

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ МІГРАЦІЇ ТА ГРОМАДЯНСТВА (ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ)

ПРИЙМАЧЕНКО Дмитро Володимирович - доктор юридичних наук, професор, проректор з наукової роботи, Університет митної справи та фінансів, м. Дніпро, Україна
<https://orcid.org/0000-0001-8504-2450>

ЛЮТИКОВ Павло Сергійович - доктор юридичних наук, професор, професор кафедри публічного та приватного права Університету митної справи та фінансів
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6173-0128>

УДК 342.922

DOI 10.32782/EP.2023.1.9

Наукова стаття присвячена зарубіжному досвіду надання електронних послуг у сфері міграції та громадянства (особливості реалізації прав осіб з інвалідністю). Висвітлено поняття електронних послуг у сучасному законодавстві. Розкрито досвід адаптації електронних послуг до потреб вразливих верств населення Об'єднаних Арабських Еміратів та Австралії щодо надання електронних державних послуг вразливим верствам населення.

Акцентовано увагу, що Австралія пропонує широкі можливості для своїх громадян, працівників, громадських організацій, бізнес-сегменту, урядових та галузевих зацікавлених сторін для обміну думками, та залучення їх до обговорення та нових пропозицій щодо проєктів та політики в цілому задля допомоги державі.

Зроблено висновок, що у випадку, якщо громадяни, які не є громадянами ОАЕ з інвалідністю та проживають в іншому еміраті, мають бути подані сертифікати, які підтверджують, що він чи вона регулярно навчається в Дубаї. Окрім того, розроблено мобільний додаток CDA Dubai App, за допомогою якого можна отримати доступ до всіх служб спільноти, включаючи соціальні пільги, скарги з прав людини, соціальні дослідження та дослідження, медіацентр, послуги для літніх громадян. Хоча ОАЕ не вражають кількістю послуг, які можна отримати електронним чином, проте є незаперечним те, що пріоритетом при запровадженні е-послуг є задоволення потреб вразливих верств населення.

Обґрунтовано, що при впровадженні електронного урядування в Україні нам необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик. Пріоритетом для країн, які нами були досліджені, є запровадження та надання послуг вразливим верствам населення.

Ключові слова: зарубіжний досвід, електронні послуги, міграція, громадянство, права осіб з інвалідністю.

Основною метою е-урядування є забезпечення державою необхідних передумов можливості участі громадян у процесі вироблення і прийняття державних рішень за допомогою сучасних ІКТ. Це сприяє доступності державних послуг, їхньому швидкому, якісному та ефективному наданню. Цей процес надзвичайно складний та вимагає належної організації апаратного та програмного забезпечення, створення мережі, по суті, реорганізації всіх процесів з метою сприяння більш ефективному запровадженню е-послуг [1].

Як зазначається в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, електронні послуги - (або е-послуга) - це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі [1]. Тобто це послуги, які надаються електронним чином. Електронні державні послуги - державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та орга-

нами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [1].

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає, що адміністративна послуга - це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування [2].

Задля запровадження якісних та ефективних е-послуг необхідно оптимізувати порядок надання адміністративних послуг, а саме: скоротити кількість документів, що вимагаються від споживача, за рахунок запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкрити доступ до державних інформаційних ресурсів або визнання окремих документів надлишковими [3].

Більша частина адміністративних послуг надаються локально і/або регіонально. Крім того, значна частина послуг для громадян та бізнесу надається місцевою адміністрацією за місцем проживання. Особливого значення має перетворення адміністративних послуг в е-послуги, які зроблять їх доступними для всіх громадян у будь-який час і де завгодно. Водночас з розвитком місцевих та регіональних державних е-послуг швидко зростає рівень складності політики та вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням сумісності, стандартизації, взаємодії та синергії серед усіх послуг і на всіх рівнях та видах адміністрацій, що беруть участь у цьому процесі.

Окремо слід визначити категорії населення, які належать до соціально вразливих. На підставі проведеного нами аналізу встановлено, що до соціально вразливих груп населення переважно відповідно до об'єкта, на який спрямовані соціальні послуги, відносять такі групи: громадян, що не здатні до самообслуговування через різні обставини (у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю); громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації, а їх се-

редньомісячний сукупний дохід є нижчим від встановленого прожиткового мінімуму (безробітні, що шукають роботу; біженці; постраждалі від стихійних лих тощо); дітей та молодь, що знаходяться у складній життєвій ситуації (інваліди, сироти, безпритульні, малозабезпечені тощо) [4]. Як зазначає Реут А.Г., «поряд із матеріальними ознаками, суттєву роль відіграють умови проживання, родинні стосунки, стан здоров'я тощо, тому серед цієї групи можна виокремити наступні підгрупи користувачів соціальних послуг: «діти вулиці», діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; інваліди та особи з тяжкими хворобами (ВІЛ / СНІД, наркозалежні тощо); неповнолітні матері та жінки з дітьми, що опинилися у складних життєвих обставинах» [5].- У більшості країн, досвід яких нами досліджувався (зокрема в Австралії), - до вразливих верств населення відносять малозабезпечених громадян, мешканців віддалених районів, дітей, батьків-одинаків, людей літнього віку (пенсіонерів), інвалідів, молодь, неповнолітніх правопорушників.- У деяких країнах до них відносять ветеранів (учасників воєнних дій), а також опікунів недієздатних людей. Зважаючи на міжнародний досвід, дієвими механізмами щодо посилення адресності програм соціальної підтримки бідних є: застосування новітніх технологій (електронних соціальних карток, електронного реєстру реципієнтів соціальних програм та надавачів соціальних послуг); інформування населення про зміни в законодавстві, що стосуються сфери соціальної підтримки [3].

За даними дослідження E-Government Development Index за показником цифровізації державних послуг Австралія займає друге місце після Данії з показником - 0.9053 (другий раз поспіль з 2016 р.). Насамперед високий рівень розвитку е-урядування зумовлено відповідною державною політикою уряду Австралії. З 2016 року австралійський уряд розпочав реалізацію програми цифрової трансформації, розробленої урядовим агентством CSIRO, яка передбачає оцифрування «всього минулого, сьогодення і майбутнього». У «Digital Transformation Roadmap», затвердженої в

листопаді 2016 р., було визначено цілі цієї програми, а інформація про зміни регулярно оновлюється [6].

Уряд Австралії уже створив Агентство цифрової трансформації, головне завдання якого підвищити якість надання послуг, виступаючи в ролі «центрального сховища» для відкритих даних уряду. Платформа підвищує рівень довіри для суспільства, посередників та користувачів в цілому. Проте, необхідно завжди дотримуватися заходів безпеки при створенні і впровадженні новітніх технологій зберігання даних у мережах. Тому Австралія прийняла закон про конфіденційність. У ньому зазначено, що «всі підконтрольні організації повинні вжити низку заходів для захисту особистої інформації, котру вони містять, від неправильного використання, перешкоджання або ж її витік, а також від несанкціонованого доступу, модифікації або розголошення інформації» [7]. Державний портал електронних послуг Австралії (<http://australia.gov.au/>) - активно розвивається та постійно оновлюється новими державними послугами, корисними посиланнями та різноманітними допоміжними послугами.

У контексті аналізу можливостей отримання електронних послуг вразливими верствами населення Австралії, особливо слід відзначити веб-сторінку Сервісного центру Департаменту соціальних служб [8], що пропонує послуги Centrelink, Medicare та Служби підтримки дітей. Головною метою діяльності Департаменту соціальних служб визначено «підтримку осіб, сімей та громад, для досягнення більшої самодостатності; через надання консультації з питань соціальної політики і доступного високої якості здоров'я, підтримки дітей та інші платежі; підтримки надання якісних, зручних і безпечних послуг. До вразливих категорій населення та тих, хто безпосередньо їм допомагає, віднесено опікунів; сім'ї; корінних австралійців; тих, хто шукає роботу; мігрантів, біженців та відвідувачів; літніх австралійців; населення, яке проживає в селах та віддалених районах; студентів та слухачів; інвалідів; батьків-одинаків; люди, які мають проблеми зі здоров'ям.

Департамент соціальної служби активно залучений до розробки та реалізації програми цифрових трансформацій уряду Австралії. Основні зусилля були зосереджено на таких чотирьох напрямках: 1) трансформація інфраструктури соціальних платежів; 2) підхід, орієнтований на клієнтів; 3) реформа щодо підтримки ветеранів; 4) модернізація здоров'я [7]. Протягом 2017-2018 рр. було здійснено \$ 173,4 млрд. платежів; понад 3,3 млн. соціальних вимог; отримано понад 62 тис. заяв на догляд за віком; надано понад 419 млн. медичних послуг. Головні пріоритети: залучення клієнтів; дизайн, орієнтований на клієнта; навчання клієнтів і перетворення послуг на потреби. Зокрема, за фінансовий 2017-18 рік відсоток заявлених медичних послуг збільшився до 97,9%, а значна кількість практик передала 100% своїх вимог у цифровому форматі. Водночас були вдосконалені системи безпеки картки Medicare і підвищена обізнаність про важливість захисту особистої інформації. Була розроблена Стратегія досвіду громадян, де продуктивність та якість послуг вимірюється в реальному часі, а також виявляються та вирішуються проблемні питання в міру їх виникнення.

Департамент співпрацює з Департаментом з питань ветеранів у реалізації Ветеранської центральної реформи - комплексної програми трансформації, яка ставить ветеранів та їхні сім'ї у центр всього, що робить Департамент з питань ветеранів. Департамент співпрацює з DVA для формування пілотних проектів з надання послуг, які оцінюють підходи до покращення доступу до послуг ветеранів. У 2017-2018 рр. Відділ допоміг розробити цифровий продукт MyService, який дає змогу DVA швидше обробляти заяви.

У 2017-2018 рр. відділ здійснив низку заходів із відновлення здоров'я та догляду за старшими через Програму модернізації охорони здоров'я та послуг з догляду за старшими, яку очолює Департамент охорони здоров'я. Заходи з реабілітації включали необхідні модернізаційні системи для забезпечення відповідності, оперативної стабільності та доступності платіжних систем охорони здоров'я та догляду за старшими. Щоб

підтримати попит громади на цілодобовий онлайн-доступ, департамент підтримує наявність інфраструктури ІКТ та має достатній потенціал для задоволення потреб клієнтів. Це важливо під час пікових періодів попиту, таких як кінець фінансового року, кінець календарного року та періоди обробки відпусток. Комплексне моделювання даних свідчить про профілі попиту на послуги, завдяки чому відділ може збільшити потужність інфраструктури в очікуванні піків попиту.

Відділ консолідував свої телекомунікаційні послуги завдяки укладенню контракту з Telstra, який об'єднав понад 20 індивідуальних договірних угод у сфері телекомунікацій в єдину угоду з керованих послуг. Послуги включають: збір даних від систем обробки транзакцій; форматування, зв'язок і зберігання цих даних у сховищі даних; розробка аналітичних та звітних продуктів, що використовують її програми обміну інформацією та даними; онлайн-можливість для схеми відшкодування внесків у систему вищої освіти; бізнес-послуг, що підтримують схему оплати батьківських відпусток; компоненти ІКТ та технічна оперативна підтримка, включаючи: компоненти системи «Мій запис здоров'я»; Національну службу аутентифікації для охорони здоров'я, яка забезпечує безпечні електронні комунікації в секторі охорони здоров'я; аутентифікацію та цифрові послуги для користувачів myGov. Таким чином, Австралія пропонує широкі можливості для своїх громадян, працівників, громадських організацій, бізнес-сегменту, урядових та галузевих зацікавлених сторін для обміну думками та залучення їх до обговорення та нових пропозицій щодо проєктів та політики в цілому задля допомоги державі.

Розкриємо досвід адаптації електронних послуг до потреб вразливих верств населення Об'єднаних Арабських Еміратів. Цікавим для України може стати досвід ОАЕ (міста Дубаї) щодо запровадження електронних послуг для вразливих верств населення. Серед електронних послуг, які надаються мешканцям, таких як: запит додатків; соціальні пільги; послуги літнім людям; програма «Embrace»; сімейні кон-

сультації; обслуговування та бронювання місць; скарги на права людини; картка Канада; дозвіл на соціальне забезпечення; ліцензування професійної соціальної допомоги; громадська асоціація неприбуткових організацій / ліцензування громадянського фонду; дозвіл на проведення заходів; здійснення платежів; – майже половина з них розрахована на вразливі верстви населення. Надання послуг цій категорії розпочалося з вирішення проблем зайнятості людей з інвалідністю. У законі про інвалідність (Федеральний закон № 29/2006) вказується, що громадяни з обмеженими можливостями та особливими потребами мають право працювати і займати державні посади. Щоб реалізувати ці права, була розроблена і запроваджена програма співтовариством розвитку Community Development Authority (CDA) <https://www.cda.gov.ae> - El Kayt (у перекладі з арабської «рятувальна шлюпка») - програма працевлаштування людей з обмеженими можливостями, шляхом розширення можливостей та інтеграції їх робочих місць у провідних інституціях у державному і приватному секторах [9]. Ця програма спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю знайти гарну роботу та мати доступ до робочих місць, надаючи можливості для працевлаштування в приватних та державних установах без дискримінації та ігнорування їхніх потреб [10].

Значна увага приділяється неповнолітнім правопорушникам. Так, орган розвитку громад надає різні послуги, спрямовані на вирішення соціальних та психологічних проблем ув'язнених у каральних та виправних установах. Вона також пропонує програму самопомоги для неповнолітніх ув'язнених у виправних закладах і службах для видужування від наркоманії та тих, хто непрямо постраждав від неї через Центр «Владак».

Встановлено, що наразі спостерігається розвиток е-послуг, орієнтованих саме на малозабезпечені та вразливі групи населення. Згідно з дослідженням ООН, кількість веб-сайтів країн, які містять інформацію про конкретні програми та ініціативи для вразливих груп і громад, з 2012 року неухильно зростає. Згідно з анкетами держав-членів

ООН, у 2018 році 80 країн з 193 вживають конкретних заходів, щоб надати найбільш вразливим верствам населення доступ до інструментів та технологій електронного урядування. Для порівняння: у 2012 році їх було менше 30% [3].

Висновки

Таким чином, у межах ініціативи «Мое співтовариство - місто для всіх», відповідно до Закону № 2 2014 року про захист прав інвалідів в еміраті Дубаї, було видано смарт-картку «Sanad» для людей з інвалідністю для забезпечення їх доступу до пільг та послуг, які надаються різними залученими до цього організаціями. Карта «Задай» - є основним інструментом для створення бази даних для людей з обмеженими можливостями в еміраті Дубаї, який сприятиме розробці програм і послуг, які стосуються та відповідають потребам таких людей. Усі громадяни ОАЕ з обмеженими можливостями мають право на отримання картки Санада. У випадку, якщо громадяни, які не є громадянами ОАЕ з інвалідністю та проживають в іншому еміраті, мають бути подані сертифікати, які підтверджують, що він чи вона регулярно навчається в Дубаї. Окрім того, розроблено мобільний додаток CDA Dubai App, за допомогою якого можна отримати доступ до всіх служб спільноти, включаючи соціальні пільги, скарги з прав людини, соціальні дослідження та дослідження, медіа-центр, послуги для літніх громадян. Отже, хоча ОАЕ не вражають кількістю послуг, які можна отримати електронним чином, проте є незаперечним те, що пріоритетом при запровадженні е-послуг є задоволення потреб вразливих верств населення.

Отже, при впровадженні електронного урядування в Україні, нам необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик. Пріоритетом для країн, які нами були досліджені, є запровадження та надання послуг вразливим верствам населення.

Література

1. Концепція електронного урядування в Україні: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80>
2. Про адміністративні послуги: Закон України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. (дата звернення: 23.09.2022).
3. United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf.
4. Реут А. Г. Система державної соціальної допомоги в Україні: сучасні виклики та вплив на бідність URL: <https://dse.org.ua/arhcrive/23/4.pdf>
5. Реут А. Г. Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації. *Демографія та соціальна економіка*. 2008. № 1. С. 190-200.
6. Australian Government Digital Transformation Agency (2018). Digital Service Standard. Make it accessible. URL: <https://www.dta.gov.au/standard/9-make-it-accessible/>
7. Australian Department of Human Services [AU] URL: <https://www.humanservices.gov.au/organisations/about-us/annual-reports/annual-report-2017-18-html/part-3-transformation-and-technology/reform-service-delivery>
8. EGovernment in Denmark, January 2015, Edition 17.0 URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf
9. ElKayt Program. URL: <https://www.cda.gov.ac/en/socialcare/PeopleWithDisabilities/Pages/PWDEmploymentElKayt.aspx>
10. Легеза Є. О.Адміністративні процедури у сфері нерухомого майна: державна реєстрація речових прав та особливості реалізації через електронні торги: Монографія. Дніпро: Видавничий дім «Гельветика», 2022.

SUMMARY

The scientific article is devoted to the foreign experience of providing electronic services in the field of migration and citizenship (features of the realization of the rights of persons with disabilities). The concept of electronic services in modern legislation is highlighted. The experience of adapting electronic services to the needs of vulnerable populations in the United Arab Emirates and Australia regarding the provision of electronic government services to vulnerable populations is revealed.

It was emphasized that Australia offers ample opportunities for its citizens, workers, public organizations, business segment, government and industry stakeholders to exchange ideas, and involve them in discussion and new proposals for projects and policies in general to help the state.

It has been concluded that in the case of non-UAE nationals with disabilities residing in another emirate, certificates must be submitted to prove that he or she is regularly studying in Dubai. In addition, the CDA Dubai App mobile application has been developed - through which you can access all community services, including social benefits, human rights complaints, social studies and research, media center, services for senior citizens. Although the UAE

does not impress with the number of services that can be obtained electronically, it is undeniable that the priority in the introduction of e-services is to meet the needs of vulnerable segments of the population.

It is substantiated that when implementing electronic governance in Ukraine, we need to take into account the experience of foreign countries in order to avoid typical mistakes and acquire the most successful practices for ourselves. The priority for the countries we studied is the introduction and provision of services to vulnerable sections of the population.

Keywords: *foreign experience, electronic services, migration, citizenship, rights of persons with disabilities.*