

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»
Факультет соціології і права
Кафедра теорії та практики управління**

«На правах рукопису»
УДК _____

«До захисту допущено»
В. о. завідувача кафедри
_____ Ольга
ІВАНІЦЬКА
«___» _____ 20__ р.

**Магістерська дисертація
на здобуття ступеня магістра
зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
спеціалізації «Електронне урядування»
на тему: «Запровадження електронних послуг при реінтеграції тимчасово
непідконтрольних територій»**

Виконав:

студент VI курсу, групи ЕУ-91мп
Трачук Владислав Олегович

(підпис)

Науковий керівник:

професор кафедри теорії та практики
управління, д. держ. упр., професор Чукут С.А.

(підпис)

Рецензент:

(підпис)

Засвідчую, що у цій магістерській
дисертації немає запозичень з праць інших
авторів без відповідних посилань.

Трачук В. О. _____
(підпис)

Київ – 2020 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РЕІНТЕГРАЦІЇ НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ.....	10
1.1. Аналіз питання реінтеграції окремих регіонів Донецької та Луганської областей	10
1.2 Нормативне забезпечення та аналіз ситуації ОРДЛО.....	188
1.3 Аналіз існуючих адміністративних послуг та електронних послуг.....	290
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД РЕІНТЕГРАЦІЇ	36
2.1. Міжнародна практика реінтеграції, та міжнародний досвід, який застосовується в Україні.....	36
2.2. Хорватський сценарій та надання електронних-послуг, як елемент реінтеграції придунайського регіону.....	44
2.3 Міжнародний досвід в сфері надання електронних послуг в Фінляндії та Естонії	499
Висновки до розділу 2	54
РОЗДІЛ 3. ЄДИНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ КАБІНЕТ ДОНБАСУ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ.....	56
3.1 Особливості функціонування електронних послуг в Україні	56
3.2 Проєкт Єдиного Електронного кабінету Донбасу.....	62
Висновки до розділу 3	68
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74

ДОДАТОК 1	80
ДОДАТОК 2	81
ДОДАТОК 3	84
ДОДАТОК 4	85
ДОДАТОК 5	86
ДОДАТОК 6	87
ДОДАТОК 7	88

ВСТУП

Актуальність і доцільність обраної теми. Одним з основних критеріїв демократичного суспільства є наявність і рівень надання адміністративних послуг. Це основний фактор у взаємодії між державою та людиною. На даний момент на тлі реформ, які проходять, Україна переходить від радянської моделі, де влада була домінуючим елементом структури, до процесу «служіння» влади громадянину.

В наданні якісних адміністративних послуг одним з ключових факторів є оперативність їх виконання. У вирішенні цього завдання надання громадянам послуг з боку органів влади сприятиме перехід на цифровий вид взаємин. Крім цього надання послуг в електронній формі допоможе нівелювати безліч проблемних питань, які виникають при безпосередньому особистому зверненні громадянина. Тим більше це стає важливим, якщо врахувати всі складності – як економічні, так і політичні, – які зараз переживає наша країна. Цим і зумовлена актуальність даної роботи.

Ситуація ускладняється ще й військовою агресією з боку російської федерації. Тому надання адміністративних послуг для громадян, які перебувають як на підконтрольній Україні території, так і на окупованій, набуває найважливішого значення не тільки як елемент справжнього демократичного суспільства або у вирішенні нагальних завдань громадян, а й у вирішенні стратегічних цілей для всієї нашої держави в рамках реінтеграції цих територій і людей, які там проживають.

Правильна політика в наданні електронних адміністративних послуг в подальшому зможе дуже допомогти в процесі реінтеграції людей, що мешкають на непідконтрольній території, оскільки, незважаючи на фізичну відірваність від України, вони все ж вже зараз завдяки віртуальної присутності постійно залишатимуться в правовому полі України.

Створені на окупованій окремих районах Донецької і Луганської області квазіформування не мають права і не можуть дати людині, яка змушена там жити, необхідну правову і документальну підтримку. А враховуючи, що ці люди продовжують залишатися громадянами України, то необхідні адміністративні послуги вони можуть отримати не тільки на підконтрольній території нашої країни, а ще і дистанційно через інструмент електронних адміністративних послуг. І наскільки вони будуть своєчасні і якісні, буде залежати і ставлення до України.

Тому в рішенні цього непростого завдання необхідний комплексний підхід по всіх можливих питаннях від всіх потенційно задіяних структур держави, починаючи від соціальних і закінчуючи силовими. Відповідальну роль в цій непростій роботі відіграють органи місцевого самоврядування. Особливо зараз, коли йде реформа по децентралізації та велика кількість повноважень, а значить і фінансів, передається місцевим органам влади. А це може означати, що з'являється можливість надавати громадянам України адміністративні послуги більш якісні і в комфортних умовах, як для їх виконавців, так і для споживачів.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Магістерська дисертація виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Сучасні тенденції впровадження електронного урядування в Україні: кращі практики» (ДР №0118U100305)

Стан наукової розробленості проблеми.

Джерельну базу дослідження складають праці вітчизняних і зарубіжних дослідників електронного урядування та електронних послуг. Зокрема, загальнотеоретичні аспекти вивчали науковці у сфері реалізації е-послуг на прикладах країн близьких до України. Тематику електронних послуг розробляли

такі дослідники, як Горбулін, О. С. Власюк, Е. М. Лібанова, О. М. Ляшенко, Яковлев Є. О., Бортник Р. В., Пономарьова Є. Г. , Чукут С.А., і т.д. наукові статті та праці яких внесли вагомий внесок в розвиток та стимулювання Е-послуг. Також при написанні роботи ми спиралися на законодавство України , постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України щодо запровадження е-послуг, кращі зарубіжні практики адаптації е-послуг до потреб населення громадян України на тимчасово окупованій території, матеріали та звіти міжнародних організацій.

Об’єкт дослідження - електронні адміністративні послуги , як інструмент реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій.

Предмет дослідження - особливості реалізації державної політики в сфері надання електронних послуг з метою ефективної реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій.

Мета роботи: Вдосконалення процесу надання електронних послуг задля ефективного процесу реінтеграції тимчасово окупованих територій на сході України з урахуванням кращого міжнародного досвіду.

Відповідно до мети магістерської дисертації , виникає певна необхідність у вирішенні наступних завдань:

- Надати теоретичні поняття та класифікація адміністративних послуг;
- Надати теоретичні характеристики нормативно – правового забезпечення надання адміністративних послуг;
- Розкрити сутність державної політики в сфері надання електронних послуг;

- Проаналізувати міжнародний досвід і затверджені стандарти в сфері надання адміністративних послуг;
- Проаналізувати зарубіжний досвід надання е-послуг у процесі реінтеграції окупованих територій;
- Дослідити загальний стан функціонування системи надання електронних послуг в Україні;
- Дослідити надання адміністративних послуг використовуючи Єдиний державний портал адміністративних послуг.
- Дослідити особливості надання адміністративних послуг для громадян, як інструмент реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій.
- Обґрунтувати основні напрями та надати рекомендації щодо вдосконалення надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. У роботі використана система загальнонаукових та спеціальних, емпіричних і теоретичних методів дослідження. Зокрема, використовувалися методи: аналізу – при пошуку і ознайомленні з різноманітними особливостями українського нормативно-правового забезпечення.

Перелік методів дослідження, які були використані: у процесі дослідження системи надання е-послуг в Україні застосовувалися: системний підхід, який дозволив дослідити е-послуги як елемент процесу реінтеграції; метод порівняння – для зіставлення міжнародного та українського досвіду та виявлення можливостей імплементації кращих практик у діяльність органів влади в Україні на різних рівнях; методи систематизації та узагальнення – для визначення подальших перспектив розвитку надання е-послуг на непідконтрольній території донецької та луганської областей, системно-пошуковий і проблемно-пошуковий методи використовувалися для пошуку необхідних джерел кращого зарубіжного

досвіду надання е-послуг в контексті потреб реінтеграції; теоретичного аналізу, синтезу та узагальнення для формування підходів та виокремлення сучасних тенденцій до запровадження е-послуг органами державної влади громадянам на непідконтрольній Україні територіях

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні сучасних тенденцій запровадження е-послуг для населення на окупованій території та розробки практичних рекомендацій для органів державної влади, які можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг на сході України. Зокрема, здійснено аналіз зарубіжного досвіду надання е-послуг з метою застосування кращих міжнародних практик в Україні щодо надання електронних послуг в ОРДЛО.

Практичне значення роботи визначається комплексним підходом дослідження. У роботі отримано практичні результати, які дозволили проаналізувати стан розробленості державної політики в сфері реінтеграції та надання послуг.

Крім цього актуальність і доцільність обраної теми та наукових пошуків в рамках даної магістерської дисертації була визнана в Міністерстві тимчасово окупованих територій України. У відповідному відгуку було відзначено, що ці дослідження «становлять інтерес і будуть використані в адаптованому вигляді у діяльності Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.

Зокрема, на особливу увагу заслуговують рекомендації щодо розробки та запровадження єдиного електронного кабінету переселенця. У цьому контексті отримані висновки та рекомендації можуть стати підґрунтям для подальшої ефективної діяльності Міністерства». [ДОДАТОК А]

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Магістерська дисертація складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 86 сторінок, обсяг основного тексту – 68 сторінок. Список використаних джерел налічує 43 найменування, у тому числі 17 – іноземною мовою. Робота містить 7 додатків на 8 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РЕІНТЕГРАЦІЇ НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ

1.1. Аналіз питання реінтеграції окремих регіонів Донецької та Луганської областей

Тема реінтеграції тимчасово окупованих територій України є для нашої країни дуже актуальною. Але є новою і ще не може вважатися, як та, яка розглядалася всебічно. Можна стверджувати, що в сучасній науковій літературі немає однозначного визначення поняття реінтеграції. Ми вибрали таке формулювання: реінтеграція – повернення під адміністративний контроль територій країни, які були у неї окуповані і відповідно повернення в правове поле громадян цієї країни, які на ній проживають.

У випадку України - це населення великої території. Тому ми вибрали більш широкий спектр електронних послуг для повернення конституційних прав громадян України, які опинилися під окупацією в окремих районах Луганської та Донецької областей.

В ході проведення нашого дослідження нами було направлено запит до Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій і внутрішньо переміщених осіб України з проханням надати існуючу програму реінтеграції окупованих території на сході України на 2020-2021 роки, а також привести законодавчі акти, на які дана програма спирається. У відповіді [Додаток Б] повідомляється, що урядовці та посадові особи місцевих органів влади, зобов'язані діяти відповідно до статті 19 Конституції України, зокрема мають забезпечити формування та реалізацію урядової політики з питань тимчасово окуповані території України та захист прав на них населення, що здійснюється виконавчими органами влади країни відповідно до оперативного Плану, який

був затверджений з метою реалізації деяких принципів внутрішньої політики уряду в окремих районах Донецької та Луганської областей. Він був затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України №8-р від 11.01. 2017 року.

Цей план передбачає заходи, що повинні створити умови для встановлення відносин між населенням, яке живе на тимчасово окупованих територіях і в державі, організаційно надавати підтримку нашим громадянам у складних умовах. План дій передбачає, зокрема, забезпечення громадян соціально-медичною допомогою, правовими послугами, інформаційним супроводженням, працевлаштуванням в контрольованій зоні, побутовими послугами, створенням умов для забезпечення громадян юридичними послугами у центрах безоплатної правової допомоги, вдосконалити адміністративну (управлінську) та соціальну систему управління, а також у тому числі і в наданні електронних послуг дистанційно, як найбільш доступних в ситуації, що склалася для людей, які знаходяться на окупованій території. А це і є темою нашого дослідження.

Крім того, План дій має на меті гарантувати права громадян, які живуть на непідконтрольній території, для вільного доступу до освіти, організація та проведення культурно-мистецьких заходів із залученням цих громадян, зокрема виставки, презентації, концерти, вистави тощо. Також проводяться заходи щодо відновлення повного діалогу між представниками різних соціальних та етнічних груп, культур та релігій конфесій

13 грудня 2017 р. Кабміном України постановою №1071 було затверджено Державну цільову програму відновлення та розбудови миру в східних регіонах України, яку було розроблено Міністерством з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України. В основу Програми Міністерством було закладено комплексний підхід до вирішення проблеми відновлення та розбудови миру. Реалізація програми має на меті допомогти вирішити проблеми пов'язані з відновленням Східної України та економічним

розвитком регіоні, налагодження публічного діалогу та відновлення довіри до держави, створення механізмів реінтеграції територій та постраждалого населення через конфлікт на сході України.

Програма базується на трьох стратегічних компонентах:

1. Реконструкція інфраструктури, що включає заходи щодо відновлення критична інфраструктура у сфері соціальних послуг, освіти, охорони здоров'я, соціальний захист, енерго-, тепло- та газопостачання, транспорт, водопостачання та каналізація, екологія та захист навколишнього середовища природне середовище, фізична культура та спорт.

2. Економічне відновлення, створення умов для економіки реконструкція регіонів, що підтримують економічне планування створення умов для збільшення зайнятості населення, підтримуючи малі та середні підприємства та розширюючись доступ до фінансових послуг, промисловий розвиток, будівництво, сільське господарство та інші сфери економічної діяльності. [43]

3 . Побудова миру та соціальної стійкості через створення механізмів для досягти соціальної єдності та відновити довіру, пропагуючи культуру діалог, толерантності та освіти, посилення ролі інститутів громадянського суспільства суспільство, забезпечуючи психологічну та соціальну підтримку населення, постраждалих від конфлікту, розвиток місцевого самоврядування в контексті децентралізація, створення самодостатніх територіальних громад, здатних саморозвиток та підвищення рівня захисту населення та громадської безпеки. [30]

Крім того, уряд прийняв інформаційну стратегію реінтеграція Донецької та Луганської областей (затверджена наказом № 539-г від 26.07.2018 р.), розроблений Міністерством інформації. Також Міністерствами культури та інформаційної політики України також був розроблений план його реалізації.

Мета Стратегії - реалізація прав на інформацію та свободи людини та громадянина, підвищуючи рівень підтримки громадян держави Україна політика

у сфері реінтеграції інформації з тимчасово окупованих територій Донецька та Луганська області; впровадження ефективного механізму для забезпечити доступ громадянам України, які проживають тимчасово окуповані території в Донецькій та Луганській областях, а також суміжних областях на свої території, на весь український інформаційний простір.

Реалізація стратегії прогнозувалася на період до 2020 року. У зв'язку з цим зараз розглядається питання розробки нової інформаційної Стратегії.

Реінтеграції тимчасово окупованій частині України є дуже широкою, багатодисциплінарної і мультикомпонентної проблемою. Це серйозне питання, яке доведеться вирішувати як державним структурам, так і громадськості протягом тривалого часу, яке може зайняти кілька десятиліть. І це в тому випадку якщо окупована територія буде повернена під контроль України найближчим часом. А якщо окупація триватиме ще більше, то реінтеграція громадян, які живуть на цих територіях, займе набагато більше часу.

Ось основні компоненти реінтеграції:

Інфраструктурний - Це стосується в тому числі і тих доріг і комунікацій, які були зруйновані або пошкоджені в результаті бойових дій, але і вибудовування нових. Інфраструктурний компонент повинен стати одним з головних у вирішенні питання подальшої економічної реінтеграції звільнених територій.

Безпека - цей фактор, який відноситься до однієї сторони до відновлення діяльності української правоохоронних органів на цій території, а з іншого - це великий спектр заходів, які пов'язані з ліквідацією вибухонебезпечних предметів (мін, снарядів та інших боєприпасів), які залишилися після бойових дій. Це дуже довгострокова процес. Підтвердженням тривалості такої роботи є той факт, що навіть через майже вісім десятиліть в нашій країні знаходять небезпечні боєприпаси, які залишилися в землі після Другої світової війни. Рівень небезпеки

від наслідків військової агресії РФ, показує той факт, російські окупанти, побоюючись наступу української армії, масово мінували населені пункти, лісові посадки і навіть кладовища.

Юридичний - для реінтеграції громадян, які жили на окупованих територіях вимагає спеціального законодавства, яке буде відповідати необхідності вирішення актуальних як поточних, так і перспективних проблем, а також створення сприятливого економічного клімату для подальшого розвитку території. Наприклад, це будуть формування умов для створення зон пріоритетного розвитку або вільних економічних зон. Тільки економічні вигоди не приваблюють інвесторів.

Крім цього необхідно враховувати відновлення і дотримання громадянських і майнових прав громадян, які були порушені під час окупації або вони самі порушили діюче законодавство України.

Наприклад, «Мінські угоди» припускають амністію для громадян, які співпрацювали з окупаційною «владою». Якщо вона буде затверджена законодавчо, то необхідно прийняття безліч правових актів, які визначатимуть, на кого амністія буде поширюватися і як буде застосовуватися. Але на це питання в даний час поки не має відповіді.

Інформаційний - один зі складних і непростих чинників. І він буде актуальний в тому числі і коли закінчиться гаряча фаза військового протистояння, так як боротьба за семантичні погляди, отруєні агресивною пропагандою агресора займе дуже тривалий період.

Екологічний - може дуже тривалим і зайняти кілька десятиліть. Відновлення знищених війною екосистеми.

Адміністративний - даний фактор буде основним в нашому дослідженні. надання необхідних адміністративних послуг вже зараз для всіх громадян України. Для цього необхідно формувати надання максимально повного пакету послуг саме в електронному форматі через створення і використання особистого кабінету, який зможе створити будь-який громадянин України незалежно від того де територіально в даний час він знаходиться.

Саме створення умов для надання послуг в електронному вигляді може стати базовим фактором в процесі реінтеграції громадян, які опинилися на непідконтрольній території.

За даними Фонду «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва та Школи політичної аналітики НУ «Києво-Могилянська Академія» на основі даних опитування «Війна і мир на Донбасі: як змінилися настрої українців за рік після Паризького саміту нормандської четвірки», проведеного у вересні 2020 року, більшість громадян України називають неефективною державну стратегію по реінтеграції районоів Донбасу, які були окуповані Російською Федерацією. [21]

- Цілком неефективна - 24.8%
- Частково неефективна - 22.0%
- Середньоефективна - 26.0%
- Частково ефективна - 7.8%
- Цілком ефективна - 2.0%
- Важко сказати - 17.4%

Важливим компонентом стратегії реінтеграції повинна бути розуміння і підтримка політики української держави, які будуть спрямовані на налагодження зв'язків з тими людьми, які залишилися в окупованих районах Донбасу, надання їм амністії. Ситуацію ускладнює «паспортизація» своїми паспортами, яку активно проводить РФ на окупованій території. За даними дослідження ці дії так вплинуть на ситуацію в суспільстві:

- Значно погіршує відносини - 36,5%
- Трохи погіршує відносини - 23,6%
- Не впливає на відносини - 20,3%
- Трохи покращує відносини - 2,9%
- Значно покращує відносини - 0,9%
- Важко відповісти - 15,9%

Важливим аспектом в ході ре інтеграції буде ставлення українців, до тих громадян, які живуть на окупованій території. В ході опитування 2020 року біля респондентів цікавилися чи варто підтримувати нашої державі тих своїх громадян, які, працювали на окупаційну владу, проте осмислено вирішили перейти на бік України. Відповіді були такі:

- Важко сказати - 16.8%
- Повністю не згодний - 10.5%
- Частково не згодний - 6.3%
- І так, і ні - 11.6%
- Частково згодний - 22.5%
- Повністю згодний - 32.2%

Результати відповідей на питання яке відношення до тих громадян, які участь в незаконних військових окупаційних формуваннях, проте не вчинили злочинів і осмислено вирішили перейти на бік України і чи потрібно їх підтримувати нашою країною:

- Важко сказати - 18.9%
- Повністю не згодний - 12.7%
- Частково не згодний - 7.2%
- І так, і ні - 11.4%
- Частково згодний - 20.7%
- Повністю згодний - 29.2%

За умови, якщо політичного рішення про досягнення миру в Донбасі найближчим часом не вдасться досягти, то респонденти називали наступні варіанти:

- Досягнення прогресу шляхом продовження переговорів в тому числі навіть ціною поступок з боку України - 12.8%
- Продовження дипломатичних переговорів, якщо РФ буде здатна на поступки зі свого боку - 18.5%
- Переговори виключно до питань про гуманітарні питання, наприклад, обмін полоненими - 18.2%
- Припинення дипломатичних переговорів - 14.7%
- Інше - 2.5%
- Важко сказати - 33.4%

В даний момент дипломатичні переговори про перспективу окупованих територій Донбасу стають все менш актуальними. Про це говорить і думка респондентів, які висловилися щодо потенційного розміщення миротворців Організації Об'єднаних Націй по всій тимчасово окупованій території. [37]

Опитування	Вересень 2020	Березень 2020
Цілком не схвалюю	8.8%	3.1%
Частково не схвалюю	7.2%	4.8%
І так, і ні	18.1%	17.9%
Частково схвалюю	19.1%	22.3%
Цілком схвалюю	30.1%	37.1%
Важко сказати\Відмова	16.7%	14.8%

У той же час треба враховувати, що все ще залишається ризик відновлення Російською Федерацією активних бойових дій. Це буде ще більше погіршувати

ситуацію і продовжувати процес ізоляції ОРДЛО. А це буде тільки ще більше розпалювати взаємну ненависть між жителями окупованих і підконтрольних територій і ускладнювати надалі потенційну реінтеграцію.

1.2 Нормативне забезпечення та аналіз ситуації ОРДЛО

За даними Організації Об'єднаних націй, в конфлікті на Донбасі з 2014 року зафіксовано понад 13 тисяч загиблих [14]. На даний момент російськими військами захоплено майже 15 тисяч квадратних кілометрів [13].

Внаслідок воєнних дій Донбасі значна кількість транспортно-інфраструктурних об'єктів була пошкоджена та знищена. Наприклад, за даними Укрзалізниці, у зоні ООС залишаються пошкодженими понад півтори тисячі об'єктів залізничної інфраструктури, відновлення якої, за попередніми підрахунками, коштуватиме майже один мільярд гривень. [25]

Більшість руйнувань на Донбасі пов'язані з житловими будинками та системами для подачі енергії, води та тепла. Збитки від пошкодження інфраструктури становлять від 21,6 до 15 мільярдів доларів. США» [21].

У рамках деокупації Луганської області вирішення інфраструктурної складової стане першочерговим завданням, адже якщо місцеві вихідці буквально відрізаються від усієї України на п'ять років та не мають необхідного житла.

Крім цього в наслідок бойового протистояння зараз Україна входить до «п'ятірки» сорока країн – разом з Сомалі, Іраком, Сирією та Афганістаном, де проблема з міною є особливо серйозною. І ці числа будуть, на жаль, тільки зростати.

З метою створення відповідних умов для забезпечення громадянських прав та свобод Україна прийняла низку законодавчих постанов щодо вирішення деяких тем, пов'язаних із окупацією Росією Криму та небезпечною незаконною соціальною діяльністю окупаційних терористичних організацій. в регіоні. Донецьк та Луганськ прийняті.

Особливо це стосується законодавства України

- «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України»;
- «Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України щодо особливого режиму досудового розслідування в умовах воєнного, надзвичайного стану або у районі проведення антитерористичної операції»;
- «Про здійснення правосуддя та кримінального провадження у зв'язку з проведенням антитерористичної операції»;
- «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей»;
- «Про внесення змін до Закону України
- «Про боротьбу з тероризмом»;
- «Про військово цивільні адміністрації», а також кілька постанов Ради Верховної України.

Окремо необхідно зупинитися на такому документі як Закон «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей». Це дуже незвичайний нормативний акт, який був прийнятий в 2014 році і мав важливе міжнародне дипломатичне значення, який до цього дня гарантує Україні міжнародну підтримку у вигляді санкцій по відношенню до країни агресору - Російської Федерації.

Цей закон є одним з основних пунктів, так званих, Мінських угод і пролонгація його з року в рік дає підстави українській дипломатії боротися за територіальну цілісність на різних міжнародних майданчиках, в тому числі і в Організації Об'єднаних Націй.

У той же час цей закон не можна назвати вигідним для України і має певні ризики для її незалежності. В першу чергу з політичної точки зору. Але тут необхідно враховувати, що прийняття цього закону було свого роду, нехай і не

легким, але компромісним рішенням для українського керівництва в один з найважчих етапів війни. Україна зіткнулася в цей період не просто з озброєними сепаратистами, а вже з регулярними російськими військами. Згода на прийняття на конституційному рівні цього нормативного документа Верховною Радою України давалася під тиском в ході чотиристоронньої зустрічі, так званої Нормандське четвірки, в ході якої в Мінську зустрічалися президент рф владимир путин, український Президент Петро Порошенко, Президент Франції Франсуа Олланд і канцлер ФРН Ангела Меркель .

Потрібно розуміти, що в саме в той момент в лютому 2015 року, коли проходила ця міжнародна зустріч, на сході України йшли важкі бої за Дебальцеве. Нашій країні в той момент була вкрай було необхідна перепочинок і можливість перегрупувати свої військові сили, щоб протистояти більш сильному противнику.

І незважаючи на те, що цей закон в суспільстві і засобів масової інформації називають «Законом про реінтеграцію», нічого спільного з фактичною реінтеграцією він не має. Навпаки він може в певні моменти служити негативну роль в питанні відновлення територіальної цілісності країни і згоди в суспільстві.

Цей факт підтвердили події, які відбулися в серпні 2015 року за стінами Верховної Ради, коли в першому читанні приймалися відповідні конституційні зміни з урахуванням цього закону в рамках процесі децентралізації. Тоді в ході масової акції протесту в результаті зіткнень загинули чотири бійці Нацгвардії і постраждала 141 людина.

Суть одіозного нормативного документа позначена майже в двох десятках пунктах перехідних положень в рамках процесу децентралізації влади в Україні. Відповідно до них на деокупувати території пропонується ряд зобов'язань. Наведемо найбільш спірні з них:

- сприяти використанню та застосування російської мови в суспільному житті регіону, в сфері освіти, діловодстві, роботі структур влади, засобах масової інформації;

- керівництво правоохоронних структур регіональної прокуратури, судових органів передбачається призначати при узгодженні з представниками місцевих «органів влади»;

- Кабінет міністрів України буде безпосередньо укладати з «місцевими структурами влади» безпосередньо угоди і розвитку (в першу чергу економічному) цих територій;

- Україна буде надавати фінансову і економічну допомогу де окупованих регіонах;

- Для цього в державному бюджеті України повинні бути записані постійно певні статті у вигляді витрат, які повинні бути «захищеними»;

- І хоча таким чином Україна буде фінансувати де окуповані території, цим нормативним документом українська влада зобов'язується сприяти так званому транскордонного співробітництва з прикордонними районами рф;

- Вибрані місцеві органи самоврядування в де окупованих районах не можуть бути розпущені достроково, на відміну від інших регіонів України, щодо яких таке рішення може прийняти Верховна рада;

- Крім цього «місцева влада» отримують право формувати підрозділи, так званої «народної міліції», які формально будуть здійснювати свою діяльність в рамках українського законодавства, а входити в них можуть тільки громадяни України зі складу місцевого населення, які постійно тут проживають.

У той же час, не дивлячись на те, що закон був проголосований Верховною Радою восени 2014 року, особливий статус і повноваження де окупованих районів починає діяти тільки після виконання протилежною стороною ряду

важливих умов. Вони, як свого роду, запобіжники були додані в цей нормативний акт навесні 2015 року.

Відповідно до них Умови «особливого статусу» окремим районам можуть бути надані тільки після:

- Виборів до місцевих органів місцевого самоврядування. Цей плебісцит в обов'язковому порядку повинен відбудеться відповідно до повним спектром українського законодавства.

- Вибори повинні буди проходити під суворим контролем міжнародних спостерігачів і експертів при активному сприянні ОБСЄ, які повинні будуть підтвердити їх спроможність;

- Для отримання легітимності тут місцевих виборів в них повинні мати право брати участь всі українські політичні сили;

- Повинно бути забезпечено повну рівноправність у проведення агітаційної передвиборчої діяльності;

- Повинно бути забезпечено рівність доступу до засобів масової інформації з метою проведення агітаційних передвиборних заходів;

- В обов'язковому порядку повинно бути відновлено на цих територіях робота і мовлення українських засобів масової інформації;

- Однак головною умовою для проведення виборів є те, що вони не можуть відбудуться до того моменту поки з даних територій не в будуть виведені іноземні військові підрозділи і вивезена вся військова техніка.

Ще існує один важливий в даному контексті, без якого неможливе проведення виборів - це амністія колаборантами і бойовикам.

Відповідний пункт в тому числі записаний в Законі «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей». У ньому говориться про те, що Україна буде гарантувати те, що не буде переслідувати громадян, які брали участь на боці самопроголошених республік.

Для цього в відношенні до цих осіб дії повинні бути прописані у відповідному нормативному документі. Це ще одна з основних вимог у ставленні до України, які були прописані Мінській угоді. У них вказується, що після виборів до місцевих органів влади на цих територіях українського держава зобов'язується надати гарантії амністії представникам самопроголошених республік. Але цей закон досі не прийнятий нашої країні.

У 2017 році народний депутат Ігор Лапін подав законопроект розробив і подав на розгляд Верховною Радою Закону «Про заборону колабораціонізму», але він і так розглянутий і прийнятий парламентаріями не був і в підсумку в 2019 рік цей законопроект був уже відкликаний.

Тоді ж в 20017 році в Верховній раді був зареєстрований законопроект «Про захист української державності від проявів колабораціонізму», який подала група українських активістів на чолі з Віталієм Овчаренко, але і він також не був розглянутий і прийнятий парламентаріями і в підсумку також в 2019 рік цей законопроект був відкликаний.

Восени 2020 року міністр з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України Олексій Резніков анонсував, що Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України підготовку ряду проектів законодавчих актів, які будуть орієнтовані на період після завершення військового конфлікту в Донбасі.

Один з них, який носить назву «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо імплементації норм міжнародного кримінального та гуманітарного права» вже був прийнятий в першому читанні восени 2020 року.

Цим законодавчим документів передбачається, що будуть внесені певні зміни до Кримінального кодексу України, які дозволять чітко виписати таке поняття як військовий злочин. Це дозволить українським правоохоронним органам вести відповідне розслідування і наслідок, а судові органи виносити свої рішення.

У той же час передбачається, що амністія не буде передбачатися для громадян, яких правоохоронні органи будуть підозрювати у скоєнні ряду тяжких злочинів, таких як умисне вбивство, проведення диверсійної діяльності, особливо проти мирного населення, нанесення тяжких тілесних ушкоджень, замах на життя.

Однак амністія не буде поширюватися на людей, яких підозрюють у скоєнні цілого ряду злочинів. А саме:

- умисне вбивство;
- диверсія;
- замах на життя представників державної влади або громадських діячів;
- нанесення тілесних ушкоджень, які відносяться до категорії тяжких;
- силове захоплення заручників з обтяжливими наслідками для людей;
- торгівля людьми;
- згвалтування;
- розбій;
- контрабанда;
- здійснення терористичного акту;
- наруга над тілом померлого;
- геноцид;
- посягання на життя громадянин іноземної держави або міжнародної структури.

Також передбачається (і в цьому солідарні розробники різних законопроектів), що дії амністії не будуть поширюватися осіб, які підозрюються в причетності до знищення в липні 2014 року малайзійського літака МН17.

Судові слухання щодо підозрюваних передбачається, що будуть розглядатися, в юрисдикції, де було скоєно злочин.

Ключовою структурою в реалізації більшої частини заходів відводиться Міністерству реінтеграції окупованих територій України.

Згідно з абзацом другим пункту 1 Наказу Міністерства реінтеграції окупованих територій України, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 8 червня 2016 р № 376 (в редакції Постанови Кабінету Міністрів України від 6 травня 2020 р № 371) Міністерство реінтеграції є основним органом у системі центральної виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики на тимчасово окупованих територіях Донецької та Луганської областей, а також на території Автономної Республіки Крим та міста Севастополя (далі тимчасово окуповані території України), а також прилеглих до них територій, інформаційний суверенітет України (за винятком використання повноважень Державного інформаційного агентства України "Укрінформ" з управління цілісним майновим комплексом).

Пункт 3 (1) Правил включає основні завдання Міністерства реінтеграції щодо забезпечення розробки та реалізації державної політики на територіях тимчасово окупованої України і захисту прав їх мешканців.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 січня 2017 року № 8-р затверджено План заходів, спрямованих на реалізацію деяких принципів внутрішньої політики держави в Донецькій і Луганській областях, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження (далі - план заходів). В цьому плані передбачені заходи, спрямовані на створення умов для встановлення відносин між населенням тимчасово окупованих територій і державою, надання організаційної підтримки нашим громадянам в важких умовах окупації.

План дій передбачає, зокрема, надання психологічних, соціально-медичних, юридичних, інформаційних послуг громадянам, які працюють на контрольованій території, створення умов для отримання громадянами юридичних послуг в центрах безкоштовної юридичної допомоги, а також

поліпшення адміністративних (управлінських) і соціальних послуг для споживачів .

Крім того, план дій спрямований на забезпечення прав громадян, які проживають на неконтрольованій території, на вільний доступ до освіти, на організацію і проведення культурно-мистецьких заходів, зокрема виставок, презентацій, концертів, вистав тощо. З участю цих громадян. Також планується просування книг, художніх альбомів, аудіо- та аудіовізуальних творів українських авторів серед громадян, які проживають на тимчасово окупованій території, і відновлення повноцінного діалогу між представниками різних соціальних та етнічних груп, культур і релігій.

13 грудня 2017 року Кабінет Міністрів України постановою № 1071 затвердив Національну індикативну програму відновлення і розвитку світу в східних регіонах України (далі Програма), розроблену Міністерством у справах тимчасово окупованих територій і вимушених переселенців України. Міністерством розроблено програму комплексного підходу до відновлення і розвитку світу в Донецькій, Луганській, Харківській, Дніпропетровській і Запорізькій областях.

Реалізація програми спрямована на сприяння вирішенню проблем, пов'язаних з реабілітацією східних регіонів України і розвитком регіональної економіки, встановлення суспільного діалогу і відновлення довіри до країни, створення механізмів реінтеграції постраждалих від конфлікту територій і населення сходу України.

Програма заснована на трьох стратегічних компонентах:

1. Відновлення інфраструктури, включаючи заходи по відновленню критично важливої інфраструктури для соціальних послуг, освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, енергетики, тепла і газу, транспорту, води та

санітарії, екології та захисту навколишнього середовища, фізичного виховання і спорту.

2. Відновлення економіки шляхом створення умов для відновлення економіки регіону шляхом підтримки економічного планування на регіональному рівні, створення умов для збільшення зайнятості, підтримки малих і середніх підприємств і розширення доступу до фінансових послуг, промислового розвитку, будівництва, сільського господарства і інших сфер економічної діяльності.

3. Забезпечення миру і соціальної стійкості в контексті досягнення соціальної згуртованості та довіри, заохочення культурного діалогу і терпимості, посилення ролі інститутів громадянського суспільства, психологічна і соціальна підтримка населення, яке постраждало від конфлікту, децентралізація розвитку місцевого самоврядування, самодостатні територіальні общини, здатні до саморозвитку і росту населення. рівень захисту і громадської безпеки.

Крім того, уряд прийняв стратегію реінтеграції інформації з Донецької та Луганської областей, розроблену Міністерством інформаційної політики України (затверджена наказом № 539-р від 26 липня 2018 року). Міністерство культури і інформаційної політики України також розробило план його реалізації.

Стратегія спрямована на реалізацію інформаційних прав і свобод людини і громадянина шляхом підвищення рівня підтримки громадянами України державної політики в області реінтеграції інформації в Донецькій і Луганській областях; впровадження ефективного механізму забезпечення доступу до всього інформаційного простору України для громадян України, які проживають в тимчасово окупованих Донецькій і Луганській областях, а також на прилеглих територіях.

Реалізація стратегії планувалася на період до 2020 року. У цьому контексті в даний час розглядається розробка нової стратегії.

Сьогодні логіка врегулювання конфлікту та реінтеграції Донбасу окреслена у Мінських домовленостях. Дії, які вони визначають, є всеосяжними, поетапними, взаємопов'язаними і повинні бути здійснені всіма сторонами. Однак порушення дотримання норм домовленостей може надовго загрожувати національній безпеці України.

Однак «комплекс заходів щодо імплементації Мінських домовленостей є незавершеним документом, а реальний процес врегулювання вимагає більшої прихильності та прозорості та займе більше часу, ніж очікувалося». «Практичні кроки, які Україна зараз робить для поступової інтеграції тимчасово окупованих територій, стають все більш важливими». [13]

Ще одна серйозна екологічна проблема. Ця ситуація – значне погіршення якості питної води, руйнування роботи внутрішніх систем водопостачання, затопленням вугільних шахт на окупованих територіях. Взагалі це призводить до появи на поверхні високомінералізованої грантової води. "Через бойові дії руйнування інфраструктури на тимчасово окупованій території порушило екологічну рівновагу, що призвело до небезпечних змін стану довкілля".

У світі є приклади вирішення конфліктів, які наочно показують, що головний гуманітарний аспект екологічних питань проявляється вже після встановлення миру.

Зростаючий вплив екологічних умов в Луганській області може відзначатися постійним погіршенням хімічних параметрів води. На 2019 рік рівень гострих кишкових інфекцій через погіршення якості питної води становить 80% дорослого населення 4500 чоловіків на 100 000 осіб. Населення дітей становить 12 000 на 100 000, що в 28 разів більше, ніж у інших частинах України.

Агресія Росії проти нашої країни супроводжувалася масштабною кампанією дезінформації широким використанням неправдивої інформації. Сьогодні Україна не має значних інструментів для здійснення української інформаційної

політики на окупованих територіях. «Втрата технічних можливостей не забезпечує наявності інформації на цих землях . Це було відзначено в звіті Української національної ради про телебачення та радіопередачі за підсумками 2014 року. (Рішення Національної ради № 73 від 22.01.2015)" [16]

На початку окупації найпотужніші аналогові телевізійні станції в Донецькій та Луганській областях та їх найвищі точки, розташовані в Донецьку, Луганську та м.Ровеньки, були під контролем сепаратистів. Те саме стосується і урядового майна. Під час окупації значна кількість працівників місцевих організацій радіо і телебачення (ТРО) та філій Концерну РРТ (радіомовлення, радіозв'язку та телебачення), а також місцеві оператори кабельного телебачення були змушені продовжувати свою роботу. Це негайно створило важливі можливості для сепаратистів вивести український контент з медіапростору та поширити свою рекламу. Достатня увага приділяється не лише окупованим територіям, але і містам, звільненим від бойовиків. У той же час, це міста, яким загрожує російська пропаганда.[19]

Потенціал нейтралізації терористичної інформації та пропаганди недостатньо використаний. Оскільки їх розвідувальна діяльність передбачає роботу з міжнародними операційними системами Інтернету (YouTube, Facebook та ін.), Необхідно налагодити співпрацю з цими структурами, щоб запобігти просуванню сепаратизму на своїх веб-сайтах. Міністерство культури, молоді та спорту вже робить кроки у цьому напрямку.

"Проблема створення цільового контенту, придатного для окупованих територій, зокрема, є традиційною проблемою української медіа-спільноти на професійному та етичному рівні вітчизняної журналістики" [15].

1.3 Аналіз існуючих адміністративних послуг та електронних послуг

Будь-яке сучасне демократичну державу ставить перед собою мету розвивати громадські послуги, щоб надавати послуги якомога швидше і швидше

з низькою адміністративною навантаженням. Розвиток загальнодоступних електронних послуг повинно підвищити як якість послуги, так і також ефективність органу, що забезпечує його.

На даний момент сформований цілий пакет нормативних актів, які створюють, визначають і регламентують надання громадянам України необхідних їм адміністративних послуг.

Цими нормативними актами були в тому числі позначені й основні стандарти надання адміністративних послуг:

Такими критеріями є:

- Результативність послуги. Це означає ефективний результат звернення заявника, який потребує отримання адміністративної послуги до відповідного органу, який відповідно до законодавства її повинен надати в повній мірі та розв'язувати питання громадянина;

- Своєчасність послуги. Це означає надання адміністративної послуги заявнику своєчасно для розв'язання його питання в рамках встановленого в законодавчому порядку терміну;

Одним з важливих аспектів і засобів надання адміністративних послуг в нашій країні є їх реєстр — Єдиний державний комп'ютерний інтернет-портал відкритої інформації даних про адміністративні послуги в Україні. На ньому розміщені дані про послуги, що надаються адміністративними структурами держави та виконавчими органами місцевих рад, підприємствами державної та комунальної форми власності, установами та організаціями, як державного підпорядкування, так і сформованих органами місцевого самоврядування в тих питаннях, в яких місцевим радам держави делегує деякі свої повноваження.

Діяльність веб-порталу передбачає:

- Підбір, облік, систематизація та обробка даних, які надаються (або надавалися) як про адміністративних послуг.

- Тематично систематизований перелік структур, які надають адміністративні послуги в Україні;
- Внесення оновлених даних на веб-портал (реєстр) і при необхідності їх видалення, як втратили актуальність;
- Оформлення виписок на основі даних веб-порталу;
- Здійснення вільного і безперешкодного доступу на веб-портал всіх бажаючих користувачів до Реєстру через офіційний сайт. [8]

У 2012 році Верховна Рада України прийняла основоположний Закон України «Про адміністративні послуги» У цьому документі були сформульовані основні поняття цього напрямлення діяльності органів влади всіх рівнів в нашій країні:

- Адміністративна послуга — це результат використання як делегованих, так і власних повноважень структурою, яка уповноважена надавати ту чи іншу адміністративну послугу на основі заяви за заявою громадян, які можуть представляти як фізичне, так і юридична особа.

- Заявник — громадянин, який є суб'єктом звернення. Їм може бути як юридична, так і фізична особа, якій необхідно отримати адміністративну послугу;

- Адміністративна структура, яка надає адміністративну послугу — є суб'єктом реалізації звернення заявника з метою надання йому позначеної в заяві адміністративної послуги. Ними можуть бути органи державної влади, виконавчі структури місцевих рад, уповноважені ними офіційні особи, представники державної реєстрації, яким делеговані повноваження на основі відповідної нормативної бази України надавати заявнику необхідні йому адміністративні послуги. [9]

1. Адміністративна послуга може бути надано виключно за добровільною заявою громадянина, який може виступати як фізичною, так і юридичною особою. Виходячи з цього поняття можна стверджувати, що ініціювання будь-

яких дій (наприклад, інспекційні перевірки) з боку структури, які надає адміністративні послуги не можна розглядати як надання адміністративної послуги;

2. Надання будь-якого спектра адміністративних послуг пов'язане забезпечується законними умовами, завдяки яким дотримуються всі права конкретного індивідуума, а це значить, в тому числі, що можуть бути оскаржені або навпаки захищені через звернення в судові інстанції. Найбільш часто зустрічаються прикладами надання адміністративних послуг можна назвати різну реєстраційну діяльність. Наприклад, реєстрація юридичних осіб, автотранспорту, прав власності тощо), оформлення ліцензій і дозволів та ін.; [19]

3. Можливість отримання державою певної адміністративної слуги визначатися відповідною нормативною базою України, яка визначає повноваження структури, яка надає адміністративні послуги органу і їх порядок надання.

4. Надання адміністративних послуг може бути здійснено тільки тими адміністративними структурами (адміністративними органами), які мають на те відповідні законодавчі або делеговані їм повноважень.[26] В даному контексті таке поняття, як «адміністративні структури» (адміністративні органи) звичайно, не в статутному значенні (органи державної влади та їх виконавчі структури або виконавчі органи місцевого рад), а в їх функціональному використанні при наданні адміністративної послуги. [22] Фактично такою структурою може бути будь-який орган: організація, установа, підприємство будь-якої форми власності й т.п.). Головним щоб дана структура у своїй діяльності, реалізуючи законодавство України, спиралася на передані їй відповідні як делегованих повноважень, які їй надали органи державної влади та виконавчі органи місцевих рад. Як приклад можна привести таке підприємство, як «бюро технічної інвентаризації (БТІ)» Завдяки переданим їм повноваження це підприємство має

статус одночасно і державного та комунальних підприємств і проводить відповідні реєстраційні дії.

5. Підсумком надання адміністративної послуги з точки зору надання її в процедурному плані є відповідний адміністративний документ (акт). Це виконану дію або прийняте рішення адміністративного органу, куди звернувся за розв'язання свого питання громадянин, який ідентифікується в процедурному процесі, як — споживач. [10]

Ще один рівень критеріїв регулювання процедури їх надання — це перерозподіл відповідних правових повноважень в питанні надання громадянам України адміністративних послуг:

1. Послуги, які можна позначити за рівнем регулювання, як централізовані. Сюди входять ті послуги, які надаються на основі законів, які були прийняті Верховною Радою, Укази (і інші документи), які були сформульовані та підписані Президентом, Постанови (і інші документи) уряду (Кабміну) України та інших державних органів;

- Послуги, які можна позначити за рівнем регулювання, як локальні (регіональні). Це рішення місцевих рад, регуляторні акти ініційованими й прийнятими органами виконавчої влади;

- Послуги, які можна позначити за рівнем регулювання, як змішані. (Це ті випадки, коли одночасно надання послуги проводиться на основі повноважень централізованих і регіональних. У даному випадку підходить же приклад Бюро технічної інвентаризації, який вже наводився). [11]

Основоположним документів в питанні надання адміністративних послуг, як демократичної процедури, є в першу чергу Конституція України. Однак при всій унітарності нашої держави і єдиного законодавства існує один виняток для жителів окупованих територій, яке стосується питання надання їм адміністративних послуг.

З метою ефективного впровадження електронних адміністративних послуг усіх рівнів в 2019 році було створено Міністерство цифрової трансформації України. Ця структура займається розробкою і впровадженням політики в напрямку використання цифрових даних, відкритих баз даних, вітчизняних електронних інформаційних адміністративних порталів. Однією з основних напрямків Міністерства є впровадження електронних адміністративних послуг тощо.[35]

Проект EGOV4UKRAINE є частиною програми "U-LEAD з Європою", що фінансується Євросоюзом. Проект спрямований на розвиток електронного урядування в Україні, поліпшення процесу надання адміністративних послуг на рівні громад і міст завдяки розробці і впровадженню державної системи обміну даними «Трембіта» та інформаційної системи «Вулик».

За словами керівника проекту, EGOV4UKRAINE Марі Педак, основою для масового розвитку електронних послуг є система обміну даними «Трембіта», а інформаційна система «Вулик» для ЦНАП підтримує надання публічних послуг.

Представник міністерства Людмила Рабчинський заявила, що державні інформаційні сервіси будуть доступні для всіх громадян України, в тому числі для тих, хто перебуває на непідконтрольній території. Тому Міністерство цифрової трансформації розвивають державний проект «Держава в смартфоні».

Висновки до розділу 1

Реінтеграція тимчасово окупованої частини України є дуже широкою, багатодисциплінарною і мультикомпонентною проблемою і не може розглядатися рішенням тільки одного якогось питання, напрямки або сфери. Потрібно розуміти, що це серйозне питання, яке доведеться вирішувати як державним структурам, так і громадськості протягом тривалого часу, яке може зайняти кілька десятиліть. І це в тому випадку якщо окупована територія буде повернена під контроль України найближчим часом. А якщо окупація триватиме ще більше,

то реінтеграція громадян, які живуть на цих територіях займе набагато більше часу.

На даний момент сформований цілий пакет нормативних актів, які створюють, визначають і регламентують надання громадянам України необхідних їм адміністративних послуг [36].

В наданні якісних адміністративних послуг одним з ключових факторів є оперативність їх виконання. У вирішенні цього завдання надання громадянам послуг з боку органів влади сприятиме перехід на цифровий вид взаємин. Крім цього надання послуг в електронній формі допоможе нівелювати безліч проблемних питань, які виникають при безпосередньому особистому зверненні громадянина. Тим більше це стає важливим якщо врахувати всі складності, як економічні, так і політичні, які зараз переживає наша країна.

РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД РЕІНТЕГРАЦІЇ

2.1. Міжнародна практика реінтеграції та міжнародний досвід, який застосовується в Україні

Україна не веде переговорів з терористами, так званих «ЛДНР», і тим більше не визнає «документи», які були ними видані. В даний час Україна (на відміну, наприклад, від Хорватії) обмежується лише кількома моментами при взаємодії з окупаційними владою.

Однак, ґрунтуючись на прецеденті міжнародних правих основ, який був застосований таким визнанням в світі судовим органом, як суд ООН, наша країна застосовує прецедент, який називається «намібійських винятком», Вищий спеціалізований суд нашої країни / ВССУ / в 11 квітня 2015 року підготував інформаційне роз'яснення, яке було оформлено як офіційний лист N 9 - 697/0/4 - 17., який допускає можливим прийняття українськими судовими органами для розгляду паперів, які були завізовані «владою» терористичних структур «ЛДНР» громадянам України.

Це стосується «документів» про народження і смерті, які були оформлені в окупаційних «органах влади», з подальшим прийняттям судового рішення і оформлення на їх основі в рамках надання адміністративних послуг, відповідних документів у відповідності з українським законодавством.

«Намібії винятком» - це консультативний висновок, опублікований 21 червня 1971 Міжнародним Судом, головним судовий орган Організації Об'єднаних Націй.

«Намібії винятком» став стандартною судовою практикою в міжнародному праві, коли необхідно надати засоби правового захисту для

громадян, які перебувають між різними юрисдикціями, одна з яких незаконний уряд.

Інформаційному документі, який згадувалося вище, ВССУ було зазначено, що: беручи до уваги досвід Європейського суду з прав людини у справах проти Туреччини формується висновок, що документальні підтвердження, оформлені структурами (зокрема, що представляють органи охорони здоров'я), які функціонують на тимчасово окупованій території нашої країни (І ці райони були визначені Верховною Радою України), можуть бути розглянуті в якості винятків і можуть прийняті не до виробництва, а до уваги судовими інстанціями України разом з іншими документальними доказами при вирішенні справ у рамках статті 257-1 Цивільного-процесуального Кодексу України.

На даний момент можна стверджувати, що на основі цього інформаційного листа судові органи відповідне реалізують положення вищевказаної статті і розглядають по справи, регламентованих цією юридичною нормою.

І тільки вже на основі судового рішення відповідні «документи», які були видані на непідконтрольній території окупаційними «владою», можуть бути прийняті для надання необхідної громадянину адміністративної послуги ради органами України.

Водночас, провівши аналіз, можна відзначити диференційований підхід в рішеннях судів відповідних формулювань, яке позначає місце зазначених в «документах» фактів (народження або смерті). У деяких фактах всупереч нормативним основам нашої країни, відповідно до закріплених правовим статусом непідконтрольних України територій Донецької та Луганської областей, як окупованих територій, в результаті частина рішень судів містилися дані про те, що той чи інший громадянин народився або помер в «Донецькій народної республіки «або» Луганської народної республіки». А дані факти

привели надалі до того, що структури, в які звернулися родичі людей, які згадувалися в даних «документа» за отриманням тієї чи іншої адміністративної послуги, отримали відмову, через те, що ці органи не мають права використовувати у своїх документах такі терміни.[28]

На офіційному рівні існування так званих «ЛДНР» не визнається Україною, а населені пункти Донбасу, в яких відповідно до Закону України «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької і Луганської областей» на даному етапі визнані тимчасово окупованими територіями ми відповідно до Постанови Ви України, яке було прийнято 17 березня 2015 року N 252 «Про визнання окремих районів, міст, селищ і сіл Донецької та Луганської областей тимчасово окупованих ми територіями. І все адміністративні послуги повинні надаватися виходячи з цих законодавчих положень. [5]

Як заявив міністр юстиції України Денис Малюська, «основним положенням» намібійського виключення «є те, що на основі необхідності захищати конституційні права громадян (в незалежності де вони проживають) прийняття до уваги органами адміністративної та судової влади України деяких документів «, які були оформлені окупаційною владою, може бути допустимою нормою. Однак те, що згадані документальні підтвердження приймаються органами влади України (після відповідного розгляду в судах), не може означати визнання нашим держава російської та сепаратистської окупаційної влади.[12]

Міжнародна практика реінтеграції в зонах конфліктів:

Італія - Південний Тіроль (Автономна провінція Больцано-Боцен)

«У 1919 році, після Першої світової війни, Південний Тіроль за Сен-Жерменським мирним договором був приєднаний до Італії. До цього він входив до складу Австрії. На той момент 86% місцевих жителів говорили німецькою мовою. Союз фашистської Італії та нацистської Німеччини поставив

німецькомовне населення на грань зникнення. Їм пропонувалося або покинути батьківщину і переселитися в Третій рейх, або залишитися і піддатися Італьянізації і асиміляції. В результаті після 1938 року 78 тисяч жителів покинули регіон» [11]. Особливо гостро конфлікт розгорівся в період між 1956 і 1988 рр. За цей час сепаратисти Південного Тіролю провели понад 360 терористичних атак, жертвами яких стали десятки людей, значних руйнувань отримала інфраструктура Італії» [17].

Протистояння тривало до 1992 року, а юридично було закінчено в 2001 році отриманням розширеного конституційного автономного статусу в складі Італії, який надав максимальне розширення прав місцевого самоврядування. Виконавча влада представлена президентом і Кабінетом міністрів. Законодавчою владою в регіоні наділений місцевий парламент, який приймає нормативні акти в рамках своїх повноважень в питаннях місцевої економіки і гуманітарній сфері. Крім цього на території діють і органи місцевого самоврядування в особі муніципалітетів. Больцано отримує майже всі доходи від податків, які збирають в Південному Тіролі. В регіоні німецьку мову рівноправний з італійським і визнаний офіційним. Він може повноправно застосовуватися в адміністративно, кримінально-правової, судової, правоохоронної та навіть законодавчої сферах. Слід нагадати і те, що склад уряду Південного Тіролю, місцевих органів самоврядування, а так же поліції повинен відповідати чисельної пропорції мовних груп.

Іспанія «Країна Басків» («Еускаді»)

«Країна Басків - Автономне Спільнота Країна Басків є частиною однойменного історичного регіону, де проживає більше двох мільйонів людей» [2]. «У «Країні Басків» рух сепаратистів розгорталось на основі культурних відмінностей, ускладненою непродуктивною політикою Іспанії і проблемами в економіці» [17]. По завершенню Другої світової війни тут була створена підпільна

націоналістична організація «ЕТА» («Країна басків і свобода»). Надалі вона перетворилася в терористичну організацію, яка силовими методами намагалася домогтися відділення території від Іспанії та створення самостійної держави басків. «ЕТА» вела партизанську війну, проводила теракти, в результаті яких загинуло близько тисячі чоловік. Після багаторічних переговорів з «ЕТА» в 1978-му, уряд Іспанії в Конституції країни був закріплений автономний статус області Країни Басків і надала право мати власний представницький законодавчий орган, правоохоронні структури, фіскальні структури, систему утворення. Баскська мова була визнана як національний (фактично офіційний в регіоні).

Баскської націоналістичної партії були прощені всі їхні антиурядові і сепаратистські дії. У підсумку на даний регіон ця територія стала одним з найбільш економічно розвинених в Іспанії. ВВП в перерахунку на душу населення практично на 35% перевищує середній по країні показник. На сьогоднішній день в іспанському парламенті баски мають п'ять своїх представників.

Британія - Північна Ірландія (Ольстер)

Тут живе близько 500 тис. Корінних жителів острова Ірландія - ірландців-католиків і приблизно одного млн англо-ірландців і шотландо-ірландців. Більшість - протестанти, які є британцями з культури і традицій. Вони прихильники збереження конституційних зв'язків з британською короною. Решта населення Північної Ірландії є католицьким і ірландським по культурі та історії. Вони виступає за союз з Ірландською Республікою. Таким чином, в Північній Ірландії історично склалися три групи населення, що розрізнялися між собою по релігії і культурі. І саме ці відмінності стали основою для тривалого конфлікту, кожену сторону якого підтримували дві держави в особі Ірландії і Великобританії, які вважали цю територію історично своєю [15]. У 1921 році Ірландія отримала

незалежність від Сполученого Королівства. Однак Ольстер виявився розділеним між Ірландією і Великою Британією.

«Боротьба Ольстера сепаратистів «Ірландської республіканської армією» (ІРА) за від'єднання від Сполученого Королівства і входження до складу Ірландії тривала понад вісім десятиліть. І велася вона терористичними методами атаками на військові і цивільні об'єкти, підривами бомб в публічних місцях. В результаті жертвами стали понад три тисячі чоловік, більшість з яких були цивільні особи» [17]. «У відповідь уряд Великобританії застосовувала силовий метод вирішення конфлікту. Однак в початку 90-х роках в Лондоні зрозуміли, що військовим чином завершити протистояння неможливо. У підсумку в 1998 році було підписано так зване «Белфастські угоду» («Угода страсної п'ятниці»))» [12]. Основними пунктами домовленості стало те, що: - Північна Ірландія залишалася частиною Великобританії, а Ірландська Республіка відмовлялася від територіальних претензій; - було вирішено утворити Північноірландську асамблею (парламент, що обирається) і Виконавчий комітет (уряд з представників католиків і протестантів); - створення спеціального органу межірландського співпраці (між Ірландією і Північною Ірландією); - роззброєння та амністія північноірландських збройних угруповань (з обох сторін) протягом двох років в обмін на звільнення з в'язниць раніше захоплених їх членів, а радикали і сепаратисти були включені в офіційну політичну систему; - реформа поліції.

Північна Ірландія яскравий приклад того, що відносно спокійний регіон може спалахнути новими конфліктами. На сьогодні Велика Британія в процесі виходу з ЄС, тобто залишає європейський міграційний простір, Ірландія, в свою чергу, залишається. У зв'язку з цим, між Ірландією та Північною Ірландією має з'явитися межа кордону з паспортним контролем, що суперечить одному з пунктів «Белфастської угоди», який передбачає прозорість кордонів. Тому місцеві політики вже відкрито заявляють про поглиблення кризи у взаєминах.

Боснія і Герцеговина

Відцентрові процеси колишньої Югославії стали найбільшою гуманітарною і військовою катастрофою в Європі останнього 30-летконца XX-го століття. Однією з найбільш складних сторінок підсумкового політичного врегулювання в колишній Югославії стало питання Боснії і Герцеговини. До конфлікту населення Боснії і Герцеговини становило понад чотирьох мільйонів чоловік. 44% представляли боснійці-мусульмани (переважно етнічні серби), 31% - православні серби, 17% - католики хорвати, турки, албанці, угорці, словаки. Спалахнула війни між трьома основними етнічними і релігійними групами активно підтримувалася сусідніми Сербією і Хорватією. У підсумку до трьохсот тисяч чоловік стали її жертвами, півмільйона отримали поранення, більше половина населення стали біженцями. Країна розпалася на кілька частково визнаних територій. «Понад двадцять раундів мирних переговорів були безуспішними, а бойові дії тривали, поки 21 листопада 1995 року за найсильнішим міжнародним тиском на військовій базі в Дейтоні (США) лідери сербів, мусульман і хорватів не підписали мирну угоду і взаємної реінтеграції і створенні спільної держави - Боснії і Герцеговини. «Дейтонських угод» Передбачалося, що держава Боснія і Герцеговина має складатися з двох частин - Федерації Боснії і Герцеговини і Республіки Сербської. Сербі отримали 49% території, боснійці й хорвати - 51%» [32]. Фактично сторони погодилися на зовнішнє управління. «Військова безпека була забезпечена великим контингентом НАТО в складі понад 60 тисяч військовослужбовців, а всі поліцейські сили Боснії і Герцеговини підкорилися Комісару Міжнародних сил спеціального реагування ООН, вибори проводяться під контролем ОБСЄ, банківська система відтворювалася МВФ, питання прав людини і арбітражу контролюються органами з домінуванням або залученням іноземних фахівців. Однак на даний момент держава практично повністю самостійно веде свою внутрішню і зовнішню політику. У підсумку в 2016 році країна подала заявку на вступ до

Європейського союзу. А в 2010 році Боснія і Герцеговина отримала план дій щодо вступу в НАТО» [27]. Однак є одна особливість - Округ Брчко. «Площа округу становить 493 квадратних кілометрів Чисельність населення за переписом 2013 року склала майже 100 тисяч осіб. З них близько 40% - серби, 39% - боснійці і 20% - хорвати. Де-факто область донині перебуває під міжнародним управлінням навколо міста Брчко на північному сході Боснії і Герцеговини. Де-юре округ є частиною як Республіки Сербської, так і Федерації Боснії і Герцеговини, проте останніми не контролюється. Самоврядування як таке відсутнє, хоча формально існують мер і окружна асамблея. Справжня ж влада зосереджена в руках керівника округу, який призначається Верховним представником - посада, створена для виконання Дейтонської мирної угоди в 1995 році. Так з вересня 2015 року ним є американський дипломат Брюс Бертон» [7].

Дійсно, на цих територіях вдалося досягти відносного завершення протистояння, однак треба врахувати, що вони не мають ідеальної формули вирішення конфлікту. У кожному конкретному випадку присутні багато особливостей. Необхідно відзначити, що в світі не існує ідеальної формули або рецепта, який можна було б використовувати і в найкоротші терміни завершити протистояння. Тим не менш, еталонною формулою мирної реінтеграції прийнято вважати Хорватський сценарій реінтеграції придунайського регіону 1995- 1998 роках.

У Боснії одними з перших в Східній Європі впроваджувати централізоване, а згодом і електронне надання адміністративних послуг. Центри обслуговування громадян можна охарактеризувати як центральне місце, де приймаються різні запити від сторін, потім де вони розглядаються (а потім направляються до відповідних довідники - відділи, які мають до відповідних адміністративних процедури), після чого громадянин, який подав запит, отримує його в необхідній формі та в найкоротший період.

Він спрямований на надання інформаційної та дозвільної допомоги як приватним громадянам, так і юридичним особам. Такий підхід зміг пом'якшити ре інтеграційні процеси в громадах і максимально нівелювати наслідки конфлікту.

Тут пішли шляхом максимальної децентралізації органів влади. Поліпшення комунальних послуг, а потім економія часу і грошей на повсякденному адмініструванні бізнесу і функціонування муніципальних утворень разом з критеріями належного врядування - загальні принципи природні в нормативних актах місцевого самоврядування. Однак самі по собі ці закони не можуть змінити ситуацію. Важлива їх реалізація, яка вимагає єдиної стратегії.

Для цього в Боснії було створено Міністерство місцевого самоврядування з метою поліпшення внутрішнього управління в тісній співпраці з обраними муніципальними чиновниками. Основним завданням було забезпечення надання максимального спектру ефективних послуг громадянам. Протягом певного періоду часу муніципалітети в Косово надавали послуги громадянам, використовуючи більш досконалі методи і стратегії, які були розроблені на індивідуальній основі, в той же час з метою забезпечення прозорості процесу прийняття рішень та надання послуг для громадян, скорочуючи час очікування отримання послуг.

2.2 Хорватський сценарій та надання електронних-послуг, як елемент реінтеграції придунайського регіону

Колишній президент Національного комітету по встановленню довіри в процесі мирного ре інтеграції хорватського Дунайського регіону Весна Шкарів-Ожболт вважає, що процес мирної реінтеграції є найуспішнішою миротворчою місією ООН, яка врятувала багато життів. Можна також сміливо стверджувати,

що досвід Хорватії є в сучасній історії унікальним і найбільш застосуємо для України при ре інтеграції окупованих територій Донбасу і Криму.

Відцентрові процеси в колишній Югославії стали найбільшою військовим конфліктом в Європі за останні 30 років кінця 20-го століття. Країна була розділена на кілька територій, однією з яких була держава Хорватія.

Заходи по реінтеграції цього регіону вважаються еталоном в світовій практиці. Тому участь цього досвіду в нашому дослідженні здається ефективним методом. Реалізація «хорватського сценарію» розпочалася на початку 1996 року. Тоді ООН заснувала посередницький орган UNTAES після підписання угоди в Едмонт. Цей документ передбачає створення тимчасової структури ООН, роззброєння, повернення додому біженців, відновлення власності, право всіх хорватських громадян на повернення в свої колишні місця проживання і повагу "найвищого рівня міжнародно визнані основні свободи і прав людини " [4].

Для успішного здійснення процесу мирної реінтеграції були, серед іншого, демілітаризація району, створення спільних поліцейських сил, освіта, охорона здоров'я, транспорт, зв'язок і суспільна інфраструктура, експериментальний проект по поверненню в населені пункти [1].

Одним із вирішальних кроків у реінтеграції непідконтрольних територій був "закон валідації» Тобто всі документи, видані окупаційними адміністраціями, були визнані. [4].

Розглядаючи процес реінтеграції в Хорватії як модель, доцільно розглянути функціонування системи електронного уряду. Система e-Citizen була розроблена державними структурами Хорватії [ДОДАТОК Г]:

- Підтвердження документів: визнання довідок та документів, виданих на непідконтрольній території;
- Послуги з реєстрації та повернення мігрантів;
- Оцифрування документів мігрантів;

- Публічна інформація про всі існуючі служби. Сьогодні e-Citizen складається з: центрального порталу уряду, який є важливої складової системи. Особиста скринька користувача; Національна система ідентифікації забезпечує цим компонентам безпечний електронний зв'язок із державним сектором, а поштова скринька громадянина дозволяє безпосередній доступ до служб державного управління та отримання особистих державних електронних листів [3].

Наразі доступні такі послуги:

- Отримання свідоцтва про народження та шлюб в електронному вигляді;
- Отримайте підтвердження своєї реєстрації, щоб прийняти участь в голосуванні;
- Замовити європейську медичну карту
- Підписатися на дані з працевлаштування.
- Дізнайтеся про права на пенсію;
- Зареєструйтесь як потенційний працівник;
- Перевірте картку платника податків.

Ця система електронних адмінпослуг спрямована на всіх громадян.

Один з проблемних питань, яке вирішується в ході процесів ре інтеграції в Хорватії - процес реституції власності. Це питання буде дуже актуальний і в Україні після повернення під контроль окупованих районів Донбасу.

Кількість незаконно зайнятих одиниць житла, що належать хорватським сербам і надано у тимчасове користування, в основному боснійським хорватам, відповідно до Закону про тимчасове поглинання і управління деякими активами.

Справи про реституцію майна не вирішуються шляхом прямої передачі майна власнику, а вирішуються, шляхом коли держава купує тимчасово заселені будинки, в основному для альтернативного тимчасового житла користувачеві.

Відповідно до нормативних актів країни власникам, чиє майно не повернуто у встановлені терміни державна компенсація повинна була бути присуджена за подальше використання їх житлової власності. Однак за даними місії ОБСЄ місцеві влади зіткнулися з тим, що майже половина фізично повернутого майна знаходиться в непридатному для проживання стані. Це відбувалося через те, що через відсутність технічного обслуговування, коли власність перебувала в управлінні держави і / або була знищена або вкрадена тимчасовими користувачами перед тим, як передати його, що часто залишалося непоміченим партією компетентні органи. Власники вкрали, знищили або іншим чином пошкодили для проживання майно.

У ряді випадків місцеві суди продовжують приписувати власникам надавати тимчасових мешканців, включаючи нелегальних користувачів, платити комісію за «інвестовані кошти», заявлені користувачем, яку він вклав їх у власність, використовуючи її без згоди власника, яким вона тоді керувала. Надалі Конституційний суд підтвердив законність рішень місцевих судів наказ про виселення тимчасових мешканців, незважаючи на неврегульовані претензії до власники, які шукають повернення інвестицій.

Один з проблемних питань, яке вирішується в ході ре інтеграції в Хорватії - процес реституції власності. Це питання буде дуже актуальний і в Україні після повернення під контроль окупованих районів Донбасу.

Кількість незаконно зайнятих одиниць житла, що належать хорватським сербам і надано у тимчасове користування, в основному боснійським хорватам, відповідно до Закону про тимчасове поглинання і управління деякими активами. Справи про реституцію майна не вирішуються шляхом прямої передачі майна власнику, а вирішуються, шляхом коли держава

купує тимчасово заселені будинки, в основному для альтернативного тимчасового житла користувачеві.

Відповідно до нормативних актів країни власникам, чиє майно не повернуто у встановлені терміни державна компенсація повинна була бути присуджена за подальше використання їх житлової власності. Однак за даними місії ОБСЄ єстние влади зіткнулися з тим, що майже половина фізично повернутого майна знаходиться в непридатному для проживання стані. Це відбувалося через те, що через відсутність технічного обслуговування, коли власність перебувала в управлінні держави і / або була знищена або вкрадена тимчасовими користувачами перед тим, як передати його, що часто залишалося непоміченим партією компетентні органи. Власники вкрали, знищили або іншим чином пошкодили для проживання майно. У ряді випадків місцеві суди продовжують приписувати власникам надавати тимчасових мешканців, включаючи нелегальних користувачів, платити комісію за «інвестовані кошти», заявлені користувачем, яку він вклав їх у власність, використовуючи її без згоди власника, яким вона тоді керувала. Надалі Конституційний суд підтвердив законність рішень місцевих судів наказ про виселення тимчасових мешканців, незважаючи на неврегульовані претензії до власники, які шукають повернення інвестицій.

Всього в Хорватії був прийнятий великий пакет спеціальних законодавчих актів, які регулювали широкий спектр проблемних питань, які виникали після деокупації і подальшої реінтеграції.

Наприклад, Закон про терористичні акти 2003 наказував власникам власності, які через цивільний процес, ініційований на початку і середині 1990-х років вимагали компенсації за шкоду, заподіяну терористичними актами, шукати альтернативні засоби правового захисту відповідно до іншого Законом «Про реконструкцію». І в рамках цього законодавчого акту з моменту прийняття

Закону Міністерство схвалив допомогу в реконструкції для кількох власників власності, хоча судові позови довго перебували на розгляді.

Інший спеціальний Закон «Про іноземців», прийнятий у 2003 році пропонує можливість відновлення такого статусу, як осілий іноземець для осіб, в основному хорватських сербів, які втратили цей статус громадянина, який покинув країну під час збройного конфлікту і знов не отримав хорватського громадянства.

Цей процес не можна назвати простим. Спостерігачі ОБСЄ на місцях відзначали нерівномірний підхід до обробки запитів поліції, адміністрації, а також щодо широко поширене неповагу до букви і духу закону. Крім нормативних моментів потрібно враховувати і людський фактор людей, які пережили війну і суб'єктивно ставляться один до одного.

На початку 2000-х років керівники місій ОБСЄ, делегацій Європейської комісії та офісу УВКБ ООН в Хорватії, Боснії і Герцеговини, Сербії і Чорногорії було запропоновано урядам Хорватії та Боснії і Герцеговини, а також Сербії і Чорногорії об'єднання зусиль цих країн для того, щоб покласти край питанню біженців як політичної проблеми в регіоні. Мета підтримуючи угоду між урядами країн по залишаються питань біженців та співробітництво в їх вирішенні, створення стимулів для усунення перешкод в тому числі і майнових, і житлових.

2.3 Міжнародний досвід в сфері надання електронних послуг в Фінляндії та Естонії

Крім досвіду країн, які пережили військові конфлікти, має сенс використовувати досвід країн, які не проходили через військовий конфлікт і де ефективно використовується надання електронних послуг. Наприклад, досвід Фінляндії. Починаючи з 1987 року, уряд Фінляндії зосередився на модернізації державного управління та довгострокових реформах для залучення ІКТ до надання державних послуг.

Частина історії успіху **Фінляндії** пов'язана з прагненням до інновацій та виходу за рамки найкращих міжнародних практик. Для оптимізації надання цифрових послуг у державному управлінні уряд Фінляндії прийняв програму реформ для розвитку електронного уряду. Програма розпочалася в 2014 році і закінчилася в 2017 році, а вартість розробки та впровадження становила близько 100 мільйонів євро [2]. Результатом цього став урядовий портал Suomi.fi - єдиний пункт доступу до публічних послуг, обмін дані, електронні платежі та комунікації. [Додаток Д.] Уряд Фінляндії запровадив нову систему як останню веб-службу Suomi.fi, яку потрібно реформувати.

Громадяни використовують портал для перевірки особистих даних. Служба встановила прямі канали комунікації між владою та людиною чи організаціями. Наприклад, він надає інформацію в ситуаціях, коли їм потрібно користуватися послугами різних органів. До таких ситуацій належать: народження дитини, розлучення, безробіття або смерть родича тощо, а також інформація та рекомендації щодо підприємництва.

Suomi.fi - це сукупність інформації та послуг, пов'язаних із державними послугами для громадян та підприємств. Портал надає, зокрема, офіційні електронні послуги, форми та інформацію про державні послуги. Цей ресурс має такі ресурси[ДОДАТОК Е]:

- Державний об'єднаний ресурс даних, де всі бажаючі можуть знайти інформацію про адміністративні послуги, громадські організації повинні оновлювати інформацію про свої послуги в базі послуг, а приватні організації та організації третього сектору мають право робити це[34];

- Електронний дозвіл Suomi.fi - це об'єднаний запис авторизації. Цифрова автентифікація потрібна під час використання відповідних електронних служб;

- Інформація Suomi.fi - захищений канал для електронних комунікацій між урядом та громадянами або урядом та компаніями чи компаніями;

- Suomi.fi містить дані в записах різних агентств;
 - По завершенню ідентифікації особи або організації вони можуть перевіряти та переглядати у державному реєстрі особисті дані;
 - Suomi.fi надають контактні дані про розташування державних служб, які легко інтегруються в різні електронні сервіси;
 - Suomi.fi дозволяють легко та надійно оплачувати державні послуги.
- Саме наявність усіх можливих послуг «з вікна» робить цю систему настільки успішною та досвід впровадження, що стосується розвитку структури в Україні. Це стосується використання цифрових сервісів як ефективного інструменту реінтеграції окупованої території.

Зараз одним зі світових лідерів надання електронних адміністративних послуг вважається **Естонія**. Безліч розробок в цій темі належить саме цій країні. Наприклад, таку програму, як Скайп, розробили саме в Естонії, як елемент, який дозволяє здійснювати спілкування на відстані через світову мережу, в тому числі і з метою надання послуг з боку муніципальних, районних і державних структур.

Тому тут питанням надання адміністративних і в першу чергу, електронних послуг займається така базова структура уряду Естонії, як Міністерства економіки та комунікацій. Тут зрозуміли, що ефективні адмінпослуги безпосередньо пов'язані з ефективністю роботи економічного сектору країни.

В Естонії на відміну від інших країн Європи і тим більше держав пострадянського простору, тут не стали адаптувати, розвивати і переформатувати до нових умов стару систему надання адміністративних послуг. В Естонії пішли по шляху створення абсолютно нових протоколів, механізмів і технологій. І цей досвід став дуже успішним і отримав поширення, в тому числі і таких уже розвинених демократіях, як Німеччина і Франція. Хоча до цього моменту саме ці держави

вважалися лідерами по ефективності надання адміністративних послуг, в тому числі і електронних.

Спочатку при створенні систему надання електронних адміністративних послуг відштовхувалися від того, що цей процес повинен бути не тільки доступний, але і зрозумілий різним верствам населення. Тому перш за все в установах державного сектора Естонії були розроблені словники термінів для опису послуг, введені стратегічні відправні точки для сервісного управління і програмних рішень, але.

Створення динамічного портфеля електронних адміністративних послуг передбачає наявність загального словника, стандарту опису, який також може використовуватися як машинозчитуваний.

Словник заснований на ініціативі ЄС по основному словнику державної служби (CPSV), яка була поширена на інші практики. Словник призначений для опису всіх громадських послуг, включаючи органи місцевого самоврядування.

При складанні словника були враховані такі принципи:

- Словник можна розглядати як концептуальну модель даних.
- Словник може бути розширений у відповідності з потребами сервіс-менеджера. Це означає, що можна використовувати словник додати нові атрибути. Розширення повинно бути виконано таким чином, щоб зберегти простоту словника і не обов'язково.
- створювати нові ієрархічні шари (податрібути).
- Словник можна звузити, щоб вибрати підмножина словника (профілювання).

Цілі пропонованого естонського словника державної служби:

- Гармонізація практики опису державної служби в державному секторі Естонії.

- Забезпечення можливості створення і використання метаданих для державних послуг, включаючи електронні послуги, в державну інформаційну систему.

- Заохочення практики використання метаданих державної служби.

- Підтримка транскордонної сумісності державних послуг в Європейському Союзі

З огляду на, що кожне агентство або орган влади абсолютно унікальна в цій діяльності. Залежно від мети опису послуги, опис послуги також змінюється набір атрибутів.

Що стосується цільових груп, у кожній організації зовсім інший підхід в залежності від послуг, що надаються. Протягом загальні класифікації не використовуються для опису цільових груп. Крім того, не у всіх агентства є цільові групи однаково важливі.

Крім того, не завжди можливо визначити, хто є клієнтом послуги, оскільки клієнт може не бути прямим одержувачем. Так може для деяких послуг клієнт може бути однозначно визначено як прямий одержувач, в той час як в інших випадках клієнт може бути одним з осіб, прямі або непрямі бенефіціари можуть бути одним або декількома.

Як вже було зазначено, загальною тенденцією в Естонії, яка підтверджується і міжнародною практикою, є переклад послуг на електронний канал. Канали. Вибір явно виходить з того, що надання послуг через електронний канал більш ефективно, ніж через інші канали.

Питання, швидше, не в тому, чи переходити на електронний канал, а в тому, коли переходити на електронний канал. Вибір каналів заснований на зокрема, потреба цільової групи, але також і готовність запустити новий канал. Оцінити готовність аналізується зворотний зв'язок від цільової групи та обсяг послуг.

Зокрема, інформаційний шлюз розглядається як єдина точка контакту для обслуговування. eesti.ee, де є тільки ті послуги, які, використовувати платформу X-Road, є лише невелика частина всіх існуючих держпослуг.

Щоб замовник не помилився при пошуку послуги, було змінено уявлення послуг та механізми пошуку.

В результаті як тільки клієнт ідентифікував себе, він уже може отримувати послуги, які можуть йому знадобитися.

Життєвий цикл адміністративної послуги часто визначається законодавством - зміни в законодавстві вводять нові послуги, вони змінюються або припиняються. Хоча ініціатива по створенню, перетворенню або припинення дії може відбуватися з кількох джерел. В Естонії зрозуміли, що повинні спочатку створити закони, а тільки потім під них надавати послуги. До речі, на превеликий жаль, цей момент практично ніколи не враховується в Україні.

Естонська практика показує, що при проектуванні послуг важливо змінити «паперове мислення» чиновників, яке гальмує розвиток послуг. При створенні нових послуг неможливо дистанціюватися від чинного законодавства і занадто багато враховується існуючими обмеженнями. Якщо це не дозволено законом він буде дотриманий тоді нова послуга може залишитися не реалізованою з юридичних причин.

Висновки до розділу 2

Однак необхідно розуміти, що в перспективі, коли ре інтеграція окупованих територій в основній своїй масі перейде в більш практичне русло і буде активно реалізовуватися безпосередньо на звільнених районах, позитивний міжнародний досвід інших країн, які успішно пережили військовий конфлікт стане корисним. Крім цього буде ефективно і застосування досвіду інших демократичних країн, де ефективно використовується надання електронних послуг.

До цього моменту надання громадянам України, які перебували на непідконтрольною Україні території, електронних послуг стане свого роду базисом для ефективної реалізації ре інтеграції громадян, які жили на окупованій території як рівноправних членів суспільства нашої країни.

Крім досвіду країн, які пережили військові конфлікти має сенс використовувати досвід країн, які не проходили через військовий конфлікт і де ефективно використовується надання електронних послуг.

Де було основним моментом було не тільки ефективність, але і практичність, зручність, зрозумілість і чітко організована юридично і законодавчо. А в Естонії питанням надання адміністративних і в першу чергу, електронних послуг займається така базова структура уряду, як Міністерства економіки та комунікацій, тому, що ефективні адмінпослуг безпосередньо пов'язані з ефективністю роботи економічного сектору країни.

РОЗДІЛ 3. ЄДИНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ КАБІНЕТ ДОНБАСУ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ

3.1 Особливості функціонування електронних послуг в Україні

Для вирішення проблеми реінтеграції України потрібно розробити комплексний підхід на основі вітчизняної специфіки та міжнародного досвіду. Нинішні заходи є нерегулярними та дещо хаотичними. Тому відсутність допомоги, спрямованої на громадян України по всьому спектру надання адміністративних електронних послуг, які будуть актуальні для громадян України в ході процесі реінтеграції непідконтрольних, а після і деокупованих територій, не дає надії на покращення відносин та доказів розуміння державою внутрішніх проблем мешканців, які стали заручниками ситуації.

Наразі держава не надає якісних електронних послуг громадянам на окупованих територіях, що дозволило б місцевим жителям отримувати послугу через Інтернет.

Аналізуючи можливості імплементації зарубіжного досвіду щодо ефективного надання електронних послуг в контексті реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій, слід відзначити, що Україна завдяки естонським колегам змогла розробити сервіс під назвою «Трембіта», яка заснована на X-Road, який допомагає взаємодіяти органам державної влади і громадянам між собою. У 2019 році був запущений пілотний проект сервісу «Трембіта», який, призначений для обміну даними між державними органами або відомствами без участі людини, що робить неможливим допуск механічних помилок і корупційних ризиків. Така система виходячи з досвіду Естонії повинна виконати кілька основних функцій, які дадуть поштовх у розвитку української держави як успішної економічної. [40]

Першим пунктом є - взаємодія, прозорість і швидкість роботи малого й середнього бізнесу з державою, що дасть стимул створення нових підприємств.

- Другий пункт - велика економія грошей, яка дозволить більш раціонально перерозподілити бюджет. Україна використала досвід Естонії при розробці системи «Вулик», яка вже стала активно використовуватися за призначенням в ЦНАП. Головна відмінність системи «Вулик» від інших проектів це те, що вона має доступ до всіх закритих державних реєстрів та можливість обмінюватися документами через «Трембіту», тим самим максимально оптимізує процес надання допомоги громадянам, наприклад, при реєстрації підприємства.

Основними функціями «Вулик» є прийом і відправка документів, видача документів, сканування, підписання, статистика термінів, інформування громадян. Вище згадані системи створюють базу для електронного урядування. Для ефективного надання електронних послуг необхідно створити п'ять основних е-реєстрів: 1. Реєстр фізичних осіб платників податків; 2. Єдиний державний демографічний реєстр; 3. Реєстр втрачених паспортів; 4. Єдиний реєстр довіреностей; 5. Реєстр юридичних осіб. [29]

Для ефективного надання електронних послуг необхідно створити п'ять основних е-реєстрів:

1. Реєстр фізичних осіб платників податків;
2. Єдиний державний демографічний реєстр;
3. Реєстр втрачених паспортів;
4. Єдиний реєстр довіреностей;
5. Реєстр юридичних осіб.

Україна має дуже потужний потенціал у розвитку електронних технологій і застосування їх в сфері надання послуг державою громадянам. Перехід на ID-картки і отримання всіма громадянами України електронних підписів, смартфонів прискорить процес взаємодії. Досвід Естонії показує безліч переваг електронної демократії у державі. [41] «Децентралізація адміністративних послуг, підвищення їх якості, наближення адміністративних послуг до громадян та бізнесу, а також подальша розбудова мережі центрів

надання адміністративних послуг визначені пріоритетними напрямками реформування системи надання адміністративних послуг в Україні» [33]. Для забезпечення потреб населення за останні роки держава значно покращила процедуру надання адміністративних послуг офлайн за рахунок групування різних видів послуг в ЦНАПах. Нажаль, єдина спроба розбудови повноцінної архітектури електронних адміністративних послуг, «держава у смартфоні», знаходиться на стадії ранньої розробки.

Крім цього вже зараз існують певні сервіси в цифровому форматі, якими реально може користуватися будь-хто. Жодна з них не вирішує проблему надання державних послуг на відповідному рівні.

Отримати дозвіл на в'їзд - наприклад, отримати дозвіл на в'їзд від СБУ на тимчасово окуповану територію. Фактично, його можна замовити в Інтернеті через Реєстр ліцензій на переміщення осіб через контактну лінію в межах Донецької та Луганської областей [Додаток В].

Однак якщо дані анкети на веб-сайті заповнені неправильно, ви повинні особисто подати заявку до координаційної групи цього підрозділу і написати лист, щоб змінити дані або, під час закінчення терміну дії пропуску, ви можете продовжити його через особистий рахунок, але якщо термін дії пропуску минув, продовжити його неможливо. [29] Порядок продовження документа передбачає в цьому випадку скасування попереднього квитка та запит на створення нового. Система автоматично блокує документ, а особа, у якої закінчився термін дії, втратила можливість продовжити цей документ. Тому потрібно пред'явити в координаційну групу паспорт, ІНН та прохання вилучити особу з бази даних, а потім просити включити ту саму особу до однієї бази даних [17].

Пенсійний «туризм» - при обговоренні розвитку цифрових адмінпослуг необхідно проаналізувати ситуацію з використанням Інтернету громадянами. Зараз більш 27 мільйонів громадян України регулярно користуються Всесвітньою

мережею, Віком від 55 років - майже 30%, для яких основним джерелом доходу є пенсії. [7].

На окупованих територіях єдиним джерелом доходу для 60% населення є пенсії. За інформацією прикордонної служби України, майже 80% громадян, які стоять у черзі на КПП, - це люди похилого віку [24].

На офіційному сайті Державного Пенсійного фонду України є можливість використання особового рахунку, де до недавнього часу існувала можливість перевірити дату перетину кордону та перевірити присутність у контрольованій зоні протягом 60 днів [Додаток Г]. На жаль, ця послуга наразі недоступна, оскільки її існування не передбачено законодавством.

Однак зараз громадянин, який отримує пенсію може отримати уточнюючу таку інформацію:

- особисті дані;
- дані адреси;
- дані паспорта;
- реквізити страхового посвідчення;
- реквізити цифрового пенсійного посвідчення;
- інформація про дохід який враховуються при обчисленні пенсії;
- дані в страховому обліку особи - кількість робочих днів, за які застрахований (роботодавець) сплатив страхові внески на одну особу; надається дані про роки та місяці роботи людини.[18]

Пенсіонера також зацікавить функція "Електронна пенсійна справа". Завдяки йому пенсіонери може отримати в "особовому рахунку" такі дані персональний пенсійний рахунок, номер справи, дата створення особового рахунку, призначення пенсії з Пенсійного фонду України, дата призначення); довідка про зарплату, яка враховується при призначенні перерахунку пенсій; довідку про стаж роботи, що враховується для визначення права на пенсію; свідоцтво про вислугу років, яке враховується при обчисленні пенсій [31].

З одного боку, терміново потрібен зручний сервіс, де, врешті-решт, можна лише переглядати наявні дані без змін. З іншого боку, переваги переважають складність реєстрації. Для реєстрації пенсіонер повинен звернутися до обласного управління Українського пенсійного фонду, де він прийме заяву про реєстрацію в письмовій формі і лише після цього процедура продовжиться на домашньому ПК. Або можливість зареєструвати цифрове посвідчення пенсіонера.[18]

Компонент проекту - розробка інформації з IT-платформи та мобільних додатків, що дозволить в режимі реального часу відстежувати місцезнаходження мобільного центру для адміністративних послуг, маршруту та графіку руху. Інформацію про місцезнаходження мобільних адміністративних центрів можна отримати на смартфоні, або громадяни, які не мають цифрових гаджетів і не зможуть завантажити додаток на своїх мобільних телефонах, зможуть отримувати необхідну інформацію через SMS-запити [6].

Однак центри адміністративного обслуговування мобільних мереж не здавались панацеєю від кризи через відсутність відповідних послуг через дуже прозаїчний набір проблем [38]. Відсутність інфраструктури, незручності користування, необхідного фінансування, відсутність транспортної особливо влітку і, нарешті, за несприятливих умов для проїзду автомобіля, цей адміністративний сервісний центр припиняє свою роботу.

Для ефективного надання електронних послуг необхідно створити п'ять основних електронних записів:

1. Реєстрація платника податків - фізичних осіб;
2. Демографічний єдиний реєстр держави;
3. Оформлення втрачених паспортів;
4. Уніфікована реєстрація довіреностей;
5. Реєстрація юридичних осіб.

Досвід республіки Естонія демонструє багато переваг електронної демократії в країні. "Завдяки децентралізації адміністративних послуг, підвищується їх якість. Забезпечення більш зручного надання адміністративних послуг до громадян та бізнесу та розвиток мережі центрів адміністративних послуг – головні напрямки реформи в Україні" [23]. Для задоволення потреб населення в останні роки держава значно вдосконалила процедуру надання адміністративних послуг офлайн, групуючи різні види послуг в центрах адміністративних послуг. На жаль, єдина спроба побудувати повноцінну архітектуру електронних адміністративних послуг, «стан на смартфоні», знаходиться на ранніх стадіях розвитку.

"Електронний уряд, а також надання електронних послуг є однією з важливих складових демократичного суспільства в даний час. Основна мета впровадження електронних адміністративних послуг - зробити процес державного управління більш ефективним.

Це зменшує обробку документів, звільняє час працівників для виконання інших завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебюрократизація »[21]. Крім того, використання електронних сервісів значно спрощує життя громадян та звичайного бізнесу. Електронний кабінет - це доступний інструмент, що дозволяє економити час і гроші.

По-перше, держава перекладає в електронний формат послуги, найбільш затребувані суспільством та компаніями, які мають значний антикорупційний ефект, наприклад, реєстрація допомоги при народженні дитини,

Отримувати житлові субсидії, зареєструвати бізнес, розпочати та прийняти будівництво тощо. В даний час найпопулярніший електронний сервіс для відкриття приватної особи [21]. Зараз органи влади всіх рівнів надають понад 2000 послуг, проте 91,5% населення України не користується державними онлайн-послугами [20]. Надання адміністративних послуг має певні

незручностями, часом та фінансовими витратами. Відповідно до програми розвитку електронного уряду в Україні, одержувачі державних послуг спостерігають такі труднощі в отриманні послуг в Інтернеті та без нього.

Серед таких складнощів можна виділити наступне: відсутність уніфікованої структури електронних записів; крім цього не всі адміністративні послуги, які надає держава, можливо зробити через в Інтернеті; незручність використання електронного інтерфейсу; низький рівень довіри громадськості до засобів електронної ідентифікації та захисту персональних даних; відсутність єдиного порталу для надання електронних послуг у зручному та зрозумілому форматі; низький рівень обізнаності про онлайн-формат отримання державних послуг; відсутність зручних каналів зв'язку між постачальником та споживачем [20].

3.2 Проект Єдиного Електронного кабінету Донбасу

Ефективність єдиного електронного офісу мешканців з непідконтрольних територій повинна забезпечувати як широкий спектр функцій, зручним для користувача інтерфейсом та простотою зв'язку. Наявний спектр електронних послуг містить найрізноманітніші інструменти, але, як уже говорилося, складність реєстру переважає позитивні моменти. Оскільки жителям окупованих районів необхідно перебувати на контрольованих територіях протягом короткого часу, щоб виконати основні бюрократичні операції, доцільно було б запровадити систему, за якою реєстрація в офісі здійснюється за одну добу та в будь-якому адміністративному сервісному центрі з видача посвідчення особи та електронної картки. цифровий абонемент та інші послуги вже будуть доступні в цьому офісі. Впровадження цієї системи для користувачів високого ризику є важливим фактором збереження конфіденційності. Це завдання вимагає розробки та впровадження національної стратегії кібербезпеки разом із залученням технічних засобів.

Вигляд електронного кабінету с запропонованого офісу повинен бути зрозумілий, послуги скомпоновані за обов'язковою наявністю навчальних матеріалів, за тематикою, АQ, можливою системою ігрових стимулів для регулярного використання кожного розділу чи послуги.

Послуги електронного вікна Донбасу (ЕВД):•

- Записати дані для перевірки наданої інформації з метою можливості її змінити. Очікується обмін даними між записами різних відділів для отримання більш широкої інформації: місце реєстрації, ІНН та податкова інформація, інші особисті дані, сімейні дані, майнові записи тощо.

Структура запитів в електронної формі на взаємодію з державою та отримання адміністративних послуг. Нинішній стан справ, коли громадянин, який проживає в тимчасово окупованих районах, повинен залишатися в стані очікування кілька днів, без наявності можливості тривалого проживання через тривалу паперову процедуру, є неприйнятним. Дані реєстрації та перевірка за допомогою електронного цифрового підпису дозволять отримати необхідну інформацію, а система електронних запитів допоможе отримати необхідну послугу в Інтернеті.

- Можливість перевірки документів: розпізнавання та перетворення в українську модель документації про реєстрацію та народження тощо.

Згідно з досвідом реінтеграції в Хорватії, потенційно можливо визнання паперів, виданих структурами «влади» окупаційних формувань, за умови їх відповідної реєстрації в органах влади України та перекладу в український формат. Планується обробка паперових сертифікатів в електронному кабінеті із введенням необхідних даних та формування документа з українського зразка з відповідними записами до записів. Цей захід допоможе отримати надійні демографічні дані та довести неминучість повернення окупованих територій на український простір.

- Служби реєстрації мігрантів, вставляючи всю необхідну інформацію, створюючи електронну базу даних для повернення мігрантів додому.

- Оцифрування документів переселенців та осіб, які мешкають на окупованій території, що послужить основою для створення електронної бази виборців для потенційних виборів на окупованій території.

- електронні вибори. Реалізація вищезазначених пунктів дозволить висловити волю в Інтернеті за допомогою Управління.

- Доступ до eHealth. Залучення громадян з окупованої непідконтрольних територій до використання електронних медичних послуг допоможе частково вирішити кризу охорони здоров'я. Можливість укладення на відстані договору з доктором та здійснення консультацій за допомогою телефонного зв'язку та в Інтернеті дозволить вразливим людям вчасно звернутися за порадою, отримати альтернативну думку, запланувати зустріч віч-на-віч з лікарем у контрольованій зоні. Крім того, можна буде вести облік пацієнтів та розповсюдження інфекційних захворювань.

- Шукайте послуги найближчих центрів адміністративного обслуговування, їх мобільні версії, пенсійні відділення, громадські приймальні тощо. Вичерпна інформація про місце розташування, робочий час, прийом та можливість заздалегідь записатись на зустріч в Інтернеті.

- послуга з доставки електронних перепусток на окуповані райони, де можливість отримання пропуску на основі вже наявних даних здійснюватиметься шляхом перевірки використовуючи цифрового підпису. Зараз видача електронного пропуску супроводжується складною, або ще більш абсурдною послугою, яка жодним чином не відповідає існуючим вимогам населення.

Електронна адміністративна послуга, яка буде реалізовуватися в рамках Проект Єдиного електронного кабінету Донбасу - це послуга, що надається установою фізичній або приватному юридичній особі за його бажанням, через сервісний контакт на відповідному віртуальному сервері.

Проект Єдиного електронного кабінету Донбасу - це послуга, що надається в електронному вигляді державою, органом місцевого самоврядування або юридичною особою в приватному праві, які виконують державні функції для фізичної або юридичної особи в приватному праві. Пряма послуга означає, що послуга завжди надається конкретному ідентифікованого особі.

Послуга завжди пропонується через канал обслуговування, тому всі канали, через які пропонується послуга, завжди вказані в каталозі послуг.

Каталог послуг включає, зокрема, послуги, адресовані фізичним і юридичним особам. Послуги підтримки, спрямовані на взаємодію органів влади між собою, в каталог послуг не входять.

Каталог послуг також не включає види діяльності, які можуть бути основним видом діяльності державного, але не є послугами, спрямованими на людину. Наприклад, «Ведення реєстру населення» саме по собі не є послугою, яка вводиться в каталог, проте послуга «Подача повідомлення про місце проживання в місцеве самоврядування» повинна бути внесена в каталог, а потім внесена в реєстр населення.

Каталог послуг не включає непрямі послуги, такі як:

- обмін інформацією на загальнодоступному веб-сайті (наприклад, години роботи, відкриті дані і т. Д.),

- Надання суспільних благ (таких як правоохоронні органи або освіту).

Інформаційні запити не включаються в каталог послуг. Подача меморандуму і запиту про роз'яснення в орган не вноситься в довідник послуг.

Приклади потенційних електронних адміністративних послуг, які зможуть полегшити взаємовідносини органів влади і громадян у вирішенні побутових приватних питань і бути фактором, який сприятиме ре інтеграції територій і людей, які там проживають. Наприклад:

- Реєстрація транспортного засобу в дорожньому реєстрі. Дані, які повинні бути введені в базу даних транспортних засобів під час реєстрації транспортного засобу.

- Заява про дозвіл на будівництво. Для його отримання необхідно подати заяву в будівельний реєстр. Будівельний реєстр повинен разом з іншими необхідними даними ідентифікувати і вносити дані заявника в реєстр.

У разі координації всередині установи або між двома установами, це не вважається прямий адміністративною послугою. Якщо в нормативному акті прописана необхідність узгодження фізичного або приватного юридичної особи з органом влади, ця послуга повинна бути включена в каталог разом з каналами узгодження. В інших випадках запит особи виконується реєстратором без необхідності заявнику координувати дій інших служб, організацій, органів влади як місцевих, так і державних.

Деякі прямі державні послуги можуть бути націлені на певні цільові групи. Залежно від того, до якого цільовому клієнту належить, є обмежений доступ і відображається інформація.

Так само може бути, що послуги, надання яких вимагає виконання їх державним підприємством, фонду або некомерційної асоціації на підставі дозволу, про делегування їм державою таких повноважень.

У разі таких послуг державне підприємство або орган виконує державне завдання під керівництвом держави.

Обов'язково у такої структури як портал «Єдиний електронний кабінет Донбасу» повинен бути генеральний координатор і володіти оглядом усіх послуг, що надаються міністерством, агентствами, інспекціями структурними підрозділами міністерств, органами місцевого самоврядування, організаціями, підприємствами ТОЩО. Важливо, щоб генеральний координатор мав відповідні повноваження, які йому будуть передані на законодавчому рівні і право приймати рішення на рівні управління з питань, що стосуються якості надання послуг

кінцевим користувачам (громадянам, бізнесу) і каналів передачі відповідної інформації.

В ідеалі, так звана ієрархія генеральних менеджерів служб могла б виглядати як генеральний менеджер на рівні міністерства, який координує генеральних керівників агентств і інспекцій агентств, інспекцій, структурними підрозділами міністерств, органами місцевого самоврядування, організаціями, підприємствами ТОЩО.

Його користувачі не створюються автоматично. Права користувача, будь ласка, звертайтеся за адресою відповідної електронної пошти. Ім'я людини і особистий ідентифікаційний код необхідні для створення облікового запису користувача.

У той же час необхідно враховувати (і це підтверджує міжнародний досвід), що навіть якщо всі компоненти сучасного, зручного, практичного, структурованого інформативного порталу «Єдиний електронний кабінет Донбасу» будуть сформовані, але не буде підготовлена попередніми законодавча база під нього і проведена невідповідна інформаційна та роз'яснювальна робота серед громадян, то проект буде малоефективний.

Жодна з інновацій, яка покликана запровадити зміни до звичних для громадянина процедур, не можлива без цілеспрямованої інформаційної кампанії. Передбачається заохочення переходу на користування описаними послугами шляхом реклами з висвітлення усіх можливих позитивних сторін.

Рекламні заходи можуть здійснюватися як місцях прямого контакту зі споживачами послуг (ЦНАПи, відділення ПФУ, медичні установи), так і на безкоштовних друкованих носіях. А також регулярні оголошення по телебаченню та в соціальних мережах. Дані заходи мають бути зосереджені на поняттях - безпека, надійність, простота, повнота, вичерпність, вседоступність - або ж їх інтерпретаціях. Розуміючи складність сприйняття та освоєння новим інструментом, необхідно розглянути можливість очного навчання. Зважаючи на

те, як багато часу марнується в чергах, кожен бажаючий міг би добровільно долучитися до тренінгу, після проходження якого, зможе на практиці випробувати отримані навички шляхом вирішення свого питання онлайн. Звісно, що даний захід передбачає наявність кабінету з комп'ютерами та волонтерів для навчання. Варто зазначити, що на початкових етапах залучення до користування сервісу має бути виключно на добровільній основі. Можливі до включення такі заходи: створення окремих кабінетів в ЦНАПах для живої та електронної черги, звісно, що кабінетів з електронною чергою має бути більше, а працівники досвідченіші [39].

Висновки до розділу 3

Для вирішення проблеми реінтеграції України потрібно розробити комплексний підхід на основі вітчизняної специфіки та міжнародного досвіду. Нинішні заходи є нерегулярними та дещо хаотичними. Тому відсутність допомоги, спрямованої на громадян України по всьому спектру, не дає надії на покращення відносин та доказів розуміння державою внутрішніх проблем мешканців, які стали заручниками ситуації. Наразі держава не надає якісних електронних послуг громадянам на окупованих територіях, що дозволило б людям похилого віку та місцевим жителям отримувати послугу через Інтернет.

Хоча існують певні сервіси в цифровому форматі, якими реально може користуватися будь-хто. Однак, нажаль, жодна з них не вирішує проблему надання державних послуг повною мірою.

Серед таких складнощів можна виділити наступне:

- відсутність уніфікованої структури електронних записів; крім цього
- не всі адміністративні послуги, які надає держава, можливо зробити через в Інтернеті;
- незручність використання електронного інтерфейсу;

- низький рівень довіри громадськості до засобів електронної ідентифікації та захисту персональних даних;
- відсутність єдиного порталу для надання електронних послуг у зручному та зрозумілому форматі;
- низький рівень обізнаності про онлайн-формат отримання державних послуг; відсутність зручних каналів зв'язку між постачальником та споживачем.

У той же час, виходячи з тих заходів і проектів, які впроваджує держава, ми бачимо, що безліч складнощів, які виникають в ході впровадження практики надання електронних послуг мають об'єктивну основу і в ході розвитку будуть усуватися. Так як на рівні як державної влади, так і органів місцевого самоврядування є розуміння того, що використання нових технологій веде до більш ефективної та якісної стосункам між громадянином і державою.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи нашу роботу, варто сказати, що ми бачимо велику кількість переваг від нових методів надання адміністративних послуг. Це стосується створення центрів надання адміністративних послуг. В першу чергу це відноситься:

- до питання комфорту;
- зручності;
- доступності послуг, як для громадян, так і для юридичних осіб.

Позитив є і для представників органів влади, який полягає в:

- застосовуваних раціональних процедурах прийняття рішень;
- систематизації умови праці, мінімізації потенційного базису для корупції і зловживань;
- створення сприятливого інвестиційного клімату.

З іншого боку необхідно визнати, що нині діюча в українському Донбасі система надання адміністративних послуг в більшості своїй не може задовольнити повною мірою інтереси громадян України. Для поліпшення ситуації необхідно продовжувати процес багатьох проблемних питань для жителів прифронтових та окупованих територій можна вирішити за рахунок більш активного використання надання електронних послуг. Тому необхідно подальшого його вдосконалення і спрощення в користуванні, розширення переліку послуг, які можна оформити через Портал і проведення навчальних заходів по базисних основ комп'ютерної грамотності для потенційних користувачів електронними адміністративними послугами.

Реінтеграції тимчасово окупованій частині України є дуже широкою, комплексною проблемою. Це серйозне питання, яке доведеться вирішувати як державним структурам, так і громадськості протягом тривалого часу, яке може

зайняти кілька десятиліть. І це в тому випадку якщо окупована територія буде повернена під контроль України найближчим часом. А якщо окупація триватиме ще більше, то реінтеграція громадян, які живуть на цих територіях займе набагато більше часу.

Зараз держава, реалізуючи впровадження надання електронних адміністративних послуг, має на меті гарантувати права громадян, які жити в непідконтрольній території, для вільного доступу до освіти, організація та проведення культурно-мистецьких заходів із залученням ці громадяни, зокрема виставки, презентації, концерти, вистави тощо. Також проводяться заходи щодо відновлення повного діалогу між представники різних соціальних та етнічних груп, культур та релігій конфесії

На даний момент сформований цілий пакет нормативних актів, які створюють, визначають і регламентують надання громадянам України необхідних їм адміністративних послуг.

В наданні якісних адміністративних послуг одним з ключових факторів є оперативність їх виконання. У вирішенні цього завдання надання громадянам послуг з боку органів влади сприятиме перехід на цифровий вид взаємин. Крім цього надання послуг в електронній формі допоможе нівелювати безліч проблемних питань, які виникають при безпосередньому особистому зверненні громадянина. Тим більше це стає важливим якщо врахувати всі складності, як економічні, так і політичні, які зараз переживає наша країна.

Однак необхідно розуміти, що в перспективі, коли ре інтеграція окупованих територій в основній своїй масі перейде в більш практичне русло і буде активно реалізовуватися безпосередньо на звільнених районах, позитивний міжнародний досвід інших країн, які успішно пережили військовий конфлікт стане корисним. Крім цього буде ефективно і застосування досвіду інших демократичних країн, де ефективно використовується надання електронних послуг.

До цього моменту надання громадянам України, які перебували на непідконтрольній Україні території, електронних послуг стане свого троянда базисом для ефективної реалізації реінтеграції громадян, які жили на окупованій території як рівноправних членів суспільства нашої країни.

Крім досвіду країн, які пережили військові конфлікти має сенс використовувати досвід країн, які не проходили через військовий конфлікт і де ефективно використовується надання електронних послуг.

Для вирішення проблеми реінтеграції Україні потрібно розробити комплексний підхід на основі вітчизняної специфіки та міжнародного досвіду. Нинішні заходи є нерегулярними та дещо хаотичними. Тому відсутність допомоги, спрямованої на громадян України по всьому спектру, не дає надії на покращення відносин та доказів розуміння державою внутрішніх проблем мешканців, які стали заручниками ситуації.

Наразі держава не надає якісних електронних послуг громадянам на окупованих територіях, що дозволило б людям похилого віку та місцевим жителям отримувати послугу через Інтернет.

Хоча існують певні сервіси в цифровому форматі, якими реально може користуватися будь-хто. Однак, нажаль, жодна з них не вирішує проблему надання державних послуг повною мірою.

Серед таких складнощів можна виділити наступне: відсутність уніфікованої структури електронних записів; крім цього не всі адміністративні послуги, які надає держава, можливо зробити через в Інтернеті; незручність використання електронного інтерфейсу; низький рівень довіри громадськості до засобів електронної ідентифікації та захисту персональних даних; відсутність єдиного порталу для надання електронних послуг у зручному та зрозумілому форматі; низький рівень обізнаності про онлайн-формат отримання державних послуг; відсутність зручних каналів зв'язку між постачальником та споживачем.

У той же час, виходячи з тих заходів і проектів, які впроваджує держава, ми бачимо, що безліч складнощів, які виникають в ході впровадження практики надання електронних послуг мають об'єктивну основу і в ході розвитку будуть усуватися. Так як є розуміння того, що використання нових технологій веде до більш ефективної та якісної стосункам між громадянином та органами влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Basic agreement on the region of eastern Slavonia, Baranja and Western Sirmium. General Assembly security council. 1995. URL: https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/hr_951112_erdutagreement.pdf. (дата звернення: 07.12.2020)
2. Basque country. Веб-сайт європейської комісії: 2017. URL: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regional-innovation-monitor/base-profile/basque-country>. (дата звернення: 29.11.2020)
3. Beary B. Separatist movements should nations have a right to self-determination?. Sage Publishing. 2018. URL: https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/36778_chapter2.pdf. (дата звернення: 12.11.2020)
4. Bing A. The United States of America and the reintegration of the Croatian danube region. Scrinia Slavonica. 2008. URL: <https://hrcak.srce.hr/44180>. (дата звернення: 07.11.2020)
5. Clinton B. Dayton accords. Encyclopedia Britannica. URL: <https://www.britannica.com/event/dayton-accords>. (дата звернення: 06.12.2020)
6. EU and UN to introduce mobile administrative service centres in Luhansk oblast of Ukraine. EU neighbours portal. 2019. URL: <https://www.euneighbours.eu/en/east/stay-informed/news/eu-and-un-introduce-mobile-administrative-service-centres-luhansk-oblast>. (дата звернення: 05.12.2020)
7. European union external action. About the european external action service. 2016. URL: https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/82/about-the-european-external-action-service-eeas_en_en. (дата звернення: 04.12.2020)
8. Geldenhuys D. Contested states in world politics. Springer 2009. 474 с.

9. Inimesed ei kasuta elektroonilisi teenuseid, kui nende andmed ei ole kaitstud
URL: <https://ega.ee/et/uudised/inimesed-ei-kasuta-elektroonilisi-teenuseid-kui-nende-andmed-ei-ole-kaitstud/> (дата звернення: 09.12.2020).
10. Mechanizmy przeciwdziałania korupcji w polsce. skrót raportu. Transparency International.
URL: <https://api.ngo.pl/media/get/38555/> (дата звернення: 05.12.2020).
- 11.
12. Molecular epidemiology reveals the role of war in the spread of HIV in Ukraine. National Academy of Sciences. 2018. URL: <https://www.pnas.org/content/115/5/1051.full>. (дата звернення: 05.12.2020)
13. Services concerning public authority issues are now provided by the reformed suomi.fi web service. Suomi.fi. 2017. URL: <https://www.suomi.fi/news/services-concerning-public-authority-issues-are-now-provided-by-the-reformed-suomifi-web-service>. (дата звернення: 03.12.2020)
14. Special statute for Trentino-alto adige. Più democrazia in Trentino. 2015. URL: http://www.provinz.bz.it/downloads/autonomy_statute_eng.pdf. (дата звернення: 06.12.2020)
15. The agreement. Cain web service. 1998. URL: <https://cain.ulster.ac.uk/events/peace/docs/agreement.pdf>. (дата звернення: 06.12.2020)
16. The e-citizens system. Government portal. 2017. URL: <https://vlada.gov.hr/the-e-citizens-system/15215>. (дата звернення: 07.11.2020)
17. UNTAES Brief Chronology. Croatia UNTAES. 1997. URL: https://peacekeeping.un.org/en/mission/past/untaes_b.htm. (дата звернення: 07.11.2020)
18. Афанасьев Г. Е. История ирландии. Санкт-Петербург: Брокгауз-ефрон, 1907. 312 с.

19. Барометр свободи слова. Інститут масової інформації. 2019. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/barometr-svobody-slova>. (дата звернення: 03.12.2020)
20. Бортник Р. Международный опыт реинтеграции территорий: модели для Украины. Украинский Институт Анализа и Менеджмента Политики. 2017. URL: <https://uiamp.org.ua/mezhdunarodnyy-opyt-reintegracii-territoriy-modeli-dlya-ukrainy>. (дата звернення: 06.12.2020)
21. Виконання домовленостей Паризького саміту: очікування і реакція українців. 2020. URL: https://dif.org.ua/article/vikonannya-domovlenostey-parizkogo-samitu-ochikuvannya-i-reaktsiya-ukraintsiv#_msocom_1. (дата звернення: 05.12.2020)
22. В Мариуполе презентовали проект создания мобильных ЦПАУ. Укринформ. 2019. URL: <https://www.ukrinform.ru/rubric-regions/2823290-v-mariupole-prezentovali-proekt-sozdania-mobilnyh-ts Pau.html>. (дата звернення: 05.02.2020)
23. В Україні значно виросла інтернет-пенетрація. Інтернет Асоціація України. 2019. URL: <https://inau.ua/news/v-ukrayini-znachno-vyroslo-internet-penetraciya>. (дата звернення: 04.12.2020)
24. Донбас і крим: ціна повернення : монографія / за заг. Ред. В. П. Горбуліна, О. С. Власюка, Е. М. Лібанової, О. М. Ляшенко. НІСД, київ, 2015. URL: http://shron1.chtyvo.org.ua/horbulin_volodymyr/donbas_i_krym_tsina_poverнення.pdf (дата звернення: 03.12.2020).
25. Доповідь щодо ситуації з правами людини в Україні 16 травня – 15 серпня 2017 року. Управління верховного комісара організації об'єднаних націй з прав людини. 2017. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryid=15725757&> (дата звернення: 30.11.2020).
26. Зведення Міноборони України щодо обстановки в районі проведення операції об'єднаних сил. Міністерство Оборони України. 2019. URL:

<https://nbnews.com.ua/obshchestvo/2019/10/22/v-ordlo-vysokii-uroven-zabolevaemosti-na-tuberkulez-razvedka/>.(дата звернення: 06.11.2020)

27. Звіт з моніторингу журналістських стандартів. Березень 2015 року. Інститут масової інформації. 2015. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/zvit-z-monitoringu-jurnalistskih-standartiv-berezen-2015-roku-i28472>. (дата звернення: 03.12.2020)

28. Звіт Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення за 2014 рік. Націонольна рада України з питань телебачення і радіомовлення. 2015. URL: https://www.nrada.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/zvit_2014.pdf. (дата звернення: 02.12.2020)

29. Волицький Н.С. ,Трачук В. О. Е-Донбас: Студенська наукова робота URL:<https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/da738f93db7366338b457bec190d96f7.pdf> (Дата звернення 30.05.2020)

30. Іванюта С. Актуальні екологічні і техногенні загрози в зоні військового конфлікту на сході України та шляхи їх подолання. 2019. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-03/ivaniutas.pdf>. (дата звернення: 02.12.2020)

31. Как пенсионеру-переселенцу проверить дату пересечения линии разграничения. Региональный Портал Донбасса. 2018. URL:<https://dnews.dn.ua/news/671185>. (дата звернення: 05.12.2020)

32. Пономарева, Е. Г. Босния и герцеговина: государство без государственности. Вестник мгимо, С. 64-76.

33. Порядок в'їзду осіб, переміщення товарів на тимчасово окуповані території у донецькій та луганській областях і виїзду осіб, переміщення товарів з таких територій. Служба Безпеки України. URL: <https://ssu.gov.ua/ua/pages/32>. (дата звернення: 03.12.2020)

34. Прес-центр АТ «Укрзалізниця». URL: https://www.uz.gov.ua/press_643_page/ (дата звернення: 30.10.2020)
35. Програма діяльності кабінету міністрів України. Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: <https://program.kmu.gov.ua/meta/ukraincam-dostupni-vsi-publicni-poslugi-onlajn> (дата звернення: 07.10.2020)
36. Розвиток електронних послуг. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. 2019. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>. (дата звернення: 05.12.2020)
37. Результати дослідження Фонду «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва та Школи політичної аналітики НУ «Києво-Могилянська Академія» «Війна і мир на Донбасі: як змінилися настрої українців за рік після Паризького саміту нормандської четвірки» URL: <https://is.gd/Zu7YZYв>. (дата звернення: 30.11.2020)
38. Україна оцінка відновлення та розбудови миру аналіз впливу кризи та потреб на східній Україні. Представництво організації об'єднаних націй в Україні. 2015. URL: http://www.un.org.ua/images/rpa_v2_ukr_.pdf. (дата звернення: 30.11.2020)
39. ЦНАПИ для громадян та бізнесу. Єдиний державний портал адміністративних послуг. 2019. URL: <https://my.gov.ua/info/news/207/details>. (дата звернення: 07.12.2020)
40. Чукут. С. А. Розвиток електронного парламенту в Україні в контексті сучасного світового досвіду / С.А. Чукут, Л.О. Луцук // Час вибору: виклики інформаційної епохи: колективна монографія / за заг.ред. О.А. Івакіна, Д.В. Яковлева. – Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2016. – С. 360-371
41. Чукут С.А. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу / С. А. Чукут, В.І.

Дмитренко // Публічне урядування : збірник. — № 5 (10) — грудень 2017. — Київ : ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2017. — 316 с. № 2. — С. 293-303. Index Coregnicus

42. Численность населения сокращается: в «ДНР» и «ЛНР» посчитали жителей. Региональный Портал Донбасса. 2019. URL: <https://dnews.dn.ua/news/705888>. (дата звернення: 05.12.2020)

43. Яковлев Є. О. Сучасна активізація небезпечних змін геологічного середовища донбасу як фактор ускладнення його відновлення. Інститут телекомунікацій і глобального інформаційного простору нан України. 2019. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-03/yakovlev.pdf>. (дата звернення: 02.12.2020)

ДОДАТОК А
ДОВІДКА ПРО ПРОВАДЖЕННЯ ВІД МІНІСТЕРСТВА З ПИТАНЬ
ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

№ _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати наукових пошуків в рамках магістерської дисертації студента VI курсу факультету соціології та права спеціальності «Публічне управління та адміністрування» спеціалізації «Електронне урядування» денної форми навчання Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» Трачука Владислава Олеговича на тему: «Електронні [REDACTED] як ефективний інструмент реінтеграції тимчасово непідконтрольних [REDACTED]» становлять інтерес і будуть використані в адаптованому вигляді у діяльності Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.

Зокрема, на особливу увагу заслуговують рекомендації щодо розробки та запровадження єдиного електронного кабінету переселення. У цьому контексті отримані висновки та рекомендації можуть стати підґрунтям для подальшої ефективної діяльності Міністерства.

Відповідальна особа:

*Генеральний директор
Комунального підприємства
«Інформаційної
політики
Міністерства з питань
реінтеграції»*

[Підпис]
(підпис)

Ю. Лавруха
(ініціали, прізвище)

ДОДАТОК Б

ВІДПОВІДЬ НА ЛИСТ-ЗАПИТ МІНІСТЕРСТВА З ПИТАНЬ ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ



**МІНІСТЕРСТВО
З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ
ТИМЧАСОВО ОКУПОВАНИХ
ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ**

площа Лесі Українки, 1, м. Київ, 01196,
тел.: (044) 284-77-13, (044) 536-92-34
E-mail: info@mtot.gov.ua, сайт: www.mtot.gov.ua,
Код згідно з ЄДРПОУ 40446210

Трачук В. О.
vladyslavtrachuk@gmail.com

[foi+request-68738-
dd07f853@dostup.pravda.com.ua](mailto:foi+request-68738-dd07f853@dostup.pravda.com.ua)

від 22.05.2020 р. № 22/Р-1429-20
На № _____ від _____ 20__ р.

Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України (далі – Мінреінтеграції), за результатами розгляду запиту Трачука В. О. від 18.05.2020, в межах компетенції повідомляє наступне.

Відповідно до статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Відповідно до абзацу другого пункту 1 Положення про Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 червня 2016 р. № 376 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 6 травня 2020 р. № 371) (далі – Положення), Мінреінтеграції є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику з питань тимчасово окупованих територій у Донецькій і Луганській областях та тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя (далі — тимчасово окуповані території України), а також прилеглих до них територій, інформаційного суверенітету України (крім здійснення повноважень з управління цілісним майновим комплексом Українського національного інформаційного агентства "Укрінформ").

Підпунктом 1 пункту 3 Положення до основних завдань Мінреінтеграції віднесено забезпечення формування та реалізація державної політики з питань тимчасово окупованих територій України та захисту прав населення, що на них проживає, кінцевою метою якої є їх реінтеграція в єдиний конституційний простір України.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11 січня 2017 р. № 8-р було затверджено План заходів, спрямованих на реалізацію деяких засад державної внутрішньої політики щодо окремих районів Донецької та Луганської областей, де органи державної влади тимчасово не здійснюють свої

повноваження (далі – План заходів). Цей План передбачає заходи, направлені на створення умов для налагодження взаємозв'язків між населенням, яке проживає на тимчасово окупованих територіях, та державою, організаційно забезпечують підтримку наших громадян у нелегких умовах окупації.

Планом заходів передбачено, зокрема, надання громадянам психологічних, соціально-медичних, юридичних, інформаційних послуг, послуг з працевлаштування на контрольованій території, створення умов для надання громадянам юридичних послуг в центрах безоплатної правової допомоги, удосконалення системи надання адміністративних (управлінських) і соціальних послуг споживачам.

Окрім того, План заходів направлений на забезпечення прав громадян, які проживають на неконтрольованій території, на вільний доступ до освіти, на організацію та проведення культурно-мистецьких заходів із залученням зазначених громадян, зокрема, виставок, презентацій, концертів, вистав тощо. Передбачено також заходи з популяризації книг, художніх альбомів, аудіо- та аудіовізуальних творів українських авторів серед громадян, які проживають на тимчасово окупованій території, та відновлення повноцінного діалогу між представниками різних соціальних та етнічних груп, культур та релігійних конфесій.

13 грудня 2017 р. постановою № 1071 Кабінетом Міністрів України затверджено Державну цільову програму відновлення та розбудови миру в східних регіонах України (далі – Програма), розроблену Міністерством з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України. В основу Програми Міністерством було закладено комплексний підхід до вирішення проблеми відновлення та розбудови миру у Донецькій, Луганській, Харківській, Дніпропетровській та Запорізькій областях.

Реалізація програми спрямована на сприяння розв'язанню проблем, пов'язаних з відновленням східних регіонів України та розвитку економіки регіону, налагодженню суспільного діалогу та відновленню довіри до держави, створенню механізмів реінтеграції територій та населення, що постраждало внаслідок конфлікту на сході України.

Програма ґрунтується на трьох стратегічних складових:

1. Відновлення інфраструктури, який включає заходи з відновлення критичної інфраструктури в сфері соціальних послуг, освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, енергетики, тепло- та газопостачання, транспорту, водопостачання та водовідведення, екології та охорони навколишнього природного середовища, фізичної культури та спорту.

2. Економічне відновлення шляхом створення умов для економічного відновлення регіонів шляхом підтримки економічного планування на регіональному рівні, створення умов для підвищення рівня зайнятості населення, надання підтримки малому і середньому бізнесу та розширення доступу до фінансових послуг, розвитку промисловості, будівництва, сільського господарства та інших сфер економічної діяльності.

3. Розбудова миру та соціальна стійкість через створення механізмів для досягнення соціальної єдності та відбудови довіри, сприяння культурному

діалогу та вихованню толерантності, посилення ролі інститутів громадянського суспільства, забезпечення психологічної та соціальної підтримки населення, постраждалого від конфлікту, розвитку місцевого самоврядування в контексті децентралізації, створення самодостатніх територіальних громад, здатних до саморозвитку та підвищення рівня захисту населення й громадської безпеки.

Окрім того, рішенням Уряду було прийнято Стратегію інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей (затверджена розпорядженням від 26 липня 2018 р. № 539-р), розроблену Міністерством інформаційної політики України. Міністерством культури та інформаційної політики України також розроблявся відповідний План на її виконання.

Метою Стратегії є реалізація інформаційних прав і свобод людини і громадянина, підвищення рівня підтримки громадянами України державної політики у сфері інформаційної реінтеграції тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях; впровадження ефективного механізму для забезпечення доступу громадян України, які проживають на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях, а також прилеглих до них територіях, до загальноукраїнського інформаційного простору.

Реалізація Стратегії була розрахована на період до 2020 року. У зв'язку з цим, наразі опрацьовується питання розробки нової Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей та Плану заходів на її виконання.

Перший заступник міністра

Ростислав ЗАМЛИНСЬКИЙ

ДОДАТОК В

РЕЄСТР ДОЗВОЛІВ ДЛЯ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОСІБ ЧЕРЕЗ ЛІНІЮ ЗІТКНЕННЯ У МЕЖАХ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ



01.06.2020

РЕЄСТР ДОЗВОЛІВ ДЛЯ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОСІБ ЧЕРЕЗ ЛІНІЮ ЗІТКНЕННЯ У МЕЖАХ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ

Головна

Контакти

Порядок

АВТОРИЗАЦІЯ

Логін

Пароль

☐ Я не робот



reCAPTCHA
Конфідентальність - Умови використання

УВІЙТИ

✓ РЕЄСТРАЦІЯ

ЗАБУЛИ ЛОГІН ЧИ ПАРОЛЬ?

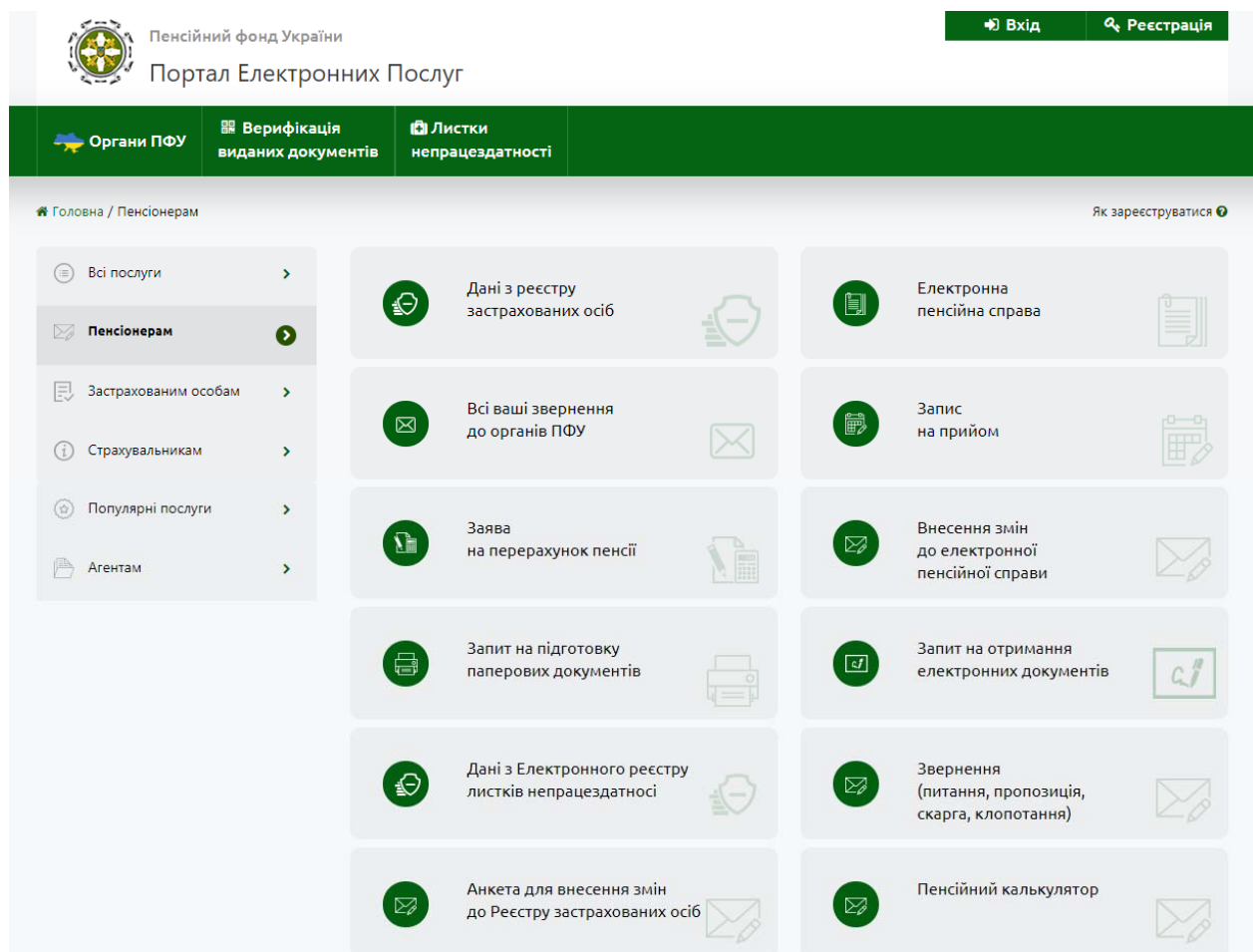
1. Заяви які будуть подані з 28.03.2019 року набувають строк дії "без обмеження терміну дії"
2. Заяви які передаються з 28.03.2019 року набувають строк дії "без обмеження терміну дії"
3. Заяви які вже подані та оброблені до 28.03.2019, мають термін дії 1 рік, після закінчення терміну дії, їх можна буде передати зі строком дії "без обмеження терміну дії"
4. Для продовження строку дії раніше наданого дозволу необхідно здійснити наступні кроки:
 - Авторизуватися на ресурсі під своїм логіном і паролем.
 - У розділі «Історія поданих заяв» знайти відповідну заяву і натиснути «Передати» та, неючись підказками, передати заяву, скорегувавши (за



- Координаційний центр
- Координаційні групи
- НПВ

ДОДАТОК Г

ІНТЕРФЕЙС ЕЛЕКТРОННОГО КАБІНЕТУ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ



ДОДАТОК Г

ИНТЕРФЕЙС ХОРВАТСКОГО ПОРТАЛУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

 Središnji državni portal

OSOBNI KORISNIČKI PRETINAC

e-Propusnice | e-Usluge MUP | ePorezna | [Prijavite se](#)



Što je sustav e-Građani i kako koristiti usluge?

Sustav e-Građani uspostavljen je s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javnog sektora te povećanja transparentnosti pružanja javnih usluga.

Uslugama u sustavu e-Građani i Osobnom korisničkom pretincu možete pristupiti ako posjedujete vjerodajnicu koja se nalazi na Listi prihvaćenih vjerodajnica.

[Saznajte kako koristiti usluge u sustavu e-Građani!](#)

[Prikaži sve](#)

OSOBNI KORISNIČKI PRETINAC



© 2019 MUP. Sva prava zadržana. | PPTID: 17

Što je Osobni korisnički pretinac?

Putem Vašeg Osobnog korisničkog pretinca, ukoliko imate važeći OIB, možete na siguran način korištenjem odgovarajuće vjerodajnice pregledati i upravljati porukama koje su Vam upućene iz javne uprave te ujedno i pristupiti željenim e-uslugama.

[Kreirajte Osobni korisnički pretinac >](#)

Preuzmite mPretinac za svoj mobilni uređaj
Osobni korisnički pretinac možete koristiti i putem mobilne aplikacije mPretinac.



[Prikaži sve](#)

Novosti u sustavu e-Građani

Nove e-usluge

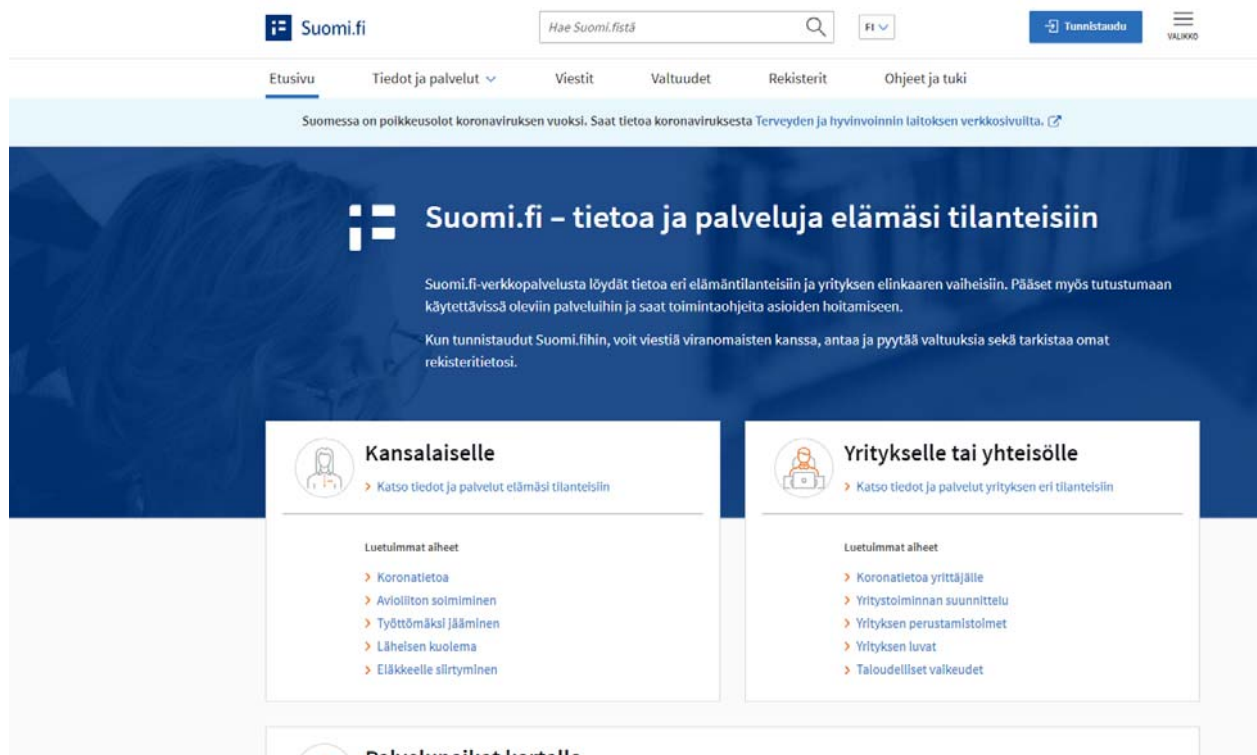
- Portal MJERE** - očuvanje gospodarske aktivnosti i likvidnosti
– digitalna platforma putem koje je gospodarskim subjektima omogućeno elektroničko podnošenje prijave na mjere: krediti za likvidnost i radni kapital, odgoda plaćanja kredita, reprogram kredita. Putem platforme omogućuje se prikupljanje podataka nužnih za odluku o odobrenju mjere te izvještajni sustav za praćenje realizacije mjera (21.04.2020.)
- Otočna Iskaznica**
– usluga omogućava korisnicima koji ostvaruju pravo na povlaštenu prijevoz za osobe i vozila u obalnom linijskom prometu: podnošenje e-zahjeva za izdavanje otočne iskaznice za osobu i vozilo, uvid u aktivne otočne iskaznice, pregled ostvarenih putovanja, pregled podnesenih zahtjeva te administriranje korisničkih podataka. (07.04.2020.)
- e-Blokade**
– usluga omogućava korisnicima dohvaćanje informacija iz sustava provedbe ovrhe na novčanim sredstvima (03.04.2020.)

Nove vjerodajnice

– IKB token / mToken – korisnici Internet i mobilnog bankarstva Istarske kreditne banke Umag mogu se prijaviti u sustav e-Građani putem vjerodajnice sigurnosne razine 3. (22.04.2020.)

ДОДАТОК Д

ІНТЕРФЕЙС ФІНСЬКОГО УРЯДОВОГО ПОРТАЛУ SUOMI.FI



ДОДАТОК Е

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ УРЯДОВОГО ПОРТАЛУ ФІНЛЯНДІЇ



EN

Identification

MENU

HomeInformation and servicesMessagese-AuthorizationsRegistersInstructions and support

Finland has emergency conditions due to the coronavirus (COVID-19). You find information on coronavirus on [the Institute for Health and Welfare website](#).

Information and services for citizens



Living together and having a family

- > Living together
- > Having children
- > Difficulties and crises in the family
- > Death of a close family member
- > Welcome to adulthood!



Social security

- > Services for people with disabilities
- > Services for the elderly
- > Income support
- > Guardianship



Health and medical care

- > Staying healthy
- > Falling ill
- > Nutrition and food
- > Rehabilitation
- > Substance abuse and mental health
- > Coronavirus



Teaching and education

- > Pre-primary education and schooling
- > Studying
- > Livelihood and social assistance of students
- > Science and research



Working life and unemployment

- > Applying for work and career planning
- > Starting a business
- > Unemployment
- > Rules of working life



Housing and construction

- > Purchasing a home
- > Construction and properties
- > Migration and population information



Rights and obligations

- > Fundamental rights and civic activity
- > Legislation and legal protection
- > Court proceedings and criminal matters



Personal finances

- > Managing your personal finances
- > Retiring
- > Taxation and public finances



Moving and travelling

- > Moving to Finland
- > Moving from Finland and living abroad
- > Travel and transport