

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра політології та публічного управління

На правах рукопису

**ЛУЦЬОК ВАЛЕНТИНА ОЛЕКСАНДРІВНА
ПРОБЛЕМИ, ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ
ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В СИСТЕМІ
МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ В УКРАЇНІ**

Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітньо-професійна програма «Державна служба»

Робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

Науковий керівник:

доцент кафедри політології та
публічного управління, кандидат
соціологічних наук

КУЗЬМУК ОЛЬГА МИКОЛАЇВНА

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № ___ засідання кафедри політології та публічного управління

Від ___ _____ 2024р.

Зав. каф. _____ проф. В. В. Бусленко

АНОТАЦІЯ

Луцюк Валентина Олександрівна. Проблеми, виклики та перспективи електронного документообігу в системі міграційної служби в Україні. Робота на здобуття освітнього ступеня «магістр». Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування». Освітньо-професійна програма: «Державна служба». -Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, сформульовано її мету і завдання, об'єкт і предмет дослідження, методологічну базу та наукову новизну отриманих результатів, а також зазначено дані про структуру роботи. Загальний обсяг роботи складає 86 сторінок.

Метою дослідження є аналіз проблем, викликів та перспектив впровадження та функціонування електронного документообігу в системі міграційної служби України.

Об'єктом дослідження є електронний документообіг у системі міграційної служби України, зокрема його вплив на управлінські та операційні процеси в межах цієї державної установи.

Предметом дослідження є проблеми, виклики та перспективи впровадження електронного документообігу в міграційній службі, а також ефективність нормативно-правового регулювання та практичних аспектів його використання.

Стислий виклад результатів дослідження: Дослідження виявило основні проблеми електронного документообігу в системі міграційної служби України, зокрема технічні недоліки, низьку інтеграцію між державними платформами, недостатню кібербезпеку та брак цифрових навичок у працівників. Основними викликами є забезпечення надійності систем, гармонізація нормативної бази та розвиток інфраструктури для широкомасштабного впровадження. Перспективи полягають у впровадженні сучасних технологій, таких як блокчейн, автоматизація

процесів та хмарні рішення, що сприятиме підвищенню ефективності роботи служби та зручності для громадян.

Наукова новизна: Проведено комплексний аналіз сучасного стану електронного документообігу в системі міграційної служби України з урахуванням міжнародного досвіду. Розроблено рекомендації щодо подолання ключових викликів, включаючи стандартизацію документів, кіберзахист та навчання персоналу.

Практичне значення: Результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення електронного документообігу в міграційній службі, зокрема при розробці нових цифрових рішень, підготовці навчальних програм для співробітників та формуванні політики безпеки даних. Запропоновані рекомендації сприятимуть оптимізації роботи служби та підвищенню довіри громадян до державних послуг.

Ключові слова: електронний документообіг, міграційна служба, кібербезпека, автоматизація, цифрова трансформація, Україна, блокчейн, нормативна база.

ABSTRACT

Valentina Oleksandrivna Lutsyuk. Problems, challenges and prospects of electronic document circulation in the system of the migration service in Ukraine. Work on obtaining a master's degree. Specialty: 281 «Public management and administration». Educational and professional program: «Public Service». – Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2024.

The introduction substantiates the relevance of the research topic, formulates its purpose and tasks, the object and subject of the research, the methodological basis and the scientific novelty of the obtained results, as well as the data on the structure of the work. The total volume of work is 86 pages.

The purpose of the study is to analyze the problems, challenges and prospects of the implementation and functioning of electronic document management in the system of the migration service of Ukraine.

The object of the research is the electronic document flow in the system of the migration service of Ukraine, in particular its impact on the management and operational processes within this state institution.

The subject of the study is the problems, challenges and prospects of the introduction of electronic document flow in the migration service, as well as the effectiveness of regulatory and legal regulation and practical aspects of its use.

Summary of the research results: The research revealed the main problems of electronic document management in the migration service of Ukraine, including technical shortcomings, low integration between state platforms, insufficient cyber security and a lack of digital skills among employees. The main challenges are ensuring the reliability of systems, harmonizing the regulatory framework and developing the infrastructure for large-scale implementation. Prospects are the implementation of modern technologies, such as blockchain, process automation and cloud solutions, which will contribute to increasing the efficiency of the service and convenience for citizens.

Scientific novelty: A comprehensive analysis of the current state of electronic document circulation in the system of the migration service of Ukraine was carried out, taking into account international experience. Recommendations have been developed to address key challenges, including document standardization, cyber security and staff training.

Practical significance: The results of the study can be used to improve the electronic document flow in the migration service, in particular when developing new digital solutions, preparing training programs for employees and forming a data security policy. The proposed recommendations will help to optimize the work of the service and increase citizens' trust in public services.

Keywords: electronic document management, migration service, cyber security, automation, digital transformation, Ukraine, blockchain, regulatory framework.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ	9
1.1. Поняття «електронний документообіг»	9
1.2. Класифікація електронних документів	15
1.3. Правова база електронного документообігу в Україні	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В СИСТЕМІ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ: ПРОБЛЕМИ ТА ВИКЛИКИ.....	27
2.1. Структура та функції міграційної служби.....	27
2.2. Впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби.....	33
2.3. Оцінка ефективності існуючих електронних сервісів	38
2.3.1. Технічні проблеми	41
2.3.2. Проблеми кібербезпеки.....	42
2.3.3. Соціальні аспекти та ставлення громадян.....	44
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В СИСТЕМІ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ	47
3.1. Досвід впровадження електронного документообігу в системі міграційної служби	47
3.2. Цифрофізація у державній міграційній службі.....	50
3.3. Регулювання діяльності публічної адміністрації щодо надання електронних послуг у сфері міграції.....	53
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.....	75

ВСТУП

Актуальність теми дослідження «Проблеми, виклики та перспективи електронного документообігу в системі міграційної служби в Україні» обумовлена сучасними тенденціями розвитку інформаційних технологій і необхідністю їх інтеграції у всі сфери діяльності державних органів, зокрема в міграційній службі. У контексті глобалізації, цифровізації суспільства та переходу до електронного урядування, електронний документообіг стає невід'ємною складовою ефективного функціонування державних структур.

Системи електронного документообігу здатні значно спростити процедури обробки інформації, зменшити бюрократію та підвищити швидкість надання адміністративних послуг громадянам. Однак впровадження таких систем супроводжується рядом проблем і викликів, серед яких можна виділити недостатню технічну оснащеність, питання безпеки даних, необхідність навчання персоналу, а також недостатнє правове регулювання.

У рамках міграційної служби електронний документообіг має особливе значення, адже він безпосередньо впливає на обробку заяв, видачу документів, контроль за міграційними процесами та взаємодію з іншими державними органами. Перспективи розвитку електронного документообігу в цій сфері включають впровадження новітніх технологій, таких як блокчейн та штучний інтелект, що можуть суттєво підвищити прозорість і безпеку процесів.

Таким чином, дослідження проблем, викликів та перспектив електронного документообігу в системі міграційної служби в Україні є надзвичайно актуальним, оскільки воно сприяє розробці ефективних стратегій для вдосконалення адміністративних процесів, підвищення рівня сервісу для громадян та забезпечення безпеки інформаційних даних у контексті сучасних викликів.

Метою дослідження є аналіз проблем, викликів та перспектив впровадження та функціонування електронного документообігу в системі міграційної служби України. Дослідження спрямоване на вивчення ефективності електронних документів у процесах управління міграційними потоками, підвищення якості надання послуг громадянам та оптимізації внутрішніх процесів служби.

Завдання обумовлені метою роботи та полягають в наступному:

- описати поняття «електронний документообіг»;
- дослідити класифікацію електронних документів;
- визначити правову базу електронного документообігу в Україні;
- охарактеризувати структуру та функції міграційної служби;
- з'ясувати впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби;
- узагальнити оцінку ефективності існуючих електронних сервісів;
- надати характеристику досвіду впровадження електронного документообігу в системі міграційної служби;
- визначити цифрофізацію у державній міграційній службі;
- описати регулювання діяльності публічної адміністрації щодо надання електронних послуг у сфері міграції.

Об'єктом дослідження є електронний документообіг у системі міграційної служби України, зокрема його вплив на управлінські та операційні процеси в межах цієї державної установи.

Предметом дослідження є проблеми, виклики та перспективи впровадження електронного документообігу в міграційній службі, а також ефективність нормативно-правового регулювання та практичних аспектів його використання.

Методи дослідження. В дослідженні проблем, викликів та перспектив електронного документообігу в системі міграційної служби України застосовуються кілька юридичних методів. Формально-логічний метод дозволяє аналізувати нормативно-правові акти, виявляючи їхню логічну структуру та узгодженість. Історичний метод досліджує еволюцію

електронного документообігу, оцінюючи зміни в законодавстві та технологіях. Порівняльно-правовий метод передбачає порівняння українського законодавства з міжнародними стандартами, що допомагає виявити кращі практики. Метод системного аналізу розглядає електронний документообіг як частину більшої системи управління міграційними процесами.

Практичне значення одержаних результатів дослідження проблем, викликів та перспектив електронного документообігу в системі міграційної служби України полягає в кількох ключових аспектах. По-перше, результати можуть слугувати основою для вдосконалення законодавства в галузі електронного документообігу, що сприятиме більш ефективному регулюванню даної сфери. По-друге, виявлені проблеми та виклики, пов'язані з впровадженням електронних систем, дозволяють розробити конкретні рекомендації для покращення функціонування міграційної служби, зокрема у сфері технічного забезпечення та кібербезпеки. По-третє, дослідження може сприяти підвищенню обізнаності громадян про доступні електронні сервіси, що в свою чергу покращить їхнє ставлення до електронного документообігу та збільшить його використання.

Структура роботи: вступ, три розділи та підрозділи до них, висновки та список використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 89 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

1.1. Поняття «електронний документообіг»

Електронний документообіг – це сучасна система управління документами, яка базується на використанні інформаційних технологій для створення, обробки, зберігання та передачі документів в електронному вигляді. Завдяки швидкому розвитку цифрових технологій, електронний документообіг стає невід’ємною частиною управлінських процесів як у державному, так і в приватному секторах. Його впровадження дозволяє підвищити ефективність роботи, зменшити використання паперових носіїв та забезпечити більш оперативну взаємодію між учасниками ділових процесів.

Однією з характеристик процесу інформатизації суспільства є інформаційні відносини, які формуються під час створення інформаційної сфери та реалізації відповідної діяльності для розробки інформаційних ресурсів [1]. В ході інформатизації державна роль отримує особливе значення, оскільки еволюція суспільства в цілому і держави зокрема підпорядкована інформаційним законам, а управління інформацією перетворюється на управління майбутнім.

Сучасна державна політика акцентує увагу на розвитку високошвидкісної телекомунікаційної інфраструктури, а також інформаційних продуктів і послуг. Формування «електронної держави» передбачає: широке використання сучасних комунікаційних засобів, зокрема Інтернету, на всіх рівнях державного управління - від урядового до місцевих адміністрацій; поступовий перехід державних структур на електронний документообіг; розвиток єдиної телекомунікаційної мережі органів виконавчої влади, впровадження комплексної системи захисту інформації в інтегрованих інформаційно-аналітичних системах, а також забезпечення інтерактивної участі громадян України в управлінських процесах та наданні послуг з використанням Інтернету.

Завдяки ресурсам Інтернету державне управління зазнає істотних змін, що спрощує взаємодію між громадянами та владою, забезпечує прозорість прийняття рішень, посилює боротьбу з корупцією та сприяє поширенню кращих практик. Наприклад, в Естонії реалізують безпаперові технології, в Казахстані кожен населений пункт має безкоштовний доступ до Інтернету, а громадяни Румунії можуть безперешкодно відвідувати пункти електронного урядування для отримання однієї з 155 адміністративних послуг. Польща має уряд з 2000 року. Однак сучасний стан нормативно-правового регулювання інформаційних відносин не повністю відповідає актуальним вимогам, що стримує впровадження інформаційних технологій [2]. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.05.2003 р. № 259-р «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів» визначає основні принципи та напрями формування, використання і захисту національних ресурсів [3].

Особливу увагу приділено затвердженню системи електронного урядування. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «електронний уряд» передбачає надання інформаційних та інших послуг громадянам і юридичним особам шляхом використання електронної інформаційної системи «електронне урядування», що забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади, громадян та юридичних осіб на основі сучасних інформаційних технологій [4].

Електронне урядування є одним із ключових чинників і каталізатором адміністративної реформи, трансформаційних змін у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також їх взаємодії з користувачами та співробітниками. В рамках запровадження електронного урядування був створений урядовий веб-портал; майже всі органи державної влади (до районного рівня) мають офіційні сайти; створено понад 220 електронних інформаційних ресурсів у ЦОВВ та 450 в органах місцевої державної влади; в державних органах впроваджено близько 50 систем електронного документообігу (бухоблік, контроль виконання доручень

тощо); створено ЦЗО, збудовано 17 ЦКС, 11 з яких акредитовано, а кількість виданих сертифікатів ключів щорічно подвоюється і наразі досягає близько 1 млн.

Ефективне впровадження електронного урядування не може бути досягнуто без впровадження систем електронного документообігу, що використовують технології електронного цифрового підпису. Електронний документообіг є критично важливим технічним елементом системи електронного урядування, оскільки він забезпечує циркуляцію електронних документів, які є основою нової форми взаємодії між державою і суспільством. Для отримання державних послуг громадянам необхідно подавати документи [5].

Однак кожен документ повинен відповідати законодавчо встановленому набору реквізитів, до якого входить підпис - елемент, що підтверджує авторство документа [6].

Згідно з Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», «електронний документ» - це документ, інформація в якому зафіксована у формі електронних даних і включає обов'язкові реквізити. Електронний документообіг охоплює процеси створення, обробки, відправлення, передачі, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів із перевіркою цілісності та підтвердженням отримання, якщо це необхідно [7].

Кожен документ повинен бути ідентифікований особою, яка його створила. На паперових документах зазвичай використовуються підписи та печатки, тоді як для електронних документів запроваджено електронний підпис. Цими реквізитами є дані про особу, надані в електронній формі, які додаються або логічно пов'язані з електронним документом і служать для ідентифікації [8].

Як відомо, будь-який підпис - звичайний чи цифровий - виконує три основні функції: підтверджує, що підписувач є тим, за кого його вважають (функція авторизації); особа, що підписала документ, не може відмовитися від нього; підтверджує, що відправник підписав саме той документ, який

надіслав, а не інший. Це означає, що йому не може бути нав'язано інший документ, оскільки він має підписану копію оригіналу. Актуальність цієї теми пов'язана з тим, що однією з найбільш складних сфер впровадження автоматизованих інформаційних систем в Україні є документообіг у державних структурах. Це є суттєвою проблемою, оскільки документообіг в Україні - це система, що забезпечує роботу з документами, які надходять ззовні або готуються всередині установи, реєстрацію, передачу працівникам, контроль виконання завдань та зберігання.

Документообіг є важливою складовою процесів управління і прийняття управлінських рішень [8]. Сьогодні жодна установа не може ефективно функціонувати без налагодженого документообігу, адже це безпосередньо впливає на ефективність, економічність і надійність управлінських структур, культуру праці управлінського персоналу та загальну якість управління, що є важливим для роботи державних органів.

Електронний документообіг в Україні є сучасною технологією, яка значно спрощує процеси в підприємствах і скорочує час, необхідний для пошуку та створення документів. У системі електронного документообігу документ виступає основним носієм інформації в базі. Документи можуть бути класифіковані за типами, причому кожен тип документа має свою форму та набір реквізитів. Всі типи документів налаштовуються без зміни структури програми в звичайному режимі, призначеному для користувача.

У статті 9 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документообіг (обіг електронних документів) визначається як «сукупність процесів створення, обробки, відправлення, передачі, отримання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що здійснюються з перевіркою цілісності та, за потреби, з підтвердженням отримання таких документів» [9, с. 18]. Основним об'єктом електронного документообігу є електронний документ, який визначається як «документ, інформація в якому зафіксована у формі електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа» [7]. Головні цілі впровадження електронного документообігу в організаціях включають:

- 1) підвищення ефективності управління;
- 2) пришвидшення руху документів;
- 3) зниження трудомісткості обробки документів.

Електронний документообіг сприяє створенню єдиного інформаційного простору в організації, об'єднуючи всі документи системи в єдиний інформаційний вузол. Інтеграція відбувається без втрати якості роботи з документами та зберігає традиції українського діловодства [9, с. 34-35]. Основою цієї інтеграції є надійне зберігання документів і систем документообігу, що взаємодіють. Усі оброблені документи зберігаються в єдиному сховищі, що забезпечує оптимальний пошук та відбір інформації при підготовці матеріалів. Архів електронних документів, зазначений на схемі, формально не є частиною документообігу, але робота з архівними документами є важливим етапом у підготовці нових матеріалів. Інтеграція архіву електронних документів у єдиний інформаційний простір організації забезпечить оперативний та ефективний доступ до архівних матеріалів.

Переваги електронного документообігу над традиційним є очевидними, оскільки основною проблемою класичної технології управління документообігом є неможливість централізованого моніторингу руху документів у режимі реального часу.

Серед основних позитивних аспектів електронного документообігу варто відзначити:

- 1) можливість включення в документ не лише тексту, а й мультимедійних даних;
- 2) використання готових форм;
- 3) високу швидкість передачі інформації на багато адрес;
- 4) економію паперу;
- 5) компактність архіву;
- 6) швидкість пошуку та отримання інформації;
- 7) можливість захисту документів від несанкціонованого доступу та встановлення прав доступу працівників до інформації.

Проте радикальні та революційні підходи до автоматизації документообігу можуть бути небезпечними, оскільки вони здатні викликати серйозні проблеми в управлінні і навіть дезорганізувати діяльність. Зокрема, запровадження електронного документообігу може призвести до скорочення кількості служб, які займаються обробкою документів, що, безсумнівно, вплине на зменшення персоналу в організації. Крім того, на думку М.В. Ларіна, термін «електронний документообіг» потребує роз'яснення його сутності та розуміння в поєднанні з такими поняттями, як електронна документація, електронний архів, архів електронних документів тощо [10]. Як законодавчо, так і методологічно не прописано єдиний комплекс системи автоматизації документообігу в організації. Тому говорити про швидкий і якісний перехід від традиційного до електронного документообігу в українських організаціях без чітко визначеної нормативно-методичної бази наразі не є доцільним.

Отже, електронний документообіг - це система технологій, яка не лише оптимізує, але й суттєво змінює роботу будь-якої організації. І цілком очевидно, що запровадження системи такого масштабу не може відбуватися «з нуля», адже це може призвести до тривалого паралічу діяльності організації. Збої в роботі можуть відбутися не лише в автоматизованій організації, але й у підпорядкованих їй установах. Таким чином, перед реалізацією системи електронного документообігу та діловодства необхідно ретельно оцінити готовність усіх суб'єктів (організацій) до нових технологій. Електронний документообіг забезпечує значні переваги, включаючи швидкість обміну інформацією, зниження витрат на паперові документи та підвищення безпеки даних. Його ефективно впровадження сприяє модернізації бізнес-процесів та управлінських систем, роблячи їх більш прозорими та зручними для користувачів.

1.2. Класифікація електронних документів

Електронні документи, як і паперові, мають різноманітні форми, зміст та структури, що зумовлює необхідність їх класифікації для ефективного використання та управління. Класифікація електронних документів передбачає їх розподіл за різними ознаками, такими як форма, юридична значущість, тип інформації та спосіб підписання. Розуміння цієї класифікації дозволяє забезпечити правильне поводження з документами на різних етапах їх життєвого циклу.

Електронний документ - це документ, у якому інформація представлена у вигляді електронних даних, що містять обов'язкові реквізити. Оригіналом електронного документа вважається електронна версія документа, що має усі необхідні реквізити, включаючи електронний цифровий підпис автора. Якщо електронний документ надсилається на кілька адрес або зберігається на різних електронних носіях, кожна з електронних копій вважається оригіналом. У випадку, коли автор створює як електронний, так і паперовий документи, які ідентичні за інформацією та реквізитами, обидва є оригіналами та мають однакову юридичну силу.

Термін «електронний документ» у міжнародних нормативно-правових актах має неоднозначне визначення. Таблиця 1 містить різні тлумачення цього терміна, які зустрічаються в міжнародних регуляторних документах.

Таблиця 1.1. Визначення сутності терміна «електронний документ» у міжнародних регуляторних документах

Джерело	Визначення
Уніфікований закон про електронні транзакції, прийнятий Конгресом США у 1999 році (Uniform Electronic Transaction Act, 1999) (глава 1, пункти 7, 13)	визначає електронний документ як документ, що створений, надісланий, переданий, отриманий або збережений за допомогою електронних засобів.
Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) No 910/2014 від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних	описує електронний документ як будь-який контент, який зберігається в електронній формі, зокрема текст, звук, візуальний чи аудіовізуальний запис.

транзакцій на внутрішньому ринку (Regulation (EU) No 910/2014, 2014) (стаття 3)	
Типовий закон ЮНСІТРАЛ про електронні передавані записи (2017), ухвалений резолюцією Комісії ООН з питань міжнародної торгівлі 13 липня 2017 року (UNCITRAL Model Law on Electronic Transferable Records, 2017) (пункт 3, глава 1)	визначає електронний документ як інформацію, що створена, передана, отримана або збережена за допомогою електронних засобів, включаючи всю інформацію, логічно чи іншим чином пов'язану між собою, яка є частиною документа, незалежно від того, чи була вона створена одночасно з ним
Міжнародний стандарт ISO 32000-2:2020 «Управління документами. Портативний формат документів. Частина 2: PDF 2.0» (ISO 32000-2:2020, 2020) (пункт 3.22)	визначає електронний документ як електронне представлення, що містить текстові та графічні дані, зображення, а також метадані, необхідні для їх ідентифікації, розуміння та відтворення, які можна відтворити на папері або відобразити без значної втрати інформаційного змісту.

Як видно, в міжнародних документах немає єдиного визначення терміна «електронний документ». Схожа ситуація спостерігається й у національних нормативно-правових актах.

Першим українським нормативним актом, який узаконив електронні документи та електронний документообіг, став Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», ухвалений у 2003 році [7]. У цьому Законі вперше було закріплено нормативне визначення електронного документа, яке залишається незмінним до сьогодні. З поступовим збільшенням частки електронних документів у загальнодержавній та бізнесовій системах документообігу зростала кількість нормативних актів, що регулювали використання документів цього формату. Кожен з цих актів надавав своє трактування електронному документу.

Електронні документи стали невід'ємною частиною сучасного ділового середовища, оскільки вони забезпечують швидкість, зручність і ефективність у обміні інформацією. В епоху цифрових технологій, коли

бізнес-процеси дедалі більше переходять в онлайн-простір, важливість електронних документів важко переоцінити. Вони не лише спрощують ведення обліку, а й знижують витрати на паперову документацію, пришвидшують процеси укладання угод і підвищують рівень безпеки даних.

Згідно з міжнародними стандартами та національними законодавчими актами, електронні документи мають таку ж юридичну силу, як і традиційні паперові документи, що сприяє їх поширенню в різних сферах, включаючи комерцію, право, фінанси та державне управління. Оскільки електронні документи можуть приймати різні форми, такі як контракти, накладні, рахунки та акти, їх різноманітність відкриває нові можливості для бізнесу та організацій.

У цьому контексті важливо розглянути різновиди електронних документів, їх призначення та переваги, а також законодавчі та технологічні аспекти, що регулюють їх використання. Цей аналіз дозволить глибше зрозуміти роль електронних документів у сучасному суспільстві та їх вплив на бізнес-практики. Зобразимо ключові види схематично.

Рис. 1.1. Основні види електронних документів



Електронні контракти використовуються для укладання угод між сторонами в цифровому форматі. Вони мають таку ж юридичну силу, як і паперові контракти, за умови підписання електронним цифровим підписом (ЕЦП).

Електронні товарно-транспортні накладні (е-ТТН) є цифровими аналогами традиційних накладних, призначеними для обліку переміщення товарів і послуг. У багатьох країнах їх використання вже є обов'язковим для певних категорій транспортних засобів.

Виставлення рахунків у електронному форматі забезпечує зручний і швидкий спосіб ведення фінансового обліку для підприємств. Ці документи спрощують процеси розрахунків, зберігання та обміну інформацією.

Електронні акти призначені для підтвердження виконання робіт або надання послуг. Вони підписуються обома сторонами та зберігаються в електронному форматі, зберігаючи свою юридичну силу.

Електронна звітність дозволяє підприємствам і фізичним особам-підприємцям (ФОП) швидко та ефективно подавати необхідні документи до податкових органів та інших державних установ [11].

Можна стверджувати, що електронні документи мають певні характерні ознаки. По-перше, електронний документ зобов'язаний містити обов'язкові реквізити, без яких він не може бути підставою для обліку і не матиме юридичної сили. Це означає, що склад та порядок розміщення зобов'язання повинні бути чітко визначені за допомогою мовних деталей електронних документів.

Однією з ключових відмінностей електронного документа від паперового є наявність електронного підпису в обов'язкових реквізитах. Цей підпис забезпечує ідентифікацію особи, яка його склала, та гарантує незмінність документа під час його передачі. Ще однією особливістю електронного документа є можливість його «створення, передачі, зберігання та перетворення за допомогою електронних засобів у візуальну форму. Візуальна форма представлення електронного документа - це відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі,

зручній для сприйняття особою його змісту» [7]. Це вказує на те, що електронний документ може бути трансформований у паперову копію за потреби.

Оскільки електронний документ має свої специфічні риси, для визначення правового статусу паперової копії електронного документа слід передбачити окремий порядок роботи з такими копіями. У електронному документі роль печатки, яка використовується в паперових документах, виконує електронний цифровий підпис, спеціально призначений для цих цілей [12]. Проте, коли паперова копія візуалізується, печатка не відображається. Крім того, в електронному документі не завжди зазначається повне найменування підписанта. З огляду на особливості автоматизованих систем електронного документообігу, дата реєстрації не завжди вказується в тексті електронного документа, внаслідок чого при візуалізації паперової копії ця дата також може не відобразитися.

Одним із найбільш складних методів є класифікація комбінацій закодованих документів метаданих - даних, що характеризують електронний документ залежно від його структури і мають доказове значення в кримінальному провадженні [13, с. 83]. Електронні документи можна класифікувати за комбінацією метаданих на однорангові (наприклад, з розширеннями *.wav, *.gif), дворядні, трирангові, чотирирангові та п'ятирангові (наприклад, гіпертекст).

Щодо доступу до інформації, метадані електронних документів поділяються на відкриті та приховані. Відкриті метадані містять дані, які користувач може створити самостійно або переглянути через властивості документа. Вони можуть включати дату і час створення, зміни, а також, у випадку електронної пошти, ім'я адресата і дату надсилання. Приховані метадані доступні лише за допомогою спеціальних технічних засобів і програм, а їхнє встановлення під час експертизи електронного документа дозволяє виявити так звані «електронні сліди» створення, редагування, видалення чи модифікації документа. За ступенем захисту електронні документи можна поділити на відкриті та закриті. Для їх захисту існує безліч

спеціальних засобів: електронний цифровий підпис, шифрування мережевого і поштового трафіку, системи захисту від несанкціонованого доступу, паролі на документах тощо.

Залежно від джерела походження, документи поділяються на ті, що створені користувачем, і на ті, що створені комп'ютерною системою (електронним середовищем) [14, с. 10]. Автоматично створюються файли кешу, файли cookie та стандартні метадані налаштувань програми. Більшість електронних документів генеруються користувачем і передбачають введення інформації вручну. Під час підключення до Інтернету записується велика кількість інформації про активність користувача. Експерти часто використовують кеш-файли під час аналізу електронних документів. Браузер також може зберігати файли cookie, які містять інформацію про користувача і передаються на раніше відвідані веб-сайти, наприклад, для збереження паролів або пропонування товарів, що цікавили користувача раніше. Судова практика свідчить, що слідчі іноді звертаються до суду для отримання даних про файли cookie, що зберігаються на пристрої, зокрема ідентифікатори та налаштування cookie [15; 16], а також cookie для використання поштової скриньки [17; 18].

Електронні документи можна також класифікувати за місцем розташування: на комп'ютері, смартфоні, планшеті, відеокамері, «розумній» побутовій техніці, інтернет-сервері тощо. Інформація про місцезнаходження електронного документа важлива для отримання санкціонованого доступу до нього і встановлення його характеристик, які виникають внаслідок існування на певному технічному носії. Ми не згодні з твердженням, що в електронних документах немає відмінностей, які могли б виправдати виокремлення окремих підвидів (наприклад, аудіо- та відеозаписів), оскільки не важливо, яка саме інформація (текст, відеозапис, аудіозапис тощо) зафіксована на носії. Вважаємо, що електронні документи можна поділити на відеозаписи, аудіозаписи, електронні повідомлення, веб-сайти та інформацію в електронному вигляді [13, с. 10].

Аналіз судової практики показує, що найчастіше досліджуються відеозаписи як електронні докази. Це можуть бути як записи подій скоєння злочину, так і відеозаписи слідчих дій та експериментів. Також трапляються випадки дослідження аудіозаписів (телефонних розмов із повідомленням про злочин, записи звуків тощо). Існують також випадки аналізу скріншотів електронних сторінок з листуванням [19]. Теоретичне і практичне значення класифікації електронних документів полягає в тому, що вона сприяє їх правильному використанню як доказів, полегшує їх збирання, перевірку (дослідження на наявність або відсутність ознак перешкод) та експлуатацію в доказах під час слідства і судового розгляду [20, с. 33].

Аналіз показує, що різні типи електронних доказів, такі як відео- та аудіозаписи, а також файли cookie і кеш, здатні відігравати вирішальну роль у встановленні обставин справи. Знання особливостей і можливостей кожного підвиду електронних документів дозволяє фахівцям точно виявляти, збирати і аналізувати інформацію, що суттєво підвищує ефективність роботи правоохоронних органів. Класифікація електронних документів не лише сприяє організації роботи з ними, а й має практичне значення для забезпечення справедливості у кримінальному провадженні.

Таким чином, класифікація електронних документів є ключовим елементом для ефективної організації електронного документообігу. Вона допомагає структурувати документи за різними критеріями, що полегшує їх обробку, зберігання та забезпечує відповідність правовим нормам. Це дозволяє зробити систему документообігу більш ефективною та зручною для користувачів.

1.3. Правова база електронного документообігу в Україні

Правове регулювання електронного документообігу в Україні є важливим аспектом його впровадження та функціонування. Вітчизняне законодавство поступово адаптується до вимог цифрового суспільства,

створюючи правові основи для використання електронних документів на рівні з паперовими. Основні нормативні акти, що регулюють цю сферу, визначають правила створення, зберігання та використання електронних документів, а також вимоги до їх юридичної сили.

Уряд України надає увагу реалізації заходів для впровадження технологій електронного документообігу. Одним із ключових нормативно-правових актів у цій сфері є Типовий порядок електронного документообігу в органах виконавчої влади, який визначає загальні правила документування управлінської діяльності в електронній формі та регламентує дії з електронними документами з моменту їх створення або отримання до передачі в архів органу виконавчої влади [21].

У 2005 році Державний комітет архівів України затвердив наказ «Про затвердження Порядку зберігання електронних документів в архівних установах» від 25.04.2005 № 49 [22], який втратив чинність 28.11.2014, коли був прийнятий наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами в діловодстві та їх підготовки до передачі на архівне зберігання» від 11.11.2014 № 1886/5 [23]. Цей наказ встановлює загальні вимоги до впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, організації роботи з електронними документами в державних органах та установах незалежно від форм власності.

У 2007 році з метою постійного зберігання документів в електронній формі відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 12 травня 2007 року № 279-р було створено Центральний державний електронний архів України, що охоплює електронні документи, інформаційні ресурси та забезпечення доступу до інформації цих документів [24].

Необхідно також підкреслити розпорядження Кабінету Міністрів України, яке схвалює Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, що позитивно впливає на розвиток системи електронного документообігу. Реалізація Концепції передбачає певні етапи, зокрема на

першому етапі заплановане створення технічної бази для надання адміністративних послуг в електронному вигляді, а також розробка єдиних стандартів та протоколів для взаємодії суб'єктів електронного урядування, які будуть гармонізовані з міжнародними стандартами. Важливим є створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу, оскільки впровадження цієї системи є ключовим елементом розвитку електронного урядування [25].

З 2013 року Секретаріат Кабінету Міністрів України розпочав роботу системи електронного документообігу. Голова Держнауки В. Семиноженко на нараді, присвяченій впровадженню цієї системи, повідомив про успішність реалізації проекту та плани щодо впровадження всіх необхідних функцій для проведення безпаперових засідань Секретаріату. Він підкреслив, що ця система є прогресивним механізмом для оптимізації роботи органів влади, який значно скоротить час підготовки, відправки та погодження документів.

У 2015 році Адміністрація Президента розробила та запровадила систему електронного документообігу, що стала безкоштовно доступною для всіх державних інституцій, які прагнуть реалізувати електронне урядування. Ця система охоплює велику кількість користувачів, більшість з яких є співробітниками Адміністрації Президента, які проходять постійне навчання. Впровадження цієї системи дозволяє одночасно працювати над одним документом, уникати його дублювання та підвищувати оперативність виконання.

Зростання уваги до впровадження електронного документообігу спостерігається не лише в органах виконавчої влади, але й між ними. У цьому контексті важливим кроком стало прийняття постанови КМУ «Про електронний обмін офіційними документами в органах виконавчої влади», яка вимагає запровадження обміну офіційними документами. Хоча обмін офіційними документами не має юридичного значення, ця постанова може розглядатися як перший етап реалізації завдань електронного документообігу [26].

Серед систем електронного документообігу, що найчастіше використовуються в органах державної влади України, можна виділити: «Мегаполіс™. Документообіг» (32%), «Optima WorkFlow» (14%) та «Бізнес» (12%). За даними компанії «Електронні офісні системи (NetCom Technologies)», близько 70% усіх діючих систем електронного документообігу в Україні займає система «Діло», яка використовується більш ніж тисячею організацій, зокрема найбільшими державними та комерційними структурами, а загальна кількість створених робочих місць перевищує 100 тисяч [27, с. 171-176].

На рівнях виконавчої та законодавчої влади вживаються активні заходи для удосконалення системи управління інформаційною сферою, впровадження концепції електронного урядування та електронного документообігу в діяльність органів влади. Цю діяльність регулює низка законів. Серед них можна виділити:

- «Про інформацію» (1992) [28];
- «Про друковані засоби масової інформації (преси) в Україні» (1993) [29];
- «Про телебачення і радіомовлення» (1993) [30];
- «Про державну таємницю» (1994) [31];
- «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» (1997) [32];
- «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки» [33] та інші.

Значну політико-правову роль відіграють укази Президента України. На різних етапах прикладом таких нормативних актів стали:

- «Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних» (2001) [34];
- «Про вдосконалення державного управління в інформаційній сфері» (2005) [35];

- «Про вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення Президента України і органів державної влади» (2000) [36];

- «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Internet і забезпечення широкого доступу до цієї мережі» (2000) [37] тощо.

Серед останніх документів варто виділити низку законопроектів та інших нормативно-правових актів, що стосуються інформаційної взаємодії, підвищення інформованості громадян тощо, зокрема: Стратегія реформ-2020, Програма діяльності Кабінету Міністрів України (2014), Угода про Асоціацію з Європейським Союзом [38], Коаліційна Угода Верховної Ради України VIII скликання.

Головними елементами законодавчо-нормативної бази щодо запровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади стали закони України «Про електронні документи і електронний документообіг» [7] та «Про електронний цифровий підпис» [39] (обидва закони набрали чинності з 1 січня 2004 року). Зокрема, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначає основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів. У цьому Законі зазначено, що електронний документ - це документ, інформація в якому зафіксована у формі електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, зокрема, електронний цифровий підпис. Юридична сила електронного документа не може бути заперечена лише через його електронну форму. Крім того, Закон України «Про електронний цифровий підпис» визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають під час його використання. У Законі наведено терміни: електронний підпис - це дані в електронній формі, що додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані і призначені для ідентифікації підписувача цих даних; електронний цифровий підпис - це вид електронного підпису, отриманого в результаті криптографічного перетворення набору електронних даних, що додається до цього набору або логічно з ним

поєднується, і дає можливість підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа [39].

Отже, правова база електронного документообігу в Україні є фундаментом для його законного та ефективного функціонування. Вона забезпечує юридичну значущість електронних документів та встановлює правила їх використання. Подальший розвиток і вдосконалення законодавства в цій сфері сприятиме ще ширшому впровадженню електронного документообігу, що покращить управлінські та бізнес-процеси в Україні.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В СИСТЕМІ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ: ПРОБЛЕМИ ТА ВИКЛИКИ

2.1. Структура та функції міграційної служби

Міграційна служба є однією з ключових державних інституцій, що відповідає за реалізацію міграційної політики та регулювання потоків мігрантів. Розуміння її структури та функцій є необхідним для забезпечення ефективної роботи системи міграції та для вирішення актуальних завдань, пов'язаних із міграційними процесами. У цьому розділі розглянемо організаційну структуру міграційної служби, основні функції, які вона виконує, та її роль у забезпеченні безпеки держави.

О. В. Махонюк докладно описав інституційне середовище функціонування ринку міграційних послуг в Україні, зокрема діяльність Державної міграційної служби України (ДМС), ДП «Документ», ЦНАПів, консульств та візових центрів. Він підкреслив істотні відмінності у функціонуванні цих структур, зазначаючи, що: «Істотною відмінністю в якості надання міграційних послуг є різні стандарти безпосереднього обслуговування громадян» [40, с. 183-184].

А. В. Дергач представила соціально орієнтовану модель механізмів державного управління міграційними процесами, побудовану на принципах детермінованості впливу відповідних механізмів. Ця модель передбачає гармонізацію законодавства, після чого має розпочатися комплексний запуск соціально-політичних, безпекових, інформаційних, мотиваційних, контролюючих і організаційних механізмів формування високих соціальних стандартів в Україні. Вчена також наголошує на необхідності вдосконалення вітчизняного міграційного законодавства з урахуванням специфіки, що дозволить створити більш змістовну нормативно-правову базу для управління міграційними процесами відповідно до соціально-економічної ситуації в державі та забезпечення прав і свобод людини [41, с. 3-4].

З останніх змін у міграційній службі відзначається розширення обсягу міграційних послуг, що надаються через ЦНАП. А. Б. Лиса в своєму дослідженні «Механізми державного контролю процесів надання адміністративних послуг» проаналізувала стан процесів надання адміністративних послуг, а також пропозиції безпосередніх суб'єктів надання таких послуг. На основі аналізу виявлено, що основними факторами, які призводять до проблем у наданні адміністративних послуг, є як організаційні, так і людські чинники (вік, освітній рівень, навички, мотивація, брак інформації, конфлікти тощо). Це дозволило зробити припущення про необхідність інноваційних удосконалень у функціонуванні системи «Суб'єкт звернення - суб'єкт господарювання» [42, с. 116].

Значний матеріал з досліджуваної теми містить академічний підручник «Міграційне право» під редакцією д.ю.н. С. М. Гусарова, де розглядаються основні питання міграційного права, зокрема його поняття та місце в правовій системі України, правовий статус суб'єктів міграційного права, правовий режим міграції в Україні та інші аспекти [43].

Історично формування міграційної політики України розпочалося з перших днів незалежності. Довгий час в країні існувала значна невизначеність щодо принципів міграційної політики та повноважень державного органу, що реалізовує політику в сферах міграції, нелегальної міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших категорій мігрантів. Це питання стало особливо актуальним після прийняття Конституції України в 1996 році, яка визначила основні напрями розвитку міграційної політики, зокрема гарантуючи права громадян на свободу пересування та громадянство. Проте повноваження в сфері міграційної політики досі розподіляються між різними державними органами, що створює певні труднощі у реалізації прав громадян.

Важливим кроком у розвитку міграційної політики стало ухвалення в 2002 році Плану дій Україна-ЄС, одним із напрямків якого було співробітництво в сфері реадмісії та міграції [44]. У тому ж році питання міграційної політики було розглянуто на засіданні РНБО, що призвело до

ухвалення ряду рішень, які були введені в дію указом Президента України від 11 червня 2002 року [45]. Відповідно до цього указу, Кабінет Міністрів України зобов'язав у двомісячний строк створити урядовий орган з питань імміграції - Департамент громадянства та імміграції. Проте, незважаючи на це, залишилися певні неузгодженості, що призвели до другого негативного висновку щодо міграційної політики в 2007-2008 роках [46].

24 червня 2009 року було прийнято Постанову КМУ № 643 «Про утворення Державної міграційної служби України», яка затвердила створення Державної міграційної служби як центрального органу виконавчої влади, що підпорядковується Міністру внутрішніх справ [47]. Однак ця постанова втратила чинність у липні 2010 року відповідно до постанови КМУ від 7 липня 2010 року № 559 [48]. Згідно з цією постановою, правонаступником ДМС стало Міністерство внутрішніх справ у питаннях громадянства, реєстрації фізичних осіб та імміграції.

6 квітня 2011 року Президент України своїм Указом № 405 «Питання Державної міграційної служби України» затвердив Положення про Державну міграційну службу України, що визначає функції та повноваження відповідних органів до набрання чинності цього розпорядження [49].

15 червня 2011 року Кабінет Міністрів України ухвалив постанову № 658 «Про утворення територіальних органів Державної міграційної служби» [50]. 20 серпня 2014 року КМУ затвердив Постанову № 360 «Про затвердження Положення про Державну міграційну службу України», якою було схвалено діючий Регламент Державної міграційної служби, що визначив основні принципи її функціонування [51].

Згідно з Положенням про ДМС України, служба здійснює такі основні завдання:

1. забезпечення заходів щодо запобігання корупції та контроль за їх виконанням у структурі ДМС та її територіальних органах;
2. організація конкурсу на вакантні посади та призначення керівників структурних підрозділів;
3. контроль та координація діяльності територіальних підрозділів;

4. надання методичної та практичної допомоги територіальним органам;
5. організація планово-фінансової роботи та контроль за використанням фінансових ресурсів;
6. взаємодія з громадськими та міжнародними організаціями;
7. виконання завдань мобілізаційної підготовки та готовності держави;
8. організація архівного зберігання документів;
9. самопредставництво у судах через керівництво та юридичну службу ДМС [51].

Державна міграційна служба є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ. Служба реалізує державну політику у сферах міграції, включаючи протидію нелегальній міграції, громадянства, реєстрації фізичних осіб, біженців та інших категорій мігрантів.

Основними завданнями ДМС є:

1. реалізація державної політики у сфері міграції, протидії нелегальній міграції, громадянства та реєстрації осіб;
2. внесення пропозицій щодо формування політики в цих сферах на розгляд Міністра внутрішніх справ [51].

Відповідно до Положення про Державну міграційну службу України, ДМС України відповідно до покладених на неї завдань, виконує основні функції, представлені в Додатку 1.

Розглянемо структуру ДМС України (див. Рис. 2.2.).

Рисунок 2.2. Структура ДМС



Державну міграційну службу очолює Голова, який призначається на посаду та звільняється Кабінетом Міністрів України відповідно до норм законодавства про державну службу. Голова ДМС має трьох заступників, включаючи одного першого, яких також призначає та звільняє Кабінет Міністрів України за пропозицією Комісії з питань вищого корпусу державної служби відповідно до законодавства про державну службу [51].

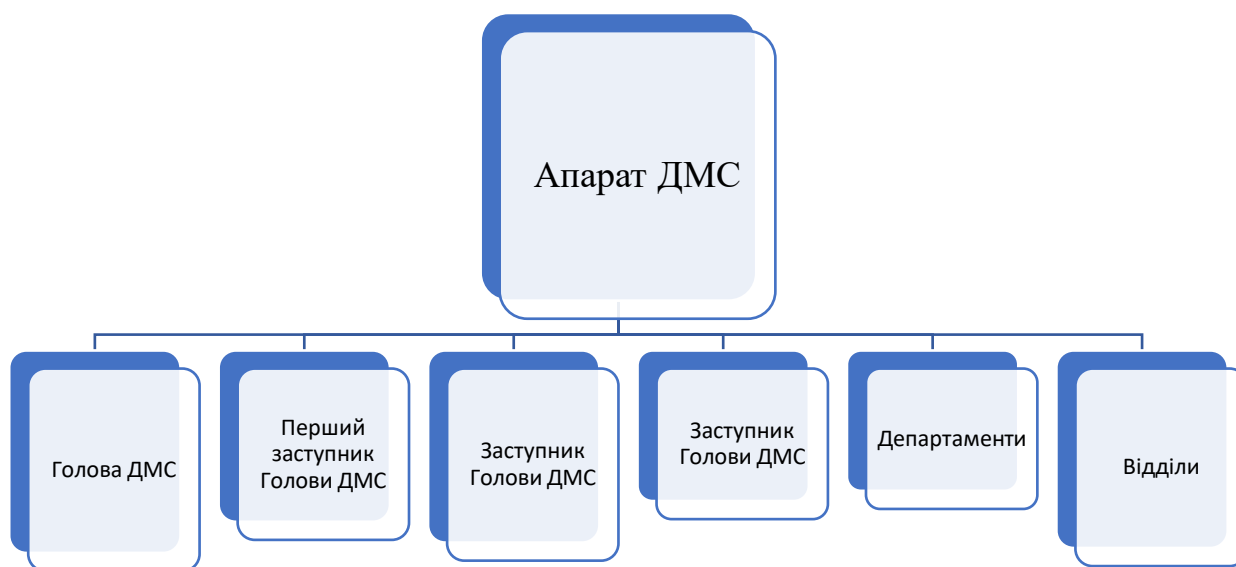
Для колективного вирішення питань, що входять до компетенції ДМС, а також для обговорення ключових напрямків діяльності в межах ДМС може бути утворена колегія. Рішення колегії реалізуються через видання наказу. Крім того, для розгляду наукових рекомендацій і надання фахових консультацій з основних питань діяльності в ДМС можуть створюватися інші постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи [51]. Питання утворення чи ліквідації колегії, інших постійних або тимчасових консультативних, дорадчих та допоміжних органів, їх складу та положення затверджує Голова ДМС [51].

ДМС має в своєму розпорядженні транспортні засоби спеціального призначення, включаючи автомобілі з символікою ДМС, що обладнані спеціальними світловими та звуковими сигналами. Працівники ДМС мають

право на медичне обслуговування в закладах охорони здоров'я МВС на умовах, встановлених для працівників Міністерства внутрішніх справ.

Кількість державних службовців та працівників ДМС затверджується Кабінетом Міністрів України. Структуру апарату ДМС (див. Рис. 2.3.) затверджує її Голова за погодженням з Міністром внутрішніх справ.

Рисунок 2.3. Апарат ДМС



Штатний розпис та кошторис апарату ДМС затверджує Голова ДМС за погодженням із Мінфіном [51].

Отже, ДМС у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства. На основі цих законодавчих положень, ДМС України виконує ряд поставлених на неї функцій, з дотриманням принципу верховенства права та гуманності. ДМС

працює за чітко встановленими вимогами, завдяки конкретно побудованій структурі та із дотриманням чинного законодавства. Структура та функції міграційної служби створюють базис для ефективного управління міграційними процесами, забезпечення контролю за дотриманням міграційного законодавства та безпеки національних інтересів. Розуміння цього дозволяє краще оцінити ефективність її діяльності та визначити шляхи вдосконалення.

2.2. Впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби

У сучасному світі цифрові технології все частіше використовуються в роботі державних органів, зокрема міграційної служби. Впровадження електронних систем дає можливість оптимізувати процеси, прискорити надання послуг та забезпечити більшу прозорість у взаємодії з громадянами. Розглянемо, як електронні системи впроваджуються в діяльність міграційної служби, їхні переваги та виклики, що виникають у процесі цифровізації.

Оскільки громадяни все частіше звертаються до ЦНАП або центрів обслуговування громадян «Паспортний сервіс» для оформлення ID-картки та закордонного паспорта, ДМС розробило додаткові статуси для цих документів, щоб забезпечити зручніший доступ до сервісу, а саме:

- статус, який повідомляє про можливість отримання готового документа, наданий усім заявникам (як тим, хто звернувся до підрозділів ДМС, так і відвідувачам ЦНАП або центрів обслуговування «Паспортний сервіс»);
- статус, що вказує на виявлення технічних помилок під час персоналізації документа (наприклад, неякісне фото чи помилки в оцифровці відбитків пальців), що потребує звернення громадянина за місцем подання документів [52].

Завдяки цим статусам громадяни отримують можливість оперативно отримувати актуальну інформацію про стан виготовлення їхніх документів, що зменшує кількість візитів до установ та підвищує рівень довіри до послуг, що надаються. Впровадження таких зручних сервісів сприяє прозорості процесів, скороченню часу очікування і загальному підвищенню якості обслуговування громадян.

Впровадження телеінформаційних систем у сфері державного управління регулюється законодавством. Зокрема, Закон «Про адміністративні послуги» встановлює заходи для інформування громадян про послуги, що надаються в ЦНАП і представниками територіальних органів уповноважених органів державного управління. Кожна послуга повинна мати інформаційну картку, яка включатиме деталі про предмет послуги, необхідні документи, платність або безкоштовність послуги тощо [53].

Моніторинг Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України показує, що деякі ЦНАПи не мають власних сайтів або окремих сторінок на сайтах органів місцевого самоврядування, що ускладнює їх здатність інформувати про надання конкретних послуг, зокрема в електронному вигляді [54].

Прийняття Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні від 16 листопада 2016 року (№ 918) стало важливим етапом у впровадженні електронних систем надання адміністративних послуг. Ця концепція передбачає створення єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури для забезпечення надання послуг в електронному форматі, а також зменшення кількості та спрощення етапів процедур надання адміністративних послуг. Концепція також передбачає реалізацію пілотних проєктів для надання пріоритетних послуг в електронній формі, перелік яких визначено в додатку до концепції [55].

Водночас, Стратегією реформування державного управління України на 2016-2020 роки, продовженою до 2021 року, визначено необхідність цифрової оптимізації надання адміністративних послуг. Це передбачає

узгодження умов і переліку адміністративних послуг, до яких має бути спрощений доступ, враховуючи попит та потреби громадян. Відповідальність за реалізацію положень цих актів покладено на Державне агентство з питань електронного урядування [56].

Постановою Кабінету Міністрів України «Про деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» передбачено запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів відповідно до вимог ЄС. Участь у програмах ЄС, таких як Interoperability Solutions for European Public Administrations 2 e-CODEX та e-Invoicing, сприятиме розвитку інтегрованості та електронних послуг в Україні згідно з європейськими стандартами, що також підтримує євроінтеграцію країни [55]. Це відбуватиметься за трьома напрямками, представленими в Таблиці 2.1.:

Інтероперабельність (Interoperability) та електронні сервіси (eServices)
включення України до Програми ЄС ISA - Рішення для взаємодії державних адміністрацій, бізнесу та громадян, проекти e-CODEX, e-Invoicing, а також ініціатива Єдиного цифрового шлюзу
Відкритість і прозорість даних
Збільшення кількості відкритих державних даних забезпечить більш відкриту та прозору роботу 57 органів державної влади, зменшить корупційні ризики. За реалізацію цього етапу відповідає Державне агентство з питань електронного урядування
Електронна ідентифікація (eID) [57, с. 116-117]

Таблиця 2.1. Напрями, спрямовані на приведення системи надання адміністративних послуг в Україні у відповідність до європейських стандартів

У 2014 році Регламентом № 910 було передбачено введення єдиних стандартів для надання електронних послуг в країнах ЄС та визначено єдині вимоги для розвитку електронної ідентифікації. В Україні виконання цього етапу концепції доручено Державному агентству з питань електронного врядування, яке відповідає за сприяння впровадженню та популяризації електронного підпису, а також технологій MobileID та BankID [58; 56].

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки» від 5 серпня 2020 року № 695, передбачено розвиток інфраструктури для надання адміністративних послуг (цифровізація цих послуг суб'єктами публічної адміністрації). Основні напрямки розвитку включають:

- Розширення мережі центрів надання адміністративних послуг та підтримка органів місцевого самоврядування в їх створенні та функціонуванні;
- Реінжиніринг державних послуг;
- Удосконалення нормативно-правової бази для надання адміністративних послуг через Єдиний державний веб-портал «Дія»;
- Спрощення доступу громадян з тимчасово окупованих територій до соціально-побутових послуг;
- Забезпечення надання адміністративних послуг у пунктах поблизу контрольних точок в'їзду/виїзду з тимчасово окупованих територій, зокрема через віртуальні сервіси [59].

Запровадження електронних систем в адміністративних послугах Державної міграційної служби України передбачає виконання низки процесуальних дій уповноваженими органами для надання послуг у електронній формі. Це включає подачу заяв та документів, їх оформлення, прийняття рішення про надання або відмову у наданні послуги та видачу адміністративних актів.

Цифровізація адміністративних послуг передбачає оцифрування поданих заяв та документів. Оцифрування полягає в перетворенні інформації з фізичних носіїв у цифрову форму, що дозволяє вдосконалювати

наявні бізнес-моделі через використання цифрових технологій [60, с. 245]. Оцифрування документів під час надання адміністративних послуг прискорює процес ідентифікації громадян і зменшує ймовірність підробки.

У процесі, наприклад, оцифрування заяви Ф-1 (на отримання паспорта) картотеки територіального підрозділу передаються до ДП «Документ», яке створює відповідну електронну базу, що допомагає виявляти підробки, прискорює перевірку громадян та полегшує роботу підрозділів Державної міграційної служби України [61].

Основним органом, відповідальним за цифровізацію адміністративних послуг, є Державна науково-виробнича корпорація «Київський інститут автоматики», яка координує наукову та виробничу діяльність в галузі автоматизації процесів і розвитку електронних сервісів ДМС України [62].

У свою чергу, для ефективної роботи адміністраторів у Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні розроблені програмні продукти, які значно спрощують реєстрацію місця проживання. Деякі з них включають автоматизовані системи «Реєстр територіальних громад» та інші, що забезпечують можливість отримання електронних послуг [62].

Державна міграційна служба України також надає низку електронних сервісів, які дозволяють громадянам перевіряти статус оформлення документів і отримувати іншу важливу інформацію через онлайн-платформи [60, с. 245].

Впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби спрямоване на підвищення ефективності роботи, зручності для громадян та безпеки управління даними. Воно передбачає створення і розвиток цифрових платформ для автоматизації адміністративних послуг, таких як реєстрація громадянства, оформлення документів, видача дозволів на імміграцію, а також запобігання нелегальній міграції.

Електронні системи, як-от Єдиний державний демографічний реєстр, Єдина інформаційно-аналітична система управління міграційними процесами та Національна система біометричної верифікації та

ідентифікації, дозволяють зменшити бюрократичні бар'єри, підвищити прозорість процедур, прискорити обробку запитів і вдосконалити контроль над дотриманням міграційного законодавства. Крім того, впровадження електронних черг та можливість оплати послуг онлайн забезпечують більш зручний доступ до адміністративних послуг для громадян.

Захист персональних даних і забезпечення кібербезпеки також є важливим аспектом діяльності міграційної служби, що підтримується впровадженням електронних систем. Це гарантує надійність та конфіденційність збереженої інформації.

Отже, впровадження електронних адміністративних послуг в Україні потребує належного правового, організаційного та технологічного забезпечення, зокрема електронної ідентифікації та аутентифікації заявників.

Впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби є важливим кроком до вдосконалення її роботи. Це дозволяє не тільки зекономити час і ресурси, а й підвищити якість послуг, що надаються громадянам. Однак успішність цього процесу залежить від усунення технічних і організаційних проблем, що виникають на етапі реалізації.

2.3.Оцінка ефективності існуючих електронних сервісів

Оцінка ефективності електронних сервісів є важливим етапом аналізу роботи міграційної служби, оскільки дозволяє виявити переваги та недоліки використання цифрових рішень у її діяльності. Цей розділ присвячено аналізу основних електронних сервісів, що використовуються в міграційній службі, та розгляду ключових факторів, які впливають на їхню ефективність.

Розвиток інформаційного суспільства вимагає надання адміністративних послуг в електронному форматі. Такі послуги знижують витрати матеріальних та часових ресурсів на їх надання, а також зменшують

бюджетні витрати на утримання державних органів. Ці переваги обґрунтовують необхідність переходу до електронного обслуговування.

Згідно з міжнародною практикою, електронна процедура передбачає можливість отримання документів або інформації онлайн без необхідності відвідувати органи влади і без прив'язки до їх робочого графіка [60, с. 246].

Міжнародний досвід підтверджує ефективність і корисність електронних адміністративних послуг. Прийняття Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні [58] спрямоване на визначення напрямків і механізмів створення ефективної системи електронних послуг, що забезпечить зручність, прозорість, безпеку, економічну ефективність та оперативність надання таких послуг фізичним та юридичним особам.

Для реалізації цієї мети слід застосовувати принципи, орієнтовані на споживача, безпеку персональної інформації, дебіюрократизацію та спрощення процедур, прозорість, відкритість і багаторазове використання, а також технічну нейтральність, ефективність і результативність [58].

Концепція розрахована на період до 2020 року [58]. В рамках її реалізації необхідно розробити мобільні додатки для зручного доступу до інформації про роботу територіальних підрозділів і перелік документів, що потрібні для отримання послуг. Також слід передбачити можливість оформлення деяких документів через Інтернет, наприклад, для отримання посвідчення біженця або реєстрації місця проживання/перебування.

Окрім заходів щодо доступності адміністративних послуг, потрібно звернути увагу на загальну проблему, пов'язану з їх вартістю, яка визначається кількома нормативними актами, що призводить до певних незручностей. З цієї причини доцільно прийняти єдиний нормативно-правовий акт, який регулював би плату за адміністративні послуги. Як було зазначено раніше, плату за отримання посвідки на постійне проживання визначають три нормативні акти: Декрет Кабінету Міністрів України «Про державне мито», Постанова Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг у сфері міграції» і Наказ ДМС «Про затвердження Класифікаторів». Водночас розмір плати за подання заяви про

громадянство України визначений лише одним актом, і становить 0,5 неоподаткованого мінімуму доходів громадян (8 гривень 50 копійок) [63].

Таким чином, існують дві основні проблеми: перша - хаотичність у формуванні законодавства щодо адміністративного збору та необґрунтовані розміри деяких адміністративних послуг. На це неодноразово звертали увагу інші науковці і фахівці. У збірнику матеріалів «Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування» під редакцією В. П. Тимощука та О. В. Курінного зазначено, що багато нормативних актів мають різні назви для одного збору (наприклад, «державне мито», «реєстраційний збір», «ліцензійний збір») і різні критерії для його визначення. Часто це визначається в неоподаткованих мінімумах доходів громадян або є фіксованим чи прив'язаним до мінімальної заробітної плати [64, с. 17].

З огляду на це, інформація про вартість адміністративного збору має бути узгоджена в єдиному нормативному акті, що міститиме загальну назву збору («адміністративний збір»), його розмір і критерії визначення. Для цього доцільно створити спеціальний закон. Наприклад, у 2015 році був розроблений проект Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» [65], який передбачає 842 найменування послуг. Однак питання його вдосконалення залишається актуальним. За словами фахівців, існують технічні прогалини, які можуть спричинити правові проблеми, зокрема через відсутність чіткої механіки визначення ціни на послугу і процедури її погодження [66, с. 17].

Отже, одним з критеріїв якості адміністративних послуг є їх доступність. Це включає не тільки територіальне розташування органів, але й доступність інформації, організацію надання послуг з урахуванням інтересів та потреб отримувачів [65].

Підвищення доступності та якості адміністративних послуг у сфері міграції може бути досягнуто шляхом: впровадження мобільних додатків, змін до законодавства щодо подачі документів для отримання ID-картки за місцем звернення, надання інформації про послуги, впровадження додаткових електронних сервісів [66, с. 22]. Водночас необхідно ухвалити

єдиний закон, що унормує перелік послуг і порядок їх надання, а також обґрунтує розмір плати за адміністративні послуги, що відповідає реальним витратам.

Ефективність електронних сервісів міграційної служби залежить від багатьох факторів, зокрема технічних можливостей, рівня кіберзахисту та ставлення громадян до цих сервісів. Систематичний аналіз цих аспектів дозволяє зробити висновок про доцільність подальшого впровадження цифрових рішень і підвищення їхньої ефективності.

2.3.1. Технічні проблеми

Оцінка ефективності існуючих електронних сервісів та технічні проблеми, які виникають під час їх використання, є важливими аспектами у розвитку та покращенні цифрової інфраструктури.

Технічні проблеми є однією з основних перешкод на шляху до ефективного впровадження електронних сервісів у міграційній службі. Недосконалість програмного забезпечення, недостатня пропускну здатність мереж і проблеми з оновленням технологій можуть ускладнювати роботу міграційних органів. У цьому підрозділі розглянемо основні технічні виклики, з якими стикається міграційна служба, та можливі шляхи їх вирішення. Функціонування е-сервісів в контексті роботи ДМС України, розглянутих в другому підрозділі дослідження, досить часто супроводжується проблематичністю користування ними та технічними проблемами. Наприклад, основними проблемами під час користування е-сервісом «Електронна черга» є неможливість швидкого запису (відстрочка мінімум на 14 днів), відсутність місць тощо [67, с. 23].

Отже, використання цифрових технологій в сфері послуг, що надаються Державною міграційною службою України, передбачає такі особливості, представлені в Додатку 2.

Оцінка ефективності існуючих електронних сервісів включає аналіз їх функціональності, зручності використання, доступності та надійності. Основними технічними проблемами, що виникають, є нестабільна робота сервісу, недостатня оптимізація інтерфейсу та проблеми з безпекою. Нестабільна робота сервісу може бути спричинена недостатньою потужністю серверів, піковим навантаженням чи проблемами з хостингом, що призводить до збоїв, уповільнення роботи або недоступності сервісу. Недостатня оптимізація інтерфейсу, як-от відсутність адаптації під мобільні пристрої чи некоректна робота на різних браузерях, ускладнює використання сервісу, що знижує лояльність користувачів. Проблеми з безпекою, які виникають через використання застарілих протоколів, недоліки в автентифікації чи вразливості до кібератак, можуть спричинити витік даних, шахрайство або втрату довіри користувачів. Для підвищення ефективності сервісів важливо забезпечити їхню технічну стабільність, адаптивність та належний рівень захисту даних.

Технічні проблеми значно впливають на ефективність електронних сервісів міграційної служби, знижуючи якість обслуговування громадян. Розв'язання цих проблем потребує системного підходу, що включає модернізацію обладнання та оптимізацію програмного забезпечення, що дозволить забезпечити стабільну роботу цифрових сервісів.

2.3.2. Проблеми кібербезпеки

З розвитком електронних сервісів зростає необхідність забезпечення кібербезпеки, оскільки міграційна служба опрацьовує великі обсяги персональних даних громадян. Захист від кіберзагроз є важливим чинником для формування довіри до електронних послуг. У цьому підрозділі розглядаються основні проблеми кібербезпеки, з якими стикається міграційна служба, а також способи їх вирішення. Сьогодні застосування комп'ютерних технологій у документообігу та управлінській діяльності

стало невід'ємною частиною сучасної ділової практики в установах, організаціях, бізнес-структурах та навчальних закладах. Автоматизація процесів є необхідною для розвитку суспільства, бізнесу та виробництва, а на ринку праці зростають вимоги до професійних навичок кандидатів на посади, що передбачають ведення документації [71, 72].

Юридичне регулювання безпеки в кіберпросторі наразі базується на законодавчих актах, таких як Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України», Стратегія кібербезпеки України, розпорядження Кабінету Міністрів України та міжнародні акти. Деякі з цих актів потребують додаткового пояснення, зокрема Постанова Кабінету Міністрів України від 19 червня 2019 року «Про затвердження Загальних вимог до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури», яка визначає вимоги до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури і обов'язкові заходи для захисту від кібератак [73]. Застосування нового законодавства в сфері кібербезпеки стало можливим завдяки положенням Стратегії кібербезпеки України від 15 жовтня 2021 року [74].

Ураховуючи швидкий перехід від фізичного до електронного документообігу, зокрема за допомогою віртуальних ресурсів кіберпростору, більшість державних установ успішно реалізували перші етапи автоматизації процесів управління через створення внутрішніх комп'ютерних мереж [67, с. 34].

Органи, що надають адміністративні послуги, зокрема Державна міграційна служба України, також адаптуються до цих змін. Специфіка діяльності в умовах європейської інтеграції вимагає високої ефективності обробки інформації, отриманої під час виконання завдань. Для забезпечення захисту та законності діяльності необхідно оцифрувати ДМС України, зокрема:

1. Визначити нормативно-правовими актами порядок створення та використання електронних систем для ведення діяльності.

2.Розробити та ліцензувати програмно-технічні комплекси для захисту конфіденційної електронної інформації, що забезпечують повний контроль доступу до секретних даних.

3.Розробити спеціалізоване програмне забезпечення для впровадження електронних реєстрів посад користувачів, що мають доступ до інформації з обмеженим доступом, і на основі яких створюватимуться електронні паспорти для цих посад.

4.Впровадити двофакторну аутентифікацію для запобігання несанкціонованому доступу до інформації та використовувати носії ключової інформації як засоби цифрового підпису і доступу до інформаційного простору з визначенням прав доступу [70, с. 117].

Отже, кібербезпека в контексті діяльності ДМС України є важливим викликом, що виник в умовах сучасних реалій. Проблеми в цій сфері існують, але держава працює над їх оптимізацією та вдосконаленням. Захист персональних даних є критично важливим для забезпечення довіри громадян до електронних сервісів, і впровадження ефективних заходів захисту є необхідним для зменшення ризиків і стабільної роботи систем.

2.3.3.Соціальні аспекти та ставлення громадян

Соціальні фактори та ставлення громадян до електронних сервісів міграційної служби значною мірою визначають рівень їх використання та ефективність. Довіра до нових технологій, готовність громадян використовувати цифрові рішення і рівень їх цифрової грамотності є основними чинниками для успішного впровадження таких послуг. У цьому розділі розглянемо, як соціальні настрої впливають на ефективність цифрових сервісів і що можна зробити для покращення ситуації.

Запровадження державних електронних сервісів не лише полегшує отримання адміністративних послуг, а й значно знижує ризики корупції. Тому міграційна служба постійно працює над оновленням наявних е-послуг

і впровадженням нових. Наприклад, сьогодні будь-хто може безкоштовно та швидко записатися на прийом до міграційної служби, контролювати етапи оформлення документа, перевірити його через базу недійсних, викрадених або втрачених документів і багато іншого [70, с. 116-117].

Впровадження державних електронних сервісів дозволило вирішити кілька важливих проблем серед громадян:

- По-перше, зникла необхідність витратити час на відвідування численних інстанцій для отримання адміністративних послуг, подання великих масивів документів і отримання проміжних рішень.
- По-друге, усунуто проблему територіальної та компетенційної розпорошеності суб'єктів надання таких послуг. Тепер для отримання однієї послуги не потрібно відвідувати кілька різних органів або структур, що часто розташовані в різних районах міста [69, с. 334].

Однією з основних проблем у наданні адміністративних послуг залишаються затягнуті терміни їх виконання, що сприяє корупційним ризикам. Споживачі часто стикаються з відсутністю швидкого надання послуг - тобто тих, що виконуються за одне відвідування. Запровадження електронних сервісів дозволило частково змінити ситуацію та пришвидшити процес надання таких послуг.

Інші типові скарги споживачів на обмежений і незручний режим роботи органів надання адміністративних послуг також були вирішені завдяки електронізації цього процесу. Проблеми з перервами, довгими чергами та іншими незручностями майже повністю усунені.

Незважаючи на це, варто зазначити, що хоча органи державної влади та місцевого самоврядування надають понад 2 тисячі послуг, лише 8,5% населення активно користується державними онлайн-послугами. Це свідчить про те, що не всі громадяни мають доступ до цифрових рішень, що ускладнює надання послуг. Серед причин - технічні обмеження, зокрема проблеми з доступом до Інтернету, особливо в сільській місцевості. Вирішення цієї проблеми, зокрема через забезпечення широкопasmового Інтернету в таких районах, дозволить значно покращити доступність послуг

та зменшити черги, а також забезпечить мобільність у таких процесах, як оформлення паспорта чи реєстрація біженців [68, с. 44].

Як видно, впровадження електронних сервісів має позитивний ефект, однак процес їх інтеграції все ще стикається з певними проблемами. Соціальні аспекти та ставлення громадян є важливими для успіху електронних сервісів міграційної служби. Позитивне ставлення до цих послуг сприяє їх популяризації та підвищенню ефективності роботи служби. Важливо й надалі інформувати громадян про переваги цифрових рішень та забезпечувати доступ до навчальних матеріалів для підвищення рівня цифрової грамотності.

У результаті впровадження електронних сервісів у діяльність міграційної служби спостерігається значний позитивний ефект як для громадян, так і для органів влади. Цифрові рішення спрощують отримання адміністративних послуг, знижують корупційні ризики, скорочують часові та фінансові витрати, а також забезпечують зручність і доступність послуг для громадян. Однак, незважаючи на ці переваги, залишається низка проблем, зокрема низький рівень охоплення користувачів онлайн-послугами, обмежений доступ до Інтернету в сільській місцевості та необхідність підвищення рівня цифрової грамотності серед населення. Для покращення ситуації необхідно продовжувати інформувати громадян про переваги електронних сервісів, активно розвивати інфраструктуру доступу до Інтернету в віддалених районах і забезпечувати підтримку користувачів для підвищення їх цифрових навичок.

РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В СИСТЕМІ МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБИ

3.1. Досвід впровадження електронного документообігу в системі міграційної служби

Впровадження електронного документообігу у сфері міграції є важливим етапом у розвитку державних послуг, що забезпечують ефективне й прозоре обслуговування громадян. Оскільки міграційні процеси часто пов'язані з великим обсягом документів, впровадження електронних сервісів дозволяє оптимізувати документообіг, забезпечити більшу швидкість обробки заявок, а також зменшити ризики корупції і бюрократії. Важливим аспектом цього процесу є досвід країн, які вже успішно реалізували електронні сервіси в галузі міграції.

Міграційний досвід впровадження електронного документообігу в Україні має важливі етапи розвитку, що охоплюють перехід від традиційних паперових форматів до цифрових. Одним із значущих кроків стало впровадження платформ, які дозволяють підприємствам та установам створювати, зберігати та обробляти електронні документи. Це включає інструменти, які забезпечують безпечний обіг документів через цифрові підписи, зокрема, за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП) [75].

Один із прикладів успішного впровадження електронного документообігу - це платформа Star.Docs від Київстар, яка дозволяє здійснювати документообіг без використання паперу, що значно спрощує роботу з документами та зменшує витрати на друк і поштові послуги. Платформа також надає можливість для збереження архівів у хмарі, що полегшує доступ до даних з будь-якого пристрою.

Законодавчі акти, такі як положення про ЕДО та накази, що затверджують цей процес в організаціях, є важливою частиною нормативно-

правової бази, що регулює використання електронних документів в Україні. Впровадження електронного документообігу підтримується урядовими ініціативами, такими як програма «Цифрова Україна», яка сприяє трансформації бізнесу та державних установ в цифрову еру.

Міграційний досвід у цій сфері включає впровадження електронних систем в органах державної влади та місцевого самоврядування, зокрема в Міністерстві юстиції України, де було реалізовано проект електронного документообігу, що включає використання електронних підписів, печаток та позначок часу для обробки документів. У рамках цього проекту були проведені заходи з розміщення даних на серверах ДП «Національні інформаційні системи» і інтеграції їх у систему. Це дозволило зберегти документи під час тимчасової окупації частини територій України [76].

Водночас, відзначено, що війна не повинна ставати на заваді цифровим трансформаціям. Проект «Право-Justice» передбачає впровадження безпаперових технологій, зокрема в архівних установах, що дозволяє зберігати документи в електронній формі, підвищуючи ефективність роботи та забезпечуючи безпеку інформації.

Технології для електронного документообігу, зокрема такі сервіси, як Star.Docs, надають можливість працювати з документами в онлайн-режимі, створюючи резервні копії, проводячи погодження документів і забезпечуючи доступ до архівів з будь-якого пристрою [77].

Цифровізація в сучасному світі є глобальним процесом, що передбачає широке впровадження інформаційних технологій і спрямована на суттєву трансформацію взаємодії органів державної влади з громадянами [78]. Цей процес також охоплює сферу управління міграцією та наданням притулку. Цифрові інструменти в цій сфері полегшують міграційні процеси, забезпечуючи доступ до необхідної інформації, спрощуючи взаємодію між мігрантами та державними органами, а також сприяючи вирішенню таких питань, як здоров'я, освіта, працевлаштування тощо [79].

В рамках Європейського Союзу цифровізація політики міграції та надання притулку означає використання сучасних технологій для

вдосконалення міграційних процесів, полегшення доступу до державних послуг і зниження корупційних ризиків. Основною метою цифровізації є спрощення та пришвидшення міграційних процедур, а також зменшення адміністративного навантаження для мігрантів і шукачів притулку. До цифрових інструментів, що використовуються в міграційній політиці, належать оцифрування процесів подачі заявок, застосування відеоконференцій для дистанційних співбесід, використання штучного інтелекту для прийняття рішень, а також технологія блокчейн. Онлайн-формати заявок дозволяють шукачам притулку швидше й зручніше зв'язуватися з державними органами, а автоматизовані системи підтримки рішень допомагають у наданні притулку та спрощують процес повернення мігрантів [89, с. 37].

За останні кілька років Європейський Союз значно посилив використання цифрових технологій у сфері міграції та надання притулку через численні виклики, такі як збільшення числа вимушених мігрантів через війни, зокрема російську агресію в Україні, поширення інструментів міграційного управління, зростання нелегальної міграції та обмеження, пов'язані з пандемією COVID-19. Відповідно, в ЄС були створені різні системи для ідентифікації осіб, зокрема Шенгенська інформаційна система (SIS), Візова інформаційна система (VIS), Європейська система збору дактилоскопічних даних для шукачів притулку (Eurodac), а також Європейська система спостереження (Eurosur) [81]. Європейські кордони стають дедалі більш цифровими, і для контролю зовнішніх меж ЄС використовуються сучасні технології, зокрема Європейське агентство прикордонної та берегової охорони (Frontex). На сьогодні в ЄС розробляються дві нові IT-системи: Entry/Exit System для фіксації перетину кордонів громадянами третіх країн і Європейська система інформації та авторизації подорожей (ETIAS), що здійснюватиме попередні перевірки безвізових мандрівників [82]. Нова система ETIAS, розроблена Єврокомісією, дозволить покращити безпеку та спростити процес в'їзду громадян третіх країн до Шенгенської зони. Вона перевірятиме особисті

дані заявників, зокрема ім'я, дату народження, паспортні відомості, кримінальну історію та історію хвороб. Система стане обов'язковою з кінця 2023 року, а реєстрація коштуватиме 7 євро і діятиме протягом трьох років або до закінчення терміну дії паспорта [81].

Міграційний досвід впровадження електронного документообігу в Україні показує позитивні результати у напрямку спрощення процесу надання послуг. Однак для досягнення максимальної ефективності необхідно подолати ряд перешкод, таких як проблема доступу до Інтернету в віддалених регіонах та підвищення цифрової грамотності серед громадян. Важливо продовжувати вдосконалювати електронні сервіси та активно інформувати населення про їх переваги. Для повної реалізації потенціалу електронного документообігу необхідно забезпечити інтеграцію різних електронних платформ, що дозволить забезпечити безперешкодний доступ до послуг для всіх громадян.

3.2.Цифровізація у державній міграційній службі

Цифровізація є основою для модернізації надання послуг у державних установах, зокрема в міграційній службі. Запровадження електронних сервісів не тільки спрощує процедури для громадян, а й дозволяє знизити адміністративні витрати, скоротити час обробки документів та підвищити рівень прозорості. Проте, цей процес вимагає системних змін у технічній та організаційній сфері, а також належного регулювання та навчання персоналу.

Дослідження показують, що цифровізація є глобальним процесом, який базується на широкому використанні інформаційних технологій і спрямований на глибокі зміни у взаємодії між державними органами та громадянами. Державна міграційна служба України активно бере участь у цих процесах. Впровадження цифрових технологій суттєво змінює надання адміністративних послуг, роблячи їх ефективнішими, швидшими та

доступнішими. Цифровізація не лише трансформує процеси надання послуг, але й підвищує їхню якість та економить час громадян, що сприяє зростанню загальної ефективності. Ці зміни відбуваються завдяки впровадженню нових сервісних механізмів взаємодії ДМС із державними органами та громадянами. Основні переваги цього процесу включають створення цифрових платформ, що сприяє підвищенню надійності інформації та ефективності її обробки. У державно-правовому контексті цифрову трансформацію можна розглядати як державний вплив на суспільство, державний апарат та економіку з метою інтеграції цифрових технологій у повсякденне життя. Сьогодні цифрова трансформація є стратегією, де технології сприяють інноваціям і креативності, що допомагає підвищити операційну ефективність ДМС. Серед пріоритетів служби є впровадження цифрових технологій, відмова від паперових носіїв і перехід на електронний документообіг [83]. Одним із основних прикладів цифрової трансформації ДМС є впровадження системи електронного документообігу СЕД «Мегаполіс.ДокНет» [7]. Служба також пропонує корисні сервіси, які полегшують доступ громадян до інформації, впорядковують черги, спрощують надання послуг та економлять час. До таких сервісів належать:

- електронна черга, яка дозволяє отримати місце для звернення;
- перевірка статусу документів, що надає можливість відслідковувати етапи обробки документа;
- перевірка за недійсними документами, яка дозволяє перевіряти чинність документа за серією і номером;
- електронні документи, зокрема паспорт громадянина України та закордонний паспорт у додатку «Дія»;
- міграційний калькулятор, який допомагає розрахувати допустимий термін перебування іноземців в Україні;
- розрахунок вартості послуг і виставлення рахунків для оплати адміністративних послуг.

Процес надання електронних послуг відповідає вимогам щодо захисту персональних даних і спрямований на спрощення та прискорення адміністративних процесів [84].

Рис. 3.4. Напрями цифрових змін у ДМС



Основними напрямками цифрових змін у ДМС є:

1. Впровадження електронних послуг: Завдяки цьому громадяни можуть подавати заяви, перевіряти стан виконання своїх звернень, отримувати консультації через Інтернет без необхідності фізично відвідувати відділення.
2. Єдиний державний демографічний реєстр (ЄДДР): ДМС активно працює з реєстром, який містить електронні дані про всіх громадян. Це дозволяє швидко отримувати інформацію та інтегрувати її з іншими державними базами даних.

3. Біометричні документи: Україна перейшла до видачі біометричних паспортів, що підвищує безпеку та сприяє гармонізації з міжнародними стандартами. Це стосується як закордонних паспортів, так і ID-карток.
4. Автоматизація обробки запитів: Використання сучасних інформаційних систем дозволяє швидко обробляти запити від громадян, знижуючи рівень бюрократії та людського фактору.
5. Інтеграція з мобільними додатками: Наприклад, «Дія» надає можливість мати цифрову копію паспорта або інших документів.

Як бачимо, цифровізація допомагає ДМС покращувати обслуговування громадян, робить процеси прозорішими та мінімізує корупційні ризики завдяки автоматизації та відкритості даних.

Цифровізація у державній міграційній службі є важливим кроком для забезпечення ефективного і доступного обслуговування громадян. Це дозволяє не тільки полегшити доступ до послуг, а й зменшити адміністративне навантаження. Проте успішна цифровізація вимагає комплексного підходу, зокрема, покращення доступу до Інтернету, підвищення рівня цифрової грамотності серед громадян, а також впровадження новітніх технологій для покращення роботи системи. Окрім того, важливим є врахування специфіки регіонів та надання підтримки для осіб, які не мають достатнього доступу до цифрових інструментів.

3.3. Регулювання діяльності публічної адміністрації щодо надання електронних послуг у сфері міграції

Регулювання діяльності публічної адміністрації щодо надання електронних послуг у сфері міграції є ключовим аспектом для забезпечення ефективності, прозорості та доступності цих послуг для громадян. Чітка нормативно-правова база, що включає стандарти, процедури та механізми контролю, дозволяє забезпечити високий рівень якості послуг і запобігти

зловживанням. Водночас важливо, щоб законодавчі зміни постійно адаптувалися до нових технологій та змінюваних умов суспільства.

Міграційні процеси, що виникли внаслідок війни в Україні, потребують суттєвого перегляду адміністративно-правового регулювання, а також розробки ефективного законодавства та механізмів надання послуг органами державного управління у цій сфері. В умовах війни існує проблема доступу до таких послуг, що підкреслює важливість покращення електронних послуг органів державної влади в сфері міграції. Важливо створити механізм, який дозволить населенню отримувати якісні міграційні послуги незалежно від місця перебування, а також вдосконалити адміністративно-правове регулювання в цій сфері та розвиток електронного урядування.

Сучасні процеси в міграційній сфері та система відносин щодо регулювання зростаючої мобільності населення, включно з війною, є новим міждисциплінарним явищем. Війна, економічна нестабільність, валютні кризи, тероризм і соціальна напруга впливають не лише на Європу, а й на світ загалом, породжуючи нові потоки трудових мігрантів і біженців. Міграція стала способом життя для багатьох людей, економічним феноменом із безліччю ознак, що спричиняє появу нових термінів, діагностичних методів, форм співіснування та механізмів управління [85, с. 10].

Сьогодні в Україні функціонує цілий інституційний механізм надання міграційних послуг: Державна міграційна служба (ДМС), ДП «Документ», Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), Державна прикордонна служба (ДПС), Міністерство закордонних справ (МЗС), консульства та візові центри (ППВА). Ці установи надають основні міграційні послуги, такі як документація, облік і реєстрація громадян, відповідно до чинних правових норм, а також беруть участь у моніторингу внутрішньої та зовнішньої міграції. Їх діяльність регулюється національним законодавством (Конституцією України, законами «Про державну службу», «Про Єдиний

державний демографічний реєстр», «Про звернення громадян» тощо) та спеціальними нормативно-правовими актами [85, с. 116-117].

Аналіз нормативно-правового регулювання вказує на те, що значну частину таких актів складають закони, які регулюють надання послуг і діяльність публічної адміністрації. Зокрема, слід згадати загальне законодавство, яке визначає принципи надання електронних послуг, включно з Постановою Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні», що описує електронні сервіси як адміністративні й інші публічні послуги, які надаються суб'єктам в електронній формі [86]. Закон України «Про електронні довірчі послуги» [87] визначає «електронну послугу» як будь-яку послугу, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. Закон «Про адміністративні послуги» [88] є ключовим нормативно-правовим актом, що регулює права та законні інтереси фізичних і юридичних осіб у сфері надання таких послуг, але також має певні правові прогалини, які можуть ускладнювати прозоре розуміння надання послуг державними органами, особливо в умовах розвитку мережі ЦНАПів [89].

Основними умовами ефективної організації надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси є:

1) доступність можливостей і бажання отримувачів послуг (як фізичних, так і юридичних осіб) користуватися такими сервісами, зокрема за умови належної поінформованості та зрозумілості процесу, а також достатньої інформатизації більшої частини населення;

2) забезпечення державних органів та органів місцевого самоврядування, інших суб'єктів, які надають адміністративні послуги, відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями та програмним забезпеченням, що відповідає встановленим стандартам якості;

3) захист персональних даних у інформаційно-телекомунікаційних системах надавачів послуг і контроль за достовірністю інформації у відповідних базах даних;

4) налагодження взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами надання послуг, що забезпечує доступ до баз даних та сумісність інформаційних систем (інтероперабельність), дозволяючи їм ефективно працювати в режимі онлайн;

5) наявність законодавчої бази, що регулює механізм надання послуг через онлайн-сервіси [90].

Однак, електронні міграційні послуги наразі не повністю відповідають вказаним критеріям. Сучасне адміністративно-правове регулювання надання міграційних послуг потребує вдосконалення та усунення наявних прогалин. Проблеми з нормативно-правовим регулюванням та фінансуванням державних органів додають труднощів у наданні електронних послуг. Міграційні послуги надаються різними рівнями державного управління з децентралізованими зв'язками між органами, а основна електронна інформація зосереджена в Державній міграційній службі, а окремі реєстри - у Держприкордонслужбі. Наприклад, послуги з отримання паспортів виконуються державним підприємством «Український поліграфічний комбінат з виготовлення цінних паперів», а не «Паспортним сервісом» чи територіальними управліннями ДМС [85, с. 125]. Це впливає на терміни та якість надання послуг.

Додатковою перешкодою є недостатнє фінансування ЦНАПів, адже кошти на їх утримання надходять із місцевих бюджетів, що ускладнює впровадження електронних сервісів, належне навчання персоналу та оснащення. Важливу роль у наданні міграційних послуг також відіграють консульські установи, проте збільшене навантаження через міграційні потоки та технічне оснащення ускладнюють їх роботу. Саме тому надання послуг в електронному вигляді є актуальною потребою. Відсутність концепції розвитку електронних міграційних послуг та планів заходів для її реалізації є ключовою проблемою. Така концепція має бути науково обґрунтованою, відповідати стратегічному розвитку України та зосереджуватися на підвищенні якості послуг у сфері міграції.

Підсумовуючи, можна зазначити, що адміністративно-правове регулювання діяльності публічної адміністрації у наданні електронних послуг у сфері міграції потребує вдосконалення нормативно-організаційної складової. Незважаючи на велику кількість актів, прийнятих за роки незалежності України для розвитку електронних послуг у цій сфері, існує чимало недоліків: недосконале адміністративно-правове законодавство та часті зміни інституційної системи; неузгодженість нормативних актів; проблеми з правозастосуванням; недостатнє фінансування і матеріально-технічне забезпечення суб'єктів, що надають ці послуги, а також програмного забезпечення. Одним із можливих шляхів вирішення цих проблем є впровадження концепції розвитку електронних послуг у сфері міграції.

Регулювання надання електронних послуг у сфері міграції є важливим інструментом забезпечення ефективності державних послуг. Успішна реалізація таких послуг залежить від чіткої нормативної бази, яка має бути адаптована до сучасних технологій і потреб громадян. Залучення громадськості до процесів розвитку і вдосконалення цифрових платформ дозволить покращити якість послуг і сприяти зростанню довіри до державних органів. Для цього необхідно здійснювати постійний моніторинг, а також надавати підтримку в навчанні користувачів для підвищення рівня цифрової грамотності.

ВИСНОВКИ

Електронний документообіг – це система обігу документів, що використовує електронні технології для створення, зберігання, передачі та обробки інформації. Він забезпечує швидкість, зручність і ефективність в управлінні документами, дозволяючи зменшити витрати часу та ресурсів на їх обробку. Важливим аспектом електронного документообігу є його здатність забезпечувати автоматизацію багатьох процесів, що, в свою чергу, знижує ймовірність людських помилок і підвищує загальну продуктивність. В умовах стрімкого розвитку технологій електронний документообіг стає невід'ємною частиною діяльності державних органів, бізнесу та приватних осіб, оскільки дозволяє забезпечити оперативний доступ до інформації та її обробку в реальному часі. Успішна реалізація системи електронного документообігу вимагає не лише технологічних рішень, але й належного правового регулювання, адже безпека даних, їх автентичність і юридична сила електронних документів є критично важливими для забезпечення довіри з боку користувачів.

Класифікація електронних документів є важливим елементом у системі електронного документообігу, оскільки вона дозволяє визначити різні типи документів, їх функції та порядок обробки. Залежно від призначення, електронні документи можуть бути адміністративними, фінансовими, юридичними та інформаційними. Це розмежування дозволяє спростити процеси їх обробки, забезпечуючи чітке дотримання встановлених норм і стандартів. Крім того, електронні документи можуть бути класифіковані за формою (статичні та динамічні), способом створення (автоматично згенеровані або вручну створені) та рівнем доступу (відкриті, обмежені та конфіденційні). Класифікація також враховує різні формати файлів, у яких зберігаються електронні документи (PDF, DOCX, XML тощо). Ця структура дозволяє не лише ефективно організувати документи, але й забезпечує їх зручний доступ та обробку, що є критично важливим у сучасному інформаційному середовищі. Правильна класифікація

електронних документів також сприяє дотриманню норм законодавства щодо їх зберігання та обробки, що забезпечує юридичну силу та автентичність даних.

Правова база електронного документообігу в Україні є важливою складовою для його ефективного функціонування та розвитку. Вона включає в себе ряд законодавчих актів, які регулюють різні аспекти використання електронних документів, від їх створення до зберігання і передачі. Основними законодавчими актами є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» та Закон України «Про електронний цифровий підпис», які визначають правові засади електронного документообігу, встановлюють вимоги до електронних документів та їх правову силу. Ці закони також регулюють питання автентифікації та захисту електронних підписів, що є критично важливими для забезпечення безпеки інформації.

Окрім цього, численні укази Президента та постанови Кабінету Міністрів України формують додаткові механізми підтримки електронного документообігу, встановлюючи конкретні цілі та завдання для державних органів. Важливе значення має також участь України в міжнародних угодах та ініціативах, які сприяють гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами. У процесі розвитку електронного документообігу в Україні важливо враховувати актуальні виклики, такі як кібербезпека, захист даних та конфіденційність, що потребують постійного вдосконалення правової бази. Таким чином, ефективне правове регулювання електронного документообігу є необхідною умовою для забезпечення його функціонування в Україні, підвищення прозорості адміністративних процесів та довіри з боку громадян до електронних сервісів.

Структура та функції міграційної служби є основою для організації ефективної державної політики у сфері міграції та контролю за потоками іноземців. Функціонування міграційної служби визначається розподілом завдань між різними структурними підрозділами, що спеціалізуються на реєстрації мігрантів, видачі документів, контролі за дотриманням

законодавства тощо. Цей орган також забезпечує моніторинг і контроль за в'їздом та перебуванням іноземців, а також сприяє соціальній адаптації мігрантів, що є важливим для стабільності соціальної та економічної ситуації в країні. Завдяки вдосконаленню структурних механізмів та підвищенню кваліфікації працівників міграційна служба може ефективніше виконувати свої функції, відповідаючи на нові виклики, зокрема пов'язані з безпекою та інтеграцією мігрантів. Розуміння структури та функцій міграційної служби дозволяє не лише оптимізувати процеси, але й створювати умови для більшої прозорості та взаємодії з громадянами, що сприяє підвищенню довіри до державних інституцій у цій сфері.

Впровадження електронних систем у діяльність міграційної служби є стратегічно важливим кроком у напрямі цифровізації державного управління. Цифрові технології дозволяють не тільки спростити обслуговування громадян, але й значно підвищити швидкість та прозорість процедур, зменшивши можливості для корупції. Завдяки електронним системам громадяни можуть отримувати необхідні послуги дистанційно, що знижує навантаження на фізичні відділення та зменшує витрати часу. Однак успішне впровадження таких систем вимагає розв'язання певних проблем, зокрема технічного характеру, а також постійного оновлення технологічної бази для відповідності новим стандартам кібербезпеки. Важливо також забезпечити доступність цифрових послуг для різних верств населення, що сприятиме залученню більшої кількості громадян до користування електронними сервісами та підвищить ефективність роботи міграційної служби загалом.

Оцінка ефективності електронних сервісів міграційної служби є ключовим елементом для вдосконалення діяльності у сфері надання державних послуг. Аналіз існуючих сервісів дозволяє виявити сильні та слабкі сторони цифрових рішень, що використовуються для обслуговування громадян. Враховуючи технічні проблеми, ризики кібербезпеки та соціальні аспекти, можна зробити висновок, що ефективність електронних сервісів безпосередньо залежить від узгодженості роботи різних компонентів:

сучасного програмного забезпечення, надійного захисту даних та позитивного ставлення громадян до нових технологій. Регулярний моніторинг ефективності дозволяє виявляти слабкі місця та адаптувати систему до потреб суспільства. Таким чином, підвищення ефективності електронних сервісів міграційної служби сприяє кращій взаємодії між громадянами і державними органами, забезпечуючи надання більш якісних, швидких і зручних послуг.

Технічні проблеми є серйозним викликом для ефективної роботи електронних сервісів міграційної служби, оскільки саме від їхньої стабільності та продуктивності залежить якість обслуговування громадян. Проблеми з інфраструктурою, нестача сучасного обладнання та повільне оновлення програмного забезпечення можуть призводити до перебоїв у роботі сервісів, що створює дискомфорт для користувачів і знижує загальну ефективність служби. Для подолання цих проблем необхідно впроваджувати систематичний підхід до модернізації технічної бази, забезпечення стабільного фінансування та регулярного технічного обслуговування систем. Залучення сучасних технологій та інновацій у процесі міграційної служби може значно поліпшити надання послуг та створити передумови для надійної та безперебійної роботи електронних сервісів, що відповідає очікуванням громадян та сприяє підвищенню довіри до державних послуг.

Проблеми кібербезпеки є критичним фактором, що впливає на стабільність та безпеку роботи електронних сервісів міграційної служби. Міграційна служба обробляє великі обсяги конфіденційних даних громадян, що вимагає належного рівня захисту від кіберзагроз, таких як хакерські атаки, крадіжка даних та інші види кіберзлочинності. Забезпечення надійного кіберзахисту вимагає впровадження сучасних систем захисту, таких як багатофакторна аутентифікація, шифрування даних та регулярне оновлення систем безпеки. Окрім того, підготовка персоналу до реагування на можливі кіберінциденти є необхідною умовою для швидкого вирішення потенційних проблем. Забезпечення високого рівня кібербезпеки є запорукою довіри громадян до електронних сервісів та підвищенням

загальної ефективності діяльності міграційної служби в умовах цифровізації.

Соціальні аспекти та ставлення громадян до електронних сервісів є важливим індикатором успіху впровадження цифрових рішень у діяльність міграційної служби. Рівень цифрової грамотності, відкритість до нових технологій, а також довіра до електронних сервісів суттєво впливають на те, наскільки активно громадяни використовують ці послуги. Позитивне ставлення громадян до цифрових сервісів сприяє їхній популяризації та підвищує ефективність роботи міграційної служби. Однак, для цього важливо створити доступну інформаційну політику, що пояснює переваги електронних сервісів, та забезпечити підтримку для тих, хто має обмежений доступ або недостатні знання для використання цифрових технологій. Таким чином, підвищення рівня цифрової грамотності населення та формування позитивного ставлення до електронних сервісів сприяють інтеграції цифрових рішень у повсякденне життя громадян, підвищуючи рівень задоволеності послугами міграційної служби.

Впровадження електронного документообігу у сфері міграційних послуг є важливим кроком у напрямку модернізації та підвищення ефективності адміністративних процедур. Досвід багатьох країн, зокрема України, свідчить, що цей процес дозволяє значно спростити документообіг, скоротити час, необхідний для обробки заяв, знизити кількість помилок, а також забезпечити більшу прозорість і доступність для громадян. У країнах, що активно розвивають електронний документообіг у міграційній сфері, можна спостерігати значне зменшення кількості бюрократичних бар'єрів, скорочення корупційних ризиків і підвищення рівня довіри до державних органів. В Україні міграційна служба активно працює над інтеграцією електронних сервісів у документообіг, зокрема, впроваджуючи реєстрацію, обмін інформацією, а також можливість подачі заяв на отримання документів через інтернет-платформи. Однак досвід показує, що для повного успіху такого процесу потрібно забезпечити безперешкодний

доступ до таких сервісів для всіх громадян, що включає вирішення проблеми цифрової нерівності, особливо у віддалених районах.

Цифровізація державних послуг у сфері міграції є необхідною умовою для забезпечення ефективного та швидкого обслуговування громадян. З переходом на електронні платформи міграційна служба зменшує навантаження на свої офіси, оптимізує робочі процеси та забезпечує доступ до послуг без необхідності фізичного відвідування установ. Впровадження таких інструментів, як електронна черга, електронні паспорти, цифрові підписи та інші цифрові сервіси, значно спрощує процес отримання міграційних послуг для громадян і знижує витрати часу та ресурсів. Однак ефективність цифровізації у державній міграційній службі залежить від кількох факторів: технічної готовності державних інституцій, рівня доступності Інтернету в різних регіонах та рівня цифрової грамотності населення. В Україні, наприклад, хоча і спостерігається прогрес у напрямку цифровізації, все ще існують проблеми з доступом до Інтернету в сільських районах, що обмежує можливості багатьох громадян скористатися електронними послугами. Крім того, необхідно значно покращити рівень цифрової грамотності серед населення, щоб користувачі могли з легкістю орієнтуватися в нових цифрових інструментах.

Регулювання діяльності публічної адміністрації в контексті надання електронних послуг у сфері міграції є важливою складовою для забезпечення прозорості, ефективності та доступності державних послуг. Оскільки надання міграційних послуг пов'язано з високим рівнем персональних даних, важливо, щоб публічні органи чітко регулювали процеси надання цих послуг, забезпечуючи конфіденційність, безпеку та захист прав громадян. В Україні прийняття нормативно-правових актів, таких як Закон України про електронні документи та електронний документообіг, є кроком у напрямку формалізації та стандартизації надання електронних послуг. З одного боку, ці закони визначають загальні правила, а з іншого - дозволяють гнучко адаптувати процеси надання послуг залежно від технологічних змін та потреб громадян. Однак, щоб ці нормативні акти

працювали ефективно, необхідно забезпечити їх належне виконання, підвищення кваліфікації державних службовців, а також постійно вдосконалювати інфраструктуру для надання послуг. Важливим аспектом є взаємодія між різними державними органами для забезпечення інтеграції різних електронних платформ і мінімізації бюрократичних перешкод. Важливою складовою цієї роботи є постійний моніторинг ефективності надання електронних послуг, зокрема, через зворотній зв'язок з громадянами, а також адаптація регуляційних процесів до змін у технологічному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беляков К. «Організаційно-правові проблеми формування державної інформаційної політики України». К., 2004. С. 16.
2. Радзієвський І. «На шляху до інформаційного суспільства: державна інформаційна політика в умовах глобалізації».
3. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 05.05.2003 № 259-р «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів». URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-p>.
4. Постановою Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 № 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-p>
5. Закон України «Про інформацію». Відомості Верховної Ради (ВВР). 1992. № 48. Ст. 650.
6. Державна уніфікована система документації. Основні положення: ДСТУ 3843-99. К.: Держстандарт України, 2000. 8 с.
7. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»: Офіц. Текст, прийнятий Верховною Радою України 6 жовтня 1998 р. зі зм. та доп. станом на 1 вересня 2003 р. К.: Видавничий дім «Ін Юре», 2003. 10 с
8. Гречко А.В. Інтелектуалізація та впорядкування інтерфейсів систем електронного документообігу: Автореф. дис... канд. фіз.-мат. наук: 01.05.03 / НАН України Інститут кібернетики ім. В.М.Глушкова К., 2006. 19 с
9. Електронний документообіг та діловодство. Рішення Microsoft в сфері документообігу для органів державної влади та місцевого самоврядування: інформ. бюл. Microsoft. М., 2003. Лютий. 78 с. URL:<http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Newsletters/DocFlow/Default.aspx>.

10. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу [Текст]: навч. посіб. для студ. ВНЗ / О.В. Матвієнко, М.Н. Цивін. К.: Центр учбової л-ри, 2008. 112 с.

11. Що таке електронний документ? Види та юридична значущість. Інтернет-ресурс. URL: <https://edin.ua/shho-take-elektronnij-dokument-vidi-ta-yuridichna-znachushhist/>

12. Model Law on Electronic Commerce of the United Nations Commission on International Trade Law.. URL: [//www.uncitral.org/pdf/russian/texts/electcom/05-89452_Ebook.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/electcom/05-89452_Ebook.pdf)

13. Ратнова А.В. Використання метаданих під час проведення експертизи електронного документа у кримінальному провадженні. Процесуальне та криміналістичне забезпечення досудового розслідування: тези доповідей учасників науково-практичного семінару (30 листопада 2018 року) / упор. А.Я. Хитра. Львів: ЛьвДУВС. С. 81-83.

14. Каламайко А. Ю. Електронні засоби доказування в цивільному процесі: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків. 2016. 20 с.

15. Ухвала Печерського районного суду м. Києва від 12.07.2018 року Справа № 757/32158/18к. Єдиний державний реєстр судових рішень: веб-сайт. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75396252>.

16. Ухвала Печерського районного суду м. Києва від 12.07.2018 року. Справа № 757/32174/18к. Єдиний державний реєстр судових рішень: веб-сайт. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75396270>.

17. Ухвала Старокостянтинівського районного суду Хмельницької області від 21.03.2018 року. Справа № 683/362/17. Єдиний державний реєстр судових рішень: веб-сайт. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/72967641>.

18. Ухвала Галицького районного суду м. Львова від 11.05.2018 року Справа № 461/1143/18. Єдиний державний реєстр судових рішень: веб-сайт. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73935448>.

19. Аналіз судової практики місцевих судів м. Харкова і Харківської області, Апеляційного суду Харківської області та Харківського

апеляційного суду щодо використання електронних доказів (доказів вчинення злочину, які можна отримати в електронній формі) по справам, які перебували на розгляді у 2018 та 2019 роках. Харківський апеляційний суд: веб-сайт. URL: https://hra.court.gov.ua/sud4818/inshe/inf_court/uzag20k1.

20. Гонгало С.Й. Електронні документи як об'єкти судової техніко-криміналістичної експертизи та їх класифікація. Адвокат. №1 (148), 2013. С.33-36.

21. Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : Постанова КМУ від 28.10.2004 р. № 1453. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF#Text>

22. Про затвердження Порядку зберігання електронних документів в архівних установах : Наказ Державного комітету архівів України від 25.04.2005 р. № 49. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0627-05>

23. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання : Наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2014 р. № 1886/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text>

24. Про утворення Центрального державного електронного архіву України та Центрального державного архіву зарубіжної україніки : Розпорядження КМУ від 12.05.2007 р. № 279-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/279-2007-%D1%80#Text>

25. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження КМУ від 13.12.2010 р. № 2250 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010%D1%80#Text>

26. Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади : Постанова КМУ від 17.07.2009 р. № 733. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/733-2009%D0%BF#Text>

27. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.

28. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України, 1992, N 48, ст.650

29. Про друковані засоби масової інформації (преси) в Україні : Закон України від 16 листопада 1992 року // Відомості Верховної Ради України, 2011, N 32, ст.313 (зі змінами від 13.01.2011)

30. Про телебачення і радіомовлення : Закон України від 21 груд. 1993 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1994, N 10, ст. 43

31. Про державну таємницю : Закон України від 21 січня 1994 року №3855-XII // Відомості Верховної Ради України (ВВР), в редакції Закону N 1079-XIV (1079-14) від 21.09.99, 1999, N 49, ст.428

32. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 23 вересня 1997 року №539/97-ВР // Відомості Верховної Ради України (ВВР), в редакції Закону N 2938-УІ від 13.01.2011, 2011, N 32, ст.313

33. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 року № 537-V // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007, № 12, ст.102

34. Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних : указ Президента України від 24 вересня 2001 року №891/2001 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/891/2001>

35. Про вдосконалення державного управління в інформаційній сфері : указ Президента України від 16 вересня 1998 року №1033/98 URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1338/2005>

36. Про вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення Президента України і органів державної влади : указ Президента України від 14 липня 2000 року №887/2000. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/887/2000>

37. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Internet і забезпечення широкого доступу до цієї

мережі : указ Президента України від 31 липня 2000 року №928/2000. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/928/2000>

38. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL : http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=248387631.

39. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 травня 2003 року №852-IV. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=852-15>

40. Махонюк О. В. Формування та розвиток ринку міграційних послуг в Україні : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.07 / Донецький нац. ун-т ім. Василя Стуса. Вінниця, 2019. 253 с.

41. Дергач А. В. Механізми державного управління міграційними процесами в Україні : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Київ, 2018. 20 с.

42. Лис А. Б. Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг : дис. ... к-та наук з держ. упр. : 25.00.02 / Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. ІваноФранківськ, 2016. 265 с.

43. Міграційне право України / за ред. С. М. Гусарова. Харків : Дім реклами, 2016. 296 с.

44. Про затвердження Плану дій Україна - Європейський Союз : Рішення Кабінету Міністрів України від 12.02.2005 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_693. (дата звернення: 02.11.2024).

45. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 25 квітня 2002 року «Про зміцнення безпеки державного кордону України у контексті боротьби з міжнародним тероризмом, нелегальною міграцією та наркоторгівлею» : Указ Президента України від 11 червня 2002 р. N 532/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/532/2002> (дата звернення: 02.11.2024).

46. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 15 червня 2007 року «Про напрями державної міграційної політики України та невідкладні заходи щодо підвищення її ефективності» : Указ Президента України від 20 липня 2007 р. N 657/2007. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/657/2007> (дата звернення: 02.11.2024).

47. Про утворення Державної міграційної служби України : Постанова КМУ від 24 червня 2009 р. № 643. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/643-2009-%D0%BF> (дата звернення: 02.11.2024).

48. Про деякі питання державного управління у сфері міграції: Постанова КМУ від 7 липня 2010 р. № 559. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/559-2010-%D0%BF> (дата звернення: 02.11.2024).

49. Про питання Державної міграційної служби України : Указ Президента України від 6 квітня 2011 р. № 405. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/405/2011>(дата звернення: 02.11.2024).

50. Про утворення територіальних органів Державної міграційної служби : Постанова КМУ від 15 червня 2011 р. № 658. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/658-2011-%D0%BF> (дата звернення: 02.11.2024).

51. Про затвердження Положення про Державну міграційну службу України : Постанова КМУ від 20 серпня 2014 р. № 360. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2014-%D0%BF#Text> (дата звернення: 02.11.2024).

52. Відстежити готовність біометричних паспортів стало зручніше! URL: https://kr.gov.ua/ua/news/pg/120619993309439_n/

53. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

54. Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів України : Моніторинг Міністерства економічного розвитку та

торгівлі від 27.01.2017 р. URL:
<http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk>

55. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

56. Про деякі питання реформування державного управління : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text>

57. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. П. Тимошук, Асоціація міст України - К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. - 124 с.

58. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

59. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки : постанова Кабінету Міністрів України від 5 серпня 2020 р. № 695. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/695-2020-%D0%BF#Text>

60. Тищенко І. О. Правова природа електронних послуг в Україні. Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2014. №4. С. 243 - 247.

61. «Диджиталізація» громадянства та її наслідки. URL: https://zib.com.ua/ua/142214-didzhitalizaciya_gromadyanstva_ta_ii_naslidki.html

62. Державна науково-виробнича корпорація «Київський інститут автоматички». URL: <https://dmsu.gov.ua/pro-dms/struktura-ta-kontakti/derzhavna-naukovo-virobnicha-korporacziya-kijvskij-institut-avtomatiki.html>

63. Про державне мито : Декрет Кабінету Міністрів України від 21.01.1993 року №7-93. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/7-93>

64. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / В. П. Тимощук, Н. Л. Добрянська, О. В. Курінний, Є. О. Школьний та ін. / Заг. ред. В. П. Тимощука, О. В. Курінного. - К., 2015. - 428 с.

65. Проект Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання». URL : [http://2.auc.org.ua/webform/proekt-zakonu-ukraini-%C2%AB 103 pro-perelik-administrativnih-poslug-ta-platu-administrativnii-zbir-z](http://2.auc.org.ua/webform/proekt-zakonu-ukraini-%C2%AB%20103-pro-perelik-administrativnih-poslug-ta-platu-administrativnii-zbir-z)

66. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. П. Тимощук, Асоціація міст України К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

67. Адміністративні послуги» для Тебе. Посібник громадянину / Тимощук В. (заг. ред.), Школьний Є., Український Д.; ілюстрації Назаров Г. К., 2014 44 с.

68. Як належно виконати Закон «Про адміністративні послуги». Посібник для посадової особи / В. Тимощук К.: Москаленко О.М., 2014. 140 с.

69. Скляр М.А., Кудрявцева К.В. Цифровизация: основные направления, преимущества и риски. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-osnovnye-napravleniya-preimuschestva-i-riski/viewer>

70. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / [Тимощук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.

71. Горбулін В.П. Качинський А.Б. Системно-концептуальні засади національної безпеки України. К. : НВЦ Євроатлантикінформ, 2007. С. 592

72. Горбулін В.П. Проблеми захисту інформаційного простору України : моногр. / В.П.Горбулін, М.М.Биченок. К. : Інтертехнологія, 2009. С. 136.

73. Указ Президента України «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 15 жовтня 2021 року «Про Стратегію інформацій-ної безпеки». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/685/2021#n7>.

74. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Загальних вимог до кіберзахисту об'єктів критичної інфраструктури» від 19 червня 2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/518-2019-п#Text>.

75. Електронний документообіг в Україні - динаміка впровадження. URL: <https://inbase.com.ua/elektronnyj-dokumentoobig-v-ukrayini-dynamika-vprovadzheniya/>

76. Електронний документообіг: реформа має продовжуватися, незважаючи на війну. URL: <https://pravojustice.eu/ua/post/elektronnij-dokumentoobig-reforma-maye-prodovzhuvatisya-nezvazhayuchi-na-vijnu>

77. Етапи розвитку ЕДО в Україні: від минулого до сучасності. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/etapy-rozvytku-edo-v-ukrayini-vid-mynulogo-do-suchasnosti> .

78. Заборна О.Р. Цифрова трансформація у Державній міграційній службі України. Актуальні питання фінансової теорії та практики. Збірник матеріалів Дев'ятої заочно-дистанційної наукової конференції студентів і молодих вчених, м. Тернопіль, ЗУНУ, 15 квітня 2022 р. С. 70-71.

79. Голота Н., Михайлов Р., Машталір М. Вплив цифровізації на міграційні процеси: правові аспекти. Академічні візії. №17. 2023. С. 1-8.

80. Вашай Ю. В., Дорошенко О. О. Застосування сучасних цифрових технологій та штучного інтелекту в міжнародних міграційних процесах. Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. № 2. 2022. С. 35-42.

81. Kortukova T., Blahodarnyi A. Organizational and legal mechanism for ensuring EU migration security. Zovnishnja torgivlja: ekonomika, finansy, pravo. 2023. № 2. P. 34-46. Serija. Jurydychni nauky. [https://doi.org/10.31617/3.2023\(127\)02](https://doi.org/10.31617/3.2023(127)02)

82. IT systems to fight crime and secure EU borders. European Commission, 2023. URL: <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/itsystems-security-justice/>.

83. Деякі питання цифрового розвитку: Постанова КМУ від 30.01.2019 р. № 56. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-п>.

84. Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг: КМУ від 04.12.2019 р. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-п>.

85. Махонюк О.В. Формування та розвиток ринку міграційних послуг в Україні : дис. ... канд. економ. наук. Вінниця, 2019. С. 253.

86. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>.

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

88. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

89. Гапонов О.О. Теоретико-правовий аналіз нормативно-правових основ регулювання адміністративно-правових послуг, що надаються державною міграційною службою. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2022/03/43-1.pdf>

90. Берназюк Я. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 5. С. 196-199.

ДОДАТКИ

*Додаток 1.***Зміст та сфера діяльності функцій ДМС України**

Напрямок діяльності	Зміст
В сфері нормотворчої діяльності	Узагальнює практичний досвід застосування законодавства в питаннях, що входять до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законів, указів Президента України, постанов КМУ та нормативно-правових актів міністерств, а також подає їх МВС відповідно до встановленого порядку.
В сфері аналізу законотворення	Аналізує міграційну ситуацію в Україні, питання, що стосуються біженців та інших категорій мігрантів, розробляє поточні та довгострокові прогнози за цими напрямками.
В сфері забезпечення виконання рішень	В межах своєї компетенції організовує процедури щодо прийняття до громадянства України та припинення громадянства, передає документи на розгляд Комісії при Президенті України з питань громадянства, а також забезпечує виконання рішень Президента України з цих питань.

В сфері прийняття рішень, пропозицій	Приймає рішення щодо встановлення належності до громадянства України, оформлення набуття або припинення громадянства відповідно до чинного законодавства.
В сфері прийняття рішень, пропозицій	Підготовлює пропозиції щодо визначення імміграційної квоти на наступний рік.
В сфері прийняття рішень, пропозицій	Приймає рішення про надання дозволу на імміграцію, відмову в його видачі або анулювання такого дозволу.
В сфері питань, щодо трудової міграції	У межах своїх повноважень бере участь у вирішенні питань трудової міграції та навчання іноземців і осіб без громадянства в Україні.
В сфері оформлення та видачі відповідних документів	Оформляє та видає документи для тимчасового або постійного проживання в Україні, а також для виїзду за кордон, вилучає ці документи та проставляє в них відмітки про заборону в'їзду в Україну у випадках, передбачених законодавством.
В сфері прийняття рішень, пропозицій	Приймає рішення щодо продовження чи скорочення строку перебування іноземців та осіб без громадянства в Україні, організовує примусове повернення до країни їх

	<p>громадянства чи країни походження, звертається до суду з позовами про примусове видворення осіб і здійснює відповідні заходи.</p>
<p>В сфері оформлення та видачі відповідних документів</p>	<p>Оформляє та видає громадянам України документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство, а також тимчасово затримує та вилучає ці документи у разі, передбаченому законодавством.</p>
<p>В сфері розгляду заяв</p>	<p>Виконує ідентифікацію осіб, які звертаються за визнанням біженцем або особою, що потребує додаткового захисту, а також іноземців і осіб без громадянства, які втратили документи та підлягають депортації чи реадмісії.</p>
<p>В сфері функціонування Єдиного державного демографічного реєстру</p>	<p>Здійснює замовлення на виготовлення бланків документів, що підтверджують особу та громадянство України, а також інші документи для осіб зі спеціальним статусом, і забезпечує функціонування Єдиного державного демографічного реєстру.</p>
<p>В сфері розроблення зразків документів</p>	<p>Розробляє зразки заяв для визнання біженцем або особою, що потребує</p>

	додаткового захисту, та відповідні довідки.
В сфері прийняття відповідних рішень	Приймає рішення щодо визнання іноземців та осіб без громадянства біженцями або особами, які потребують додаткового захисту, а також про втрату або позбавлення цього статусу
В сфері аналізу інформації	Збирає та аналізує інформацію про умови надання захисту біженцям і особам, які потребують додаткового та тимчасового захисту в Україні.
В сфері розробки та направлення відповідних запитів	Надсилає запити до компетентних органів інших держав щодо перебування членів сімей осіб, які подали заяви на визнання біженцями або потребуючими додаткового захисту, або вже мають цей статус, а також про правові підстави для об'єднання сімей.
В сфері розгляду скарг та пропозицій	Розглядає скарги на відмову в прийнятті заяви про визнання біженцем або особою, що потребує додаткового захисту, а також на відмову в оформленні відповідних документів, скасовує рішення, прийняті з порушенням законодавства.
В сфері реалізації прав категорій населення	Вживає заходів у межах своїх повноважень щодо реалізації прав

	біженців та інших категорій мігрантів.
В сфері оформлення і видачі документів	Оформляє та видає посвідчення біженця, посвідчення особи, яка отримала додатковий захист в Україні, та інші документи відповідно до законодавства.
В сфері видачі документів	Видає проїзні документи іноземцям та особам без громадянства, визнаним біженцями іншими державами-учасниками Конвенції про статус біженців 1951 року та/або Протоколу 1967 року.
В сфері розміщення та функціонування пунктів	Забезпечує формування інформаційних ресурсів (баз даних, банків даних), які містять персональні дані фізичних осіб, включаючи біометричні дані та параметри, а також інші ресурси, необхідні для виконання покладених завдань у межах своїх повноважень, визначених законодавством.
В сфері волонтерської діяльності	Бере участь у реалізації державної політики у сфері волонтерства щодо надання допомоги біженцям.
В сфері надання пропозицій	Подає до МВС пропозиції для подальшого внесення до Кабінету Міністрів України щодо необхідності ухвалення рішень про

	надання або припинення тимчасового захисту, а також веде реєстр осіб, яким надано такий захист.
В сфері нагляду за дотриманням рішень	Контролює дотримання органами реєстрації законодавства, що стосується реєстрації місця проживання фізичних осіб.
В сфері надання технічної допомоги	Надає органам реєстрації методичну та технічну підтримку для забезпечення взаємодії між реєстрами територіальних громад.
В сфері ведення статистики	Веде облік осіб, які отримали або звернулися за статусом біженця чи особи, яка потребує додаткового захисту, а також осіб, що набули чи втратили громадянство України, або отримали чи втратили дозвіл на імміграцію в Україну, на всіх етапах відповідних процедур.
В сфері розгляду звернень	Розглядає звернення громадян щодо діяльності органів місцевого самоврядування, їх територіальних органів і підрозділів, а також підприємств, установ і організацій, що належать до сфери управління.
В сфері надання відомостей	У встановленому законодавством порядку надає органам ведення Державного реєстру виборців та

	іншим органам виконавчої влади необхідну інформацію.
В сфері ведення е-реєстрів	Забезпечує створення, вдосконалення, розвиток, моніторинг та підтримку функціонування Єдиного державного демографічного реєстру, Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами, Національної системи біометричної верифікації та ідентифікації громадян України, іноземців та осіб без громадянства, що перебувають у віданні ДМС, а також реалізує заходи із захисту відповідної інформації.
В сфері надання послуг	Надає послуги з видачі засобів електронного цифрового підпису відповідно до чинного законодавства.
В сфері ведення інформаційних ресурсів	Забезпечує формування інформаційних ресурсів (баз даних, банків даних), які містять персональні дані фізичних осіб, включаючи біометричні дані та параметри, а також інші ресурси, необхідні для виконання покладених завдань у межах своїх

	повноважень, визначених законодавством.
В сфері запобігання та протидії нелегальній (незаконній) міграції	Вживає заходи щодо запобігання та протидії незаконній міграції та іншим порушенням міграційного законодавства відповідно до законодавства.
В сфері міжнародного співробітництва	Здійснює міжнародне співробітництво, бере участь у розробці проектів та укладенні міжнародних угод України з питань громадянства, міграції, біженців, осіб, які потребують додаткового захисту, реєстрації фізичних осіб та реадмісії, забезпечує виконання укладених міжнародних договорів у межах своїх повноважень.
В сфері здійснення державного контролю	Здійснює державний контроль за дотриманням законодавства у сферах міграції, у тому числі протидії незаконній міграції, громадянства, біженців та інших категорій мігрантів, притягує порушників до адміністративної відповідальності в установленому законодавством порядку.
В сфері ведення документів	Займається видачею, обміном, пересиланням, вилученням, поверненням державі та знищенням

	документів з безконтактним електронним носієм.
В сфері управління	Здійснює управління об'єктами державної власності, що належать до сфери управління ДМК.
В сфері надання адміністративних послуг	надає адміністративні послуги відповідно до закону
В сфері надання адміністративних послуг	Надає адміністративні послуги відповідно до законодавства та удосконалює процедури надання таких послуг, зокрема через впровадження електронних сервісів, таких як електронна черга та оплата адміністративних послуг платіжними картками.
В сфері ведення реєстру	Взаємодіє з адміністратором Єдиного державного демографічного реєстру для забезпечення належного функціонування та ведення ЄДДР.
В сфері надання адміністративних послуг	Створює державне замовлення на підготовку фахівців відповідного профілю.
В сфері надання правозастосовних функцій	Виконує правоохоронні функції в межах своїх повноважень, передбачених законом.
В сфері надання інших повноважень	виконує інші повноваження, визначені законом [48]

**Особливості використання цифрових технологій в сфері послуг,
що надаються Державною міграційною службою України**

Онлайн-спілкування з уповноваженими суб'єктами ДМС

це дозволяє усунути необхідність особистого відвідування заявником установи. Водночас потрібно розробити та затвердити стандарти й методичні рекомендації щодо отримання відповідних адміністративних послуг на сайті ДМС із зазначенням конкретної послуги та чітким алгоритмом подальшої взаємодії. Цей сервіс має бути зручним, доступним і простим у користуванні, включаючи можливість завантаження програм і необхідних документів.

Суб'єкти звернення повинні мати технічні можливості доступу до електронного сервісу та офіційного сайту для отримання інформації

У цьому випадку передбачається взаємодія між фізичними об'єктами, пристроями та системами як між собою, так і з навколишнім середовищем за допомогою комунікаційних технологій і стандартів зв'язку. Особливої уваги потребує забезпечення широкосмугового доступу до мережі Інтернет у сільських і віддалених регіонах, що відкриє нові можливості, такі як зменшення черг, мобільне отримання паспорта, реєстрація, видача карток біженців тощо, що сприятиме перенесенню переваг міста до села. Також важливо забезпечити ефективну взаємодію не лише між заявником і надавачем адміністративних послуг, а й між суб'єктами державного управління у сферах міграції, громадянства тощо. Електронна взаємодія державних систем дозволяє спростити процедуру надання послуг і забезпечити виконання вимог Закону України «Про адміністративні послуги» щодо заборони вимагати від заявників інформацію чи дані, що вже зберігаються в інших державних органах. Зокрема, під час надання адміністративних послуг Державна міграційна служба України може використовувати електронні засоби зв'язку для взаємодії з Міністерством внутрішніх справ України, Міністерством закордонних справ України,

Національною поліцією України, Державною прикордонною службою України та іншими установами для отримання необхідної інформації з відповідних баз даних [68, с. 115].

Доповнена реальність (Augmented Reality, AR)

дозволяє доповнити реальний світ віртуальними об'єктами. Це можуть бути різні схеми, алгоритми дій, чат боти тощо, що дозволить спростити процес отримання адміністративних послуг на сайті Державної міграційної служби.

Віртуальна реальність (Virtual Reality, VR)

Це передбачає онлайн-комунікацію у форматі «питання-відповідь». VR включає лише вигадані об'єкти, створені за допомогою програмного забезпечення. В даному випадку застосовуються технології машинного навчання (Machine Learning, ML) та штучного інтелекту (Artificial Intelligence, AI) [69, с. 104-105], що дозволяє заявнику отримати віддалену консультацію, записатися на дистанційний прийом до надавача послуг або отримати інформацію щодо готовності адміністративного акта.

Можливість здійснення безконтактної оплати адміністративної послуги

Це передбачає створення електронної квитанції з вказаною сумою за надання адміністративної послуги як для громадян, так і для іноземців, а також можливість провести розрахунок і отримати електронну виписку про оплату цієї послуги [70, с. 143].