ЕП державними органами влади та зокрема ДМС, визначити тенденції та проблеми розвитку ЕП державних органів влади в Україні;

- здійснити огляд сучасного стану надання ЕП ДМС та УДМС, у цьому контексті проаналізувати засади діяльності УДМС та визначити діючі ЕП, їх характер та «вузькі місця» у процесі організації їх надання та безпосередньої реалізації;

- із урахуванням виконаного провести узагальнення та обґрунтувати пропозиції з удосконалення надання ЕП УДМС.

**Об'єкт дослідження** – механізми та методи підвищення ефективності надання електронних послуг державними органами влади.

**Предметом дослідження** є процес організації надання електронних послуг органами державного управління.

**Джерела дослідження** – матеріали праць українських і зарубіжних науковців, законодавча база у галузі публічних послуг, інформатизації та цифрової трансформації, програмні документи Уряду, нормативні документи з питань діяльності державних органів, ДМС та УДМС, звітно-статистичні дані аналітичних підрозділів ООН та ЄС, органів державної статистики та досліджуваної організації, аналітичні публікації в наукових і спеціалізованих виданнях.

**Наукова новизна** дослідження полягає у поглибленні понятійно-категорійного апарату у галузі ЕП як невід'ємного елементу е-урядування, у формуванні концептуальних напрямів та розробці науково-практичних рекомендацій з удосконалення організації надання ЕП в ДМС та УДМС як складової державної політики цифрової трансформації.

**Практичне значення** роботи полягає у формуванні реальних пропозицій із впровадження ІКТ у організацію інформування громадян про значущі для них обставини та з шляхів реалізації Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки в частині утворення відкритих Wi-Fi зон, а також у виробленні концепції нової форми адміністративної послуги з оформлення та видачі ПГУ та ПГУВК на заміну непридатного/втраченого/викраденого.

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота магістра, зміст якої викладено на 85 сторінках, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 70 найменувань, 15 додатків, та містить 14 таблиць і 8 рисунків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ УКРАЇНИ

#### 1.1 Поняття електронних послуг в Україні

Визначення ЕП на нормативному рівні в Україні вперше наведено у загальній частині Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні [1] як «послуги, наданої громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою ІКТ». Також наведено скорочену назву – «e-послуга». Крім того, в правовому полі України існують інші визначення ЕП:

- «послуги, які постачаються через мережу Інтернет, автоматизовано, за допомогою інформаційних технологій та переважно без втручання людини, у тому числі шляхом встановлення спеціального застосунку або додатка на смартфонах, ... чи інших цифрових пристроях» [2, ст. 14 п. 1 пп. 56 прим. 5];

- «адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем» [3].

У свою чергу, публічними є «послуги, що надаються органами державної влади або органами місцевого самоврядування та підприємствами, установами і організаціями, які перебувають у їх управлінні» [4]. Отже, згідно тематики роботи, предметом є саме електронні публічні послуги, як форма публічних послуг, що надаються державними органами влади.

Грунтовний аналіз терміну «електронна послуга», зокрема у контексті публічних послуг, міститься у монографії І.О. Тищенкої, де підсумовано:

«електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням ІКТ» [5, с.17, с.24]. Не можна не погодитись із наведеним визначенням електронних публічних послуг, але вважаємо не обов'язковою у визначенні деталізацію публічних послуг за суб'єктом надання («державні,



муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські»), оскільки такий перелік є однією з форм класифікації об'єкту. Разом із тим, Законом України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», що набрав чинність з 7 листопада 2021 року, встановлено визначення терміну електронна публічна послуга – «послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу ЕП), або без подання такої заяви (звернення, запиту)» [6, ст.1 п.1 пп.2]. Окремо зауважуємо, що аналіз тексту Закону [6] не дає підстав стверджувати, що електронна публічна послуга обов'язково передбачає саме електронну форму її результату, така форма є умовою лише для заяви (запиту) на отримання електронної публічної послуги.

Слід відмітити, що в усіх перелічених дефініціях ЕП є різним визначення їх інструментального засобу: «інформаційно-телекомунікаційні системи», «інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи», «інформаційні технології», «інформаційно-комунікаційні технології», що свідчить про неналежний стан гармонізації нормативно-правових актів та відсутність розуміння законодавцем важливості єдиного підходу до визначень. З метою уніфікації визначення засобу надання ЕП варто звернутись до спеціального нормативного акту у галузі інформатизації, яким надається визначення таких систем [7, ст.1]:

- інформаційна система – «організаційно-технічна система, в якій реалізується технологія обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів»;

- телекомунікаційна система – «сукупність технічних і програмних засобів, призначених для обміну інформацією шляхом передавання, випромінювання або приймання її у вигляді сигналів, знаків, звуків, рухомих або нерухомих зображень чи в інший спосіб»;

- інформаційно-телекомунікаційна система – «сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле».

Іншими словами, у інформаційній системі здійснюється обробка інформації, телекомунікаційна система призначена для її транспортування, а у інформаційно-телекомунікаційних системах здійснюється і обробка, і обмін інформацією. Решта використаних визначень інструментальних засобів ЕП у спеціальних нормативних актах відсутні. Також, в нормована деталізація ЕП [2, ст. 14 п. 1 пп. 56 прим. 5] містить перелік виключень, коли послуги не можна вважати електронними (у контексті оподаткування), хоча їх надання передбачає використання інформаційних технологій, тобто можна зробити висновок про те, що у юридичному аспекті послугу можна вважати електронною (у нормативному контексті) лише за умови використання як процесів обробки, так і передачі інформації. Тобто, у визначенні терміну «електронна послуга», слід застосовувати конструкцію «інформаційні та телекомунікаційні або інформаційно-телекомунікаційні системи», оскільки в ході надання ЕП присутні як процеси обробки інформації, так і її передавання (від споживача послуги до суб'єкта надання та (або) у зворотному напрямі, а також між системами обробки інформації) та із урахуванням можливості протікання зазначених процесів у межах однієї системи. Оскільки наведена конструкція є громіздкою, є зміст використати термін «інформаційно-комунікаційні засоби» як сукупність у інформаційних, телекомунікаційних систем та технологій обробки даних.

Із урахуванням викладеного вище, з метою спрощення формулювання і, водночас, зі збереженням змісту, вказаного Законом [6] у визначення, пропонуємо таке розуміння електронної публічної послуги: «Послуга, яку надають суб'єкти владних повноважень та юридичні особи у їх управлінні, з використанням інформаційно-комунікаційних засобів. У разі надання такої послуги на підставі заяви (звернення, запиту), остання подається в електронній формі».

Недоліком пропонованого визначення, як і у Законі [6], є відсутність у вітчизняному законодавстві визначення терміну «електронна форма», натомість існують такі дефініції:

- електронний документ – «документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа» [8, ст.5];

- електронна форма представлення інформації – «спосіб документування інформації, що означає створення, запис, передачу або збереження інформації у цифровій чи іншій нематеріальній формі за допомогою електронних, магнітних, електромагнітних, оптичних або інших засобів, здатних до відтворення, передачі чи зберігання інформації. Електронною формою представлення інформації вважається документування інформації, що дає змогу її відтворювати у візуальній формі, придатній для сприйняття людиною» [9, ст.3 п.1 пп.3];

- електронні дані – «будь-яка інформація в електронній формі» [10, ст.1 п.1 пп.13].

Надалі пропонуємо під електронною формою будь-якої інформації розуміти набір електронних даних, у яких зафіксована ця інформація, придатний для її зберігання, транспортування, обробки та однозначного відтворення. Відповідно, заява у електронній формі міститиме усі обов'язкові реквізити традиційної паперової заяви.

З метою класифікації електронних публічних послуг слід врахувати існуючу типізацію публічних послуг та доповнити її варіантами поєднання засобів та форм, притаманних саме ЕП. Так, варто врахувати підхід до класифікації публічних послуг, запропонований С.І. Чаусовською: за суб'єктами надання послуг (органи виконавчої влади, місцевого самоврядування, державні, муніципальні підприємства, установи, організації, об'єднання громадян тощо); за суб'єктами отримання послуг (фізичні чи юридичні особи); за групами послуг (за формою оплати, складовою публічного управління, сферами надання послуг, повноваженнями щодо наданих певних видів послуг) за видами послуг (електронні, паперові, індивідуальні, колективні, матеріальні, нематеріальні) [11, с.107].

Корегування, на наш погляд, потребує наведена класифікація за суб'єктами надання: приймаючи до уваги наявність у переліку як державних установ, так і органів виконавчої влади, слід видалити визначення «виконавчої» (замінити на «державної»), оскільки жодна з гілок влади в Україні не обмежена у загальних

повноваженнях з надання публічних послуг. Також, із урахуванням визначення публічної послуги у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», до типізації за групами слід додати «за ініціативою суб'єкта звернення або суб'єкта надання послуги». Разом із тим останній спосіб класифікації (за видами) вважаємо не у повній мірі систематизованим, оскільки окремі його елементи не виключають інших: так, електронні, паперові, матеріальні й нематеріальні скоріше відносяться до форми послуг (які також слід розрізняти за підвидами), а індивідуальні та колективні характеризують суб'єкт звернення.

У запропонованій І.О. Тищенкою класифікації електронних публічних послуг налічується шість факторів [5, с.25], де тільки два – «за формою отримання: повністю автоматизовані та автоматизовані частково» та за місцем отримання: портал, «єдине вікно» тощо – притаманні саме ЕП, а решта у повній мірі відповідають послугам у ширшому розумінні. Вважаємо, що назву наведеного виду класифікації слід замінити на «за рівнем автоматизації», оскільки форма отримання є суттєвою в ході отримання результату суб'єктом звернення, на що не впливає внутрішня організація системи обробки інформації, зокрема ступінь її автоматизації. Наведену вище класифікацію вважаємо не повною та такою, що недостатньо розкриває увесь спектр відмінностей електронних публічних послуг між собою. Електронні публічні послуги наслідують властивості об'єкту – публічних послуг (у тому числі адміністративних), від якого походять, і у свою чергу, володіють специфічними ознаками, за якими пропонуємо їх класифікувати:

1. Ідентифікація суб'єкта звернення: без ідентифікації, або з ідентифікацією – із застосуванням ЕДП (електронний підпис), за допомогою верифікації клієнтських електронних засобів (перевірка абонентського номеру, адреси електронної пошти, ідентифікатора пристрою тощо) або комбінації таких способів.

2. Шлях направлення запиту на отримання послуги: через засіб для обміну електронними повідомленнями або електронну пошту; із використанням застосунку, призначеного для направлення таких запитів; з форми на веб-сайті (порталі); через спеціалізований термінал; за допомогою голосового меню (процес

інтерпретації дій абонента в ході надання відповідей на автоматичні голосові питання є процесом роботи інформаційно-телекомунікаційної системи, абонент фактично подає запит в електронному вигляді, отже такий спосіб направлення запиту задовольняє визначенню «електронна публічна послуга» згідно Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг».

3. Спосіб обробки інформації (за рівнем автоматизації [6, ст.1 п.1 пп.1]: повністю автоматичні, або з використанням «ручного» контуру»; за ознакою комплексності [6, ст.1 п.1 пп.5]; за потребою звернення до обліків, що містяться поза інформаційною системою, до якої безпосередньо надано запит на послугу: формування результату послуги потребує з'єднання з іншою (іншими) інформаційними системами, або без такої потреби);

4. Форма результату надання послуги: електронна (файл із розміщеною у ньому візуальною інформацією, готовою для розуміння людиною; текстове повідомлення у безфайловій формі; цифровий код, у тому числі графічний, в електронному вигляді; факт зміни даних в інформаційній системі тощо), матеріальна (документ – адміністративний акт, предмет), факт зміни прав, повноважень, статусу, інший факт.

5. Шлях надання (отримання) результату: електронний (електронне повідомлення, у тому числі у спеціалізованому застосунку; електронна пошта; надання доступу до інформації, електронного документа або іншого файлу на веб-сайті, порталі, у спеціалізованому терміналі, застосунку, або його опублікування в електронному ресурсі); сенсорний (голосове або інше, розраховане на сприйняття людиною, повідомлення); матеріальний (цифрова інформація на матеріальному носії, матеріальний документ тощо).

6. Наявність або відсутність встановлених у конкретній системі правил інформування суб'єкта звернення про стадії обробки інформації (про отримання заяви на послугу, про хід та завершення обробки інформації, про оформлення результату послуги тощо).

7. Телекомунікаційний контур формування запитів та направлення результатів (через Інтернет або іншу, наприклад відомчу інформаційну систему).

8. Режим доступу, окремо по перерахованим далі фактам або відомостям: про факт звернення, до змісту запиту (заяви), про спосіб подачі запиту, про факт виконання стадії обробки інформації, про суб'єкта обробки даних, про систему обробки інформації або передачі даних, про оформлення результату послуги, до змісту результатів послуги та способу його передавання суб'єкту звернення тощо (персональні дані, конфіденційна інформація, публічна інформація тощо).

9. Пропонуємо також класифікувати ЕП за функціональною ознакою, хоча така ознака не є притаманною лише ЕП, проте дозволить підвищити якість їх аналізу:

- з основної діяльності – у більшості такими будуть послуги, які суб'єкт надання послуг зобов'язаний надавати згідно своїх установчих документів; в контексті державних органів це переважно адміністративні ЕП; більшість ЕДП також віднесемо до цього типу;

- допоміжні – ЕП, які сприяють процесу надання послуг з основної діяльності незалежно від формату останніх (електронних чи ні); допоміжні послуги можуть бути інтегровані до послуг з основної діяльності – дозволяють автоматизувати передачу інформації для отримання послуг з основної діяльності між суб'єктом звернення і надання послуги, або між суб'єктом надання послуги та суб'єктом обробки інформації чи розпорядження нею; на відміну від послуг з основної діяльності, які не передбачають обов'язковості використання допоміжних послуг, останні окремо від послуг з основної діяльності не існують; проте одна допоміжна послуга може обслуговувати декілька основних, або навпаки; до таких віднесемо послуги електронної черги, попереднього внесення даних тощо;

- інформаційні – ЕП, які призначені для надання інформації суб'єкту отримання (у тому числі на матеріальних носіях) за його зверненням із застосуванням ІКТ, або без такого застосування у разі результату послуги виключно у електронній формі; також ними будуть ЕП з інформування без ініціативи суб'єкта надання – обов'язкове інформування про певні факти; не можна назвати інформаційною ЕП можливість пошуку чи перегляду інформації на сайті, в терміналі тощо – для того, щоб подібна форма вважалася послугою, необхідною

є принаймні фаза перетворення, інтерпретації, обробки інформації, взятої від суб'єкта надання послуги з метою формування результату;

- ЕП забезпечення – забезпечують діяльність, або є умовою функціонування інших ЕП, можуть бути вузькоспеціалізованими або універсальними, зокрема автоматизований документообіг або телекомунікаційні послуги передачі даних по існуючим інформаційним каналам у разі їх прямого використання для забезпечення інших ЕП; розвиваючи наведений приклад, це можуть бути послуги віртуальних, ізольованих, шифрованих каналів тощо, також з цієї позиції можна розглядати послуги з технічної підтримки програмного та апаратного забезпечення, задіяного у наданні ЕП, якщо така підтримка здійснюється через ІКТ.

Ідея наведеної гілки класифікації з'явилась в ході аналізу сприйняття працівниками ДМС змісту ЕП, оскільки ними будь-які публічні послуги традиційно розглядаються через призму адміністративних, про що йтиметься у розділі п.2.3 цієї роботи.

Другорядними факторами класифікації можна вважати внутрішню організацію систем зберігання, транспортування, обробки та обміну інформацією, у тому числі встановлені у них правила, програмні та апаратні реалізації та інші технічні особливості.

Не можна не згадати про загальну класифікацію послуг у аспекті е-урядування, – популярним став поділ за парою «суб'єкт-суб'єкт», де публічні послуги, що надаються від імені держави, отримали скорочення: G2C, G2B, G2G, а також G2E, які інколи розглядають як підвид G2G, хоча вони набувають все більш самостійного значення [12, с.58]. У свою чергу G2E, за узагальненням [12; 13; 14; 15], призначені для удосконалення діяльності організації через задоволення потреб працівників у таких напрямках:

- надання працівникам доступу до корпоративної та зовнішньої інформації;
- автоматизації управління документообігом, у тому числі між працівником та організацією з особистих питань;
- засобів для організації сумісної роботи та прийняття рішень (конференцій, обміну досвідом, нарад тощо);

- навчання як засобу розвитку людського капіталу.

Функціональна ознака у одних й тих самих ЕП, але здійснюваних в рамках різних пар «суб'єкт-суб'єкт» може відрзнятися. Так, навчання громадян освітнім закладом однозначно є основною діяльністю, проте такі самі функції установи по відношенню до власних працівників вважатимемо діяльністю із забезпечення.

З позицій *e*-урядування послуги надаються в режимах «фронт» та «бек» [14, с.56; 15, с.214], перший з яких передбачає контакт із суб'єктом отримання послуги.

До ЕП державних органів, враховуючи сутність таких послуг, слід ставити низку вимог, метою яких є ефективність, відповідність нормативному полю, урахування технічних аспектів тощо. Процес надання ЕП повинен бути безпечним для суб'єктів звернення, підтримувати належний рівень конфіденційності, у повній мірі відповідати вимогам, встановленим законами України щодо захисту персональних даних та інформації, що належить державі, електронної ідентифікації та довірчих послуг. Впровадження ЕП переслідує мету прискорення та спрощення адміністративних процесів шляхом їх цифрового розвитку. Рішення, інформація, записи та дані, набуті в ході надання ЕП повинні бути достовірними, цілісними та доступними протягом регламентованого часу. Має бути забезпеченим міжвідомчий обмін даними, доступ до відомчих сервісів і даних та повторне їх використання незалежно від технологій обробки даних або програмних продуктів, задіяних у них. Найбільш лаконічним і водночас повним є підхід до підсумовування критеріїв ЕП, сформульований І.О. Тищенкою: «оперативність, відкритість, зручність та доступність, своєчасність» [5, с.23]. Перелічене знайшло своє відображення у нормативно-правових актах [3; 6, ст.4; 19, п.3] і втілено у наступних принципах:

- відкритість та багаторазовість використання;
- технологічна нейтральність і портативність даних;
- безпечність, конфіденційність, захист персональних даних;
- де бюрократизація та адміністративне спрощення;
- збереження інформації.



Поняття електронних публічних послуг тісно пов'язані із електронним урядуванням – як зазначено в Оглядовій доповіді ООН за 2014 рік, ефективний розвиток е-урядування залежить від сильної політичної волі, конструктивного лідерства та нових структур управління для підтримки та управління моделлю надання послуг, орієнтованої на громадян [16, с.12]. Ю.Л. Мохова також розглядає е-урядування разом із ЕП: «метою е-урядування є розвиток електронної демократії для забезпечення прозорості влади ... , досягнення високих стандартів якості електронних державних послуг» [17, с.389], а також наводить етапи розвитку електронного урядування [17, с.390], які по змісту збігаються із етапами розвитку ЕП [3]. Аналогічні поєднання містяться і в інших джерелах, наприклад:

«Електронне урядування – ... модернізація всієї системи державного управління, яка охоплює як надання якісних послуг для громадян і бізнесу, так і налагодження новітніх комунікативних каналів між владою і громадянським суспільством...» [18, с.4]. Таким чином, впровадження ЕП є невід'ємною складовою електронного урядування і вони розвиваються за однаковими принципами на спільних засадах.

Підсумовуючи викладене, нами проведено впорядкування базового категорійного апарату щодо подальшого використання терміну «електронна публічна послуга» як ЕП, яку надають органи державної влади України та як одного з базових елементів електронного урядування.

## **1.2 Правове регулювання надання електронних послуг державними органами влади України**

У нормативному полі України вперше про необхідність впровадження ЕП у діяльність держави зазначено у розділі II (завдання, цілі та напрями розвитку інформаційного суспільства) Основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки – наведено основні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства, серед яких виділимо наступні, які безпосередньо стосуються надання ЕП державними органами:

- пришвидшення розроблення й упровадження нових конкурентних ІКТ в усі сфери життя, у тому числі у в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування;

- утворення національних інформаційних систем, у першу чергу галузях охорони здоров'я, охорони довкілля, освіти, науки та культури;

- застосування ІКТ з метою вдосконалення публічного управління, впровадження електронних форм взаємодії між органами державної влади та місцевого самоврядування та фізичними й юридичними особами;

- захист інформаційних прав громадян, покращення доступності інформації, захист персональних даних, підтримка демократії та усунення ризиків «інформаційної нерівності»;

- удосконалення нормативно-правового регулювання інформаційних відносин [20, р.ІІ п.1].

Розділ III цього ж документу, що має назву «Національна політика розвитку інформаційного суспільства в Україні», містить п.6 «Сприяння збільшенню різноманітності та кількості електронних послуг» та п.7 «Забезпечення створення загальнодоступних електронних інформаційних ресурсів», які розкривають шляхи реалізації зазначеного, зокрема:

- визначення обов'язкових до надання органами влади та місцевого самоврядування ЕП та їх статус, запровадження принципу «єдиного вікна»;

- підвищення ефективності та прозорості держзакупівель через розвиток системи електронних закупівель, впровадження галузевих Інтернет-порталів;

- сприяння демократизації суспільства шляхом ширшого доступу до інформації та систем надання інформаційних послуг органами влади та місцевого самоврядування із застосуванням Інтернет, зокрема через оприлюднення проектів правових актів, впровадження нових методів взаємодії з використанням ІКТ.

Дослідження нормативно-правових актів, що були прийняті в ході виконання Основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки показує. Що лише незначна частина державних органів долучилась до її реалізації.

Вже у 2010 році в Концепції розвитку електронного урядування в Україні висвітлено такі проблеми:

- неврегульованість формату звернення через Інтернет громадян до органів влади та місцевого самоврядування;
- недостатня якість та мала кількість адміністративних послуг, що надаються із застосуванням ІКТ;
- недосконалість наявних Інтернет-присутностей влади, що не забезпечує інтерактивного режиму надання адміністративних послуг, у тому числі за принципом «єдиного вікна».

З метою їх вирішення запропоновано «впровадження електронного урядування ... шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету» [21]. Реалізацію було розбито на три етапи: 2011-2012 роки (організаційні заходи та розгортання необхідної інфраструктури), 2013-2014 рр (надання ЕП в усіх сферах, реінжиніринг адміністративних процесів, впровадження типових рішень), 2014-2015 р.р. (глобальна інтеграція усіх складових інфраструктури).

Принципово не відрізнявся від наведених вище План дій з впровадження в Україні Ініціативи “Партнерство «Відкритий Уряд»” [22], проте деякі заплановані заходи не узгоджувались у строках реалізації з попередніми документами. Наприклад, реалізацію єдиного державного веб-порталу адміністративних послуг вже було заплановане на 2012 рік (п.20).

У 2013 прийнято Стратегію розвитку інформаційного суспільства в Україні [1] на період до 2020 року, якою заплановано проведення двох етапів: протягом 2013-2015 та 2016-2020 років. В ході другого етапу було передбачено, зокрема: побудову інформаційної інфраструктури для доступу громадян до інформаційних послуг та ІКТ; спрощення доступу громадян до інформації за допомогою ІКТ; покращення якості та ефективності державного управління в частині надання адміністративних послуг в електронній формі; вдосконалення правового забезпечення щодо електронної взаємодії громадян та організацій з державними органами.

Особливої різниці між цілями цієї Стратегії та цілями документів, наведених раніше, не вбачається – слід зробити висновок, що їх реалізацію проведено не у повній мірі, у зв'язку із чим виникла необхідність у прийнятті нових актів, які залишились неузгодженими між собою. Під час дії перелічених планів, змістились політичні акценти, внаслідок чого ініційовано інші програмні документи, серед яких, у 2015 році – Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» [23], якою забезпечення надання послуг для громадян та бізнесу в електронному вигляді визначено однією з першочергових реформ; у 2016 році – Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні [3], яка принципово не відрізнялась від згаданої Стратегії розвитку інформаційного суспільства в частині удосконалення роботи з запровадження ЕП, але була спрямована саме на розвиток електронних публічних послуг і передбачала три основні етапи реалізації (табл. 1.1). Перші два роки (до яких потрапили перший та частина другого етапів) втілення Концепції розвитку системи електронних послуг знайшли відображення у Плані заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки [24].

Стратегією реформування державного управління України на період до 2021 року надання адміністративних послуг в електронній формі подано як одне з

Таблиця 1.1 – Етапи реалізації Концепції розвитку системи ЕП в Україні

№ етапу, роки реалізації	Зміст заходів
Етап 1 2016-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимізація механізмів надання пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі буде першочерговим;</li> <li>- реалізація пілотних проектів із надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації;</li> <li>- формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури надання ЕП та визначення єдиних вимог до впровадження ЕП;</li> <li>- законодавче оформлення застосування альтернативних цифровому підпису схем електронної ідентифікації із встановленням рівня довіри до них;</li> <li>- розподіл ЕП за відповідними рівнями довіри до схем електронної ідентифікації залежно від потенційних наслідків компрометації</li> </ul>
Етап 2 2018-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимізація порядків надання адміністративних послуг;</li> <li>- запровадження пріоритетних послуг в електронній формі;</li> <li>- широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання ЕП</li> </ul>
Етап 3 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- забезпечення надання ЕП в усіх сферах суспільного життя;</li> <li>- надання інтегрованих ЕП;</li> <li>- запровадження транскордонних ЕП</li> </ul>

(джерело: побудовано автором згідно тексту [3])

пріоритетних завдань; вказано орієнтир: до кінця 2021 року до Єдиного державного порталу адміністративних послуг (нині – «Дія») повинні бути інтегровані 130 послуг [25]. Визначено критерії результативності ЕП згідно таких базових рівнів:

- I і II рівень – отримання відомостей про послугу та завантаження заяви у форматі pdf;

- III рівень – направлення заяви та оплата послуги в реальному часі;

- IV рівень – повністю інтегрована послуга.

У 2017 році затверджено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні [26], де електронна форма надання публічних послуг органами влади визначена як пріоритетна. Цим же документом деактуалізовано попередню Концепцію розвитку електронного урядування [21]. Планом дій із впровадження ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»» у 2018-2020 роках стверджується курс на продовження трансформації адміністративних послуг в цифровий формат та констатується, що протягом 2016-2018 років запроваджено біля 120 пріоритетних ЕП у сферах: соціального захисту, будівництва, нерухомості, землі, екології, реєстрації та ведення бізнесу, громадянства та міграції, безпеки та суду, фінансів, податків та транспорту.

Указом Президента України від 29.07.2019 Кабінету Міністрів України доручено, у тому числі, «вжити заходів щодо створення єдиного державного веб-порталу електронних послуг...» [28], таким чином було покладено початок існуванню порталу «Дія», положення про який затверджено того ж року [29]. Ґрунтовне унормування застосування електронних публічних послуг в Україні втілено у Законі України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [6].

У Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [3] перелічено 45 адміністративних послуг, реалізація яких є пріоритетною, та визначено чотири стадії запровадження ЕП, які повинні забезпечити:

1. Віддалений доступ суб'єкта звернення до відомостей про адміністративну послугу за допомогою ІКТ.

2. Віддалений доступ суб'єкта звернення для завантаження, заповнення та роздруківки електронних заяв та інших матеріалів, потрібних для отримання адміністративної послуги, за допомогою ІКТ.

3. Подання суб'єктом звернення заяви та інших матеріалів, потрібних для отримання адміністративної послуги в електронній формі, а також проведення оплати за її надання, у разі платної послуги; ця стадія передбачає електронну ідентифікацію суб'єкта звернення, розроблення електронних форм заяв та матеріалів, необхідних для отримання послуги, а також запровадження міжвідомчої онлайн-взаємодії.

4. Виконання всіх процедур, передбачених порядком надання послуги в електронній формі, а також планування потреби отримання адміністративної послуги на підставі даних, відомих про суб'єкта звернення. Ця стадія не виключає безпосереднього контакту між суб'єктом звернення та суб'єктом надання послуги, якщо це передбачено нормативними актами.

У той же час предметом дослідження є всі ЕП, які надаються державними органами влади, а не виключно адміністративні послуги, про які переважно йдеться мова у нормативно-правових актах. Тим не менше, до ЕП відносяться такі форми, як онлайн-запис в електронну чергу [30], оповіщення про настання певних подій [6, ст.9], автоматичне інформування (включаючи чат-боти та метод інформування та/або отримання послуги через голосове меню), реалізація пошукових веб-форм, онлайн-оплата. Крім того, надання електронної послуги може бути розбитим за ознакою присутності суб'єкта звернення – на фронт- та бек-офіс [31], де саме бек-офіс у частково автоматизованому режимі виконує надання ЕП. Також слід звернути увагу і на забезпечення інфраструктури надання ЕП: підтримування її у доступному для суб'єктів звернення стані принаймні можна розглядати як засіб забезпечення ЕП, а у ширшому розумінні як форму ЕП.

В частині процесів та заходів, спрямованих на задоволення інформаційних потреб суспільства та громадян на базі створення, використання і подальшого розвитку інформаційних систем, мереж, ресурсів та технологій, основним нормативним документом в Україні є Національна програма інформатизації,

прийнята у 1998 році, якій врешті підпорядковані усі рішення з ЕП – як організаційні, так і технічні; одним із основних спрямувань Програми є інтеграція України у світовий інформаційний простір [32, ст.5].

### **1.3 Виявлення проблем у розвитку надання електронних послуг державними органами влади**

Як було показано у п.1.1 цієї роботи, розвиток ЕП нерозривно пов'язаний із станом *e*-урядування. З метою оцінки зазначеного стану ООН використовує індекси розвитку *e*-урядування (EGDI, E-Government Development Index) та *e*-залученості (EPI, E-Participation Index). EGDI є інтегральним показником, який у рівних частинах будується з трьох інших – індексу телекомунікаційної інфраструктури (ТІ, Telecommunications Infrastructure Index), індексу людського капіталу (НСІ, Human Capital Index) та індексу онлайн-сервісів (ОСІ, Online Service Index). Аналіз на основі цих індексів започатковано у 2001 році Департаментом економічних і соціальних питань ООН, він став незамінним інструментом оцінки та ранжування в сучасних дослідженнях. У аналізі приймають участь 193 країни [33], ранжування розбито на чотири групи за рівнем індексу EGDI: VHEGDI, HEGDI, MEGDI та LEGDI, де перші букви означають, відповідно: дуже високий (VH, vety high), високий (H, high), середній (M, middle) та низький (L, low) рівень розвитку *e*-урядування. У свою чергу, ці групи діляться на класи (за спаданням рейтингу): VHEGDI – VH, V3, V2, V1; HEGDI – HV, H3, H2, H1; MEGDI – MH, M3, M2, M1; LEGDI – LM, L3, L2, L1.

На даний час доступне оцінювання за 2020 рік [34], де Україна посіла 69-те місце і перебуває у класі HV групи HEGDI разом із 17-ма іншими країнами, серед яких найвищий рейтинг у Сербії (58), Албанії (59) та Брунею (60), а найнижчий – у Північної Македонії (72), Багам (73) та Еквадору (74). Україна займає місце між Вірменією та Азербайджаном. Світовий рейтинг очолює Данія, яка в числі 14-ти країн (Південна Корея, Естонія, Фінляндія, Австралія, Швеція, Велика Британія, Нова Зеландія, США, Нідерланди, Сінгапур, Ісландія, Норвегія, Японія) увійшли

до класу VН країн із найвищим рівнем розвитку е-урядування. Діаграми з сайту відділу публічних інституцій та електронного урядування [34] також вказують регіонального та субрегіонального лідера по кожному з компонентів HEGDI (додаток А), за вказаними даними узагальнено дані щодо України у 2020 році (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Країни-лідери за EGDI та EPI відносно України у 2020 році

Індекс		Значення індексу в Україні	Країна та значення індексу		
			Світовий лідер	Регіональний лідер	Субрегіональний лідер
E G D I	OSI	0,6824	Південна Корея 1,0000	Естонія 0,9941	Польща 0,8588
	ТІІ	0,5942	Ліхтенштейн 1,0000	Ліхтенштейн 1,0000	Беларусь 0,8281
	НСІ	0.8591	Австралія 1,0000	Данія 0,9588	Чехія 0,9030
EGDI		0.7119	Данія 0,9758	Данія 0,9758	Польща 0,8531
EPI		0,8095	Естонія 1,0000	Естонія 1,0000	Польща 0,9643

(джерело: побудовано автором згідно даних [34])

Наведене дає підстави вважати, що з метою удосконалення надання ЕП, як і для збільшення рівня відповідності електронного урядування світовим трендам, у зв'язку із вкрай низьким індикатором ТІІ, пріоритетним завданням України в галузі інформатизації, повинна стати подальша розбудова телекомунікаційної інфраструктури. Також, кидається в очі низький показник OSI, проте динаміка запровадження онлайн-сервісів до порталу «Дія» є доволі високою: наприкінці 2020 року, у перший рік повномасштабного функціонування Єдиного державного порталу веб-послуг «Дія», станом на 5 жовтня було інтегровано 27 ЕП [35], станом на сьогодні – 64 [36]. За наявними матеріалами (додаток А) побудовано наочну динаміку індексів, що однаковою мірою впливають на показник розвитку е-урядування EGDI в Україні (рис.1.1), до діаграми додано індекс е-залученості EPI. З цієї динаміки випливає позитивна тенденція більшості індексів, за виключенням НСІ (індексу людського капіталу), а беручи до уваги діаграму (додаток А), з якої слідує, що в Україні індекс НСІ не дотягує до середнього по Європі, слід вживати невідкладних заходів з покращення ситуації, що також



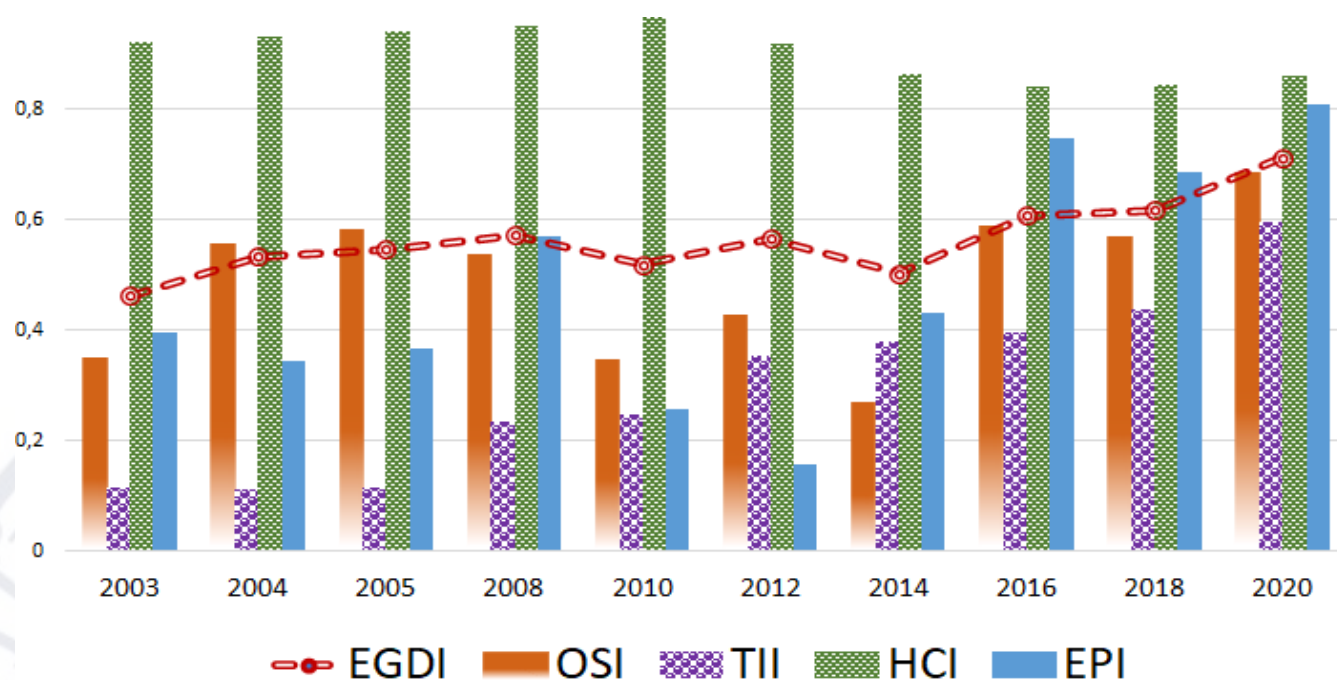


Рисунок 1.1 – Динаміка індексів розвитку е-урядування в Україні по роках  
(побудовано автором за матеріалами додатку А)

запропоновано Д.А. Терещенко у роботі щодо оцінки розвитку людського капіталу в Україні [37, с.132-133]. Загалом, вважаємо, що при виставленні орієнтирів для досягнення цілей з удосконалення надання ЕП не слід брати до уваги середні показники – варто орієнтуватись на лідерів у розвитку.

З метою виявлення факторів, що перешкоджають належному розвитку надання ЕП органами державної влади проведено аналіз програмних документів, прийнятих Урядом у останні п'ять років, за узагальненням інформації виокремлено 9 чинників (табл. 1.3). Виокремлення здійснено як на підставі прямого зазначення фактору як такого, що перешкоджає розвитку надання ЕП, так і згідно до зазначених у досліджених документах позицій, що мають на меті усунення негативних чинників.

Вище було звернено увагу на два негативні фактори, виявлені за результатами аналізу індикаторів розвитку електронного урядування: відставання у розбудові телекомунікаційної інфраструктури та загрозливий тренд індикатору людського капіталу. Серед чинників (табл.1.3) присутня позиція щодо неналежного стану телекомунікаційної інфраструктури, проте щодо неприйнятних тенденцій у динаміці розвитку людського капіталу у програмних документах Уряду не

Таблиця 1.3 – Чинники, що перешкоджають розвитку надання ЕП

Чинник	Посилання на документ
недосконалість нормативно-правової та методологічної бази, що регулює сферу надання ЕП;	[3] [24] [26]
відсутність єдиних вимог до запровадження ЕП	[3] [27]
неврегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації суб'єктів звернення	[3] [24] [26] [27]
відсутність інтегрованої системи національних інформаційних ресурсів та автоматизованого обміну даними та інтероперабельності між інформаційними системами органів влади	[3] [24] [26] [27]
складність та зарегульованість порядків надання адміністративних послуг	[3] [24] [27]
невизначеність формату електронної заяви на отримання ЕП	[3] [27]
відсутність єдиної телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує надання ЕП	[3] [24] [26] [27]
брак довіри до електронної взаємодії як суб'єктів надання так і звернення	[3] [24] [27]
низький рівень обізнаності щодо суті та переваг електронного урядування, готовності суб'єктів як отримання та і надання ЕП до їх запровадження	[3] [24] [26] [27]

*(узагальнено за інформацією [3], [24], [26], [27])*

згадувалось до прийняття Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки [38], де до розділу «Основні тенденції та проблеми соціально-економічного розвитку регіонів у контексті загальнодержавних викликів» включено блок «Погіршення якості людського капіталу» у якому описано суть проблеми, відповідно у додатку 2 до Стратегії – «Оперативні цілі та основні завдання, що забезпечують досягнення стратегічних цілей» розкрито три стратегічні цілі, друга з яких «Підвищення рівня конкурентоспроможності регіонів» містить главу «Розвиток людського капіталу» як першу оперативну ціль.

У Стратегії не залишено поза увагою і інші фактори, що негативно впливають на удосконалення надання ЕП. Так, до першої стратегічної цілі «Формування згуртованої держави в соціальному, гуманітарному, економічному, екологічному, безпековому та просторовому вимірах» увійшла оперативна ціль 4 «Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів», яка містить завдання за напрямками «Розвиток інфраструктури надання адміністративних послуг» та «Цифрова трансформація регіонів», останнє з яких включає окремі завдання як у сфері цифрових комунікацій, так і у сфері цифрової інфраструктури. Викладені у «Оперативних цілях ...» завдання у повній мірі сприяють усуненню негативних чинників, що заважають розвитку ЕП в Україні.

Варто відзначити, що більшість проблем вирішуються вже сьогодні. Так, динамічніше змінюються нормативні документи, очевидно покращився рівень довіри до ЕП, форсується розширення спектру ЕП, що надаються державними органами влади, запроваджено функціонування порталу «Дія» та відповідного мобільного додатку. Усі перелічені зрушення мали успіх насамперед через їх відносно невелику вартість, яка є значно меншою, ніж потреба у ресурсах для організації необхідної телекомунікаційної інфраструктури та виконання програмних завдань з розвитку людського капіталу – згідно додатку № 3 «Розподіл видатків Державного бюджету України на 2022 рік» до проекту Закону про Державний бюджет України на 2022 рік, прийнятого в першому читанні і в цілому 02.12.2021, лише пропозиція субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на реалізацію заходів, спрямованих на підвищення доступності ширококуткового доступу до Інтернету в сільській місцевості (власне складова телекомунікаційної інфраструктури), складає 500 млн. грн. [39], тоді як за всі роки на реалізацію та розвиток проекту «Дія» (2019-2021 роки) витрачено всього 76 млн. грн. [40]

### **Висновки до розділу 1**

У першому розділі роботи запропоновано впорядкування категорійного апарату у галузі ЕП: звернено увагу на неоднозначність застосованої у нормативно- правових актах термінології щодо засобів передачі та обробки даних, відсутність окремого нормативного визначення електронної форми заяви, внесено пропозицію з удосконалення визначення «електронна публічна послуга», запропоновано формат класифікації електронних публічних послуг за специфічними ознаками як підкласу публічних послуг, а також класифікацію ЕП за функціональною ознакою. Доведено нерозривний зв'язок між ЕП та електронним урядуванням, можливість їх лише одночасного розвитку за спільними принципами. Наведено систему основного нормативно-правового забезпечення у галузі надання ЕП.

На підставі індексів оцінки розвитку е-урядування та аналізу нормативних документів узагальнено критичні напрями, які потребують пріоритетного вирішення.

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОЮ МІГРАЦІЙНОЮ СЛУЖБОЮ УКРАЇНИ

#### 2.1 Організаційно-правові засади та результати діяльності Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області

Управління є юридичною особою публічного права і представляє в Тернопільській області Державну міграційну службу України як її територіальний орган. У свою чергу, ДМС є «центральною органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ і який реалізує державну політику у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших визначених законодавством категорій мігрантів» [41].

УДМС діє на підставі Положення про Управління державної міграційної служби України в Тернопільській області (додаток Б), згідно якого Управління має два основних завдання:

- реалізація на території області державної політики у сферах міграції, громадянства, реєстрації місця проживання (перебування) осіб;
- внесення пропозицій ДМС щодо забезпечення переліченого вище.

Відповідно до цих завдань у Положенні наведено перелік повноважень

Управління, серед яких:

- оформлення та видача паспортних документів для громадян України, посвідок для іноземців;
- контроль дотримання органами реєстрації законодавства щодо реєстрації місця проживання;
- внесення, обробка та захист інформації в автоматизованих інформаційно-телекомунікаційних системах ДМС;
- надання адміністративних послуг;

- удосконалює процедури надання адміністративних послуг;
- здійснює інші повноваження, визначені законом.

УДМС здійснює свої повноваження безпосередньо та через власні територіальні підрозділи, а також шляхом взаємодії із установами у сфері управління ДМС та центрами надання адміністративних послуг. Начальник Управління підзвітний та підконтрольний Голові ДМС та його заступникам. УДМС утримується за рахунок державного бюджету. Структуру Управління затверджує Голова ДМС за погодженням з Міністром внутрішніх справ, штатний розпис – Голова ДМС.

Структура УДМС затверджується Головою ДМС [41, п.10, пп.11] і складається з:

- керівництва – начальника Управління та двох його заступників, які одночасно очолюють найбільші профільні підрозділи;
- підрозділів, на які покладено виконання основних завдань служби (п.3 Положення про УДМС) як безпосередньо, так і в частині методичного забезпечення інших практичних підрозділів; такі підрозділи називатимемо профільними; у складі деяких із них діють підпорядковані практичні сектори із окремими функціями.
- територіальних підрозділів, які представляють УДМС в межах своїх територій обслуговування у кількості 16 відділів та секторів, 3 територіальні відділи мають у своєму складі сектори з профільної діяльності – 3 сектори оформлення документів, причому два з них (у м. Підгайці та м. Шумськ) територіально рознесені із своїми головними підрозділами (у м. Бережани та м. Кременець відповідно); також у складі Тернопільського відділу № 1 функціонує профільний сектор із боротьби із нелегальною міграцією. Керівники територіальних підрозділів та їх заступники, як і керівництво Управління, призначаються та звільняються з посад Головою ДМС [41, п.10, пп.12-14];
- підрозділів забезпечення (юридичного, інформаційно-технологічного, фінансового, ресурсного, організаційного, архівно-документального, кадрового);

- окремих спеціалістів за визначеними напрямками діяльності (охорона державної таємниці, мобілізаційна робота, антикорупційна діяльність, зв'язки із громадськістю);

- сектору стандартів роботи та контролю якості, який займає проміжне функціональне положення між профільними підрозділами та підрозділами забезпечення, оскільки основна його функція – забезпечення управлінського впливу з метою удосконалення профільної діяльності та недопущення відхилень від визначених стандартів роботи (рис. 2.1).

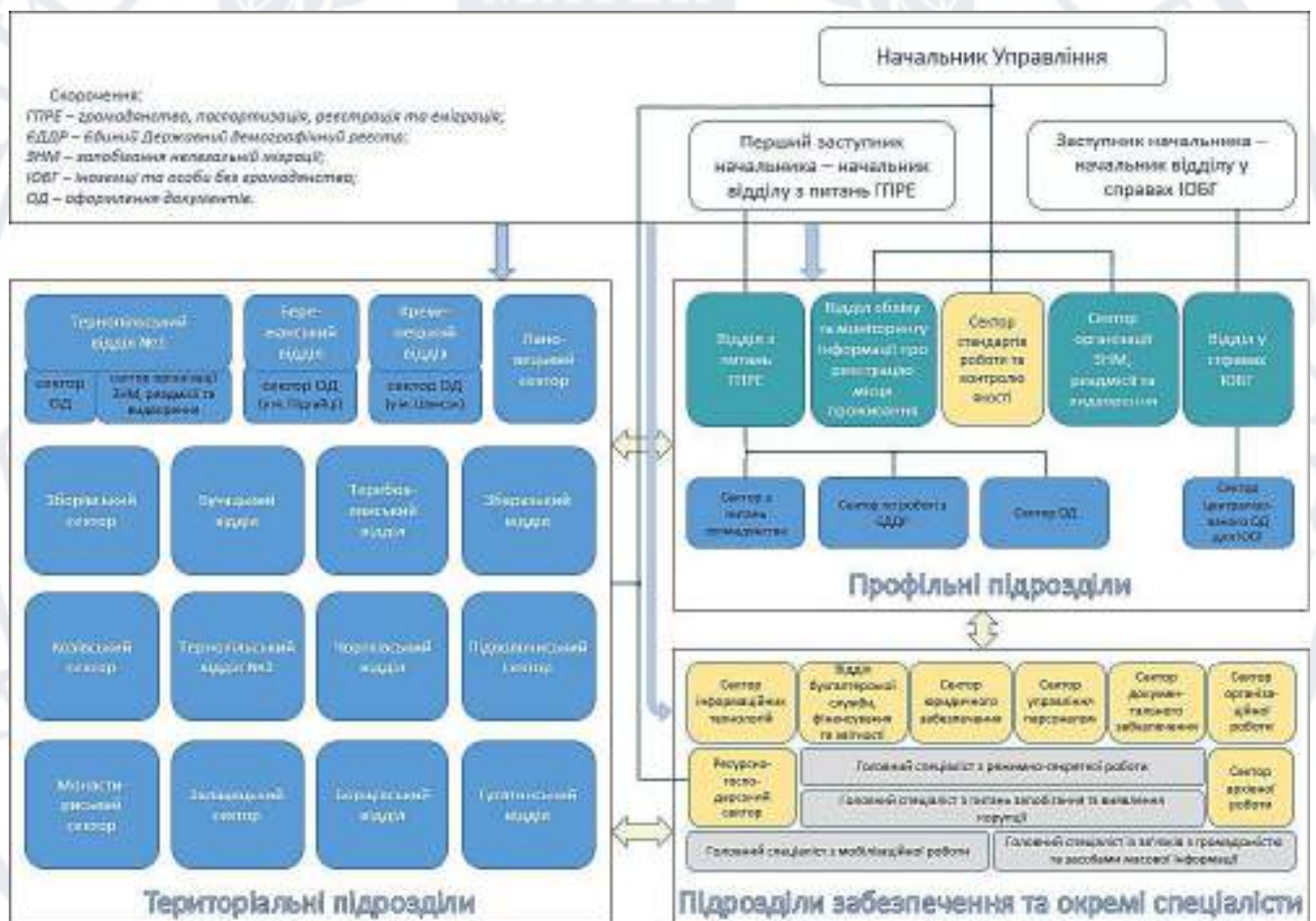


Рисунок 2.1 – Структура Управління  
 (побудовано автором за матеріалами структури УДМС: додаток В та штатного розпису УДМС: додаток Г)

В УДМС діє наказ від 20.05.2020 № 27 «Про розподіл обов'язків...», яким закріплено координацію підрозділів та окремих спеціалістів між начальником Управління та його заступниками. Так, спрямування, координацію та контроль за

діяльністю відділу бухгалтерської служби, фінансів та звітності, секторів юридичного та документального забезпечення, секторів управління персоналом, стандартів роботи та контролю якості, організаційної роботи, ресурсно-господарського сектору, головних спеціалістів з питань запобігання та виявлення корупції, режимно-секретної та мобілізаційної роботи залишено за начальником; за першим заступником закріплено відділ з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції, відділ обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання, секторі інформаційних технологій та сектор архівної роботи; заступник начальника управління координує діяльність відділу у справах іноземців та осіб без громадянства, сектору організації запобігання нелегальній міграції, реадмісії та видворення, головного спеціаліста по зв'язкам з громадськістю та засобами масової інформації.

На підставі викладено вважаємо, що структура УДМС має ознаки як функціональної, так і дивізійної.

УДМС ґрунтує свою діяльність на підставі норм загального права, якими керуються усі публічні установи України, – Конституцією та законами України, прийнятими на їх основі іншими нормативно-правовими актами, у тому числі спеціальним законодавством, яким регламентовано основну діяльність Управління (додаток Д).

Результати роботи Управління відображені у статистичній звітності, яка щомісяця формується у розроблених та затверджених в ДМС таблицях формату Excel і підлягає направленню до ДМС електронною поштою згідно наказу ДМС від 08.02.2016 № 22 «Про оптимізацію форм відомчої статистичної звітності ДМС», яким затверджено 38 форм звітності та Інструкцію із їх заповнення. Згідно наказу ДМС від 25.07.2017 № 195 додано ще три форми звітності, перероблено форми звітності у зв'язку із змінами, що відбулись у службі. Систему звітності ДМС наведено у додатку Е. Не можна не відмітити архаїчний спосіб формування, передавання та агрегації статистичних даних. Як з позиції предмету розгляду, так і за соціальною значущістю найцікавішою є інформація, розміщена у звітах СТ\_1 та СТ\_2 – щодо кількості наданих послуг та про надходження коштів за надання

адміністративних послуг та їх перерахування до загального фонду місцевого бюджету (до 2018 року – державного).

Звіт СТ\_1 є таблицею, де у якості бокових заголовків виступають найменування послуг та їх коди, а верхні заголовки відповідають назвам територіальних та структурних підрозділів, що їх надають послуги. Таблиця містить підсумкові колонку та рядок. Звіт СТ\_1 формується щомісячно за результатами місяця, без наростаючого підсумку з початку року. Включно до червня 2017 року бокові заголовки включали послуги з надання послуг з оформлення небіометричних документів (додаток Ж), після – серед зазначених послуг залишилось лише оформлення паспорта громадянина України зразка 1994 року, а також був значно скорочений та дещо перероблений набір послуг (додаток З). З метою об'єктивного аналізу надання послуг в УДМС протягом 2016-2021 років, підсумкові дані за кожною з послуг (із застосуванням засобів автоматизації обчислень) поміщено до єдиної таблиці, у якій види послуг поєднано за змістом, не зважаючи на різницю у формах звітності – так, до середини 2017 року послуги з оформлення паспорта для виїзду за кордон було розбито на 8 комбінацій: за терміновістю виготовлення, за наявністю у паспорті «чіпа» (безконтактного електронного носія), за ознакою оформлення на заміну втраченого; у актуальній формі усім цим позиціям відповідає єдиний рядок: «оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон». До загальної таблиці даних не увійшли послуги, які з року у рік фактично не надаються, надаються Управлінням у надто малій кількості, або надання яких припинено. Оскільки в ДМС відсутня тенденція оцінки діяльності територіальних органів лише за підсумками кожного з календарних років, прийнято рішення не обмежуватись завершеним 2020 роком – агреговано дані також і за 11 місяців 2021 року (додаток И).

Таким чином отримано відомості про щомісячну кількість послуг по видах за період з січня 2016 року по листопад 2021 року. Виявлено, що найбільшим попитом користуються послуги для громадян України, абсолютним лідером є оформлення ПГУВК, на другому і третьому місцях – оформлення ПГУ та вклейка фото до



ПГУ. Решта послуг надається у значно менших кількостях. Серед послуг для іноземців переважає оформлення посвідок на тимчасове та постійне проживання (рис.2.2).

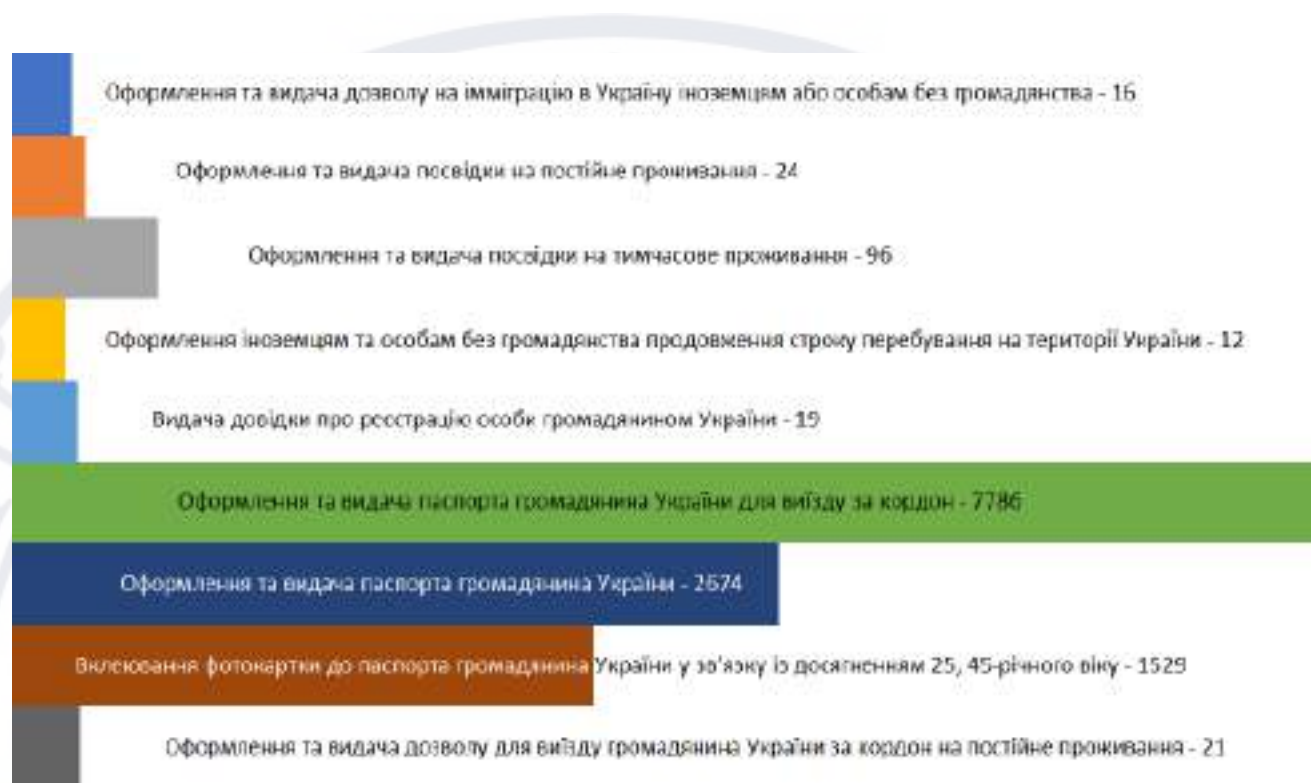


Рисунок 2.2 – Середньомісячна кількість адміністративних послуг (побудовано автором за даними додатку II; з метою спрощення візуального сприйняття суттєву абсолютну різницю пом'якшено заміною аргументів їх квадратними коренями)

Із урахуванням характеру наведеної гістограми, з метою подальшого аналізу доцільно розглядати окремо послуги для громадян України та для іноземців.

Цікаво спостерігати спільні сезонні піки у наданні адміністративних послуг громадянам України (рис. 2.3), що переважно припадають на середину літа-початок осені (сезон масових відпусток), така закономірність суперечить панівній в колах УДМС думці про пік оформлення ПГУВК під час зимових свят, виявлена тенденція може бути врахована в організації роботи працівників. Суттєвого підйому зазнало оформлення ПГУВК у другій половині 2017 року, досягнувши максимального за увесь досліджуваний проміжок у червні 2018 року, вказане є прямим наслідком запровадження безвізового режиму між Україною та Європейським союзом з 11 червня 2017 року, внаслідок чого збільшився попит на «біометричні» ПГУВК, які

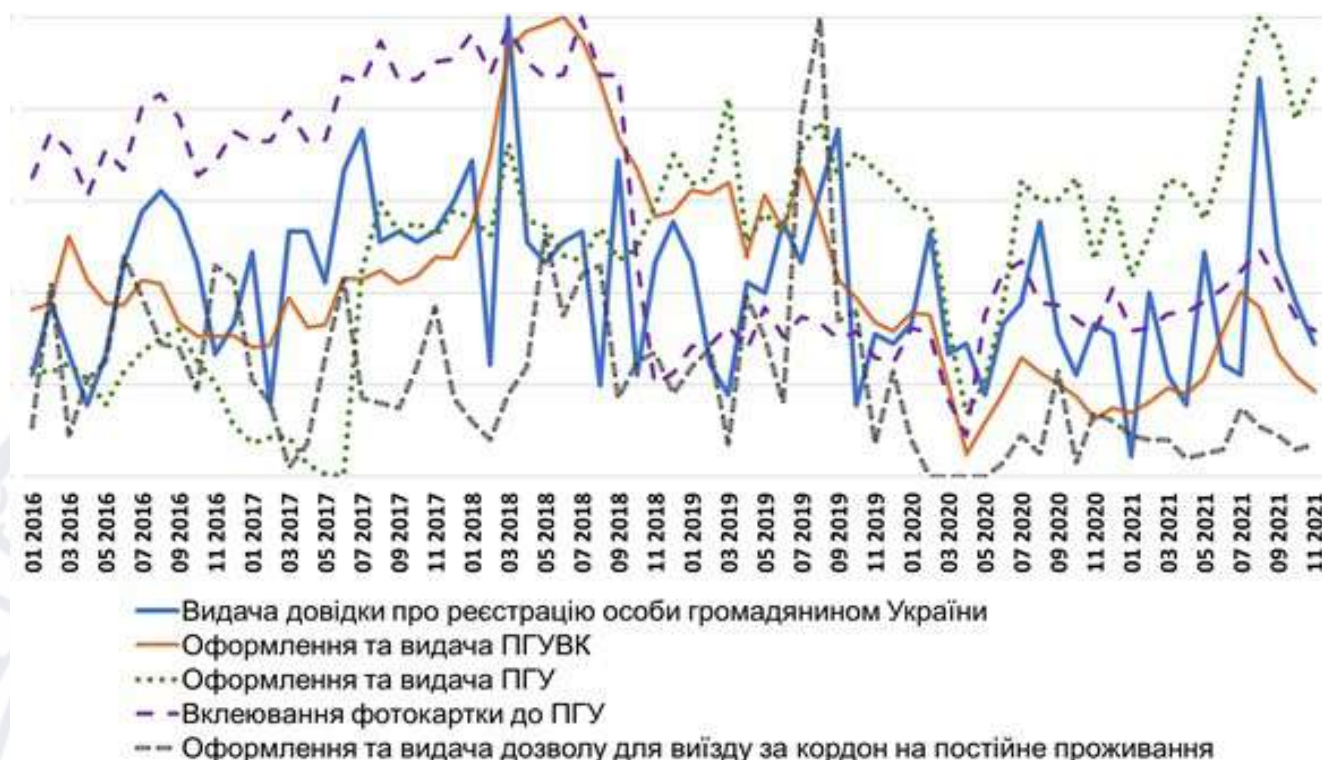


Рисунок 2.3 – Помісячна динаміка надання адміністративних послуг громадянам України  
 (побудовано автором за даними додатку II; показники математично внормовано)

дозволяють громадянам скористатись перевагами наданих можливостей. Послуга із вклейки фото з середини 2018 року втратила масовий характер через запровадження ПГУ у формі картки (id-картка): при першому оформленні ПГУ або його оформленні у випадку втрати, виготовляється лише id-картка, дійсна протягом 10 років для громадян з 18 років і 4 роки для громадян з 14 до 18 років. Такі терміни придатності id-картки є причиною росту кількості наданих послуг з оформлення ПГУ з липня 2021 року: багато виданих вперше id-карток втратили чинність у 2021 році, крім того попит на виготовлення ПГУ певною мірою зреагував на послаблення карантинних заходів, аналогічні тенденції продемонстрували і інші послуги, та само, як і історичний мінімум надання усіх послуг ДМС – у квітні-травні 2020 року у зв'язку із поширенням коронавірусу COVID-19 та початком карантинних заходів. Послуги з дозволу виїзду на постійне місце проживання за кордон та видачі довідки про реєстрацію є далеко не масовими (рис. 2.2), у зв'язку

із чим лінії динаміки (рис. 2.3) демонструють широкий розкид. Пропонуємо також розглянути річну статистику (рис. 2.4):

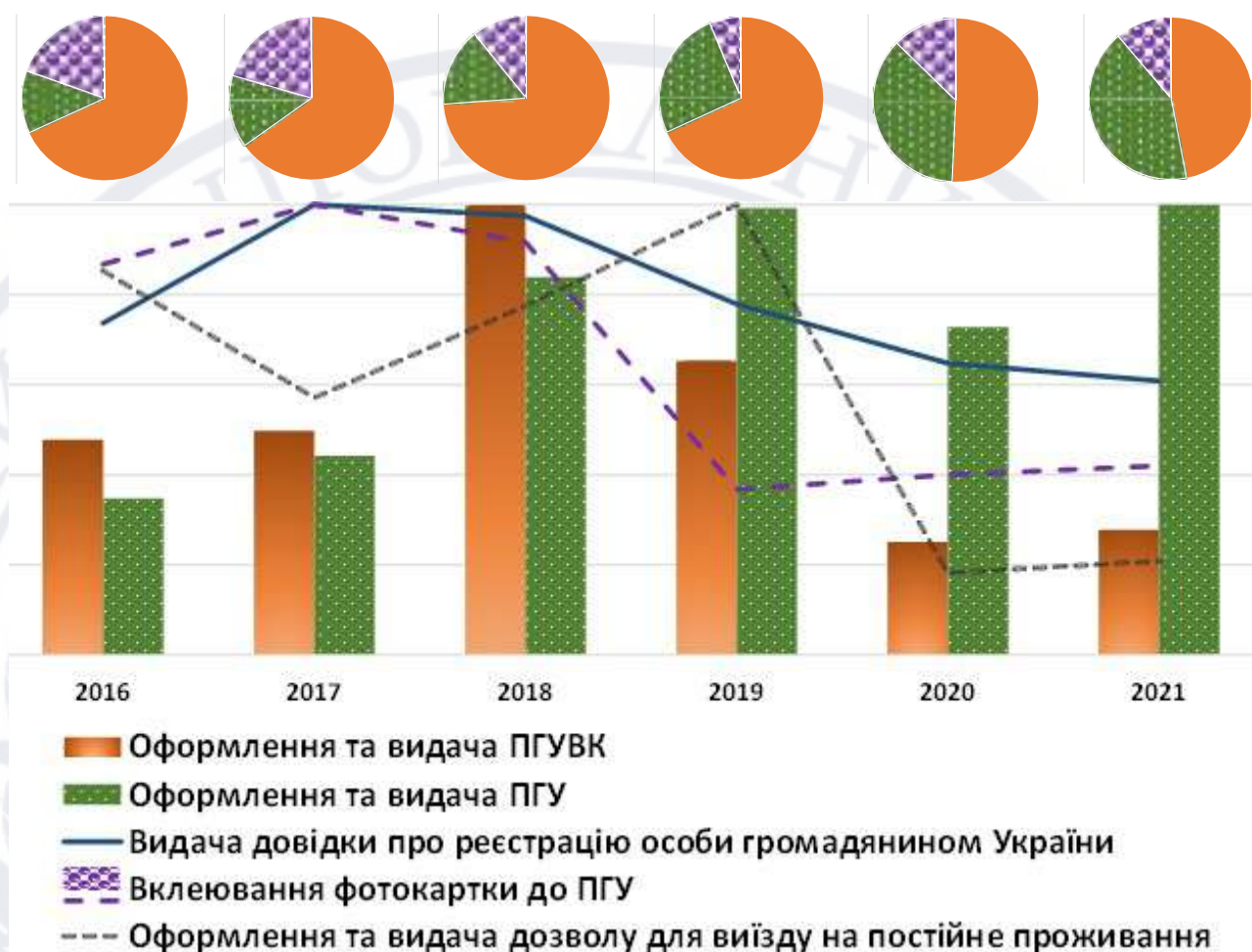


Рисунок 2.4 – Надання адміністративних послуг громадянам України:

- 1) кругові діаграми співвідношення абсолютної кількості \*;
- 2) діаграма тенденцій за математично нормованими річними результатами.

\* послуги з видачі довідки про реєстрацію громадянином України та видачі дозволу для виїзду на постійне проживання за кордон надаються у значно меншій кількості, ніж інші (рис.2.2), внаслідок чого на кругових діаграмах їх не помітно.

*(побудовано автором за даними додатку II)*

Протягом досліджуваного періоду пік надання усіх послуг припав на 2018 рік із загальним відносним збільшенням в межах 2017-2029 років. Найбільш сталу тенденцію показує послуга з надання ПГУ, лінія тренди якої упевнено зростає, що пов'язано насамперед із обов'язковістю послуги для громадян. У обсягах надання інших послуг простежується зменшення.

У той же час ЦНАПам делеговано надання населенню послуг з оформлення та видачі ПГУ та ПГУВК, з 2017 року на території Тернопільської області розпочато надання населенню послуг з оформлення та видачі ПГУ та ПГУВК в ЦНАПах, спочатку таким став ЦНАП Шумської міської ради, наступного року приєднався ЦНАП Тернопільської міської ради. На даний момент послуги з оформлення та видачі ПГУ та ПГУВК в області здійснюють шість ЦНАПів. До 1 грудня 2021 року ЦНАПами області видано 113717 ПГУВК та 17916 ПГУ (табл. 2.1), що є п'ятою та десятою частиною відповідно таких документів, виданих в Тернопільській області усіма суб'єктами надання адміністративних послуг.

Таблиця 2.1 – Порівняння обсягів роботи ЦНАП та УДМС щодо документування громадян України

	Вид документа	Разом	Роки				
			2017	2018	2019	2020	2021
Видано документів ЦНАП, одиниць	ПГУВК	113717	1236	53943	35040	10622	12876
	ПГУ	17916	132	2233	4157	3926	7468
Видано документів УДМС, одиниць	ПГУВК	469102	87189	174889	114411	43892	48721
	ПГУ	174683	19305	36627	43302	31801	43648
Питома вага документів, виданих ЦНАП, у загальній кількості по області, %	ПГУВК	19,5 %	1,4 %	23,6 %	23,4 %	19,5 %	20,9 %
	ПГУ	9,3 %	0,7 %	5,7 %	8,8 %	11,0 %	14,6 %

*(джерело: побудовано автором згідно інформації додатку II та даних, отриманих в авторизованій сесії ЄІАС)*

З наведених даних вбачається поступове зростання питомої ваги паспортних документів, оформлених та виданих у ЦНАП до загальної кількості таких документів в області, що демонструє реалізацію політики розвитку територіальних громад. Помітна «просадка» темпів приросту оформлення ПГУВК ЦНАПами з 2019 року, що повністю аналогічно темпам по УДМС (рис. 2.4) і пояснюється рівнем попиту на таку послугу після масових звернень за виготовленням ПГУВК одразу після запровадження безвізового режиму та ускладненням перетину кордону з 2020 року через карантинні заходи. Водночас темп приросту кількості оформлених ПГУ зростає невпинно, у тому числі у питомій вазі до всіх виданих

ПГУ в Тернопільській області, хоча частка ПГУ серед усіх паспортних документів, оформлених в ЦНАП, невелика. Варто відмітити, що УДМС у взаємодії із ЦНАП є надавачем електронних послуг: у схемі взаємодії для УДМС відведено роль бек-офісу, а процес з боку Управління складається із всебічних перевірок даних, розміщених співробітником ЦНАП в ЄІАС, за результатами яких такі дані в межах ЄІАС перенаправляються в ДМС для виготовлення документу, або повертаються у ЦНАП для доопрацювання.

В ході видачі ПГУ в у вигляді id-картки, за бажанням громадянина працівник УДМС, на підставі спеціальних нормативних актів [42; 43; 44], наказу ДМС від 19.02.2020 № 44 «Про надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним носієм» та Регламенту [45], забезпечує запис на «чип» id-картки електронного ключа та засобами ЄІАС направляє у відокремлений пункт реєстрації № 002 (ВІПР № 002, розміщений в ДМС) кваліфікованого надавача ЕДП – акредитованого центру сертифікації ключів МВС України (КНЕДП – АЦСК МВСУ) електронний запит на створення сертифікату кваліфікованого електронного підпису (КЕП). У ВІПР № 002 здійснюється засвідчення сертифікату, після чого громадянин отримує можливість використовувати КЕП, розміщений на id-картці. Громадяни вправі звернутись до УДМС для отримання КЕП на id-картці не лише при її отриманні, але й у будь-якій час пізніше. Така послуга є безоплатною. Усього за 2020 та 2021 роки УДМС оформлено 1806 КЕП (офіційна статистика із зазначеного питання не ведеться, помісячні відомості про оформлення КЕП на id-картках збираються зі структурних підрозділів через відомчу систему електронного документообігу ДМС сектором інформаційних технологій УДМС згідно вказівки начальника Управління від 28.09.2020 № 6101.6/23869-20 «Про стан оформлення КЕП» і наступних вказівок з цього ж предмету, інформація узагальнюється та зберігається у секторі інформаційних технологій), за 2020 рік оформлено 761 КЕП, за 2021 рік – 1045, що у питомій вазі до виданих за відповідні роки ПГУ складає однакову величину – 2,39 %. І навіть з цієї невеликої кількості більшість з наданих ЕДП переслідують скоріше PR-мету УДМС, оскільки мало хто на даний час може ефективно

скористатись таким КЕП через нерозвиненість технічної інфраструктури та наявності доступніших в звичних альтернатив. Також, дається взнаки недостатній рівень «електронної культури» у галузі ЕДП [46] Під час надання послуги з оформлення КЕП працівник УДМС виступає у ролі віддаленого адміністратора реєстрації (ВАР, згідно Регламенту АЦСК МВСУ) і надає ЕДП.

Результати надання УДМС послуг іноземцям розглянемо по аналогії до надання послуг громадянам України (рис.2.5). Спостерігається аналогічна «яма» у 2020 році через протиепідемічні заходи. У динаміці оформлення посвідок на постійне проживання відзначаються сезонні коливання із спадами на початку і підйомами в середині кожного року, попит на оформлення посвідок на тимчасове проживання значно зростає ближче до листопада кожного року. У травні та листопаді відмічаємо поштовплення щодо оформлення дозволу іноземцям на імміграцію в Україну. Звернення з подовження строку перебування іноземців в Україні має по два підйоми на рік – на початку року та наприкінці літа-початку осені. У поточному 2021 році характер попиту на послугу дещо змінився, оскільки



Рисунок 2.5 – Помісячна динаміка надання адміністративних послуг іноземцям (побудовано автором за даними додатку II; показники математично внормовано)

протягом дії карантинних заходів на підставі п.4 Прикінцевих положень Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19)» від 17.03.2020 р. № 530-ІХ було «заморожено» перебіг деяких строків, що мають юридичне значення, у тому числі відлік перебування іноземців в Україні, якщо таке перебування було законним на початок дії карантину. Отже, послуга із подовження терміну перебування для іноземців у зазначений період не була затребувана.

Річні тенденції (рис. 2.6) показують зменшення попиту на отримання дозволу на імміграцію та посвідок на постійне проживання іноземців в Україні, відновлення потреби документуватись посвідкою на тимчасове проживання та відносно стабільний рівень (з поправкою на карантинну кризу) надання послуг з



Рисунок 2.6 – Надання адміністративних послуг іноземцям:

- 1) кругові діаграми співвідношення абсолютної кількості;
- 2) діаграма тенденцій за математично нормованими річними результатами.

(побудовано автором за даними додатку II)

продовження строку перебування іноземців в Україні. У структурі послуг найбільша середньорічна питома вага у оформлення посвідок на тимчасове проживання, і такий розподіл з 2018 року залишається майже незмінним, на другому місці – видача посвідок на постійне проживання; продовження терміну перебування та дозволи на імміграцію по кількості розподілені близько, з незначним переважанням останніх.

Звіт СТ\_2 містить відомості про надходження за надання адміністративних послуг по їх видам, формується щомісячно наростаючим підсумком протягом календарного року. Показники звіту СТ\_2 повторюють СТ\_1, форма та спосіб його подання неодноразово змінювались, у 2018 році надходження за надання адміністративних послуг почали направлятися до загального фонду місцевого бюджету (п. 36 ч.1 ст. 64, п. 20-1 ч.1 ст.69 Бюджетного Кодексу України), у 2019 році збільшилась вартість перелічених у звіті адміністративних послуг (постанова Кабміну від 24.04.2019 № 371 «Про внесення змін у додаток до постанови Кабінету Міністрів України від 2 листопада 2016 р. № 770»). Проведено узагальнення показників починаючи з 2017 року (табл. 2.2) аналогічно до узагальнення СТ\_1

Таблиця 2.2 – Надходження бюджету від надання адміністративних послуг

Види послуг	Надходження, тис. грн.					
	Разом	2017	2018	2019	2020	2021
Довідка про реєстрацію особи громадянином України	237,60	59,70	57,10	44,20	37,90	38,70
ПГУ	19891,50	1426,60	2381,50	5261,00	4034,50	6787,90
ПГУВК	184718,40	40402,80	58405,20	41898,80	19599,00	24412,60
Дозвіл для виїзду за кордон на постійне проживання	291,00	48,00	77,90	100,40	26,60	38,10
Разом за послугами для громадян України	205139,00	41937,10	60921,70	47304,40	23698,00	31277,30
Дозвіл на імміграцію в Україну	172,70	36,10	39,40	42,20	22,50	32,50
Посвідка на постійне проживання	425,00	81,50	89,30	96,50	72,20	85,50
Посвідки на тимчасове проживання	2568,60	139,00	244,50	854,10	553,20	777,80
Продовження строку перебування на території України	33,20	6,90	8,90	7,50	3,40	6,50
Разом за послугами для іноземців	6399,00	3199,50	2936,00	2553,90	1553,60	902,30
Разом	208338,00	42200,60	61303,80	48304,70	24349,30	32179,60

(джерело: побудовано автором згідно звітів СТ\_2, які зберігаються у відділі бухгалтерської служби, фінансування та звітності Управління)



(додаток И), відмінність полягає в поданні даних за повні роки, а не за кожний місяць, оскільки аналіз надання самих послуг нами вже проведено. З результату видалено послуги, які не надаються УДМС, або надаються епізодично, зокрема оформлення посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон (у 2018 та 2021 роках видано по дві такі посвідки, на загальну суму 800 грн.) та вклейка фото – як було показано вище, послуга перестала бути масовою.

З наведеної таблиці щодо надходжень від надання УДМС адміністративних послуг вбачається спад відносно надходжень за 2018-2019 роки по всіх послугах за виключенням оформлення ПГУ (причини наведено на стор. 36) із деяким поживаленням у 2021 році, що зумовлено нормалізацією суспільства після виходу з карантинної кризи.

## **2.2 Сучасний стан надання електронних послуг в Управлінні Державної міграційної служби України в Тернопільській області**

Протягом останніх років у діяльність ДМС залучено низку ЕП, за їх допомогою вирішуються проблеми із доступом громадян до соціально-значущої інформації, впорядкуванням черговості отримання адміністративних послуг, спрощення їх надання та економії часу як відвідувачів ДМС, так і її працівників. Разом із тим, впроваджуються послуги категорії G2E, зокрема система документообігу, яка є не лише реєстраційним інструментом, але й архівом документів, якими може скористатись працівник у своїй службовій діяльності. Розвивається внутрішня система безперервної освіти на базі ІКТ, встановлено використання засобів для проведення телеконференцій. Нижче розглянемо ЕП ДМС та УДМС більше детально.

1. Електронна черга. Призначена для зайняття черги на оформлення ПГУ, ПГУВК, посвідок на постійне та тимчасове проживання, дозволу на імміграцію та продовження терміну перебування в Україні, з суб'єктів звернення оплата за послугу не береться. Необхідність впровадження була продиктована великим

попитом на послуги, зокрема ПГУВК, який переважав можливості з прийому громадян в ДМС і, відповідно, наявністю корупційних ризиків. На даний час перелічені послуги надаються виключно за умови отримання суб'єктом звернення місця в електронній черзі. Надається через веб-портал ДМС ([dmsu.gov.ua/services/online.html](https://dmsu.gov.ua/services/online.html)), має посилання з порталу Кабміну (розділ «Громадянство та міграція», <https://www.kmu.gov.ua/servicesfilter#categories?category=3>). Надання послуги реалізовано за сприяння E-Governance for Accountability and Participation Program (EGAP) – програми «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади», яка впроваджується за підтримки Швейцарії, що надається через Швейцарську агенцію розвитку та співробітництва (SDC) [47]. Функціонування електронної черги в ДМС регламентовано Порядком [48]. До ЕП «електронна черга» інтегровано можливість попереднього внесення даних суб'єктом звернення – для скорочення часу на їх внесення в ході надання адміністративної послуги та можливість онлайн-оплати. Ці можливості не передбачають обов'язкової їх реалізації і не перешкоджають отримати місце в черзі. Запис до черги здійснюється двома способами: через форму на інтернет-порталі ДМС (з підтвердженням через SMS-повідомлення або мобільний застосунок, для запобігання зловживаннями у вигляді масової реєстрації) або через термінал, розміщений у підрозділі ДМС. У першому випадку для вибору зручного часу відвідування підрозділу УДМС надається проміжок, обмежений двома тижнями, у другому – місяцем, також, у за умови використання терміналу можна записатись у чергу «на сьогодні», але точний час початку надання адміністративної послуги не буде відомим, оскільки така форма запису передбачає очікування гарантованого проміжку часу, який вивільниться у операторів надання послуг.

2. Перевірка стану оформлення документів. За серією та номером документа-підстави оформлення нового документу (для ПГУВК – ПГУ, для ПГУ – попередній ПГУ або свідоцтво про народження тощо) можна з'ясувати, у якій стадії перебуває оформлення, строки прибуття документу для його отримання. ЕП реалізована на порталі ДМС (<https://dmsu.gov.ua/services/docstate.html>). Ідентифікацію суб'єкта звернення не передбачено.

3. Перевірка за базою недійсних документів. Дозволяє перевірити наявність за серією та номером документа, оформленого ДМС, наявність його у базі недійсних документів. Сервіс корисний для запобігання випадкам шахрайства за допомогою підроблених паспортів та інших форм неправомірного використання документів. Не потребує ідентифікації суб'єкта, працює через веб-сайт ДМС (<https://nd.dmsu.gov.ua/>) у вигляді пошукової форми, посилання на сервіс продубльовано з порталу Кабміну (<https://www.kmu.gov.ua/service/perevirka-nediysnikh-dokumentiv-pasportiv>). Дана ЕП також розгорнута у взаємодії із ЕГАР [49]. Сервіс не надає юридичного підтвердження статусу документа – відсутність даних про документ у результаті надання послуги не може гарантувати чинність документа.

4. Перевірка транслітерації. Може бути корисною особам для уточнення, як будуть виглядати їх ім'я та прізвище латиницею у новому документі. Актуальна для прийняття рішення про потребу у підготовці підтверджуючих матеріалів до етапу оформлення документу на випадок, якщо існують законні підстави (п. 108 Порядку [50], п.14 Порядку [51]) виконати транслітерацію із відхилення від діючих правил [52], або, у разі відсутності таких підстав, бути готовим до усунення можливих негативних наслідків. Дана ЕП працює у браузері за допомогою клієнтських скриптів і не потребує обміну даними із сервером, розташована на порталі ДМС (<https://dmsu.gov.ua/services/transliteration.html>).

5. Розрахунок вартості послуг та виписка рахунків з реквізитами. Доступна на порталі ДМС (<https://dmsu.gov.ua/services/payment.html>). Формує в браузері реквізити для оплати адміністративних послуг ДМС відповідно до внесених користувачем даних (вид документа, терміновість виготовлення, територіальний підрозділ ДМС, ПІБ та РНОКПП, у разі присвоєння, останні два параметри лише для формування платіжних реквізитів).

6. Міграційний калькулятор. Веб-форма для розрахунку дозволеного терміну перебування іноземця в Україні згідно обраних у веб-сайті даних про громадянство

(відповідно до актуальної міграційної політики [53; 54] існує дві форми: для громадян Республіки Білорусь та для громадян інших держав), дату останнього в'їзду, попередніх перебувань в Україні. Функціонує на порталі ДМС (<https://dmsu.gov.ua/services/migcalculator.html> та <https://dmsu.gov.ua/services/migcalculator-bilorus.html>). Форма може працювати в офлайн (обчислення відбуваються у браузері клієнта).

7. Чат-бот. Посилання з portalу (<https://dmsu.gov.ua>) перенаправляє користувача у меседжери Вайбер або Телеграм, як на мобільному пристрої, так і на персональному комп'ютері, де пропонується скористатись меню, що складається зі всіх наведених вище послуг, та розділу «Консультація». Механізм обробки даних в цьому розділі згідно заданого алгоритму ставить користувачу ряд питань, пропонуючи варіанти вибору, і формує відповідь (додаток К). З огляду на використання додатків Вайбер та Телеграм, послуга не є анонімною, тому будемо вважатимемо, що умовою її надання є ідентифікація (sim-картки прив'язаного мобільного пристрою).

8. Оформлення громадянам ЕДП. У розділі 2.1 (стор. 39) наведено підстави, порядок та показники надання в УДМС послуги з оформлення кваліфікованого електронного підпису на id-картці згідно . Послуга є безоплатною, не належить до адміністративних. Надання послуги закріплено за усіма службовцями, уповноважені на видачу ПГУ. Вимагає фізичної присутності суб'єкта надання з метою первинної ідентифікації, внесення ним паролі фрази та підписання паперової заяви на отримання ЕДП. Результатом послуги є зміна даних в інформаційній системі, яка відповідає підтвердженню дійсності кваліфікованого сертифікату оформленого електронного підпису.

9. Гостьовий WiFi-доступ. Згідно п.14 завдання за напрямом «Цифрова трансформація регіонів» оперативної цілі 4 «Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів» стратегічної цілі I «Формування згуртованої держави в соціальному, гуманітарному, економічному, екологічному, безпековому та просторовому вимірах» Оперативних цілей та основних завдань, що забезпечують досягнення стратегічних цілей Стратегії регіонального розвитку

на 2021-2027 роки [38] у приміщеннях державних органів передбачено запровадження відкритих Wi-Fi зон для вільного під'єднання до Інтернету відвідувачами та працівниками. УДМС розпочало формування мережі відкритих Wi-Fi зон.

10. Оформлення ЕДП співробітникам ДМС. Перша з розглянутих послуг, що відноситься виключно до категорії G2E. Підставою надання є наказ ДМС України «Про відкриття ВПР АЦСК МВС в ТО ДМС» від 14.08.2019 № 221 (про відкриття відокремлених пунктів реєстрації в територіальних органах ДМС для надання кваліфікованих електронних послуг співробітникам) та Регламент [45]. ЕДП працівникам надається обмеженим колом уповноважених на надання такої послуги посадових осіб УДМС виключно на захищених носіях з метою використання в службовій діяльності – для ідентифікації, авторизації та нанесення електронного підпису. Вимоги та результат послуги аналогічні наданню ЕДП громадянам.

11. Система електронного документообігу (СЕД). СЕД «Мегаполіс.DocNet» (скорочено – «Мегаполіс»). Впроваджена в УДМС у 2017 році [55]. Під'єднана до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади України [56]. Задовольняє потребу у документальних службових комунікаціях, пошуку документів, сприяє економії часу та значному зменшенню паперового документообігу.

12. Електронне навчання. У 2020 році запроваджено підсистему «Навчання працівників ДМС» в рамках ЄІАС. Згідно наказу ДМС «Про проведення дослідної експлуатації СПЗ підсистеми "Навчання працівників ДМС ЄІАС УМП"» від 09.09.2020 №151 розпочато дослідну експлуатацію підсистеми. У першій рік навчання пройшли 5462 працівників ДМС, протягом 2021 року – 4201.

13. e-документи. Завдяки узгодженню інтерфейсів інформаційних систем ДМС та Мінцифри, реалізовано відображення в мобільному додатку «Дія» ПГУ та ПГУВК. Працівники УДМС у наданні такої ЕП безпосередньо не задіяні, проте саме вони формують набори даних, які згодом відображаються у додатку. По відношенню до послуги працівники ДМС є бек-офісом і надають ЕП державному органу – Мінцифри як реалізатору проекту «Дія».

14. Бек-офіс ЄІАС. У межах ЄІАС в рамках адміністративних послуг з оформлення ПГУ, ПГУВК, посвідок на постійне та тимчасове зберігання реалізовано принцип розподілу ролей на «фронт» та «бек» офіс, де роль «фронт» реалізується у безпосередньому контакті із отримувачем послуги, а роль «бек» призначена для обробки інформації, проведення регламентних перевірок, що завершується наданням дозволу на друк документа, або поверненню електронного набору даних до «фронт»-офісу на доопрацювання. За вказаним принципом УДМС у якості бек-офісу співпрацює із ЦНАПами та Державним підприємством «Документ». Аналогічне розподілення проведено для ролей в Реєстрі територіальних громад – складовій ЄДДР, призначеній для виконання функцій з реєстрації місця проживання (перебування) громадян та виконання пошуку інформації в системі і діючій на підставі наказу ДМС від 12.11.2021 № 181 «Про застосування оновленого функціоналу...», у якій адресні підрозділи отримують запити від суб'єктів, якими проводиться оформлення документів, здійснюють актуалізацію даних про реєстрацію, формують та повертають відповіді. За допомогою цієї ж системи виконується обробка паперових запитів від уповноважених суб'єктів.

Основні класифікуючі ознаки перелічених ЕП зведено у таблиці (додаток М).

### **2.3 Аналіз «вузьких місць» у системі надання електронних послуг**

В ході тестування ЕП ДМС у якості споживача виявлено деякі недоліки, як дрібного, так і концептуального характеру. Наприклад, при користуванні сервісом «Розрахунок вартості послуг та виписка рахунків з реквізитами» встановлено, що форма для розрахунку вимагає внесення РНОКПП, проте у результаті відпрацювання сервісу РНОКПП серед реквізитів платежу відсутній. Вказане знижує рівень довіри до ДМС в частині виникнення відчуття прихованого збирання персональних даних відвідувачів сайту, що неприпустимо; у разі спроби друку результату цієї ЕП пересічною особою формуються 4 сторінки, причому корисна інформація розміщується лише на двох із них.

Під час тестування ЕП «Перевірка стану оформлення документів» недоліків у роботі сервісу не виявлено, але виникло питання: якщо при оформленні документа до заяви-анкети на надання адміністративної послуги було внесено номер мобільного телефона, то що заважає автоматично інформувати споживача послуги про стадії проходження документа, або хоча би про прибуття його у пункт призначення?

На порталі ДМС розміщено форму зворотного зв'язку, а також розміщені телефони «гарячих ліній» усіх територіальних органів ДМС, що регламентовано наказом МВС [57]. Згідно вимог цього наказу, облік за отриманими через телефони «гарячих ліній» зверненнями громадян ведеться відповідно до «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади...» [58], відповідно ведуться паперові журнали обліку звернень, хоча у всіх підрозділах ДМС впроваджено систему електронного документообігу; згідно ст.8 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» нема перешкод для ведення таких журналів у електронному вигляді. Також, кидається у очі незручність для громадян у користуванні телефонами гарячих ліній, оскільки усі їх абонентські номери мають префікс відповідного обласного центру, що від початку знижує бажання скористатись таким каналом зв'язку.

Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» у поточному 2021 році [59] громадянам надано право безперешкодно пред'являти *e*-документи замість традиційних, проте підрозділи ДМС виявились неготовими до цього, оскільки автоматизована перевірка *e*-документу передбачає генерування QR-коду для верифікації таких документів, що належно функціонує лише за умови доступу до Інтернет мобільного пристрою, в якому встановлено додаток. У ході реалізації найпростішого рішення – запровадження Wi-Fi-доступу, передбаченого Державною стратегією регіонального розвитку на 2021-2027 роки (с. 47 цієї роботи), виникли перешкоди організаційного характеру: із міркувань кібербезпеки, ДМС заборонила своїм підрозділам використовувати підключення до послуг Інтернет місцевих

провайдерів, а надавати відвідувачам доступ до Інтернет, отриманий з відомчої системи, неприпустимо у зв'язку із наявністю у системі службової інформації. Політика ДМС щодо реалізації згаданої Стратегії в частині Wi-Fi доступу не визначена.

Дорученням Прем'єр-міністра України від 16.08.2021 № 37823/1/1-21 «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» міністрам, іншим керівникам центральних та місцевих органів виконавчої влади (за списком), у зв'язку із прийняттям однойменного Закону України [6], було поставлено вимогу до 07.09.2021 направити до Мінцифри відомості згідно переліку, зокрема:

- переліку електронних публічних послуг, що можуть надаватися в автоматичному режимі;
- переліку випадків надання публічних (електронних публічних) послуг без подання заяви (звернення, запиту) про надання публічної (електронної публічної) послуги.

За узагальненням відомостей, зібраних від функціональних служб ДМС, але без урахування категорійного апарату у даній галузі, ДМС підготувало відповідь від 13.09.2021 № 4.1.2-7800/1-21 «Про надання публічних (електронних публічних) послуг», у якій підсумовано: «Пропозиції щодо електронних публічних послуг, що можуть надаватися в автоматичному режимі, без подання заяви про надання послуги у ДМС відсутні» при цьому у аргументацію включено посилання на п.9 Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [6], де вказано, що перелік (електронних) публічних послуг, що можуть надаватись без заяви суб'єкта отримання, визначається Кабміном – не зважаючи на те, що саме з метою підготовки такого списку і було направлено доручення.

Із урахуванням результатів аналізу ЕП ДМС, наведеного у п.2.3 роботи, виявляємо обґрунтоване протиріччя, що пояснюємо наслідком викривленого тлумачення в ДМС будь-якої послуги як адміністративної (відсутнє розуміння відмінності між ширшим поняттям «публічна» і вузьким «адміністративна»), причиною чого може бути регулярне використання мовних штамів без глибокого



розуміння їх змісту. Заперечення існування випадків надання публічних послуг без подання заяви суперечить вимогам Порядків [50, ст.80; 51, ст.98], якими передбачено письмове інформування особи, якій оформлено ПГУ або ПГУВК, але його не отримано протягом 6 місяців – для ПГУВК, одного року – ДЛЯ ПГУ (до 01.09.2011 – 6 місяців, що змінено постановою Кабміну № 1109 від вказаної дати), про знищення такого документу по завершенні року – для ПГУВК, двох років – для ПГУ від часу оформлення. Ці умови у повній мірі підпадають під визначення [6, ст.9], що дозволяє перевести процес надання публічної послуги з інформування без заяви-підстави на рейки ІКТ і викликає подив, що зміст Порядків [50; 51], які є «настільною книгою» паспортного працівника, не враховано у наданій відповіді. Також, через неволодіння термінологією з питань послуг, заперечено надання публічних послуг в автоматичному режимі.

Дослідження процесів надання адміністративних послуг ДМС дає підстави вважати, що виготовлення документів на заміну попередніх, якими суб'єкт отримання послуги не може скористатись через втрату, викрадення, або псування, технічно можливо проводити в форматі ЕП. Наявні перешкоди наведеній концепції можна усунути шляхом внесення законодавчих ініціатив.

## **Висновки до розділу 2**

За підсумками розділу, УДМС є юридичною особою публічного права, територіальним органом ДМС України; структура Управління має ознаки як функціональної щодо розподілу ролей, так і дивізійної в аспекті територіальних підрозділів.

Для громадян України найактуальнішими є послуги з оформлення ПГУ та ПГУВК, щороку збільшується кількість бажаючих скористатись послугами ЦНАП для отримання ПГУ, попит на його оформлення слабо залежить від зовнішніх факторів (карантинні заходи, можливість використати переваги id-картки) та зумовлений у першу чергу обов'язковістю такої послуги та обмеженим терміном дії документа, особливо для громадян у віці 14-18 років, у той же час попит на ПГУВК та інші адміністративні послуги ДМС виявив значно більшу чутливість до політичних чинників та епідеміологічного стану.

Працівники УДМС виступають в ролі операторів надання електронних адміністративних послуг у взаємодії з ЦНАП при оформленні ПГУ та ПГУВК та в ролі адміністраторів реєстрації при наданні громадянам ЕДП. ДМС та УДМС виступають у якості надавача низки ЕП різного характеру, але переважно орієнтованих на фізичних осіб, при цьому розвиваються і ЕП, призначені для задоволення потреб персоналу.

Дрібні недоліки ЕП ДМС можна вирішити технічними методами, концептуальні – шляхом ініціювання змін у законодавстві, при цьому найсуттєвішою завадою є людський фактор, яким зумовлено переважно «тактичний» підхід [60, с.17] у вирішенні поточних проблемних питань, отже удосконалення системи надання ЕП слід розглядати у першу чергу як стратегічний процес, тісно пов'язаний із розвитком *e*-демократії та *e*-урядування.

### РОЗДІЛ 3

## УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ УПРАВЛІННЯМ ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

### 3.1 Дослідження перспектив удосконалення надання електронних послуг в Державній міграційній службі України та її територіальних органах

Удосконалення надання ЕП в ДМС та УДМС слід розглядати з аспекту мінімального рівня управління впровадженням послуг або їх покращення. Таких рівнів є три (за збільшенням обсягів повноважень):

- рівень УДМС, Управління виступає у якості територіального органу ДМС, на даному рівні допустимо приймати рішення, які не виходять за межі нормативного поля, політики ДМС, повноважень територіального органу та обсягів фінансування; рішення з удосконалення, прийняті на даному рівні, залишаються «локальними», тобто не впливають на функціонування ДМС в цілому, але переважно не потребують процедур погодження;

- рівень ДМС – рішення, прийняті на даному рівні розповсюджуються на функціонування усіх підрозділів ДМС, приймаються в межах нормативного поля, компетенції та фінансування;

- вищий рівень – сукупність органів влади, від політики та актів яких залежать повноваження ДМС, її формат діяльності та зміст спеціального законодавства.

Наведена структура рівнів передбачає, що у разі відсутності компетенції з прийняття доцільного рішення та наявності обґрунтування необхідності його прийняття, орган нижчого рівня вправі звернутись до органу (органів) вищого рівня з метою усунення перешкод або встановлення певної сфери діяльності [41, п.4 пп.1, п.10 пп.2-3; додаток Б, п.3 пп.2, п.4 пп.1].

Систематизуючи викладене у п.2.3 роботи, на рівні УДМС є можливість реалізувати впровадження, удосконалення ЕП, або організувати переведення в формат електронних таких послуг (рис. 3.1):



Рисунок 3.1 – Рівні управління впровадженням послуг ДМС  
(побудовано автором)

- запровадження електронного (SMS) інформування суб'єкта оформлення ПГУ або ПГУВК про загрозу знищення виготовленого на його ім'я документа у разі його неотримання протягом регламентного терміну – замість направлення паперових листів відповідного змісту традиційною поштою [50, ст.80; 51, ст.98];
- створення умов для використання е-документів суб'єктами отримання послуг ДМС незалежно від наявності та якості покриття операторами мобільного зв'язку шляхом організації в підрозділах УДМС відкритих WiFi-зон із забезпеченням вимог нормативних документів з технічного захисту інформації;
- діджиталізація «гарячої лінії» із впровадженням IVR, зручного доступу громадян незалежно від оператора, який обслуговує абонента, вивільнення часу, що витрачається працівником УДМС на надання елементарної довідкової

інформації – з метою підвищення доступності сервісу та подальшої інтеграції його до електронного обліку звернень громадян.

Крім того, УДМС може приймати участь у наданні освітніх ЕП з питань просування ЕДП та підвищення рівня «електронної культури» посадових осіб територіальних громад, що є фактором позитивного впливу на стан людського капіталу [46].

Усе перераховане доцільно реалізовувати на рівні ДМС, більш системно і з вищим ступенем інтеграції до відомчих систем, значно результативніше, оскільки одним рішенням буде впроваджено чи удосконалено ЕП одразу на усій території держави, отже й видатки на такі зміни в масштабах держави мають бути прийнятнішими, ніж окремі «точкові» удосконалення, проте практика показує менші строки реалізації на рівні УДМС порівняно із аналогічним процесом в ДМС. У той же час, будь-яке покращення в державних органах, відчутне для громадян, підвищує рівень довіри до уряду.

Реалізації на рівні ДМС потребує удосконалення ЕП «Розрахунок вартості послуг та виписка рахунків з реквізитами» на порталі ДМС – виключити реквізит «РНОКПП» з форми вводу параметрів та доопрацювати форму результату таким чином, щоб пересічний відвідувач сайту без зайвих маніпуляцій мав можливість роздрукувати лише корисну для нього інформацію, у тому числі шляхом генерування бланку в форматі pdf, який відкриватиметься в режимі перегляду у новій вкладці або вікні браузера. Такі покращення не потребують додаткового фінансування, оскільки з позицій веб-програмування є елементарними операціями.

На вищому рівні можливо створити умови для реалізації запровадження ЕП «видача документа взамін непридатного/втраченого/викраденого». Опис пропозиції: у разі втрати, викрадення чи приведення у непридатність документа, оформленого засобами ЄДДР за умови, що термін дії такого документа не прострочений, особа за допомогою ІКТ, із забезпеченням електронної ідентифікації належного рівня довіри, подає заяву на виготовлення документа-замінника із одночасною сплатою вартості послуги. Результатом послуги буде виготовлення нового документа за наявним в ЄДДР набором даних стосовно

суб'єкта отримання послуги, проте кінцева дата його дії збігатиметься із відповідним реквізитом попереднього (непридатного/втраченого/викраденого) документа. Останнє продиктоване змістом обмеження терміну дії документів, оскільки з часом біометричні параметри фізичної особи змінюються. Аналогічним чином може здійснюватися ЕП з видачі іншого виду документа на підставі існуючого (ПГУВК на підставі ПГУ чи навпаки). Технічних перешкод реалізації зазначеному не вбачається, проте вказана процедура не передбачена Порядками [50; 51] та вимогою щодо знищення відцифрованих образів відбитків пальців після видачі біометричного документу [61, п.11].

Далі розглянуто пропозиції з удосконалення надання ЕП в УДМС.

### **3.2 Електронне інформування про наближення спливу терміну зберігання оформленого і не виданого документа**

Як було зазначено на с. 47 роботи, передбачена публічна послуга ДМС з інформування громадян про загрозу знищення неотриманого документу, яка надається у паперовому вигляді. Вимогами «Порядку оформлення, ... та знищення паспорта громадянина України» (в редакції від 01.09.2021) [51, п.98] передбачено письмове інформування особи, якій оформлено документ, але його не отримано протягом року, про знищення такого документу по завершенні двох років від моменту оформлення. Аналогічний алгоритм міститься і у «Порядку оформлення, ... та знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон» [50, п.80] із відмінністю щодо термінів: повідомлення про знищення проводиться через 6 місяців, граничний термін зберігання ПГУВК – 1 рік. У разі застосування ІКТ, подібні повідомлення доставлятимуться скоріше і, що суттєво, видатки на інформування зменшаться, але такий підхід суперечить вимогам згаданих Порядків щодо саме письмової форми інформування та викликає ризик успішного оспорювання подібних дій державних установ на підставі неналежності інформування у разі відсутності попередньої згоди отримувача послуги стосовно його інформування через ІКТ [62].

У той же час, з 07.11.2021 р. набрав чинності Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [6], ст.9 якого передбачає отримання такої згоди саме у контексті інформування через ІКТ, а згідно ст.11 дозволено оформити результат послуги у електронній формі замість паперової, навіть якщо паперової форми вимагає певний нормативний акт.

Враховуючи, що єдиним контактом, крім адреси реєстрації (проживання), який передбачено отримувати в УДМС від громадянина в ході внесення відомостей до заяви-анкети на виготовлення паспортного документу, є його телефонний номер, беручи до уваги відсутність впевненості у наявності у громадянина популярних засобів електронних комунікацій на кшталт Viber, WhatsApp, Telegram, Signal тощо, найнадійнішим засобом доставки електронних повідомлень є SMS, що працює незалежно від програмного забезпечення абонентського пристрою (телефону, смартфона тощо). Також, фактором віддання переваги SMS-інформуванню є єдиний підхід до процесу формування та направлення повідомлень, що не залежить від індивідуальних особливостей отримувачів.

Доходимо до висновку, що для обґрунтування та переведення послуги, що розглядається, в електронний формат, необхідно здійснити такі основні етапи:

1. Розрахувати щорічні витрати на традиційне «паперове» інформування.
2. Дослідити пропозицію ринку телекомунікаційних послуг з масових SMS-розсилок для визначення очікуваної вартості послуги та провести порівняння із існуючим порядком інформування громадян.
3. Визначити спосіб отримання згоди суб'єкта звернення на інформування за допомогою ІКТ.
4. Паралельно виконати наступні задачі:
  - визначити організаційні засади надання послуги;
  - укласти договір про надання в користування сервісу SMS-розсилок;
  - провести дослідну експлуатацію ЕП.

За інформацією, наданою територіальними підрозділами та сектором оформлення документів відділу з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та

еміграції УДМС, проведено узагальнення кількості надісланих громадянам повідомлень про неотримані паспорти (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Кількість направлених повідомлень, одиниць

Підрозділ	2018 рік	2019 рік	2020 рік
УДМС (сектор оформлення документів)	0	236	196
Тернопільський відділ № 1	44	79	42
Тернопільський відділ № 2	110	89	95
Бережанський відділ	165	93	110
Борщівський відділ	22	46	122
Бучацький відділ	37	26	54
Гусятинський відділ	38	64	50
Заліщицький сектор	26	38	30
Збаразький відділ	8	42	39
Зборівський сектор	42	51	96
Козівський сектор	6	19	43
Кременецький відділ	2	75	103
Лановецький сектор	15	9	17
Монастириський сектор	5	30	42
Підволочиський сектор	15	24	36
Теребовлянський відділ	55	28	96
Чортківський відділ	75	65	54
<i>Всього</i>	<i>695</i>	<i>1014</i>	<i>1225</i>

*(побудовано автором, матеріали містяться у додатку до доповідної записки завідувача сектору інформаційних технологій УДМС від 22.03.2021 № 6101.6/16348-21)*

Результати аналізу кількості направлених паперових повідомлень про можливе знищення документу надали можливість з'ясувати, що максимальна річна кількість таких повідомлень в УДМС склала 1225 одиниць. Динаміка змін кількості щорічних повідомлень не піддається прогнозуванню, у тому числі у порівнянні із загальним станом оформлення документів (табл. 2.1, 2.2): очевидно, діють чинники, відомості про які відсутні; крім того, протягом 2021 року не було направлено жодного такого повідомлення через «заморожування» знищення документів по досягненню граничних термінів зберігання – у наслідок запровадження карантинних заходів. Слід зазначити, що уповноважені суб'єкти з надання адміністративних послуг (ЦНАПи, ДП «Документ») не здійснюють такого інформування, оскільки на підставі вимог наведених вище пунктів «Порядків ...» до настання терміну інформування передають невидані документи до підрозділів УДМС на зберігання, саме підрозділи УДМС проводять інформування суб'єктів звернення та наступне знищення документів в установленому порядку.



Враховуючи викладене, при плануванні видатків на найближчий 2022 рік, з метою уникнення ризику недофінансування слід орієнтуватись на найбільшу кількість із зафіксованих обсягів повідомлень, тим більше що невикористані протягом поточного року пакети SMS-повідомлень можна реалізувати у наступному.

Відправлення традиційного «паперового» повідомлення пов'язане із видатками на матеріали (конверт, папір) та поштових послуг, процесом друку, внаслідок чого зменшується ресурс друкуючих пристроїв, використанням корисного робочого часу співробітників, задіяних у готуванні та направленні таких повідомлень, тощо. Такий процес здійснюється у всіх територіальних підрозділах УДМС та його секторі діловодства. Прямі видатки на направлення повідомлення Укрпоштою, відповідно до практики закупівель у 2021 році, склали:

- поштова марка, 1 шт. – 9 грн;
- аркуш друкарського паперу А40, 1 шт. – 0,16 грн (із розрахунку вартості однієї пачки паперу, 500 арк. – 80 грн);
- поштовий конверт, 1 шт. – 0,45 грн.

Таким чином, прямі витрати на підготовку одного паперового листа складають 9,61 грн, а на підготовку 1225 листів – 11772,25 грн. з видатків УДМС за кодом економічної класифікації видатків бюджету (КЕКВ) 2240 [63].

З метою розрахунку вартості направлення аналогічної кількості повідомлень через SMS проведено не лише аналіз цінових пропозицій, але одночасно й вивчення структури SMS-повідомлення, порядку обслуговування сервісу SMS операторами мобільного зв'язку та аналіз ринку українських сервісів масової розсилки SMS-повідомлень, що дозволили дійти наступних висновків:

1) діючі оператори мобільного зв'язку надають послуги з SMS-розсилок на умовах абонплати, при цьому за використання «альфа-імені» (тобто, зрозумілого тексту замість номеру телефона відправника) береться додаткова помісячна плата;

2) інші сервіси SMS-розсилок надають такі послуги на умовах абонплати або разової попередньої оплати за визначену наперед кількість SMS-повідомлень;

3) «альфа-ім'я» складається з не більше як 11 латинських символів;

4) потреба у наявності діючої SIM-картки будь-якого українського оператора мобільного зв'язку залежить від умов послуги оператора розсилки;

5) сервіси масових SMS-розсилок пропонують вартість за одне повідомлення переважно в діапазоні 0,29 ... 0,39 грн (вартість без спеціальних пропозицій), середня – 0,34 грн;

6) за умови використання кирилиці, максимальна кількість символів в одиничному повідомленні складає 63-70 (в залежності від умов оператора та типу повідомлення), якщо повідомлення потребує більшої кількості символів, воно тарифікується у кратному порядку (126-133 символи – як за 2 повідомлення, 189-199 символів – як за 3 повідомлення тощо);

7) операції з відправлення здійснюються на персональному комп'ютері, під'єднаному до мережі Інтернет.

Для розрахунку вартості є суттєвою кількість символів у одному SMS-повідомленні, у зв'язку із чим із відділом з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції УДМС попередньо погоджено його текст (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Порівняння текстів повідомлень

Текст «паперового» листа	Текст SMS
<p>Повідомляємо, що 28.08.2019 Вам оформлено паспорт громадянина України для виїзду за кордон. Відповідно до пункту 80 «Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 07.05.2014 № 152, у разі не отримання паспорта громадянина України для виїзду за кордон протягом одного року з дня його оформлення, зазначений паспорт буде знищено відповідно до пунктів 92-95 цього Порядку.</p> <p>Одночасно інформуємо, що строк зберігання неотриманого паспорта для виїзду за кордон може бути продовжено за письмовим зверненням особи із зазначенням кінцевого терміну.</p>	<p>Термін зберігання Вашого нового паспорта закінчується 01.01.2020. Тел.(0352)271389. УДМС в Тернопільській обл.</p>
Кількість символів – 691	Кількість символів – 110

*(побудовано автором згідно матеріалів сектору діловодства УДМС)*

Отже, повідомлення через SMS-розсилку міститиме 110 символів, що відповідає тарифікації як за два одиничні повідомлення, вартість однієї відправки (у середньому) складе  $0,34 \times 2 = 0,68$  грн. У разі потреби направлення 1225

повідомлень, сума дорівнюватиме 833 грн, КЕКВ у даному випадку збігається із КЕКВ з користування послугами Укрпошти – таким чином, зміна КЕКВ не потрібна, що дозволяє не отримувати погодження ДМС на використання фінансів.

Річна економія складає  $11772,25 - 833 \text{ грн} = 10\,939,25 \text{ грн}$ . При цьому операції з відправлення повідомлень здійснюватимуться тими самими працівниками без потреби у попередньому зовнішньому навчанні, лише з одного автоматизованого робочого місця, без використання ресурсу друкуючих пристроїв і без потреби персоніфікації відправлень, а отже і значно швидше. Таким чином, пропозиція діджиталізації направлення повідомлень з питань впливу терміну зберігання документів економічно виправдана.

Наступним етапом є визначення способу отримання згоди суб'єкта звернення щодо його інформування за допомогою ІКТ. SMS-інформування прямо не передбачене діючими нормативними документами і, з метою запобігання звинуваченню у неналежному інформуванні, потребує вжиття додаткових організаційних заходів, за допомогою яких можна отримати погодження на SMS-інформування від фізичної особи в ході оформлення заяви-анкети на виготовлення її паспортного документа. Заява-анкета формується автоматично засобами ЄІАС, є єдиною для всієї України і безпосереднє внесення змін до її змісту перебуває поза компетенцією УДМС. Розглянуто два підходи до отримання згоди: окрема паперова згода, що долучатиметься до справи з виготовлення документа, та неавтоматизоване внесення текстових даних до вільного місця на самій заяві-анкеті. Останній варіант є ефективнішим (не потребує додаткових паперів), але вимагає від заявника написати текст згоди та поставити свій підпис, на що витратиметься час, відведений технологічним циклом на надання адміністративної послуги. З метою компенсації такої втрати часу внесено пропозицію з виготовлення штампів, відбитками яких доповнюватимуться заяви-анкети, із текстом (рис.3.2):

Із урахуванням кількості приміщень, у яких надається адміністративна послуга з оформлення паспорту, та взаємного розташування робочих місць, потреба у штампах складе 37 одиниць (табл. 3.3), мінімальна потреба – 20, а з

Погоджуюсь на отримання відомостей про наближення граничного терміну зберігання оформленого за цією заявою-анкетою паспорту за допомогою SMS-повідомлення на вказаний у цій заяві-анкеті мій номер мобільного телефону.		
_____	_____	_____
дата	підпис	Прізвище, ініціали

Рисунок. 3.2 – Вигляд відтиску штампу із текстом погодження (побудовано автором за матеріалами додатку до доповідної записки завідувача сектору інформаційних технологій УДМС від 22.03.2021 № 6101.6/16348-21)

урахуванням даних про навантаження на працівників (додаток М), для 7-ми територіальних розташувань (у м.Зборів, м.Козова, м.Ланівці, м.Монастириськ, смт Підволочиськ, м.Підгайці та м.Шумськ) можна на початках не виготовляти штампи (вносити текст вручну), що зменшить загальну кількість штампів до 12 одиниць. Вартість одного штампу із простим тримачем, за даними ресурсно-господарського

Таблиця 3.3 – Потреба у штампах

Підрозділ	Достатня, шт	Мінімальна, шт	Мінімальна (із урахуванням навантаження), шт
УДМС (сектор оформлення документів)	1	1	1
Тернопільський відділ № 1	3	1	1
Тернопільський відділ № 2	2	1	1
Бережанський відділ	3	2	1
Борщівський відділ	2	1	1
Бучацький відділ	3	1	1
Гусятинський відділ	2	1	1
Заліщицький сектор	2	1	1
Збарзький відділ	1	1	1
Зборівський сектор	2	1	-
Козівський сектор	2	1	-
Кременецький відділ	3	2	1
Лановецький сектор	2	1	-
Монастириський сектор	2	1	-
Підволочиський сектор	2	1	-
Теребовлянський відділ	3	1	1
Чортківський відділ	2	1	1
<i>Разом</i>	<i>37</i>	<i>19</i>	<i>12</i>

(побудовано автором, матеріали містяться у додатку до доповідної записки завідувача сектору інформаційних технологій УДМС від 22.03.2021 № 6101.6/16348-21 та додатку М)

сектору УДМС, складає 240 грн, отже всього необхідно витратити 8880 грн. У разі початку переведення інформування в електронний формат із мінімально допустимим рівнем видатків, за умови оперативного використання одного штамп у декількох приміщеннях у межах адмінбудівлі, та відмови від виготовлення штампів для підрозділів із малим рівнем навантаження, старт заходів з SMS-інформування можна почати із 12-ма штампами, які вартуватимуть 2880 грн. До отримання штампів припустимо вносити до заяви-анкети відомості про таке погодження вручну.

Інших видатків для початку реалізації SMS-інформування не вбачаємо.

Наявний ресурс Управління:

- 1) персональні комп'ютери, які задовольняють вимоги сервісу SMS-інформування, під'єднані до мережі Інтернет і які можна використовувати у вказаних цілях;
- 2) робочий час працівників, вивільнений від створення та направлення відповідної паперової кореспонденції;
- 3) контактні дані для направлення повідомлень, програмне забезпечення ЄІАС, яке забезпечує вибірку неотриманих протягом регламентованого часу документів.

Необхідно:

- 1) вибір оператора SMS-розсилки та укладання із ним договору;
- 2) виготовлення штампів;
- 3) нормативне закріплення:
  - періодичності узагальнення відомостей для здійснення інформування;
  - процедури інформування;
- 4) визначення осіб, відповідальних за:
  - інформування;
  - контроль.

Умови Управління, що пропонуються до договору із оператором SMS-розсилки:

- 1) безоплатне надання «альфа-імені»;

- 2) відсутність мінімального пакету послуг;
- 3) робота через Web-інтерфейс без потреби встановлення додаткового програмного забезпечення;
- 4) ведення оператором протоколу роботи сервісу, отримання в УДМС звіту про доставлення повідомлень;
- 5) оплата послуг на підставі Акту виконаних робіт.

Мінімальні видатки у перший рік експлуатації SMS-інформування за умови відправлення 1225 повідомлень складуть 833 грн (вартість сервісу) + 2880 грн (вартість 12-ти штампів), разом 3713 грн. Другий рік експлуатації, за умови тієї ж кількості повідомлень та додаткового виготовлення половини від залишкової потреби у штампах (13 штампів) – 3953 грн. У третій рік видатки такі самі, як і у перший (однакова кількість штампів) – 3713 грн. Наступні роки потребуватимуть лише видатків на сервіс інформування – 833 грн (з часом і на заміну штампів, але такі віддалені перспективи наразі не розглядаємо). Водночас, видатки на матеріали та послуги для традиційного поштового направлення тієї ж кількості повідомлень на рік складають 11772 грн (див. стор. 61).

Очікувана економія у перший рік складатиме 8059 грн, у другий – 7819, у третій – 8059, у четвертий і наступні – 10939 грн.

Отже, доведено здійсненність проекту та його ефективність. З метою реалізації підготовлено завдання структурним підрозділам з впровадження та експлуатації (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 – Компетенції структурних підрозділів у проекті

Підрозділ	У підготовці до впровадження	На стадії впровадження та дослідної експлуатації	На стадії експлуатації
Сектор юридичного забезпечення	Опрацювання юридичних аспектів зміни способу інформування та надання пропозицій	-	-
Відділ бухгалтерської служби, фінансування та звітності	Виділення фінансових ресурсів за договорами	-	Планування видатків на наступні періоди

## Продовження табл. 3.4

Підрозділ	У підготовці до впровадження	На стадії впровадження та дослідної експлуатації	На стадії експлуатації
Ресурсно-господарський сектор	Укладення договорів	-	Укладення договорів на наступні періоди
Відділ з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції	Узгодження із ДПГПР можливості доповнення заяви-анкети	Визначення особи, відповідальної від Управління за розсилання повідомлень	Контроль дотримання термінів інформування
Сектор стандартів роботи та контролю якості	Опрацювання прогнозованих змін використання робочого часу	Визначення порядку взаємодії відповідальних осіб	
Сектор управління персоналом		Внесення змін до посадових інструкцій	-
Сектор документального забезпечення	Опрацювання порядку обліку та реєстрації повідомлень	Дослідний облік та реєстрація повідомлень	Облік та реєстрація повідомлень
Сектор інформаційних технологій	Підготовка структурного проекту	Супровід початку інформаційного обміну, методична робота, контроль працездатності	Методична робота, контроль працездатності, забезпечення суб'єкту контролю матеріалами.
Структурні підрозділи, працівниками яких здійснюється оформлення документів	Визначення осіб, відповідальних за направлення списків	Дослідна експлуатація – однократне направлення відомостей відповідальній особі від Управління для узагальнення	Експлуатація – направлення відомостей відповідальній особі Управління для узагальнення
Сектор організаційної роботи	-	-	Включення результатів реалізації проекту до внутрішньої звітності
Посадова особа, відповідальна від Управління за розсилання повідомлень	-	Дослідна експлуатація (після визначення такої особи)	Періодичне узагальнення відомостей та надсилання повідомлень за допомогою SMS-розсилки
Головний спеціаліст із зв'язків з громадськістю та ЗМІ	-	Висвітлення в ЗМІ про початок роботи проекту	Періодичне висвітлення в ЗМІ про SMS-інформування
Головний спеціаліст з питань запобігання та виявлення корупції	-	Контроль цільового використання	Контроль цільового використання

(побудовано автором, матеріали містяться у додатку до відповідної записки завідувача сектору інформаційних технологій УДМС від 22.03.2021 № 6101.6/16348-21)

Із урахуванням прямих витрат на одиничне традиційне поштове повідомлення (9,61 грн, стор. 59), та видатків першого року експлуатації сервісу (3713 грн, стор.64), після направлення 387-го повідомлення новим способом (3713/9,61) можна констатувати повне виправдання впровадження.

В ході підготовки до реалізації проекту відібрано оператора SMS-розсилок та підготовлено проект договору, згідно якого вартість одиничного SMS-повідомлення складає 0,33 грн, що на 0,01 грн менше вартості, прийнятої для обґрунтування ефективності.

У разі підтримання такої ініціативи з боку ДМС можна розраховувати на проведення змін у формі заяви-анкети щодо автоматичного формування не тільки тексту згоди, але й інших реквізитів, розміщених на штампі (рис. 3.2), що відкине потребу у їх виготовленні. Крім того, підтримка ДМС здатна забезпечити генерування необхідних наборів даних для формування повідомлень та направлення самих повідомлень у автоматичному режимі, а також інформування суб'єктів звернення про інші суттєві для них факти.

Експлуатація проекту SMS-інформування дозволить, в межах фінансування послуг, направляти повідомлення і іншого характеру, у тому числі з метою інформування персоналу.

Під час оцінки ефективності та розробки етапів впровадження враховано наступні ризики:

- припинення діяльності провайдера SMS-розсилок – збитки не перевищують річної оплати послуг (833 грн), компенсація відбувається у юридичному полі, відновлення роботи сервісу здійснюється шляхом укладання договору на постачання послуги із іншим оператором;

- змінення вартості послуг – фінансова ефективність у більшій частині визначається різницею між вартістю послуг традиційної пошти та послуг SMS-розсилок, обидві послуги належать до однієї галузі (комунікації) і не очікується суттєва розсинхронізація коливань їх вартості;

- централізація послуги з інформування на рівні ДМС або вищому рівні – невикористаний обсяг послуг розпорядчим документом УДМС буде передано у



відання визначених підрозділів для інформування працівників та громадян з інших питань, збитки відповідають залишковій вартості виготовлених штампів, у зв'язку із чим їх замовлення запропоновано розбити на 3 роки у рівних частинах.

### **3.3 Організація відкритих Wi-Fi зон у адмінприміщеннях**

Важливим аспектом удосконалення надання електронних послуг ДМС полягає у забезпеченні безперервного та надійного доступу суб'єктів отримання послуг до Інтернет-ресурсів в межах установи. Згідно Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки [38] (п.14 завдання за напрямом «Цифрова трансформація регіонів» оперативної цілі 4 «Розвиток інфраструктури та цифрова трансформація регіонів» стратегічної цілі I «Формування згуртованої держави в соціальному, гуманітарному, економічному, екологічному, безпековому та просторовому вимірах» Оперативних цілей та основних завдань, що забезпечують досягнення стратегічних цілей), у приміщеннях державних органів передбачено запровадження відкритих Wi-Fi зон для вільного під'єднання до Інтернету відвідувачами та працівниками, а пунктом 13 зазначеного вище завдання передбачено «підключення до грудня 2023 року 100 відсотків державних установ та соціальних закладів до широкосмугового Інтернету із швидкістю від 100 Мбіт/с».

Особливої актуальності питання впровадження відкритих Wi-Fi зон набуло із набранням чинності з 23 серпня 2021 року Закону України «Про внесення змін до Закону України “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”» [59], яким громадянам для отримання адміністративних послуг, у тому числі послуг ДМС, надано право користуватись е-паспортом, а відображення контрольного QR-коду для верифікації е-документа на власному кінцевому пристрої відвідувача (смартфон, планшет тощо), потребує підключення до Інтернет. Наявність стільникового Інтернет у приміщеннях ДМС не гарантована, особливо у місцевостях із нещільним заселенням. Відповідно, розвиваючи мережу

відкритого доступу Wi-Fi, УДМС сприятиме належній реалізації зазначеного закону.

З метою реалізації Стратегії в частині запровадження відкритих Wi-Fi зон проведено аналіз наявних засобів та розроблено заходи з впровадження.

Під час аналізу послуг Інтернет, що вже використовуються в підрозділах Управління, враховано, що усі підрозділи забезпечені доступом до мережі Інтернет, але дана послуга є централізованою, функціонує у складі Захищеної телекомунікаційної мережі ДМС, надається у форматі інтранет-системи, де циркулює інформація з обмеженим доступом та оброблюються дані внутрішніх інформаційних ресурсів ДМС. Із урахуванням нормативних документів у галузі технічного захисту інформації, використання такого каналу Інтернет для надання його у користування через Wi-Fi неприпустиме, навіть за умови запровадження традиційних засобів розмежування доступу до потоків інформації. Адміністрування Захищеної телекомунікаційної мережі ДМС здійснює державне підприємство зі сфери управління Держспецзв'язку, дане підприємство у вказаних відносинах із ДМС виступає у якості підрядника, договірні відносини із підприємством в УДМС відсутні. У той же час, УДМС з 2012 року має укладені договори на послуги Інтернет із місцевими провайдерами, оскільки «централізований» Інтернет впроваджувався протягом 2015 – 2017 років; після переміщення службової інформаційної діяльності у Захищену телекомунікаційну мережу в Управлінні було вирішено залишити в силі договори із місцевими провайдерами для використання такого Інтернет як резервних каналів.

Таким чином, умовами запровадження відкритих Wi-Fi зон в адмінприміщеннях підрозділів Управління є:

- перегляд договорів із постачальниками послуги Інтернет на предмет їх відповідності новим умовам (укладання нових договорів у разі виявлення потреби) та забезпечення їх виконання;

- наявність Wi-Fi обладнання, що здатне працювати із каналом постачальника послуги Інтернет у конкретному пункті надання послуги.

Слід зауважити, що Стратегією регіонального розвитку на 2021-2027 роки передбачено досягнення до завершення 2023 року швидкості каналів Інтернет в державних установах від 100 Мбіт/с. На час початку впровадження відкритих Wi-Fi зон потреба у вказаній швидкості відсутня, крім того, від швидкості Інтернет на пряму залежить оплата за послугу, проте проект має передбачати подальше збільшення швидкості без потреби заміни провайдеру.

Отже, перед переглядом або укладенням договорів на постачання послуги Інтернет необхідно виконати такі завдання:

- провести аналіз ринку послуг Інтернет у населених пунктах області, де розташовані підрозділи УДМС;
- обрати постачальників Інтернет, які задовольняють вимогам УДМС як бюджетної організації (післяоплата, неприпинення надання послуги на випадок недофінансування тощо), а також розташувати їх у порядку збільшення вартості послуги;
- звузити коло постачальників до таких, із якими можна укласти договори на послугу Інтернет на мінімальній швидкості (в залежності від наповнюваності підрозділу відвідувачами) із перспективою її збільшення не менше ніж до 100 Мбіт/с.

Одночасно із підготовкою до укладання договорів із провайдерами Інтернет слід провести огляд пропозицій телекомунікаційного Wi-Fi обладнання, обрати таке, що задовольняє умовам проекту та інтерфейсу провайдера і прийняти рішення про його закупівлю.

В результаті роботи щодо вибору постачальника послуги Інтернет, проведеної спільно ресурсно-господарським сектором, сектором інформаційних технологій та відділом бухгалтерської служби, фінансування та звітності, на 2021 рік переукладено договори на постачання Інтернет (табл. 3.5), із двома провайдерами послуги, загальна сума щомісячної оплати – 5175 грн за 21 підключення. При переукладанні договорів тарифні плани не змінено. У чотирьох підключеннях використовуються ефективні оптичні технології (два адмінприміщення у м. Тернопіль, по одному – у м. Бережани та м. Кременець),

Таблиця 3.5 – Договори на надання послуг Інтернет

Адреса розташування	Постачальник	Технологія	Вартість на місяць, грн
м. Тернопіль, бул. Шевченка, 10	ПП «Колумбус»	FTTH	450
м. Тернопіль, вул. Текстильна, 67	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Тернопіль, вул. Кн.Острозького, 3	ПП «Колумбус»	FTTH	450
м. Тернопіль, вул. Коновальця, 6	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Тернопіль, вул. Степова, 45	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Бережани вул. С.Бандери, 8	ПАТ «Укртелеком»	GPON	327
м. Борщів, вул. І.Франка, 10	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Бучач, вул. Міцькевича, 6	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
смт Гусятин, вул. Героїв Майдану, 9	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Заліщики, вул.Крушельницької, 25	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Збараж, вул. Б.Хмельницького, 1	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Зборів, вул. Б.Хмельницького, 44	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
смт Козова, вул. Січових Стрільців, 2	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Кременець, вул. Драгоманова, 9	ПАТ «Укртелеком»	GPON	327
м. Ланівці, вул. Волинська, 7	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Монастириська, вул. Шкільна, 4	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
смт Підволочиськ, вул. Д.Галицького, 112	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Підгайці, вул. Т.Шевченка, 20	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Терехів, вул. Січових Стрільців, 13	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Чортків, вул. Горбачевського, 5	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213
м. Шумськ, вул.Українська, 47	ПАТ «Укртелеком»	ADSL	213

*(побудовано автором за даними ресурсно-господарського сектору)*

у 17-ти підключеннях застосовується технологія ADSL (всі підключення від ПАТ «Укртелеком»), швидкості якої на даному етапі достатньо, проте провайдер здатний надавати послугу однією з технологій оптичного Інтернет. Усі кінцеві пристрої мають інтерфейс Ethernet, що стало одним із критеріїв вибору Wi-Fi обладнання.

Для використання у якості центрального елемента відкритих Wi-Fi зон обрано маршрутизатор Keenetic Air (KN-1611), вартість у 2021 році – 1539 грн, яким забезпечується зокрема робота із VPN та підтримка «безшовного» роумінгу.

Робота маршрутизаторів із VPN дозволяє організувати в Управлінні командний центр на базі VPN-сервера для системного і безпечного управління маршрутизаторами, збирання статистики їх використання тощо. Підтримка «безшовного» роумінгу закладає потенціал за потреби збільшити територію

покриття Wi-Fi шляхом збільшення маршрутизаторів без втрати часу на переключення між ними для клієнта. Інші характеристики маршрутизатора задовольняють викладене у Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки.

З метою визначення потреби у маршрутизаторах (точках доступу) виконано аналіз конфігурації приміщень УДМС. Методи елементарної математики виявились непридатними для такого аналізу, оскільки змістом завдання є W-Fi покриття у місцях перебування відвідувачів та працівників, що не перебуває у будь-якій залежності від відомого параметру – площі приміщень. У зв'язку із викладеним, потребу у маршрутизаторах (точках доступу) визначено дослідним шляхом (табл. 3.6). У колонці «Потреба/Початкова» вказано кількість маршрутизаторів, які необхідно придбати на початку для впровадження Wi-Fi доступу у всіх без виключення підрозділах із їх підключенням до єдиного центру

Таблиця 3.6 – Потреба та наявність обладнання Wi-Fi

Адреса розташування	Потреба		Наявність
	Усього	Початкова	
м. Тернопіль, бул. Шевченка, 10	5	2	2
м. Тернопіль, вул. Текстильна, 67	2	1	1
м. Тернопіль, вул. Кн.Острозького, 3	2	1	1
м. Тернопіль, вул. Коновальця, 6	2	1	1
м. Тернопіль, вул. Степова, 45	1	1	1
м. Бережани вул. С.Бандери, 8	1	1	1
м. Борщів, вул. І.Франка, 10	1	1	1
м. Бучач, вул. Міцькевича, 6	1	1	1
смт Гусятин, вул. Героїв Майдану, 9	1	1	1 *
м. Заліщики, вул.Крушельницької, 25	2	1	1 *
м. Збараж, вул. Б.Хмельницького, 1	2	1	1
м. Зборів, вул. Б.Хмельницького, 44	1	1	-
смт Козова, вул. Січових Стрільців, 2	1	1	-
м. Кременець, вул. Драгоманова, 9	2	1	1
м. Ланівці, вул. Волинська, 7	1	1	-
м. Монастирська, вул. Шкільна, 4	1	1	1 *
смт Підволочиськ, вул. Д.Галицького, 112	1	1	1 *
м. Підгайці, вул. Т.Шевченка, 20	1	1	-
м. Терехів, вул. Січових Стрільців, 13	2	1	1
м. Чортків, вул. Горбачевського, 5	2	1	1
м. Шумськ, вул.Українська, 47	1	1	1 *
<b>Усього</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>13 **</b>

\* обладнання Wi-Fi надано провайдером в оренду

\*\* без урахування орендованого обладнання

(побудовано автором за даними ресурсно-господарського сектору)

керування. До колонки «Потреба/Усього» внесено повну кількість маршрутизаторів, що забезпечить необхідну якість покриття. Не дивлячись на наявність у деяких підрозділах орендованих у провайдера пристроїв із підтримкою Wi-Fi, з метою єдиної організації системи управління кінцевим обладнанням до завершення 2023 року плануємо використовувати однотипні пристрої у всіх підрозділах. У 2021 році закуплено 13 маршрутизаторів, їх встановлено у 12-ти адмінприміщеннях, крім того Wi-Fi покриття забезпечується ще у 5-ти підрозділах за допомогою орендованих пристроїв – усього на завершення 2021 року доступ до Інтернет через Wi-Fi забезпечено у 17-ти розташуваннях Управління з 21-го. Протягом 2022 року заплановано забезпечити мінімально необхідну кількість маршрутизаторів (22) та додатково покращити покриття у двох адмінприміщеннях у м. Тернопіль, що вимагає придбання ще 11-ти пристроїв (табл. 3.7). У 2023 році

Таблиця 3.7 – Стан і план впровадження нового обладнання Wi-Fi по роках

Адреса розташування	Загальна кількість маршрутизаторів за підсумками року (придбано протягом року)		
	2021 рік	2022 рік	2023 рік
м. Тернопіль, бул. Шевченка, 10	2	3 (+1)	5 (+2)
м. Тернопіль, вул. Текстильна, 67	1	1	2 (+1)
м. Тернопіль, вул. Кн.Острозького, 3	1	1	2 (+1)
м. Тернопіль, вул. Коновальця, 6	1	2 (+1)	2
м. Тернопіль, вул. Степова, 45	1	1	1
м. Бережани вул. С.Бандери, 8	1	1	1
м. Борщів, вул. І.Франка, 10	1	1	1
м. Бучач, вул. Міцькевича, 6	1	1	1
сmt Гусятин, вул. Героїв Майдану, 9		1 (+1)	1
м. Заліщики, вул.Крушельницької, 25		1 (+1)	2 (+1)
м. Збараж, вул. Б.Хмельницького, 1	1	1	2 (+1)
м. Зборів, вул. Б.Хмельницького, 44		1 (+1)	1
сmt Козова, вул. Січових Стрільців, 2		1 (+1)	1
м. Кременець, вул. Драгоманова, 9	1	1	2 (+1)
м. Ланівці, вул. Волинська, 7		1 (+1)	1
м. Монастирська, вул. Шкільна, 4		1 (+1)	1
сmt Підволочиськ, вул. Д.Галицького, 112		1 (+1)	1
м. Підгайці, вул. Т.Шевченка, 20		1 (+1)	1
м. Терехів, вул. Січових Стрільців, 13	1	1	2 (+1)
м. Чортків, вул. Горбачевського, 5	1	1	2 (+1)
м. Шумськ, вул.Українська, 47		1 (+1)	1
<i>Разом</i>	<i>13</i>	<i>24 (+11)</i>	<i>33 (+9)</i>

(побудовано автором)

буде забезпечено повне покриття Wi-Fi усіх площ підрозділів, де перебувають відвідувачі і знаходяться робочі місця працівників. У цінах 2021 року вартість обладнання складає (при вартості маршрутизатора 1539 грн): за 2021 рік – 20 007 грн, за 2022 – 16 929 грн, за 2023 рік – 13 851 грн, всього – 50 787 грн. Окремі витрати на монтаж та пуско-налагоджувальні роботи відсутні, оскільки роботи проводяться штатними працівниками під час планових виїздів у службові відрядження, у ході яких виконуються також інші регламентні завдання.

У підсумку, витрати на реалізацію відкритих Wi-Fi зон у підрозділах УДМС в межах Тернопільської області складаються з оплати послуг Інтернет та, у перші три роки, вартості обладнання. У подальшому обладнання потребуватиме витрат на ремонт та заміну, нормативний строк корисної експлуатації такого обладнання в системі ДМС складає 10 років (наказ ДМС від 25.02.2021 № 26), за які воно повністю амортизується, отже щорічна амортизація складе 5 078,70 грн. річна плата за послуги на умовах договорів 2021 року, як вже було показано, становить 5 175 грн, разом – 10253,70 грн, що можна співставити із економією, отриманою за умови реалізації пропозиції з SMS-інформування. Також, слід зауважити, що і до впровадження відкритих Wi-Fi зон Управління несло витрати на послуги Інтернет, а кінцеве обладнання підлягає заміні через свою технологічну застарілість.

В ході планування розгортання відкритих Wi-Fi зон виникли ускладнення організаційного характеру, оскільки на початках ДМС відмовилось погоджувати децентралізовану закупівлю послуг Інтернет: було враховано п.17.10 рішення Колегії ДМС від 15.02.2019 № 1/КС щодо заборони користування в службовій діяльності будь-яким Інтернет, отриманим не централізовано від ДМС (у зв'язку із зростанням рівня кіберзагроз), і не враховано ні позиції Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки, ні положення Закону України «Про внесення змін до Закону України “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус”», а наказом ДМС від 13.09.2021 № 146 «Про централізоване забезпечення товарами, роботами та послугами» можливість децентралізованої закупівлі послуг з надання Інтернет було скасовано. Пізніше до вказаного наказу внесено зміни і

Управління знову отримало право звернення до ДМС щодо погодження такої децентралізованої закупівлі, за умови належного обґрунтування та наявності фінансів.

### **Висновки до розділу 3**

Таким чином, на базі послуг місцевих провайдерів, з метою реалізації на території Тернопільської області Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 та створення належних умов реалізації права громадян на користування е-документами, а також для покращення сприйняття громадськістю діяльності міграційної служби, в УДМС розпочато впровадження відкритого WiFi-доступу до Інтернет для відвідувачів. На сьогоднішній день у 18-ти окремих адмінприміщеннях із загальної кількості 21 функціонує обладнання для Wi-Fi доступу громадян та працівників, на інформаційних стендах розміщено QR-коди та інші дані для підключення до Інтернет (додаток Н).

Рішення практично не потребувало додаткового фінансування, експлуатаційні витрати пов'язані лише із поступовою заміною застарілого кінцевого обладнання та переходом на нові технології зв'язку, проте вимагало отримання дозволу ДМС щодо використання фінансового ресурсу на самостійну оплату послуг місцевих провайдерів із зазначеною метою.

Удосконалення надання електронних послуг УДМС не обов'язково потребує значних витрат, але водночас такі організаційні зміни дозволяють оптимізувати важливі процеси у сфері управління установою та забезпечити надання якісних публічних послуг її споживачам.



## ВИСНОВКИ

Процеси децентралізації значно розширили можливості ДМС щодо обсягу надання публічних послуг. Сьогодні серед найпопулярніших послуг є адміністративні послуги з виготовлення ПГУ, ПГУВК, посвідок на тимчасове та постійне проживання, які згідно із законодавством не можуть бути повністю переведені у електронний формат з огляду на наявність в ході їх надання етапу біометричної верифікації та (або) отримання біометричних даних, що вимагає присутності суб'єкта отримання послуги. І навіть за цих умов виявилось можливим запропонувати концепцію електронної адміністративної послуги «оформлення документу на заміну непридатного/втраченого/викраденого, що суттєво скоротить час виконання технологічних операцій. Виявлено інші напрями діяльності та послуги ДМС, щодо яких прийнято рішення про потребу їх інноваційних змін із застосуванням ІКТ з метою подальшого зменшення кількості паперових документів, підвищення доступності послуг, а отже задоволення потреб громадян, формування позитивного іміджу служби і державних органів в цілому та зміцнення довіри суспільства до цифрових трансформацій.

Так, розроблено пропозицію зміни способу нормативно регламентованого інформування отримувачів адміністративних послуг про наближення граничних термінів зберігання виготовлених на їх ім'я документів: запровадження SMS-інформування замість надсилання листів поштою дозволить зменшити витрати від 7,8 до 10,9 тис. грн на рік, а саму технологію можна використати і для інформування з інших питань.

Пропозиція із запровадження відкритих Wi-Fi зон не потребує непередбаченого фінансування, оскільки ґрунтується на плановій заміні застарілого обладнання та технологій передачі даних, внаслідок її реалізації на території підрозділів УДМС функціонуватиме сучасна публічна телекомунікаційна інфраструктура, що сприятиме виконанню Стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки.

Удосконалення надання електронних послуг УДМС не обов'язково потребує значних витрат, але водночас такі організаційні зміни дозволяють оптимізувати важливі процеси у сфері управління установою та забезпечити надання якісних публічних послуг її споживачам. Отже, УДМС здатне самостійно вирішувати деякі питання покращення своєї діяльності, проте за умови дієвого стратегічного підходу, подібних ініціатив слід би було чекати від вищого рівня управління.

У теоретично-дослідницькій частині роботи запропоновано впорядкування категорійного апарату у галузі ЕП. У тому числі внесено пропозицію з удосконалення визначення «електронна публічна послуга», запропоновано формат класифікації електронних публічних послуг за специфічними ознаками як підкласу публічних послуг, а також класифікацію ЕП за функціональною ознакою. Доведено нерозривний зв'язок між ЕП та е-урядуванням, можливість їх лише одночасного розвитку за спільними принципами.

На підставі аналізу нормативних документів та індексів оцінки розвитку е-урядування виокремлено критичні напрями, які потребують пріоритетного вирішення – такими є стан телекомунікаційної інфраструктури, що з року в рік покращується, але все ще не досягає середніх у регіоні показників, та розвиток людського капіталу, який хоча і перебуває у задовільному стані, проте не виявляє стійкої позитивної динаміки.

УДМС є юридичною особою публічного права, територіальним органом ДМС; структура Управління має ознаки як функціональної щодо розподілу ролей, так і дивізійної в аспекті територіальних підрозділів. Для громадян України найактуальнішими є послуги з оформлення ПГУ та ПГУВК, щороку збільшується кількість бажаючих скористатись послугами ЦНАП для отримання ПГУ, попит на його оформлення слабо залежить від зовнішніх факторів та зумовлений у першу чергу обов'язковістю такої послуги та обмеженим терміном дії документа, особливо для громадян у віці 14-18 років, у той же час попит на ПГУВК та інші адміністративні послуги ДМС виявив значно більшу чутливість до політичних чинників та епідеміологічного стану.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні». URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577>.
2. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст. 112. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
3. Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p>.
4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890> .
5. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
6. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20>.
7. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр>.
8. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> .

9. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>.

10. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.

11. Чаусовська С.І. Поняття публічних послуг та їх класифікація. *Держава та регіони. Державне управління*. 2017 р., № 1 (57). С.102-108. URL: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1\\_2017/20.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/1_2017/20.pdf).

12. A. Valežentis, G. Paražinskaitė. The Benchmarking of the Government to Employee (G2e) Technology Development: Theoretical Aspects Of The Model Construction. *Social Technologies*. 2012 р., т. 2, №1, С.53-66. URL: <https://ojs.mruni.eu/ojs/social-technologies/article/download/144/137>.

13. Оргієць О. Модуль G2E електронного уряду: управління з акцентом на збереження інституційної пам'яті. Матеріали III науково-практичного семінару «Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід» (30 бер. – 30 квіт. 2015, м. Дніпропетровськ, ДРУДУ НАДУ). URL: [http://www.dbuapa.dp.ua/konf/konf\\_dridu/itis%20seminar%202015/pdf/26.pdf](http://www.dbuapa.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/pdf/26.pdf) (дата звернення: 28.04.2021).

14. H. Katzan. Foundations of Service Csience: A pragmatic Science. New York: iUniverse Inc., 2008. 202 с.

15. V. Ranga Rao. Collaborative government to employee (G2E): Issues and challenges to E-government. *Journal of E-Governance*. 2012 р., т. 34, №4, С.214-229. URL: <https://www.deepdive.com/lp/ios-press/collaborative-government-to-employee-g2e-issues-and-challenges-to-e-or1u7Vw6RW>.

16. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government For The Future We Want. // Economic and Social Affairs. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov\\_complete\\_survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf).

17. Мохова Ю.Л. Теоретичні засади розвитку механізму електронного урядування в Україні. *Наукові перспективи*. 2020 р., № 5 (5). С.386-395. URL:

<http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/321/323>.

18. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А. Чукут. Київ, 2008. 200 с. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2016/02/Zarubizhnij-dosvid-uprovadzhennya-elektronного-uryaduvannya.pdf>.

19. Засади реалізації органами виконавчої влади принципів державної політики цифрового розвитку: постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 р. № 56 «Деякі питання цифрового розвитку». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-п>.

20. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 № 537-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.

21. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 № 2250-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-р>.

22. План дій з впровадження в Україні Ініціативи «Партнерство “Відкритий Уряд”» : розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.04.2012 № 220-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/220-2012-р>.

23. Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» : указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015 «Про Стратегію сталого розвитку "Україна - 2020"». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.

24. План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки : розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 р. № 394-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/394-2017-р>.

25. Стратегія реформування державного управління України на період до 2021 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 р. № 474-р

«Деякі питання реформування державного управління України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-p>.

26. Концепція розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-p>.

27. План дій із впровадження Ініціативи «Партнерство “Відкритий Уряд”» у 2018-2020 роках : розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.12.2018 № 1088-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1088-2018-p>.

28. Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг : указ Президента України від 29.07.2019 р. № 558/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/5582019-28853>.

29. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p>.

30. Ткачова Н. М., Казанська О. О. Адміністративні послуги: теорія, реформи децентралізації, маркетинг е-послуг. *Public and municipal administration: theory, methodology, practice*. Рига : Izdevnieciba «Baltija Publishing», 2020. С.291-306.

31. Робота центрів надання адміністративних послуг будується за принципом поділу на фронт- та бекофіси, – міністр юстиції : веб-сайт. URL: <https://minjust.gov.ua/articles/20098>.

32. Про Національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>.

33. 2022 E-Government Survey – Preparatory Process. United Nations Public Administration Network : веб-сайт. URL: <https://unpan.un.org/node/1182>.

34. Country Data. Interactive e-Government Knowledgebase. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Institutions and Digital Government : веб-сайт. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center>.

35. 10 нових електронних послуг: державний сервіс «Дія» отримав масштабний «апгрейд». Економічна правда : веб-сайт. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2020/10/5/665934>.

36. Послуги | Дія : веб-сайт. URL: <https://diia.gov.ua/services>.

37. Д.А. Терещенко. Підходи до оцінки рівня розвитку людського капіталу в Україні. *Держава та регіони. Державне управління*. 2019 №3 (67). С.127-134. URL: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3\\_2019/3\\_2019.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/3_2019/3_2019.pdf).

38. Державна стратегія регіонального розвитку на 2021-2027 роки : постанова Кабінету Міністрів України від 05.08.2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-п>.

39. Про державний бюджет України на 2022 рік : проект Закону України від 15.09.2021 № 6000. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=72775](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=72775).

40. На розробку і модернізацію «Дії» витратили 75 мільйонів. Економічна правда : веб-сайт. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2021/10/6/678504>.

41. Положення про Державну міграційну службу України : постанова Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 р. № 360 «Про затвердження Положення про Державну міграційну службу України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-п>.

42. Про затвердження Порядку внесення засобів кваліфікованого електронного підпису до безконтактного електронного носія, що міститься в паспорті громадянина України, та надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням паспорта громадянина України з імплантованим

безконтактним електронним носієм : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2016 р. № 869. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/869-2016-п>.

43. Про затвердження Порядку використання безконтактного електронного носія, який імплантовано в паспорт громадянина України : наказ МВС України від 16.02.2016 № 104. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0372-16>.

44. Про затвердження Порядку взаємодії акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України та Державної міграційної служби України під час надання послуг електронного цифрового підпису з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм : наказ МВС України від 27.03.2018 № 238. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0475-18>.

45. Регламент роботи кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України, затверджений 20.05.2019, із змінами. URL: <https://ca.mvs.gov.ua/reglament>.

46. Маленко А.О., Сороківська О.А. Шляхи підвищення культури використання електронних довірчих послуг посадовими особами територіальних громад. *Сучасний стан та пріоритети модернізації науки та освіти* : зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 14.09.2021 р.). Полтава, 2021. С.20-23.

47. EGAP. Про програму : веб-сайт. URL: <https://egar.in.ua/componenty>.

48. Порядок реєстрації фізичних осіб в електронній черзі для отримання адміністративних послуг, які надаються Державною міграційною службою України : наказ МВС України від 05.09.2018 р. № 732 «Про затвердження Порядку реєстрації фізичних осіб в електронній черзі для отримання адміністративних послуг, які надаються Державною міграційною службою України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1032-18> (дата звернення: 05.06.2021).



49. EGAP. Перевірка недійсних документів : веб-сайт. URL: <https://egap.in.ua/projects/perevirka-nediisnykh-dokumentiv>.

50. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон : постанова Кабінету Міністрів України від 07.05.2014 р. № 152. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/152-2014-п>.

51. Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України : постанова Кабінету Міністрів України від 25.03.2015 р. № 302. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/302-2015-п>.

52. Про впорядкування транслітерації українського алфавіту латиницею : постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2010-п>.

53. Деякі питання перебування в Україні громадян Республіки Білорусь : постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.2020 р. № 1302 URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-perebuvannya-v-ukrayini-gromadyan-respubliki-bilorus-i231220-1302>.

54. Про затвердження Порядку продовження строку перебування та продовження або скорочення строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України : постанова Кабінету Міністрів України від 15.02.2012 р. № 150. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/150-2012-п>.

55. Успішні впровадження. InBase : веб-сайт. URL: <https://inbase.com.ua/ua/case-study.html>.

56. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) : веб-сайт. URL: <https://dir.gov.ua/projects/sev-ovv>.

57. Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» в апараті та територіальних органах ДМС : наказ МВС України від 02.02.2016 № 72. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0289-16>.

58. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації : постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-п>.

59. Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» : Закон України від 30.03.2021 р. № 1368-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-IX>.

60. Сороківська О.А. Європейські тенденції модернізації державного управління та інституційного розвитку органів влади /О.А. Сороківська, Т.І. Кужда, Г.Б. Машлій/ *Прогнозування та моделювання соціально-економічних процесів сьогодення*: зб. мат. Всеукраїнської. наук.-практ. конф. (м. Київ, 13-14.01.2017 р.) – Київ: КЕНЦ, 2017. – С. 16-18. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/21051>.

61. Порядок отримання, вилучення з Єдиного державного демографічного реєстру та знищення відцифрованих відбитків пальців рук особи : постанова Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 669. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/669-2014-п>.

62. Ухвала Верховного Суду України від 25.01.2019 р. у справі № 201/6092/17 провадження № 61-48215ск18. Єдиний державний реєстр судових рішень : веб-сайт. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/79516546>.

63. Економічна класифікація видатків бюджету : наказ Міністерства фінансів України від 14.01.2011 р. № 11 «Про бюджетну класифікацію». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0011201-11>.

64. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

65. Про охорону праці : Закон України від 14.10.1992 р. № 2694-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>.

66. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19>.

67. Про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного агентства України з питань державної служби : наказ Національного агентства України з питань державної служби від 31.07.2020 р. № 143-20. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0984-20>.

68. Типові правила внутрішнього службового розпорядку : наказ Національного агентства України з питань державної служби від 03.03.2016 р. № 50 «Про затвердження Типових правил внутрішнього службового розпорядку». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0457-16>.

69. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 : постанова Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 р. № 211. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-п>.

70. Державні санітарні норми та правила «Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу» : наказ Міністерства охорони здоров'я України від 08.04.2014 № 248. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0472-14>.



**ДОДАТКИ**

## ДОДАТОК А

**Індекси ЕРІ, EGDI та його компоненти у 2020 році та в минулих роках**  
 (джерело: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>)



## Продовження додатку А



## ДОДАТОК Б

### Положення про Управління державної міграційної служби України в Тернопільській області



ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказом Державної міграційної  
служби України  
від 18.07.2011 № 28  
(в редакції наказу ДМС  
від 17.05.2021 № 70)

#### ПОЛОЖЕННЯ ПРО УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ

1. Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області (далі – УДМС) у своїй діяльності може використовувати такі назви:  
повна назва: Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області;

скорочена назва: Управління ДМС у Тернопільській області або УДМС у Тернопільській області;

англійською мовою: Department of the State Migration Service of Ukraine in Ternopil Region.

2. УДМС у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, дорученнями Прем'єр-міністра, наказами, дорученнями Міністерства внутрішніх справ (далі – МВС) та Державної міграційної служби (далі – ДМС), а також цим Положенням та іншими актами законодавства.

3. Основними завданнями УДМС є:

1) реалізація на території Тернопільської області державної політики у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб та інших визначених законодавством категорій мігрантів, крім біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту;

2) внесення пропозицій ДМС щодо забезпечення реалізації державної політики у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших визначених законодавством категорій мігрантів.

4. УДМС відповідно до покладених на нього завдань:

1) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів міністерств та в установленому порядку подає їх ДМС;

2) проводить аналіз міграційної ситуації на території Тернопільської області, проблем визначених законодавством категорій мігрантів, крім біженців

та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, розробляє поточні та довгострокові прогнози із зазначених питань;

3) здійснює в межах своїх повноважень провадження з питань прийняття до громадянства України і про припинення громадянства України та подає відповідні документи на розгляд ДМС, а також забезпечує виконання рішень Президента України з питань громадянства;

4) приймає відповідно до законодавства рішення про встановлення належності до громадянства України, оформлення набуття громадянства України та їх скасування;

5) веде облік осіб, які набули громадянство України та осіб, які припинили громадянство України;

6) здійснює в межах своїх повноважень розгляд заяв про оформлення документів для виїзду громадян України за кордон на постійне проживання та прийняття за ними рішень;

7) готує та подає ДМС пропозиції щодо визначення на території Тернопільської області квоти імміграції на календарний рік;

8) приймає в межах своїх повноважень рішення про надання дозволу на імміграцію, відмову в його видачі та скасування такого дозволу;

9) здійснює в межах своїх повноважень провадження з питань надання дозволів на імміграцію особам, прийняття рішень за заявами яких належить до компетенції ДМС, та подає відповідні документи на розгляд ДМС, а також забезпечує виконання рішень ДМС з питань імміграції;

10) бере участь у межах, визначених законодавством, у вирішенні питань трудової міграції та питань, пов'язаних із навчанням на території Тернопільської області іноземних студентів;

11) здійснює оформлення і видачу документів для тимчасового або постійного проживання в Україні, а також виїзду за її межі, вилучає такі документи та проставляє в документах, що посвідчують особу іноземців та осіб без громадянства, відмітки про заборону в'їзду в Україну в передбачених законодавством випадках;

12) здійснює облік іноземців та осіб без громадянства, які постійно чи тимчасово проживають на території адміністративного обслуговування;

13) здійснює оформлення та видачу спеціального дозволу іноземцям та особам без громадянства для в'їзду на тимчасово окуповану територію України та виїзду з неї, а також приймає рішення про відмову в його видачі;

14) приймає в межах своїх повноважень рішення про продовження (скорочення) строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України, про добровільне повернення або примусове повернення іноземців та осіб без громадянства до країн їх громадянської належності або країн походження, забезпечує проведення дактилоскопії таких осіб та здійснює контроль за їх виконанням, звертається до судів за позовами про примусове видворення іноземців та осіб без громадянства, здійснює заходи, пов'язані з примусовим видворенням іноземців та осіб без громадянства з



України;

15) здійснює прийом документів, формування та розгляд заяв про визнання особою без громадянства, перевірку даних, зазначених у заяві та доданих до неї документах, ідентифікацію особи, забезпечує підготовку та надсилання запитів уповноваженим органам України та іноземних держав, оформлення та видачу довідки про звернення за визнанням особою без громадянства, видачу паперової копії електронного рішення про визнання особою без громадянства;

16) здійснює ідентифікацію осіб, у тому числі тих, які звернулися із заявами про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту в Україні, а також іноземців та осіб без громадянства, які втратили документи, що посвідчують особу, та підлягають видворенню або реадмісії;

17) вносить ДМС пропозиції щодо виготовлення та постачання бланків документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, і документів, що посвідчують особу та підтверджують її спеціальний статус;

18) проводить службові перевірки з питань оформлення паспорта громадянина України, паспорта громадянина України для виїзду за кордон з порушенням вимог законодавства та подає відповідні висновки та матеріали на розгляд ДМС;

19) проводить службові перевірки з питань оформлення посвідки на постійне проживання, посвідки на тимчасове проживання з порушенням вимог законодавства та подає відповідні висновки та матеріали на розгляд ДМС для підготовки проекту наказу ДМС про визнання недійсними таких посвідок;

20) контролює дотримання органами реєстрації законодавства з питань реєстрації місця проживання фізичних осіб;

21) надає органам реєстрації методологічну та технічну допомогу в частині забезпечення взаємодії реєстрів територіальних громад з Єдиним державним демографічним реєстром та іншими інформаційно-телекомунікаційними системами ДМС;

22) здійснює в межах повноважень ведення обліку інформації про реєстрацію / зняття з реєстрації місця проживання / перебування фізичних осіб;

23) здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов'язаних з діяльністю УДМС та підпорядкованих територіальних підрозділів ДМС;

24) забезпечує відповідно до вимог закону доступ до публічної інформації, яка знаходиться у розпорядженні УДМС;

25) забезпечує надання в установленому законодавством порядку органам державної влади, правоохоронним органам передбачені законодавством відомості;

26) забезпечує в межах своїх повноважень супроводження та підтримку функціонування Реєстру, Національної системи біометричної верифікації та ідентифікації громадян України, іноземців та осіб без громадянства, розпорядником яких є ДМС, а також здійснює заходи із захисту інформації в них;

27) здійснює в межах компетенції відповідно до закону заходи щодо запобігання та протидії нелегальні (незаконній) міграції, інших порушень

міграційного законодавства;

28) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, внесення, обробку та захист інформації в автоматизованих інформаційно-телекомунікаційних системах ДМС щодо персональних даних фізичних осіб, інших інформаційних ресурсів, необхідних для виконання покладених на УДМС завдань;

29) забезпечує в межах своїх повноважень виконання укладених міжнародних договорів України;

30) здійснює на території Тернопільської області відповідно до закону державний контроль за дотриманням законодавства у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, інших визначених законодавством категорій мігрантів, крім біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, у передбачених законодавством випадках притягає порушників до адміністративної відповідальності;

31) оформлює, видає, обмінює, пересилає, вилучає (у тому числі тимчасово), повертає державі, визнає недійсними, знищує документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, документи, що посвідчують особу та підтверджують її спеціальний статус;

32) проваджує діяльність, пов'язану з державною таємницею;

33) взаємодіє та сприяє діяльності підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ДМС;

34) забезпечує самопредставництво УДМС у судах через начальника УДМС, його заступників, державних службовців структурних підрозділів УДМС;

35) забезпечує самопредставництво ДМС у судах за окремим дорученням через начальника УДМС, його заступників, державних службовців структурних підрозділів УДМС;

36) вносить пропозиції ДМС щодо формування державного замовлення на підготовку фахівців у відповідній сфері;

37) забезпечує в межах повноважень реалізацію державної політики стосовно захисту інформації з обмеженим доступом;

38) забезпечує ефективне та цільове використання бюджетних коштів;

39) надає адміністративні послуги відповідно до закону;

40) удосконалює процедури надання адміністративних послуг, у тому числі шляхом впровадження електронних сервісів, зокрема електронної черги, оплати вартості адміністративних послуг платіжними картками;

41) виконує у межах повноважень, передбачених законом, правозастосовні і правоохоронні функції;

42) здійснює управління об'єктами державної власності, що належать до сфери управління УДМС;

43) здійснює інші повноваження, визначені законом.

5. УДМС з метою організації своєї діяльності:

1) забезпечує в межах повноважень, передбачених законом, здійснення заходів щодо запобігання корупції і контроль за їх реалізацією в УДМС;

2) організовує проведення конкурсу на зайняття вакантних посад державної служби в УДМС, призначення, яких здійснюється начальником УДМС, та надсилає подання Голові ДМС щодо проведення конкурсу на зайняття вакантних посад державної служби, призначення на які здійснюється Головою ДМС;

3) організовує фінансову, господарську діяльність в УДМС, здійснює контроль за використанням фінансових і матеріальних ресурсів, забезпечує організацію та вдосконалення бухгалтерського обліку в установленому законодавством порядку;

4) взаємодіє з громадськими об'єднаннями та міжнародними неурядовими організаціями в межах Тернопільської області, в тому числі тими, що надають гуманітарну та інші види допомоги визначеним законодавством категоріям мігрантів, крім біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, шляхом реалізації спільних проектів (програм);

5) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, виконання завдань мобілізаційної підготовки та мобілізаційної готовності держави на території Тернопільської області;

6) організовує ведення діловодства та архівне зберігання документів в УДМС відповідно до встановлених правил.

6. УДМС для виконання покладених на нього завдань має право:

1) залучати в установленому порядку до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань вчених і фахівців, працівників територіальних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками);

2) одержувати безоплатно від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб, а також від громадян та їх об'єднань інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на УДМС завдань;

3) скликати наради, утворювати комісії та робочі групи, проводити наукові конференції, семінари з питань, що належать до компетенції УДМС;

4) користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів, державною системою урядового зв'язку та іншими технічними засобами;

5) проводити на території Тернопільської області перевірки стану додержання органами виконавчої влади, громадянами, органами реєстрації, підприємствами, установами та організаціями вимог законодавства у сферах міграції (імміграції та еміграції), у тому числі протидії нелегальній (незаконній) міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, інших визначених законодавством категорій мігрантів, крім біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, і вносити пропозиції щодо усунення

причин порушення таких вимог;

б) ініціювати проведення спільних перевірок з правоохоронними органами та іншими територіальними і місцевими органами центральних органів виконавчої влади у межах повноважень, передбачених законом;

7) створювати умови для тимчасового тримання іноземців та осіб без громадянства, затриманих за незаконне перебування на території України, до вирішення питання щодо їх примусового видворення або поміщення до пункту тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства, які незаконно перебувають в Україні (далі – ПТПП), шляхом виділення приміщення в УДМС.

7. УДМС здійснює свої повноваження на території Тернопільської області безпосередньо та через утворені в установленому порядку територіальні підрозділи, а також шляхом взаємодії з ПТПП, Державним підприємством «Документ» та центрами надання адміністративних послуг.

8. Територіальні підрозділи є структурними підрозділами УДМС.

9. УДМС під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими державними органами, допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними Кабінетом Міністрів України, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, громадськими спілками, профспілками та організаціями роботодавців, відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій, а також підприємствами, установами та організаціями на території Тернопільської області.

10. УДМС в межах повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Президента України, постанов Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України, наказів, доручень МВС та ДМС видає накази організаційно-розпорядчого характеру, організовує і контролює їх виконання.

Накази УДМС можуть бути скасовані Головою ДМС повністю чи в окремі частині.

11. УДМС очолює начальник, який призначається на посаду Головою ДМС за погодженням з Міністром внутрішніх справ, Головою Тернопільської обласної державної адміністрації, та звільняється з посади Головою ДМС.

Начальник УДМС може мати двох заступників, у т.ч. одного першого, які призначаються на посади та звільняються з посад Головою ДМС за погодженням з Міністром внутрішніх справ в установленому законодавством порядку.

Керівники територіальних підрозділів та їх заступники призначаються на посаду та звільняються з посади Головою ДМС в установленому законодавством порядку.

12. Начальник УДМС:

1) очолює УДМС, здійснює керівництво його діяльністю, представляє УДМС у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями в Україні та за її межами, здійснює повноваження керівника державної служби в УДМС;

2) організовує та забезпечує виконання УДМС Конституції та законів України, постанов Верховної Ради України, прийнятих відповідно до Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, доручень Прем'єр-міністра України, наказів МВС, доручень Міністра внутрішніх справ, його першого заступника та заступників, наказів ДМС, доручень Голови ДМС;

3) подає на затвердження Голові ДМС річні плани роботи;

4) звітує перед Головою ДМС щодо виконання покладених на УДМС завдань та планів роботи, про усунення порушень і недоліків, виявлених під час проведення перевірок діяльності УДМС та його територіальних підрозділів, а також про притягнення до відповідальності посадових осіб, винних у допущених порушеннях;

5) вносить пропозиції Голові ДМС щодо призначення на посаду та звільнення з посади своїх заступників, керівників підпорядкованих територіальних підрозділів та їх заступників в установленому законодавством порядку;

6) призначає на посади та звільняє з посад інших державних службовців та працівників, присвоює їм ранги державних службовців, приймає рішення щодо їх заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності;

7) організовує підвищення рівня професійної компетентності державних службовців, працівників УДМС;

8) забезпечує взаємодію та обмін інформацією УДМС з органами державної влади та місцевого самоврядування в Тернопільській області, правоохоронними органами;

9) порушує перед Головою ДМС питання про присвоєння рангів державних службовців своїм заступникам, керівникам територіальних підрозділів та їх заступникам, а також щодо заохочення та притягнення їх до відповідальності;

10) утворює комісії, робочі та експертні групи з питань, що належать до компетенції УДМС;

11) скликає та проводить наради з питань, що належать до його компетенції;

12) організовує роботу з забезпечення режиму секретності та функціонування системи технічного захисту інформації, здійснює постійний контроль за охороною державної таємниці в УДМС;

13) підписує накази УДМС;

14) розподіляє обов'язки між своїми заступниками;

15) підписує довіреності на процесуальне представництво інтересів УДМС у судах;

16) від імені ДМС розглядає справи про адміністративні правопорушення

та накладає адміністративні стягнення відповідно до норм законодавства;

17) затверджує положення про структурні підрозділи УДМС (у тому числі ті, що є територіальними підрозділами ДМС) і посадові інструкції працівників;

18) проводить особистий прийом громадян;

19) сприяє забезпеченню реалізації єдиної державної політики, спрямованої на досягнення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків у межах своїх повноважень;

20) дотримується в межах компетенції принципу забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у своїй діяльності;

21) забезпечує в межах компетенції виконання нормативно-правових актів з питань дотримання рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, запобігання та протидії дискримінації за ознакою статі та сексуальним домаганням;

22) забезпечує в межах компетенції виконання нормативно-правових актів з питань захисту персональних даних;

23) здійснює інші повноваження відповідно до законодавства.

Начальник УДМС підзвітний та підконтрольний Голові ДМС та його заступникам.

Начальник УДМС відповідно до законодавства несе відповідальність за неякісне або несвочасне виконання посадових завдань та обов'язків, бездіяльність або невикористання наданих йому прав щодо забезпечення в УДМС режиму секретності та охорони державної таємниці.

13. В УДМС для погодженого вирішення питань, що належать до його компетенції, обговорення найважливіших напрямів діяльності може створюватися колегія.

Рішення колегії можуть бути реалізовані шляхом видання наказу УДМС.

Для розгляду наукових рекомендацій та проведення фахових консультацій з основних питань діяльності в УДМС можуть створюватися інші постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи.

Рішення про утворення чи ліквідацію колегії, інших постійних або тимчасових консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів, їх кількісний та персональний склад, положення про них затверджує начальник УДМС.

14. УДМС використовують транспортні засоби спеціалізованого призначення, у тому числі із символікою ДМС, обладнані спеціальними світловими та звуковими сигнальними пристроями.

15. Працівники УДМС користуються медичним обслуговуванням у закладах охорони здоров'я МВС на умовах і в порядку, передбачених для працівників МВС.

16. УДМС утримується за рахунок державного бюджету.

Структуру УДМС затверджує Голова ДМС за погодженням з Міністром

Продовження додатку Б

9

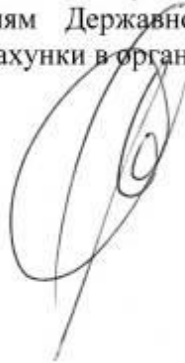
внутрішніх справ.

Штатний розпис та кошторис УДМС затверджує Голова ДМС.

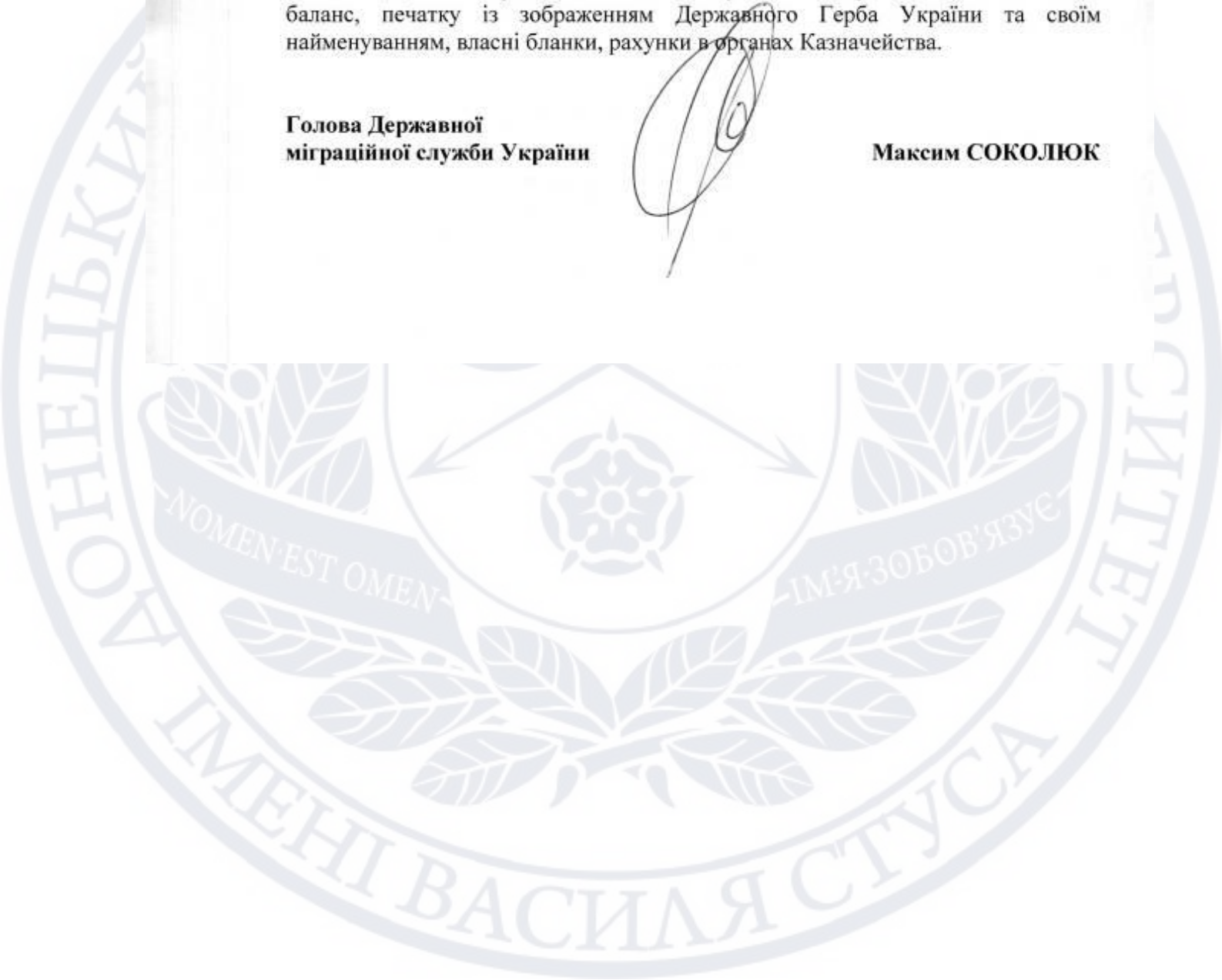
Чисельність працівників УДМС затверджує Голова ДМС в межах граничної чисельності працівників територіальних органів ДМС, визначеної Кабінетом Міністрів України.

17. УДМС є юридичною особою публічного права, має самостійний баланс, печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням, власні бланки, рахунки в органах Казначейства.

**Голова Державної  
міграційної служби України**



**Максим СОКОЛЮК**



# ДОДАТОК В

## Структура УДМС від 2021 року

**ПОГОДАЮ**  
Міністр внутрішніх справ  
України

**Арсен АВАКОВ**  
" 11 " 08 2021 року

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Голова Державної міграційної  
служби України

**СОКОЛОВ**  
" 11 " 08 2021 року

**СТРУКТУРА**  
Управління Державної міграційної служби України  
в Тернопільській області

Начальник Управління  
Перший заступник начальника Управління – начальник відділу з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції  
Заступник начальника Управління – начальник відділу у справах іноземців та осіб без громадянства  
Відділ з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції  
Відділ у справах іноземців та осіб без громадянства  
Відділ обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання  
Сектор організації заповнення нелегальної міграції, реалізації та видворення  
Сектор інформаційних технологій  
Сектор юридичного забезпечення  
Відділ бухгалтерської служби, фінансування та звітності  
Сектор управління персоналом  
Сектор документального забезпечення  
Сектор організаційної роботи  
Сектор стандартів роботи та контролю якості  
Ресурсно-господарський сектор  
Сектор архівної роботи  
Головний спеціаліст із зв'язів з громадськістю та ЗМІ  
Головний спеціаліст з питань забезпечення та знищення корупції  
Головний спеціаліст з режимно-секретної роботи  
Головний спеціаліст з мобілізаційної роботи  
Бережанський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області

Борисівський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Бучацький відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Гусятинський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Заліщицький сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Збарзький відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Зборівський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Козівський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Кременецький відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Лановецький сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Монастирський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Підволочиський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Теребовлянський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Тернопільський відділ № 1 Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Тернопільський відділ № 2 Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області  
Чернівецький відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області

Начальник Управління  
Державної міграційної служби  
України в Тернопільській області

**Ярослав ДАВНІЄДА**



# ДОДАТОК Г

## Штатний розпис Управління

**ВАТЕРДЖУЮ**  
 Інтер у сільській 173 (включає еквівалент)  
 в місцевому бюджеті Тернопільської області  
 за повноваженням коду 803400 гривень  
 80-хвилинне

(Пов'язані з виконанням функцій держави та управління)  
 М. Тернопіль, 2023 р. М.П.:

**Микола СОКОЛОВИЧ**  
 Голова Тернопільської обласної ради

**ШТАТНИЙ РОЗПИС НА 2023 РІК**  
 Управління ДМС у Тернопільській області

№	Назва структурного підрозділу та посади	Кількість посад	Посадковий оклад (грн)	Види професійного окладу за окладами (грн)
1	2	3	4	5
1	<b>Наглядове управління</b>	1	10150	10150
2	<b>Відділ з питань організації, експлуатації, резервуарної та енергетичної роботи</b>	14		40 444,00
	Перший заступник начальника Управління організації відділу	1	10 233,50	10 233,50
	Головний спеціаліст	4	5000	21 684,00
	Приміський спеціаліст	1	5100	5 100,00
	<b>Сектор з питань громадства</b>	2		17000
	Заступник сектору	1	8200	8200
	Головний спеціаліст	1	5500	5500
	<b>Сектор по роботі з Сторони підприємств електроенергетики</b>	4		22400
	Заступник сектору	1	6000	6000
	Головний спеціаліст	2	5500	11000
	Приміський спеціаліст	1	5100	5100
	<b>Сектор з питань виконання</b>	2		18000
	Заступник сектору	1	6300	6300
	Головний спеціаліст	1	5500	5500
3	<b>Відділ з питань організації та особистого професійного розвитку персоналу Управління - територіальний відділ</b>	7		42410
	Заступник відділу	1	9200	9200
	Головний спеціаліст	3	5000	15000
	Приміський спеціаліст	1	5100	5100
	<b>Сектор з питань організації та особистого професійного розвитку персоналу</b>	2		11000
	Заступник сектору	1	6000	6000
	Головний спеціаліст	1	5000	5000
4	<b>Відділ з питань та моніторингу інформації про регіональні військові проєкти</b>	6		40070
	Заступник відділу	1	8000	8000
	Головний спеціаліст	2	5000	10000
	Сектор з питань	3	6440	19320

5. Сектор з питань організації виконання спеціальних операцій, реакцій та виконання	1		6300	6300
Заступник сектору	1		3900	3900
Головний спеціаліст	1			11800
6. Сектор інформаційних технологій	4			25410
Заступник сектору	1		7500	7500
Головний спеціаліст	1		4400	4400
Спеціаліст	1		4610	4610
7. Сектор організаційно-адміністративний	3			17300
Заступник сектору	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5460	5460
8. Відділ з питань територіальної організації, фінансування та ліцензування	6			47750
Начальник відділу - приміський спеціаліст	1		7070	7070
Заступник начальника відділу	1		6700	6700
Головний спеціаліст	1		5500	5500
9. Сектор управління персоналом	4			22800
Заступник сектору	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5400	5400
10. Сектор документального забезпечення	5			16000
Заступник сектору	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5500	5500
Приміський спеціаліст	1		5100	5100
11. Сектор організаційної роботи	3			11000
Заступник сектору	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5500	5500
12. Сектор виконання роботи на конкретних місцях	2			11000
Заступник сектору	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5300	5300
13. Відділ з питань експлуатації енергетичної системи	4			17200
Заступник відділу	1		6300	6300
Головний спеціаліст	1		5900	5900
Приміський спеціаліст	1		2720	2720
Відділ експлуатації енергетичної системи	1		2140	2140
14. Сектор з питань роботи	2			10500
Заступник сектору	1		6200	6200
Головний спеціаліст	1		1700	1700
15. Головний спеціаліст: в м'яких дієвостях та ІМІ	1		5300	5300
16. Головний спеціаліст з питань моніторингу та регулювання енергії	1		5300	5300
17. Головний спеціаліст з питань енергетичної роботи	1		5500	5500
18. Головний спеціаліст з особистісної роботи	1		5300	5300
19. Територіальний відділ Управління з питань інформації в сфері Уряду в Тернопільській області	7			46650
Начальник відділу	1		7850	7850
Головний спеціаліст	1		2500	2500
Приміський спеціаліст	1		5100	5100
Сектор з питань організації та особистого професійного розвитку персоналу	2			11000
Заступник сектору	1		6000	6000
Головний спеціаліст	1		5100	5100

Продовження додатку Г

20.	Міжгірський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	8			16900
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	1	5500		5500
	Примітний селище	1	5100		5100
21.	Міжгірський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	4			22400
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	2	5500		11000
	Примітний селище	1	9100		9100
22.	Тернопільський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	6			87700
	Міграційний відділ	1	7000		7000
	Пункт пропуску	3	3500		10500
	Примітний селище	2	3100		6200
23.	Тернопільський відділ №1 Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	22			121830
	Міграційний відділ	1	7000		7000
	Пункт пропуску	7	6700		46900
	Примітний селище	3	3100		9300
	Пункт пропуску	4	5100		20400
	Примітний селище	1	3070		3070
	Пункт пропуску	1	4870		4870
	Сектор адміністративного управління	4			22400
	Міграційний відділ	1	6300		6300
	Пункт пропуску	2	5500		11000
	Примітний селище	1	5100		5100
	Сектор організаційно-методичний	3			16900
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	1	3500		3500
	Примітний селище	1	5100		5100
24.	Тернопільський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	8			46250
	Міграційний відділ	1	5000		5000
	Пункт пропуску	4	5500		22000
	Примітний селище	1	5000		5000
	Сектор організаційно-методичний	1	5100		5100
	Міграційний відділ	1	5000		5000
	Пункт пропуску	1	5000		5000
25.	Тернопільський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	4			27000
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	2	5500		11000
	Примітний селище	1	2100		2100
26.	Кіровоградський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	4			27000
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	2	5500		11000
	Примітний селище	1	5100		5100
27.	Кіровоградський відділ Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	10			37500
	Міграційний відділ	1	7000		7000
	Пункт пропуску	3	6100		18300
	Примітний селище	2	5100		10200
	Сектор організаційно-методичний	3			14400
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	1	5000		5000
	Примітний селище	1	5100		5100
28.	Львівський сектор Управління Державної міграційної служби України в Тернопільській області	4			27000
	Міграційний відділ	1	6100		6100
	Пункт пропуску	2	5500		11000
	Примітний селище	1	5100		5100

Розроблено:  Тернопільський обласний Національний центр управління, координації та контролю міграційних процесів

Виконав:  Ярослав ДАВІДОВА

Служба:  Служба ФЛБ

## ДОДАТОК Д

### Спеціальні нормативно-правові акти з основної діяльності

#### 1. Питання загального характеру

- Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»;
- Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»» № 1368-ІХ – щодо визнання е-документів;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку отримання, вилучення з Єдиного державного демографічного реєстру та знищення відцифрованих відбитків пальців рук особи» від 26.11.2014 р. № 669;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг у сфері міграції» від 02.11.2016 р. № 770 (із змінами згідно постанови Кабінету Міністрів України від 24 квітня 2019 р. № 371) – затверджує перелік платних послуг ДМС та їхню вартість;
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного демографічного реєстру та надання з нього інформації, взаємодії між уповноваженими суб'єктами, а також здійснення ідентифікації та верифікації» від 18.10.2017 р. № 784;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» від 16.05.2014 р. № 523-р – текст регулярно оновлюється, останнє оновлення – 18.08.2021, зокрема містить перелік послуг, делегованих ДМС до ЦНАП;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів на 2018-2021 роки щодо реалізації Стратегії державної міграційної політики України на період до 2025 року» від 29.08.2018 р. № 602-р;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції створення національної системи ідентифікації громадян України, іноземців та осіб без громадянства» від 23.12.2015 р. № 1428-р;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про визначення адміністратора Єдиного державного демографічного реєстру» від 07.12.2016 р. № 931-р – таким адміністратором визначено державне підприємство «Документ», що належить до сфери управління Державної міграційної служби;
- Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії державної міграційної політики України на період до 2025 року» від 12.07.2017 р. № 482-р;
- Спільний наказ Мінюсту та МВС України «Про інформаційну взаємодію Державного реєстру актів цивільного стану громадян та Єдиного державного демографічного реєстру» від 14.06.2018 р. № 1843/5/507;
- Наказ МВС України "Про затвердження Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» в апараті та територіальних органах ДМС" від 02.02.2016 № 72;
- Наказ МВС України «Про затвердження Інструкції щодо порядку формування коду платежу для оплати послуг» від 24.01.2019 р. № 43 – тут у таблиці 4 додатку 1 подано кодифікацію адміністративно-територіальних одиниць за принципами, закладеними до 1991 року;
- Наказ МВС України «Про затвердження Порядку реєстрації фізичних осіб в електронній черзі для отримання адміністративних послуг, які надаються Державною міграційною службою України» від 05.09.2018 р. № 732 – цим наказом встановлено використання «електронної черги»;
- Наказ МВС України «Про затвердження Вимог до відцифрованого образу обличчя особи, фотокарток, що подаються для оформлення або обміну документів, що посвідчують особу, підтверджують громадянство України чи спеціальний статус особи, та фотографічного зображення на них» від 18.10.2019 р. № 875.

## Продовження додатку Д

- Наказ ДМС України «Про затвердження типової інформаційної картки і зразка технологічної картки адміністративної послуги ДМС України» від 22.05.2020 № 94 – щодо оформлення та видачі ПГУ із безконтактним електронним носієм;

- Наказ ДМС України «Про затвердження типових інформаційних карток і зразків технологічних карток адміністративних послуг ДМС» від 10.02.2020 № 33.

- Наказ ДМС України «Про затвердження типових інформаційних карток і зразків технологічних карток адміністративних послуг ДМС стосовно іноземців та осіб без громадянства» від 25.01.2021 № 7.

### **2. Оформлення та видача ПГУ та ПГУВК**

- Постанова Верховної Ради України «Про затвердження положень про паспорт громадянина України та про паспорт громадянина України для виїзду за кордон» від 23.02.2007 р. № 719-V;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України для виїзду за кордон» від 07.05.2014 р. № 152;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, громадянам, які проживають на тимчасово окупованій території України» від 04.06.2014 р. № 289;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження зразка бланка, технічного опису та Порядку оформлення, видачі, обміну, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсним та знищення паспорта громадянина України» від 25.03.2015 р. № 302.

### **3. Реєстрація місця проживання (перебування)**

- Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні»;

- Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» № 888-VIII;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил реєстрації місця проживання та Порядку передачі органами реєстрації інформації до Єдиного державного демографічного реєстру» від 02.03.2016 р. № 207;

- Доручення Прем'єр-міністра України від 18.02.2021 № 5586/1/1-21 до листа Мінцифри від 09.02.2021 № 1/03-1-1243 щодо передачі інформації про реєстрацію (зняття з реєстрації) місця проживання (перебування) фізичних осіб до відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби з подальшою передачею цієї інформації до Єдиного державного демографічного реєстру.

### **4. Імміграція, іноземці, особи без громадянства**

- Закон України «про імміграцію»;

- Закон України «Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства»;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку формування квоти імміграції, Порядку провадження за заявами про надання дозволу на імміграцію і поданнями про його скасування та виконання прийнятих рішень» від 26.12.2002 р. № 1983;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку оформлення, виготовлення і видачі посвідки на постійне проживання та посвідки на тимчасове проживання і технічного опису їх бланків та внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2002 р. № 1983» від 28.03.2012 р. № 251;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку продовження строку перебування та продовження або скорочення строку тимчасового перебування іноземців та осіб без громадянства на території України» від 15.02.2012 р. № 150;

- Постанова Кабміну «Деякі питання перебування в Україні громадян Республіки Білорусь» від 23.12.2020 р. № 1302 – щодо послаблення обмежень терміну перебування в Україні;

## Продовження додатку Д

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію» від 01.03.2017 р. № 118;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження зразка, технічного опису бланка та Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на постійне проживання» від 25.04.2018 р. № 321;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження зразка, технічного опису бланка та Порядку оформлення, видачі, обміну, скасування, пересилання, вилучення, повернення державі, визнання недійсною та знищення посвідки на тимчасове проживання» від 25.04.2018 р. № 322;

- Наказ МВС України «Про затвердження Порядку розгляду заяв іноземців та осіб без громадянства про продовження строку перебування на території України» 25.04.2012 р. № 363.

### **5. Громадянство**

- Закон України «Про громадянство України»

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про облік внутрішньо переміщених осіб» від 01.10.2014 р. № 509.

### **6. Адміністративна відповідальність**

- Наказ МВС України «Про затвердження Інструкції з оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення Державною міграційною службою України» від 28.08.2013 р. № 825.

### **7. ЕДП**

- Закон України «Про електронні довірчі послуги»;

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку внесення засобів кваліфікованого електронного підпису до безконтактного електронного носія, що міститься в паспорті громадянина України, та надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм» від 30.11.2016 р. № 869;

- Наказ МВС України «Про затвердження Порядку використання безконтактного електронного носія, який імплантовано в паспорт громадянина України» від 16.02.2016 № 104;

- Наказ МВС України «Про затвердження Порядку взаємодії акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України та Державної міграційної служби України під час надання послуг електронного цифрового підпису з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним електронним носієм» від 27.03.2018 № 238 - регламентує діяльність працівників міграційної служби як віддалених адміністраторів реєстрації;

- Наказ ДМС України «Про відкриття ВПР АЦСК МВС в ТО ДМС» від 14.08.2019 № 221 – про відкриття відокремлених пунктів реєстрації в територіальних органах ДМС для надання кваліфікованих електронних послуг співробітникам;

- Наказ ДМС України «Про надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням паспорта громадянина України з імплантованим безконтактним носієм» від 19.02.2020 № 44 – про початок надання УДМС електронних довірчих послуг громадянам.

- Наказ Адміністрації державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про встановлення вимог з безпеки та захисту інформації до кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та їхніх відокремлених пунктів реєстрації» від 14.05.2020 № 269;

- Регламент роботи кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України, затверджений 20.05.2019, із змінами.

## ДОДАТОК Е

### Перелік звітів ДМС

згідно наказу ДМС від 08.02.2016 №22 в редакції наказу ДМС від 25.07.2017 № 195

№	Зміст звіту	Код
1	Результати звернення за захистом в Україні	СБ_1
2	Діти, розлучені із сім'єю, які виявили намір заявити про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту	СБ_2
3	Розміщення осіб у ПТРБ	СБ_3
4	Утримання осіб в ПТП	СБ_4
5	Утримання осіб в ПТП по країнах	СБ_5
6	Прийняті рішення за заявами про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту у розрізі країн	СБ_6.1
7	Прийняті рішення за заявами про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту у розрізі регіонів	СБ_6.2
8	Країна походження/громадянство та статеві-віковий склад іноземців та осіб без громадянства, яких визнано біженцями	СІ_1
9	Країна походження/громадянство та статеві-віковий склад іноземців та осіб без громадянства, яких визнано особами, які потребують додаткового захисту	СІ_2
10	Виконання міжнародних угод України про реадмісію	СІ_3
11	Іммігранти, які перебувають на обліку	СІ_4
12	Виданих дозволів на імміграцію та посвідок на постійне проживання	СІ_5
13	Іноземців та осіб без громадянства, які тимчасово проживають в Україні	СІ_6
14	Кількість іноземців та осіб без громадянства, яким продовжено строк перебування в Україні	СІ_7
15	Адмінправопорушення за ст. 197 КУпАП	АП_1
16	Адмінправопорушення за ст. 198 КУпАП	АП_2
17	Адмінправопорушення за ст. 199 КУпАП	АП_3
18	Адмінправопорушення за ст. 200 КУпАП	АП_4
19	Адмінправопорушення за ст. 201 КУпАП	АП_5
20	Адмінправопорушення за ст. 203 КУпАП	АП_6
21	Адмінправопорушення за ст. 204 КУпАП	АП_7
22	Адмінправопорушення за ст. 205 КУпАП	АП_8
23	Адмінправопорушення за ст. 206 КУпАП	АП_9
24	Притягнення до відповідальності ч.1 ст. 203 КУпАП порушників міграційного законодавства	ММ_1
25	Виявлені нелегальні мігрантів	ММ_2
26	Адміністративні заходи, пов'язані із обмеженням свободи	ММ_3
27	Особи, які набули громадянство України	ГР_1
28	Припинення громадянства України та скасування рішень про набуття громадянства	ГР_2
29	Виконання указів Президента України щодо прийняття до громадянства	ГР_3
30	Реєстрація місця проживання	ПР_1
31	Результати роботи адресно-довідкового підрозділу	ПР_2
32	Видача паспорту громадянина України	ПР_3
33	Видача дозволу на виїзд за кордон на постійне місце проживання та на повернення	ПР_4
34	Оформлення та видачу громадянам документів для виїзду за кордон	ПР_5
35	Про адміністративні судові справи за участі органу	ЮЗ_1
36	Про цивільні судові справи участі органу	ЮЗ_2
37	Про господарські судові справи участі органу	ЮЗ_3
38	Про справи про примусове видворення іноземців	ЮЗ_4
39	Кількість наданих послуг	СТ_1
40	Надходження коштів за надання адмінпослуг та їх перерахування до загального фонду місцевого бюджету	СТ_2
41	Досудові розслідування стосовно працівників служби	ЗВК_1

## ДОДАТОК Ж

### Перелік послуг за звітом СТ\_1 згідно наказу ДМС від 08.02.2016 №22

Код послуги	Назва послуги
1010	Подання заяв про прийняття у громадянство України
1020	Оформлення та видача тимчасового посвідчення громадянина України
1030	Видача довідки про реєстрацію особи громадянства України
1110	Подання заяв про вихід з громадянства України
1120	Оформлення та видача дозволу для виїзду громадянина України за кордон на постійне проживання
1210	Оформлення та видача дозволу на імміграцію в Україну іноземцям або особам без громадянства
1220	Оформлення та видача посвідки на постійне проживання
1230	Оформлення та видача посвідки на тимчасове проживання
1310	Оформлення та видача запрошень іноземцям та особам без громадянства на отримання візи для в'їзду в Україну за клопотанням юридичних осіб
1320	Оформлення та видача запрошень іноземцям та особам без громадянства на отримання візи для в'їзду в Україну за заявами фізичних осіб
1330	Дострокове (до десяти робочих днів) оформлення та видача запрошення іноземцям та особам без громадянства на отримання візи для в'їзду в Україну за заявами фізосіб
1340	Оформлення іноземцям та особам без громадянства продовження строку перебування на території України
1411	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, що не містить безконтактного електронного носія (7 робочих днів)
1412	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, що не містить безконтактного електронного носія (20 робочих днів)
1413	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм (7 робочих днів)
1414	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм (20 робочих днів)
1420	Оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, що не містить безконтактного електронного носія, на заміну втраченого (7 робочих днів)
1421	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон, що не містить безконтактного електронного носія, на заміну втраченого (20 робочих днів)
1422	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм на заміну втраченого (7 робочих днів)
1423	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон з безконтактним електронним носієм на заміну втраченого (20 робочих днів)
1440	Внесення відомостей про другий паспорт громадянина України для виїзду за кордон у паспорт громадянина України для виїзду за кордон
1460	Внесення відомостей до паспорта громадянина України для виїзду за кордон громадянам, які повернулися на постійне проживання в Україну
1470	Оформлення та видача проїзного документа дитини
1510	Оформлення та видача посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон або обмін посвідчення
1610	Видача третім особам довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування осіб
1710	Реєстрація місця проживання особи
1810	Оформлення та видача паспорта громадянина України у разі обміну замість втраченого чи пошкодженого
2010	Оформлення та видача паспорта громадянина України
2020	Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України у зв'язку із досягненням 25, 45-річного віку
2110	Оформлення та видача довідки про припинення громадянства України
2210	Оформлення та видача тимчасового посвідчення, що підтверджує особу громадянина України
2320	Зняття з реєстрації місця проживання особи
2330	Реєстрація місця перебування особи
2340	Оформлення та видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи
2410	Видача довідки про особу, яка добровільно повертається
2510	Оформлення та видача посвідчення біженця
2520	Продовження строку дії посвідчення біженця
2530	Оформлення та видача проїзного документа біженця
2610	Оформлення та видача довідки про звернення за захистом в Україні
2620	Продовження строку дії довідки про звернення за захистом в Україні
2710	Оформлення та видача посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту
2720	Продовження строку дії посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту
2730	Оформлення та видача проїзного документа особи, якій надано додатковий захист
2810	Оформлення та видача посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист
2820	Продовження строку дії посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист

## ДОДАТОК 3

### Перелік послуг за звітом СТ\_1 згідно наказу ДМС від 25.07.2017 № 195

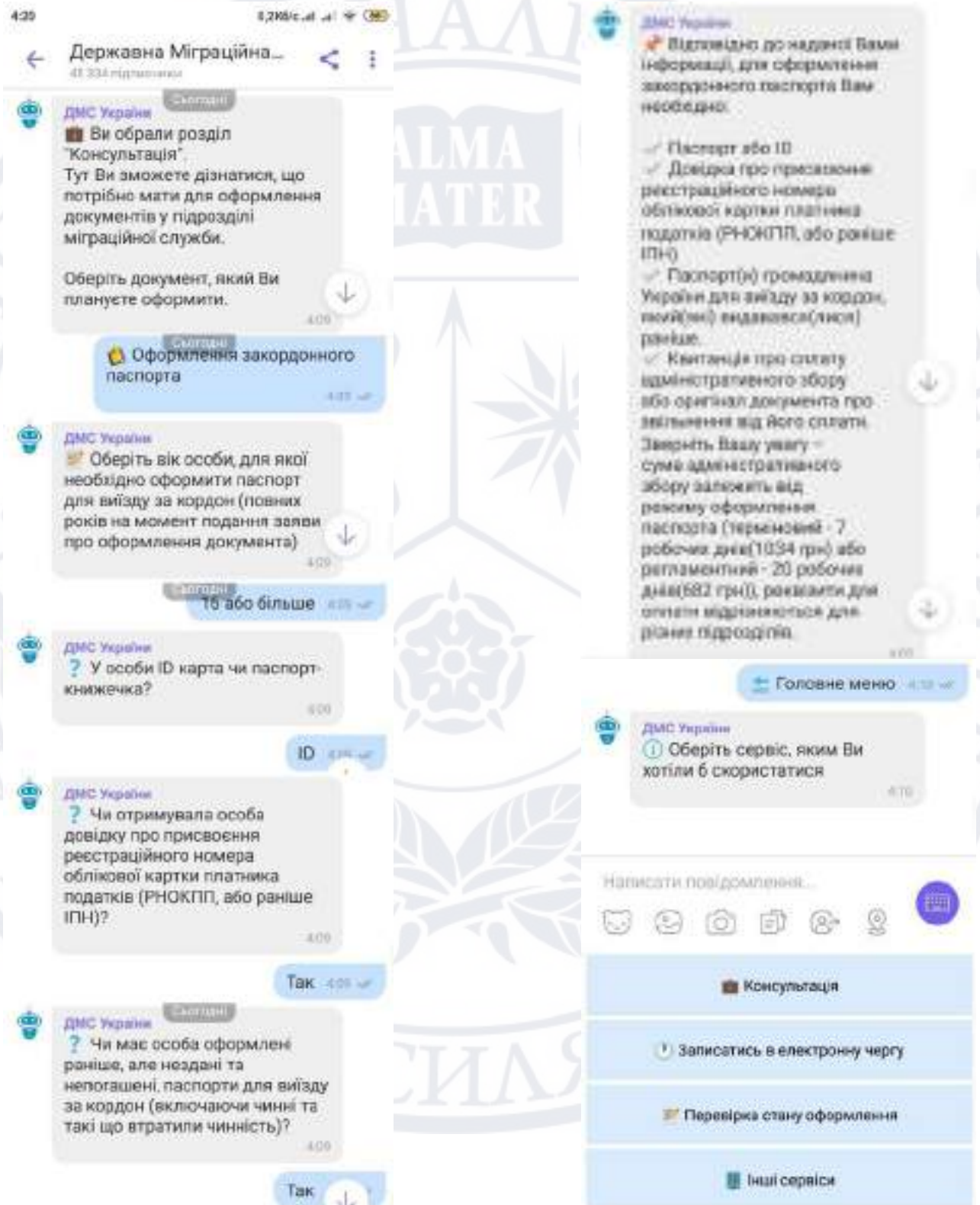
Код послуги	Назва послуги
1010	Подання заяв про прийняття у громадянство України
1020	Оформлення та видача тимчасового посвідчення громадянина України
1030	Видача Довідки про реєстрацію особи громадянином України
1110	Подання заяв про вихід з громадянства України
1120	Оформлення та видача дозволу для візду громадянина України за кордон на постійне проживання
1210	Оформлення та видача дозволу на імміграцію в Україну іноземцям або особам без громадянства
1220	Оформлення та видача посвідки на постійне проживання
1230	Оформлення та видача посвідки на тимчасове проживання
1340	Оформлення іноземцям та особам без громадянства продовження строку перебування на території України
1410	Оформлення та видача паспорта громадянина України для візду за кордон
1820	Оформлено та видано паспорт громадянина України з безконтактним електронним носієм (у формі картки)
2010	Оформлено паспортів громадянина України (у формі книжечки)
2020	Вклеювання фотокартки до паспорта громадянина України у зв'язку із досягненням 25, 45-річного віку
2110	Оформлення та видача довідки про припинення громадянства України
2210	Оформлення та видача тимчасового посвідчення, що підтверджує особу громадянина України
2340	Оформлення та видача довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи
2410	Видача довідки про особу, яка добровільно повертається
2510	Оформлення та видача посвідчення біженця
2520	Продовження строку дії посвідчення біженця
2610	Оформлення та видача довідки про звернення за захистом в Україні
2620	Продовження строку дії довідки про звернення за захистом в Україні
2710	Оформлення та видача посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту
2720	Продовження строку дії посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту
2730	Оформлення та видача проїзного документа особи, якій надано додатковий захист
2810	Оформлення та видача посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист
2820	Продовження строку дії посвідчення особи, якій надано тимчасовий захист
2910	Оформлено та видано спеціальний дозвіл на в'їзд іноземцю або особи без громадянства на тимчасово окуповану територію України та в'їзд з неї





## ДОДАТОК К

### Приклад роботи чат-бота (змонтовано з екранних копій)



## ДОДАТОК Л

### Класифікація ЕП ДМС

Основні класифікаційні ознаки									
Вид ЕП	Суб'єкт-суб'єкт	Фундаціональна ознака	Ідентифікація	Спосіб запити на послугу	Обробка інформації	Шлях отримання	Форма результату	Оплата	Комплексність
Електронна черга	G2C	додаткова	так	веб-сайт, термінал	автоматична	повідомлення у мобільному меседжері, SMS, або талон-роздруковка	електронна або паперова (залежно від способу запиту)	ні	можлиа (але не обов'язково): провести попередню оплату за майбутню адмінпослугу та якість персональні дані, які автоматично перемістяться до заявки на отримання адмінпослуги
Перевірка стану оформлення документа	G2C	інформаційна	ні	веб-сайт	автоматична	браузер	електронна	ні	ні
Перевірка та базово недійсних документів	G2C	інформаційна	ні	веб-сайт	автоматична	браузер	електронна	ні	ні
Перевірка транслітерації	G2C	інформаційна	ні	веб-сайт	автоматична	браузер	електронна	ні	ні
Розрахунок вартості послуг та виписка рахунків з реквізитами	G2C	інформаційна	ні	веб-сайт	автоматична	браузер	електронна	ні	ні
Міграційний калькулятор	G2C	інформаційна	ні	веб-сайт	автоматична	браузер	електронна	ні	ні
Чат-бот	G2C	інформаційна	так	додаток-меседжер	автоматична	додаток-меседжер	електронна	ні	містить посилання на інші інформаційні послуги

Продовження додатку Л

Основні класифікаційні ознаки									
Вид ЕІ	Суб'єкт-суб'єкт	Функціональна ознака	Ідентифікація	Список запитів на доступ	Обробка інформації	Шлях отримання	Форма результату	Оплатність	Комплексісність
ЕДП - громадянам	G2C	основна	так	паперова записка (форма запитів) мультимедійна (автоматично)	потребує операцій адміністратора реєстрації	зміна даних в інформаційній системі	факт запису ключа на носії та видавання сертифікату	ні	Існує як окремо, так і може надаватись одночасно при видачі ПШУ
WiFi-доступ	G2C G2E	забезпечуюча	ні	без запиту	автоматична	електронний	доступ до Інтернет	ні	ні
ЕДП - працівникам	G2E	забезпечуюча	так	паперова записка	потребує операцій адміністратора реєстрації	зміна даних в інформаційній системі	факт генерації сертифікату	ні	ні
Система електронного документообігу	G2E	забезпечуюча	так	без запиту	автоматична	електронний	доступ до системи	ні	Ні
Електронне навчання	G2E	забезпечуюча	так	веб-сайт	реєстрація на курсу потребує схвалення уповноваженою особою в електронному контурі	електронний	доступ до матеріала курсу	ні	ні
е-документи (у контексті «ДІВ»)	G2C	забезпечуюча	так	без запиту	автоматична	електронний	електронна	ні	ні
бек-офіс ЄІАС та РТГ	G2G	основна	так	в рамках спеціальної інформаційної системи	ручна	електронний	електронна	ні	ні

## ДОДАТОК М

**Навантаження з оформлення документів на працівників підрозділів \***  
(фрагмент додатку до листа ДМС України від 17.11.2021 № 4.1.1/518-21 «Щодо оптимізації кількості територіальних підрозділів»)

Код	Назва ТО/ТП	Нав-ня	Штат
6128	Шумський сектор	3,34	4
6122	Монастириський сектор	8,49	3
6121	Лановецький сектор	8,98	4
6123	Підволочиський сектор	10,33	4
6118	Козівський сектор	10,73	4
6117	Зборівський сектор	12,25	4
6101	Сектор оформлення документів відділу з питань громадянства, паспортизації, реєстрації та еміграції	14,89	2
6116	Збаразький відділ	15,42	6
6114	Гусятинський відділ	15,58	5
6115	Заліщицький сектор	15,81	4
6125	Теребовлянський відділ	20,99	6
6129	Бережанський відділ	21,17	7
6113	Бучацький відділ	22,32	7
6119	Кременецький відділ	23,27	10
6112	Борщівський відділ	23,96	7
6126	Тернопільський відділ	24,12	7
6127	Чортківський відділ	25,02	8
6110	Тернопільський відділ	55,98	22

\* Згідно структури УДМС станом на початок 2021 року; протягом 2021 року проведено організаційно-штатні зміни, внаслідок яких Шумський сектор перетворено на сектор оформлення документів Кременецького відділу

## ДОДАТОК Н

**Інформація для підключення до Інтернет,  
розміщена на інформаційних стендах адмінприміщень УДМС**



# ДОДАТОК О

## Посадова інструкція керівника підрозділу (фрагмент)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- здійснення контролю за вестингом діяльності та архівної справи, забезпечення документів сектору, дотримання мисли щодо збереження службових, конфіденційних та інших інформацій з обмеженням доступним в установленому законодавством порядку;</li> <li>- виконання, в межах компетенції, інформаційно-правових актів з питань дотримання ринкових прав та можливостей жінок і чоловіків, заборони на працю для дискримінованих за ознаками статі та сексуальної орієнтації;</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Організація виконання норм технічного захисту інформації (ТЗХ) та безпеки інформаційних технологій в Україні;</li> <li>- виконання обов'язків керівника служби поштового інформації згідно Положення про службу захисту інформації;</li> <li>- в межах компетенції забезпечення кіберзахисту інформаційних технологій інформаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, які функціонують в Україні або перебувають у його юрисдикції;</li> <li>- здійснення контролю за станом виконання чинних з зобов'язань та функціонування систем ТЗХ, організації виконання нових програмних актів з питань ТЗХ;</li> <li>- виконання потреби України у зорганізаційно-методичних документах та нормативно-правових актах з питань ТЗХ, а також засобів ТЗХ;</li> <li>- забезпечення проведення заходів з резервних копіювання та відновлення інформаційних ресурсів;</li> <li>- участь у розвитку системи оперативного реагування на кіберзагрози;</li> <li>- сприяння підвищенню об'єктивності праці в Україні у сфері інформаційної безпеки;</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Забезпечення належного використання в Україні електронних довірчих послуг;</li> <li>- організація надання електронних довірчих послуг аккредитованими особами України та, відповідно до повноважень, іншими особами;</li> <li>- забезпечення застосування законодавства, зокрема управління кваліфікацією електронних підписку та здійснення контролю за використанням електронних довірчих послуг;</li> <li>- виконання обов'язків керівника відокремленої пункту реєстрації довідки видавця електронного електронного підписку аккредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України;</li> <li>- представлення України у ардитаційних центрах надання електронних довірчих послуг та в аккредитованих підрозділах;</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Організація заходів з надання послуг особам тісно в компетенції доступу до інформації, що стосується інформаційних систем та робіт з забезпечення технічної підтримки обслуговування до роботи з аккредитованими інформаційними ресурсами. В межах компетенції, організації і забезпечення адміністративної підтримки сегментів інформаційних ресурсів, з тому числі суб'єктивів Єдиного Державного довірчого ресурсу (ЄДР) інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами, реєстру територіальних громад, системи електронного документообігу тощо;</li> <li>- Організація надання методичної та практичної допомоги посадовцям особам України та, в установленому порядку, інших організацій з обмеженням, в межах компетенції, надання електронної інформаційної, телекомунікаційної та інформаційно-телекомунікаційної систем, засобів зв'язку, ком'ютерної техніки та програм. У тому числі шляхом відправлення службових відряджень;</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Забезпечення надання інформації користувачам програм, мови інтерв'ю-обслуговування та телекомунікаційних засобів та їх обслуговування, організації інформаційної та технічного переказування України;</li> <li>- організація забезпечення ком'ютерних програм;</li> </ul>



### ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Категорія посади державної служби	Б
Завдання сектору	
Сектор інформаційних технологій	
Посада безпосереднього керівника	Начальник Управління Державної інформаційної служби України в Тернопільській області (далі – Управління)
Посада керівника самостійного структурного підрозділу	Перший заступник начальника Управління поштового інформації з питань громадськості, телеорієнтації, реєстрації та емісії

### 2. Мета посади

Організація діяльності та здійснення контролю у галузі інформаційної, телекомунікацій, державного захисту інформації та електронних довірчих послуг.

### 3. Основні повноваження керівника

- Керівництво та організація роботи сектору:
  - забезпечення виконання завдань та функцій, визначених у Положенні про сектор інформаційних технологій;
  - виконання, в межах повноважень, законодавством про державну службу, функцій керівника самостійного структурного підрозділу;
  - здійснення контролю за додержанням працівниками сектору законодавства з питань державної служби, запобігання корупції. Іншого законодавства з питань, що стосуються до виконання сектору, правам громадянського суспільства розпорядку;
  - забезпечення організації, виконання та здійснення контролю за виконанням повноважень сектору посадових обов'язків, організаційно-методичної роботи, норм у галузі технічного захисту інформації, щодо інформаційно-правових актів з метою надання електронних довірчих послуг, прямих послуг безпеки, виробничих послуг, діяльності з питань телекомунікацій безпеки;
  - виконання повноважень щодо надання інформації сектору та застосування до них дисциплінарних стягнень;

## ДОДАТОК П

### Оцінка технічного стану мереж і систем безпеки (фрагменти)

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ДЕСЕНТ-А»**

**ЄДРПОУ 40647841**

01103, м. Київ, вул. Михайла Бойчука, буд.5, офіс 2

п/р UA443510050000026000878822969 в ПАТ «УкрСиббанк», МФО 351005

ІПН 406478426553

Платник податку на прибуток на загальних підставах

#### ОЦІНКА ТЕХНІЧНОГО СТАНУ ІНЖЕНЕРНИХ МЕРЕЖ ТА СИСТЕМ БЕЗПЕКИ

для об'єкту: Приміщення Державної міграційної служби (Відділ обліку та моніторингу інформації про реєстрацію місця проживання, відділ у справах іноземців та осіб без громадянства, сектор організації запобігання нелегальній міграції, реадмісії та видворення УДМС України в Тернопільській області)

м. Тернопіль Адреса: вул. Текстильна, 6

шифр ДС041

Затверджую

Директор ТОВ «ДЕСЕНТ-А»

Устищенко Н.М.





## Продовження додатку П

**Висновок: Стан системи вентиляції не задовільний  
Потребує Модернізації.**

### 2.1.3 Санітарно-гігієнічні умови робочих місць користувачів ПК.

Санітарно-гігієнічні норми для офісних приміщень регламентовані законами і нормативними документами.

- Закон України "Про охорону праці"
  - Постанова міністерства праці "Правила охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин"
  - Постанова міністерства охорони здоров'я -ДЕРЖАВНІ САНІТАРНІ НОРМИ ТА ПРАВИЛА «Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу».
- Санітарні та гігієнічні норми для приміщень з комп'ютерами, офісних приміщень, приміщень сфери послуг і побуту нормуються відповідно напруженості трудового процесу

#### Вимоги до приміщення:

Площу приміщень, в яких розташовують персональні комп'ютери, визначають згідно з чинними нормативними документами з розрахунку на одне робоче місце, обладнане ПК, а саме: будівлі та приміщення, де розміщені робочі місця, повинні відповідати вимогам нормативно-технічної та експлуатаційної документації виробника персональних комп'ютерів ДСанПіН 3.3.2-007-98 та Правил. Будівлі та приміщення, де розміщені робочі місця операторів, мають бути не нижче другого ступеня вогнестійкості. Для всіх будівель і приміщень, де знаходяться робочі місця, повинно бути визначено клас зони згідно з НІАОП 40.1-1.01-97. Відповідне позначення повинно бути нанесено на вхідних дверях кожного приміщення. Не дозволяється розташування приміщень з робочими місцями у підвалах і цокольних поверхах. Неприпустимим є розташування приміщень категорій А і Б, а також виробництв з мокрими технологічними процесами поряд з приміщеннями, де розташовуються робочі місця, а також над ними чи під ними. При цьому площа приміщення має бути не менше 6,0 кв. м. із розрахунку на одне робоче місце, а об'єм—не менше 20,0 куб. м.

- площа - не менше 6,0 кв.м,
- обсяг - не менше 20,0 куб.м, з урахуванням максимальної кількості осіб, які одночасно працюють у зміні.
- робочі місця повинні бути розташовані на відстані не менше ніж 1 м. від стіни з вікном
- відстань між бічними поверхнями комп'ютерів має бути не меншою за 1,2 м;
- відстань між тильною поверхнею одного комп'ютера та екраном іншого не повинна бути меншою 2,5 м;
- прохід між рядами робочих місць має бути не меншим 1 м.

Кількість персоналу, чол.	16
Кількість одночасних відвідувачів, чол.	12
Кількість РМ, шт.	23
Об'єм повинен бути не менш, м3	560
Площа повинна бути не менш, м2	126

**Висновок: Санітарно-гігієнічні норми дотримані.**

## Продовження додатку П

### Освітлення:

Розрахунок освітлення приміщення: площа установи потребує освітлення не менше ніж – 95 516 Лм (400 Лм на м<sup>2</sup> )

№ п.п.	Найменування	Одиниці виміру	Кількість
1	Світлодіодна панель, 2800 Лм	шт	35
2	Вимикач двох кл	шт	6
3	Вимикач одн кл	шт	10
4	Кабель 3х1	м	300
5	Послуги з монтажу	шт	1
6	Робоча документація	шт	1
Всього: 89 311,20 грн з ПДВ			

### 2.3 Система протипожежної безпеки

#### 2.3.1 Система протипожежної сигналізації та оповіщення про пожежу

СПС на об'єкті присутня.

Опис системи. Об'єктовий прилад пожежної сигналізації "Лунь-9Р", сповіщувачі пожежні димові – 1, сповіщувачі пожежні температурні – 9, сповіщувач пожежний ручний -1. Підключена до пульта централізованого пожежного спостереження ЦПС голосовим та GPRS каналам мережі GSM.  
Фото елементів

Стан працездатний, в цілому задовільний, заміни не потребує.

