

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА  
АДМІНІСТРУВАННЯ

Кафедра публічного управління та адміністрування

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему: **ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО  
УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ**

Виконала: студентка 6 курсу 635-мз групи

галузі знань:

28 Публічне управління та адміністрування

спеціальності:

281 Публічне управління та адміністрування

Тимченко Марія Сергіївна

Керівник: кандидат наук державного

управління, доцент

Тимофеев Сергій Павлович

Рецензент: кандидат наук державного

управління, доцент

Штирбов Олександр Миколайович

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ .....	9
3	
ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТА СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ .....	9
1.1. Сутність, ознаки, вимоги та технології діджиталізації .....	9
1.2. Класифікація засобів та інструментів цифрової трансформації .....	13
1.3. Актуальні проблеми теоретичного дослідження діджиталізації на сучасному етапі .....	19
Висновки до розділу 1 .....	25
РОЗДІЛ 2. НОМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ .....	27
2.1. Світовий досвід підтримки на законодавчому рівні імплементації цифрових технологій в публічне управління .....	27
2.2. Стан розвитку національного законодавства в галузі діджиталізації публічного управління .....	34
Висновки до розділу 2 .....	40
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕСУРСНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ЦИФРОВОЇ ПЛАТФОРМИ ДІЯ .....	42
3.1. «Держава в смартфоні» від ідеї до міжнародного бренду .....	42

3.2. Спектр послуг екосистеми Дія .....	
47	
3.3. Цифрові проєкти Дії як тренд цифрової трансформації під час дії воєнного стану в Україні .....	
61	
Висновки до розділу 3 .....	
73	
ВИСНОВОК .....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	
81	
ДОДАТКИ .....	90

### **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

PR – зв'язки з громадськістю;

БД – база даних;

ЕД – електронний документообіг;

ЄС – Європейський Союз;

ЗМІ – засоби масової інформації;

ЗУ – Закон України;

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології

ІТ – інформаційні технології

КМУ – Кабінет Міністрів України

НТП – науково-технічний прогрес;

ОВВ – органи виконавчої влади;

ОДВ – органи державної влади;

ПЗ – програмне забезпечення;

ПУ – публічне управління;

ЦНАП – центр надання адміністративних послуг;

ШІ – штучний інтелект.



## ВСТУП

**Актуальність теми.** Цифрові трансформації є стратегічно важливою складовою сучасного процесу впровадження нової адміністративної реформи в Україні. Під впливом нових викликів, що призводять до змін у процесі формування національної соціальної політики держави, сучасні політичні, соціально-економічні та інформаційно-комунікаційні засоби взаємодії держави з громадянами України постійно вдосконалюються. Переосмислення традиційних підходів до управління призведе до використання нових механізмів доступності адміністративних послуг для розробки та реалізації глобальної діджиталізації. Взаємодія між владою та громадянами має бути спрямована на відкритість, якість послуг, що надаються державою, і не буде можливою без відповідної технічної підтримки, яка розвивається від інформатизації до комп'ютеризації та цифровізації державного управління та місцевого самоврядування.

Розвинене громадянське суспільство, сьогодні, це тісна взаємодія та взаємозалежність між системою державного управління та цифровими технологіями, що призводить до формування нових категоріальних понять, як «цифрова економіка» та «цифрове суспільство», що відбувається в наслідок діджитального переходу від застарілих технологій індустріального суспільства.

Вплив діджиталізації на публічне управління відображається у модернізації способів спілкування та роботи з громадянами для залучення громадянського суспільства у контроль за роботою державних органів. Як і весь світ, Україна робить важливі кроки в напрямку цифрових трансформацій. Однак очевидно, що впровадження цифрових технологій ще має пройти довгий шлях, оскільки багато організацій державного сектору використовують різноманітні застарілі системи та технології, які потребують заміни. Актуальним питанням дослідження є визначення основних

перспективних орієнтирів діджиталізації ПУ на основі аналізу документальних досліджень та світового досвіду імплементації ІКТ у функціонування держави.

Найперспективнішими можна визначити наступні напрямки цифрової трансформації управління: розвиток цифрових навичок державних службовців, цифровізація місцевої влади, цифрова трансформація муніципалітетів, розвиток цифрової взаємодії між адміністрацією та бізнесом, і цифрові технології виборчої системи. Ці тенденції потребують більш детального аналізу з урахуванням світового досвіду та адаптації розвитку в Україні.

**Стан розробленості проблеми.** Дослідження та аналіз теоретичних засад, визначення та сутність цифрової трансформації вивчали в своїх роботах такі науковці: П. Бігняк та В. Михальчук, О. Білик, О. Домша, О. Гусєва. Питання імплементації цифрових технологій до системи публічного управління та законодавчого закріплення інформаційних технологій в цій сфері досліджували В. Куйбіда, О. Карпенко, В. Наместнік, І. Лопушинський, О. Мазур та ін.

Стан розробленості та впровадження цифрових трансформацій в інших країнах світу та міжнародна співпраця в галузі діджиталізації була вивчена на основі робіт Ф. Банністера, Р. Конноллі, А. Брауна, Дж. Фішендена, М. Томпсона, С. Фальк, А. Реммеле, М. Сільвермана.

Темі розвитку е-урядування та становленню цифрових технологій в сфері публічного управління свої роботи присвятило чимало українських науковців, зокрема Ю. Георгієвський, В. Дрешпак, Д. Лученко, В. Мищишин, О. Соловійов, О. Червяков, С. Чукут та ін.

Проте, комплексне дослідження повноцінного впровадження цифрових трансформацій в діяльність органів публічної влади, як інструменту глобальної діджиталізації країни та підтримки іміджу на міжнародному рівні – наразі є питанням актуальним для дослідження. Крім того, актуальним

напрямок став розвиток цифрових технологій у сфері публічного управління під час дії воєнного стану.

**Мета дослідження** полягає у систематизації теорії стосовно сучасних тенденцій цифрових трансформацій в сфері публічного управління; формулюванні основних переваг та недоліків процесу діджиталізації в світі та Україні зокрема, з метою вивчення подальших можливостей впровадження ІТ технологій до управлінських процесів та адміністративних послуг за-для поліпшення комунікації між державою та громадянами.

**Завдання дослідження:**

- дослідити сутність, ознаки, вимоги та технології діджиталізації;
- надати класифікацію засобів та інструментів цифрової трансформації;
- вивчити актуальні проблеми теоретичного дослідження діджиталізації на сучасному етапі;
- проаналізувати світовий досвід підтримки на законодавчому рівні імплементації цифрових технологій в публічне управління;
- визначити стан розвитку національного законодавства в галузі діджиталізації публічного управління;
- охарактеризувати шлях проекту «Держава в смартфоні» від ідеї до міжнародного бренду;
- встановити спектр послуг, що доступні в межах екосистеми Дія;
- виокремити та обґрунтувати цифрові проекти Дії, що з'явилися під час запровадження воєнного стану в Україні, як тренд цифрової трансформації.

**Наукова новизна** полягає в удосконаленні понять та уточненні різниці між поняттями «діджиталізація», «цифровізація», «інформатизація», що полягає у рівнях їх використання, а саме: «інформатизація» – глобальний процес переходу суспільства на новітні технології, «цифровізація» – менший за охоптом процес переходу на діджитальні технології в окремих сферах суспільного життя, «діджиталізація» – процес впровадження в практичну діяльність конкретних компаній, організацій ІТ технологій; у формулюванні

рекомендацій щодо застосування новітніх цифрових технологій в органах публічного управління; у з'ясуванні впливу діджиталізації на інформаційно-аналітичну діяльність органів державного управління; в обґрунтуванні дієвих способів удосконалення цифрових трансформацій в діяльності органів публічного управління.

**Практичне значення** здобутих результатів полягає в застосуванні напрацювань в практичній роботі органів державної влади в Миколаївській області та подальше вивчення процесу цифрових трансформацій в закладах вищої освіти, зокрема при вивченні дисциплін: «Публічне управління», «Публічна служба», «Стратегічне управління» та ін.

**Об'єкт дослідження** – процес цифровізації та діджиталізації в Україні.

**Предмет дослідження** – цифрова трансформація публічного управління в Україні.

**Методи дослідження.** У роботі використані загальнонаукові методи: опис, аналіз, синтез, узагальнення, індукція, дедукція, пояснення, класифікація тощо, а також системний, функціональний підходи.

Інформаційною базою дослідження слугували вітчизняні та закордонні видання, матеріали преси та нормативно-правові акти національного та міжнародного рівнів.

**Апробація роботи.** Матеріали за темою дослідження були презентовані на:

– XVI Міжнародній науковій конференції «Ольвійський форум-2022: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі» (23 червня 2022 року). Тема роботи: Діджиталізація державного управління: сутність, ознаки, вимоги та технології;

– XXV Всеукраїнській щорічній науково-практичній конференції «Могилянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» (10 листопада 2022 року). Тема роботи: Діджиталізація як засіб трансформації державної служби України;



– Подано до друку статтю до наукового журналу «Публічне управління та регіональний розвиток» (27 листопада 2022). Тема статті: Розвиток сервісу Дія в умовах війни. Нові можливості публічного управління.

**Структура роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (81) та додатків. Загальний обсяг дослідження становить 106 сторінок, з яких обсяг основного тексту – 80 сторінок.

# РОЗДІЛ 1

## ВИЗНАЧЕННЯ ТА СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

### 1.1. Сутність, ознаки, вимоги та технології діджиталізації

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та збільшення масиву інформації призводять до адаптації всіх сфер діяльності суспільства до нового, швидшого темпу роботи. Digital-технології в сфері державного управління є основою її трансформації та потенційний приклад, яким чином необхідно використовувати переваги цифровізації. Тому, на законодавчому рівні пріоритетним напрямком державної політики виступає впровадження інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій у діяльність органів державної влади і місцевого самоврядування.

Уперше в 1991 р. американські науковці запропонували концепцію «Ери цифрового врядування» (Digital Era Governance, або DEG) як перехід від «Нового державного управління» до сучаснішого, цифрового управління. Авторська концепція DEG базувалася на трьох основних напрямках: реінтеграції, послуго-орієнтованій цілісності та цифровізації [70].

Цифровізацію як поняття можна охарактеризувати як всеохоплюючий процес переходу суспільства на діджитальні технології, що зачіпає всі сфери суспільного життя від освіти та медицини до державного управління, ЗМІ та інших категорій пов'язаних з життєдіяльністю людства. Таким чином в умовах трансформації публічного управління вона стала одним з пріоритетів, адже саме вона має впливати на покращення основних галузей [63].

Забезпечення ефективності державного управління в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства не може бути досягнуто без впровадження «цифрових» технологій у цій сфері. На безперечні переваги

функціонування електронного урядування як форми державного управління, заснованої на застосуванні комп'ютерних та інших цифрових технологій, звертає увагу ряд науковців [19]; про це зазначається у програмних документах, а також міжнародних актах.

В різних джерелах використовуються декілька варіантів терміну: «цифровізація», «діджиталізація» та «інформатизація». А саме визначення використовують у значенні процесу переведення різноманітної інформації у всіх її формах – текстовій, звуковій, графічній – у цифровий формат, зрозумілий сучасним гаджетам. Завдяки діджиталізації можливо без проблем обробляти будь-яку інформацію, що суттєво допомагає прискорити роботу людини. Поєднуючи різну інформацію можна отримувати зручні сервіси [10].

Так, головним завданням цифровізації є модернізація існуючих секторів економіки та створення нових, а також впровадження послуг в усі сфери життя, що оновлять його, зроблять більш ефективним та сучасним. Подібне зростання можливе, коли ідеї, дії, ініціативи та програми, пов'язані з цифровізацією, інтегруються в національні, регіональні та галузеві стратегії та програми розвитку [55].

Цифровізація є засобом провідної економічної трансформації, через ефективні технології, які впливають на кінцевий результат, якість і вартість діяльності в сфері економіки, публічної та особистої діяльності [40].

Енциклопедія інформаційних наук і технологій [71] також надає одне з визначень поняття цифровізації, визначаючи її як – інтеграцію цифрових технологій у повсякденне життя суспільства шляхом оцифровки всього, що можна оцифрувати. Цифровізація означає комп'ютеризацію систем і робочих місць для більшої легкості та доступності.

Експерти в галузі ІТ, публічного управління та економіки наводять власні, авторські визначення діджиталізації (рис. 1.1.1).



Рис. 1.1.1. Визначення поняття діджиталізації вітчизняними дослідниками [8]

Отже, можна сказати, що не зважаючи на різноманіття визначень поняття цифровізації, науковці та дослідники сходяться в думці, що основні мета та завдання цифровізації полягають в спрямованості на громадськість та інтеграції технологій з метою полегшення та покращення суспільних сфер життя людей.

Досвід країн з розвинутою економікою показує, що найбільшого ефекту для компаній і громадян можна досягти шляхом впровадження цифрових технологій саме в сферу державного управління. Зокрема, постає необхідність створення електронного реєстру при здійсненні оцифрування всіх значущих публічних послуг на всіх етапах їх надання [54]. За таких обставин послуга буде надаватися завчасно, коли станеться інцидент чи подія, а не після отримання заявки. Крім того, важливою вимогою сьогодення є впровадження алгоритмізації цифрових сервісів, без залучення чиновників. Держава має передбачати потреби своїх громадян в одержанні

послуг, максимізувати час на продуктивну роботу та стимулювати економічно активну поведінку.

Проаналізувавши аналітичні звіти Давоського економічного форуму можна виділити основні цифрові технології [52]:

- Інтернет стаф;
- роботизація та кіберсистеми;
- штучний інтелект;
- big data;
- безпаперові технології;
- адитивні технології (3D-друк);
- хмарні та туманні обчислення;
- безпілотні та мобільні технології;
- біометричні технології;
- квантові технології;
- технології ідентифікації;
- блокчейн.

Одним із напрямків реформи державного управління виступає впровадження електронного врядування. У ході поступового впровадження етапів реформування державного управління, станом на сьогодні вже функціонує [43]:

1) цифрова трансформація адміністративних послуг, у відповідності до якої понад 120 видів послуг надаються у електронному режимі та є доступними на офіційних веб-сайтах суб'єктів, що надають такі послуги;

2) сформований та уведений в дію Єдиний державний веб-портал електронних послуг під назвою Портал Дія, завдяки якому кожен громадянин України має право на одержання електронних послуг і інформації про себе із державних інформаційних електронних ресурсів;

3) мобільний застосунок Дія, завдяки якому кожен громадянин України отримує доступ до цифрових документів.

Переваги впровадження цифровізації адміністративних послуг дозволять суттєво знизити рівень бюрократії та налагодити взаємовідносини між різними виконавчими органами всіх рівнів, а також удосконалити саму процедуру надання адміністративних послуг [2].

Звичайно, значна кількість державних управлінських завдань потребує автоматизації, але багато з них вимагають високого рівня компетенції та цифрової освіти. Це означає, що хоча Інтернет-технології можуть підвищити ефективність багатьох державних послуг, переваги будуть обмежені, якщо державним службовцям не надати необхідних умов для підвищення кваліфікації та не стимулювати використання технології на благо громадян [46].

Отже, цифрова епоха, яка охопила сучасне суспільство, вимагає масштабного мислення та радикальних змін. Розробка та реалізація цифрової стратегії в державному управлінні, її оцифрування є важливим напрямком як науково-дослідницької, так і практико-орієнтованої діяльності. Тому формування національного понятійно-категоріального апарату у сфері цифрового управління є складним і відповідальним завданням.

## **1.2. Класифікація засобів та інструментів цифрової трансформації**

Сьогодні, електронний документообіг та надання послуг онлайн слід розуміти як вид публічного управління, що здійснюється за допомогою ІКТ та мереж при реалізації різноманітних процесів та проєктів з метою покращення взаємодії громадян та держави. Такі процеси характеризує використання інформаційно-комунікаційних, мережевих і хмарних технологій, багатоканальна робота суб'єктів господарювання, обробка великої кількості інформації та даних [51].

Слідуючи сучасним світовим трендам, впровадження та використання цифрових технологій у роботі органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні стає все більш поширеним та інноваційним. За даними Мінцифри [21], численні цифрові інструменти та проекти для комунікації влади та громади (схема 1.2.1) вже існують або будуть реалізовані найближчим часом.

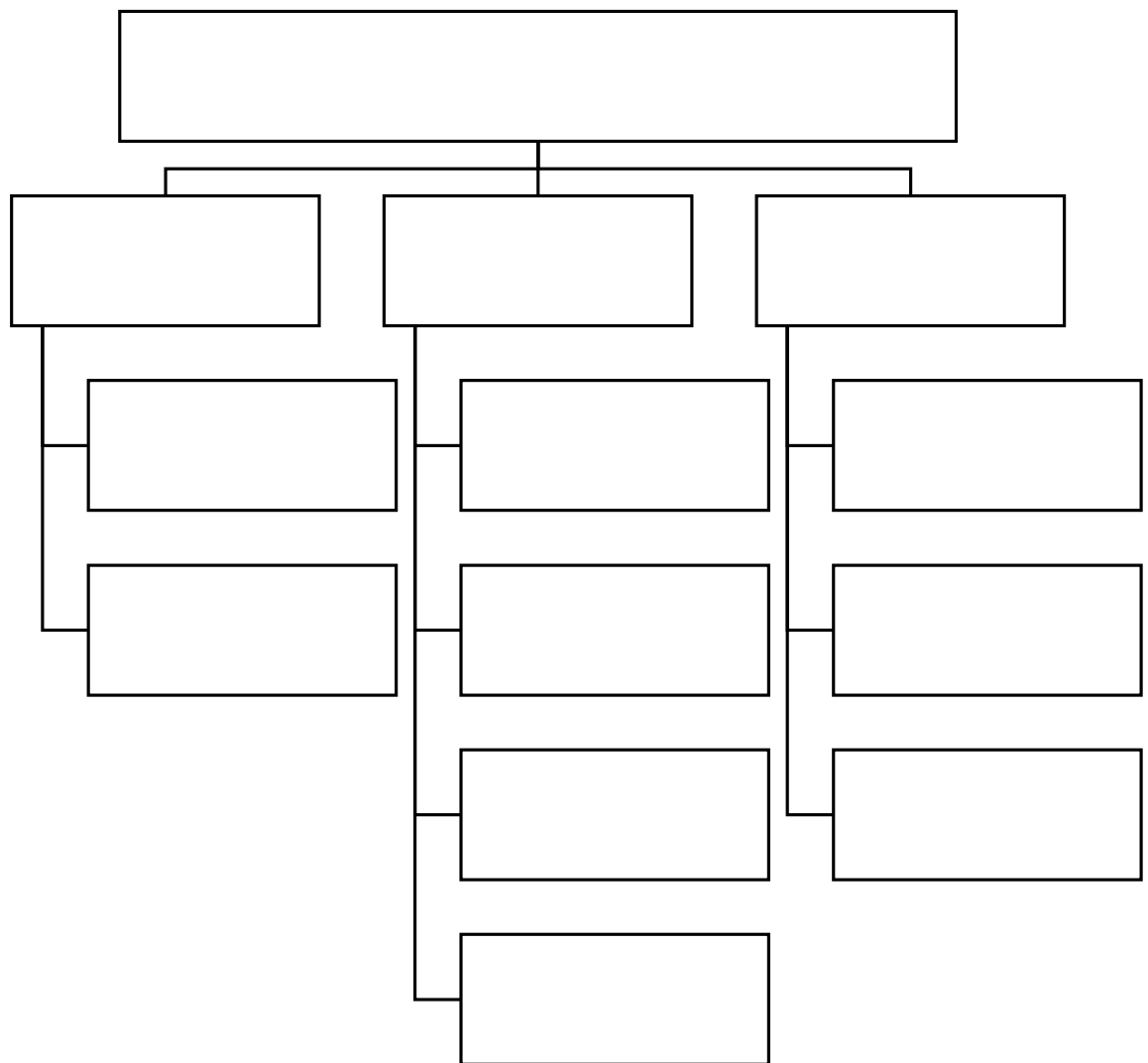


Рис. 1.2.1. Класифікація цифрових можливостей ПУ [59]

Крім того чимала частка інструментів діджиталізації, що зараз активно використовуються в сфері державного управління була адаптована з бізнес практик. Такі цифрові інструменти надають засоби до інтеграції в нову реальність та допомагають встановлювати відносини між працівниками,

громадянами та бізнесом чи інвесторами на принципово нових засадах. Засоби діджиталізації сприяють автоматизації бюрократичних процесів в органах влади (рис. 1.2.2).



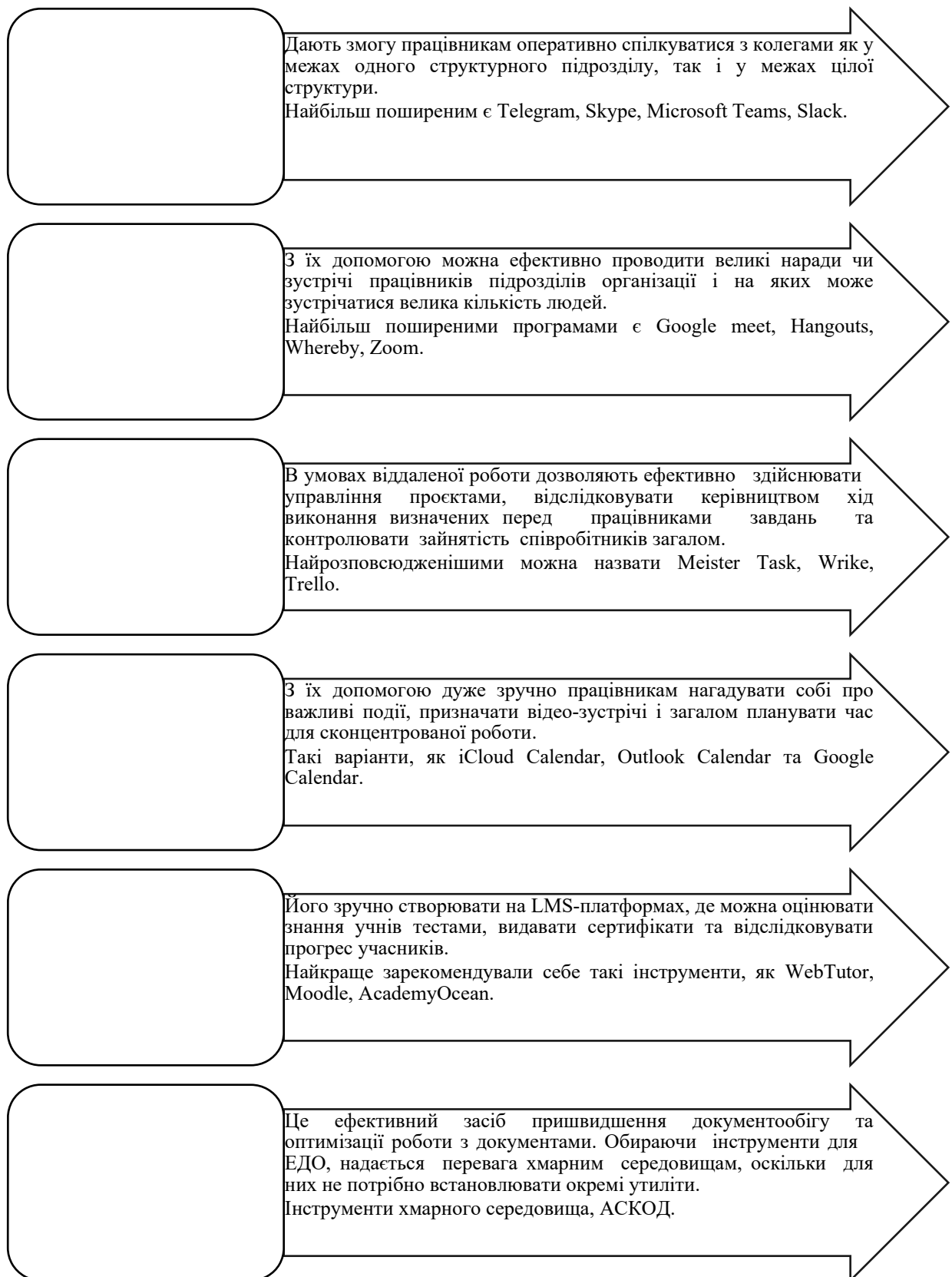


Рис. 1.2.2. Інструменти діджиталізації адаптовані до використання в ПУ [4]

Також, цифровізація дісталась і науковій сфері. Для дослідників і науковців стало неможливим виконувати свою роботу без застосування

різноманітних діджитальних засобів. Наприклад, інструментів Google, таких як Google Cloud Platform, Google Academy тощо. Це дозволяє проводити подальші наукові дослідження та публікувати результати, а професійні цифрові інструменти для дослідників, такі як Google Public Data, Dataset Search і Google Data Studio, дозволяють дієво використовувати та обробляти набори даних.

Окрім сфери науки, цифровізація тісно пов'язана зі сферою освіти, яка в свою чергу безпосередньо впливає на рівень медіаграмотності як простих громадян так і державних службовців.

Використання новітніх діджитальних технологій та засобів допомагає в ефективній реалізації цілей сталого розвитку. Наприклад, однією з таких цілей сталого розвитку є «Якісна освіта», яка в своїй більшості здобувається шляхом використання цифрових технологій та Інтернету, які дають можливість отримувати необхідні знання дистанційно, слухаючи курси, семінари, долучаючись до участі у конференціях та тренінгах послуговуючись віртуальними засобами доступу [61]. Напрямки використання цифрових інструментів, що забезпечують виконання програми сталого розвитку розглянуто на рис. 1.2.3.

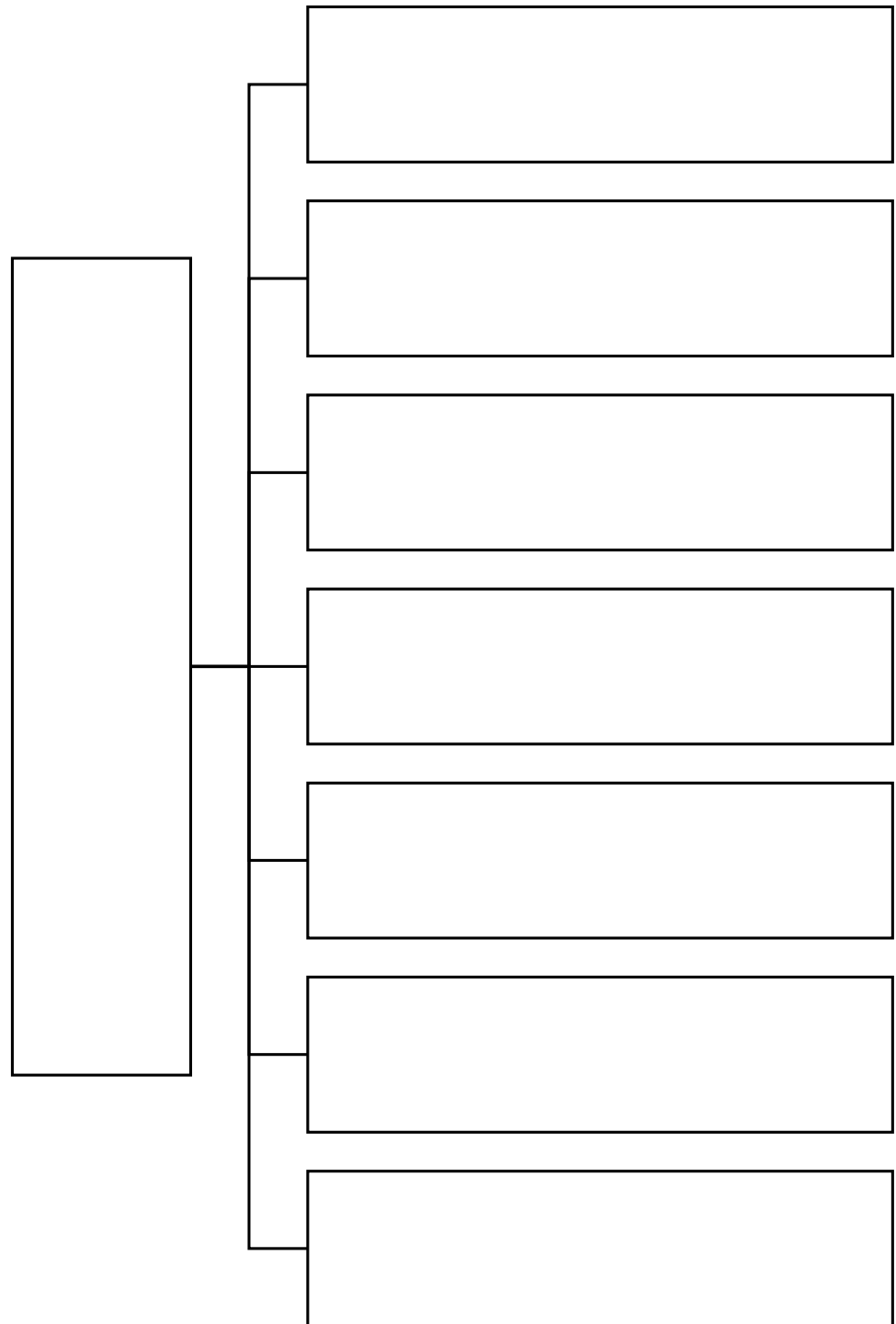


Рис. 1.2.3. Напрямки використання цифрових інструментів, що забезпечують виконання програми сталого розвитку [62]

Інструменти цифровізації можна характеризувати як засоби, які слугують для модернізації спілкування на всіх рівнях (від особистісного до міждержавного) з використанням цифрових технологій та віртуальної комунікації. Завдяки цифровим інструментам усі процеси здійснюються

онлайн, що значною мірою оптимізує виконання багатьох завдань, поліпшує якість інтерактивності та координує процеси, щоб заощадити час і ресурси та виконати необхідні завдання, досягнувши ефективного результату.

У напрямку забезпечення сталого розвитку суспільства діджиталізація є необхідним процесом, який мінімізує витрати ресурсів, скеровуючи їх використання в напрямки які того потребують та мобілізують ресурсний потенціал для подальшого освоєння [4].

Отже, використання діджитальних технологій є інструментом публічного управління, що, зважаючи на стрімкий перехід суспільства до інформаційного, став невід'ємною складовою роботи сучасного управління. Використання цифрових технологій ілюструє процес створення ціннісної пропозиції та технології ефективної взаємодії держави з стейкхолдерами, бізнесом, громадянським суспільством і визначає рівень розвитку країни в цілому. Різноманітність цифрових інструментів та засобів, неоднорідність цілей моделювання процесів діджиталізації потребували систематизації складових елементів та видів цифрових засобів, що активно застосовують в сфері публічного управління. Оскільки, внаслідок глобалізації та переходу на цифрові технології постійно змінюються вимоги до рівня цифровізації та відкритості державного управління, то важливо використовувати інструменти віртуального менеджменту за-для моніторингу поточного стану справ й прийняття ефективних рішень та запроваджувати всі можливі цифрові технології у практику управління.

### **1.3. Актуальні проблеми теоретичного дослідження діджиталізації на сучасному етапі**

Міжнародні відносини в усіх ключових сферах діяльності суспільства вийшли на якісно новий етап розвитку, а це вимагає появи нових засобів комунікації, включно з технологіями впливу на рівень громадської обізнаності. Нові вимоги, виклики та ризики, що виникають впродовж етапу адаптації нерозривно пов'язані зі процесом створення нових технологій. Відслідковування за належним прогресом соціально-економічного розвитку необхідне для появи та розвитку цифровізації суспільства в цілому. Через стрімкий розвиток цифрового суспільства в даний час немає чіткої установки і розуміння того, що зміниться в найближчому майбутньому, але практично всі прогнози говорять про неминучість зміни логістичних процесів, створення і трансформації кардинально нових систем організації виробництва і обслуговування, прогнозуються зміни також на ринку праці, тобто у всій сфері соціально-виробничих відносин [81]. Радикальні зміни, безсумнівно, торкнуться всього суспільства, від ролі державних інститутів до міжособистісних відносин людей в цілому.

Цифрові технології є одним із ключових напрямків реформування в українському державному секторі. Вони є прикладом та орієнтиром перетворення державного управління для всієї країни, показуючи як можна використовувати переваги цифрового світу. Потенціал підвищеної результативності спільної дії соціальних, мобільних та хмарних технологій, «інтернету речей» та аналітики даних може разом призвести до значних змін у публічному управлінні та зробити український державний сектор сучасним, результативним та релевантним. Наразі в Україні вже є позитивні приклади використання діджитальних технологій, наприклад у сфері державних закупівель, системи електронного документообігу та надання адміністративних послуг. У контексті цифрової економіки, що розвивається,

коли громадяни стають справжніми користувачами технологій, державні установи повинні стратегічно інвестувати в ІКТ. Без виконання зазначених кроків, вони не готові до нових моделей взаємодії та послуг, держава стає заручником старих, неактуальних моделей управління [63].

Стрімкість та мінливість соціальної функції держави може змінити вектор державної політики в цій сфері. Така ситуація є результатом розвитку наукової, інноваційної та технічної діяльності. Незважаючи на неоднозначність природи НТП, пошуки шляхів автоматизації та цифровізації процесів, поряд із зростанням соціальної відповідальності держави, підкреслюють важливість збільшення впливу людського фактору. Виконання соціальної функції є важливим чинником при встановленні та підтримці соціальних стандартів суспільства. В свою чергу, соціальні стандарти, згідно з визначенням яке наводить О. Білик в своїй роботі «Розвиток системи публічного управління соціальними ризиками в умовах цифрових трансформацій» [3], – це ціннісні уявлення суспільства про гідну якість та рівень життя: про рівень мінімальних державних соціальних гарантій і про індикатори досягнення середніх і високих стандартів життя. Такий устрій синергованих критеріїв вимірювання для покращення рівня життя від нормального до хорошого, від хорошого до кращого та навіть близького до ідеалу. Значним науковим надбанням стане доведення та вибір показників для оцінки системи цифрового державного управління.

Цифровізація публічного управління досліджується вже понад півстоліття за кордоном, а після відновлення Україною незалежності та прийняття Конституції, напрямки діджиталізації та автоматизації управління стало активно вивчатись і українськими дослідниками також. Цифрові трансформації є затребуваною та актуальною тематикою, якій присвячено чимало наукових робіт. Отже, перевага подальших досліджень полягає в ґрунтовному дослідженні понять та аспектів діджиталізації, як державної, так і бізнесової сфери зарубіжними та вітчизняними дослідниками. Крім того, варто зважати на те, що цифровізація – процес складний, мінливий та

багатогранний, що досліджується багатьма суспільними, економічними та технічними науками. Так, аспекти діджиталізації в публічній сфері вивчають в публічному управлінні, менеджменті та PR-технологіях, комп'ютерних науках та інформаційних технологіях, а також в рамках підвищення кваліфікації з медіаграмотності.

Одним з актуальних напрямів дослідження цифрової трансформації в сфері публічного управління є відсутність єдиного розуміння понять цифровізації, діджиталізації та інформатизації. З цього випливає цілий ряд супутніх проблем, таких як: відсутність єдиного, стандартизованого набору критеріїв і ознак цих процесів, відсутність уніфікованих визначень та широта наукових трактувань понять, а також розбіжності у визначені ключових цілей, характеристик, класифікації тощо. Вивчення понятійних визначень цифровізації, діджиталізації та інформатизації дає можливість окреслити кілька груп, відповідно до різних розумінь цих процесів.

Цифровізація – одна з визначальних тенденцій розвитку людської цивілізації, яка формує більш інклюзивне суспільство та кращі механізми управління, розширює доступ до охорони здоров'я, освіти та банківської справи, підвищує якість та охоплення державних послуг, розширює спосіб співпраці людей, а також дає змогу скористатися більшим розмаїттям товарів за нижчими цінами [60].

Діджиталізація – це глибинне проникнення цифрових та інноваційних технологій до бізнес-процесів, господарства, комунікацій [7].

Інформатизація – це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, побудованих на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки [38].

Критерії рівня та якості цифровізації державного управління необхідно встановлювати у відповідності до міжнародних принципів, стану розвитку економіки та розробленості нормативно-правової бази, а також спираючись на підходи щодо підвищення рівня медіаграмотності суспільства, забезпечення конституційних гарантій доступу населення до адміністративних послуг, залучення вітчизняних та міжнародних інвесторів до процесів модернізації технічного забезпечення процесу цифрової трансформації. Власне, дотримання зазначених критеріїв і втілює поняття діджиталізації, яка є частиною процесу перетворення країни на розвинену, цифрову державу. Дедалі глибша адаптація та впровадження новітніх інформаційних технологій в систему функціонування публічного управління, як в площині взаємодії держава-суспільство, держава-бізнес, так і в внутрішню роботу органів державної влади передбачатиме спростування стереотипів щодо того, що державне управління це морально і технологічно застарілий бюрократичний процес, що забезпечує лише реалізацію мінімальних соціальних та конституційних гарантій. Це і є визначальною характеристикою реформування державного управління згідно сучасних вимог. Цифровізація та інформатизація покликані затвердити спрямованість управління не на мінімальне забезпечення потреб суспільства, а на оптимальне, яке всіляко сприятиме розробці цих процесів та їхньому законодавчому оформленню, а також не буде надмірно бюрократизованим та недоступним для більшості. Технологічні засоби та послуги, що надаються за їхньою допомогою повинні забезпечувати представникам різних соціальних груп рівні можливості отримання адміністративних послуг, а для державних службовців перспективи оптимізації горизонтальної і вертикальної мобільності в органах державної влади, а також можливості для підвищення власної цифрової грамотності. Без цього не можна забезпечити розширене відтворення потенціалу діджиталізації функціонування держави.

Настання розвитку та синергізації автоматизованого виробництва, відомого як Промисловість 4.0, а також діджитальних перетворень, виводять



ці процеси на якісно новий рівень затребуваності для суспільства, бізнесу та держави в цілому. Також, ще однією причиною значущості процесу трансформації є те, що за-для підтримки власних можливостей та іміджу на міжнародному рівні, державі необхідно використовувати світові практики впровадження цифровізації.

Крім того, варто зазначити, що впровадження цифрових технологій в систему публічного управління – це не лише оптимізація робочих процесів, але й готовність до ризиків, які можуть виникати впродовж процесу імплементації (рис. 1.3.1)

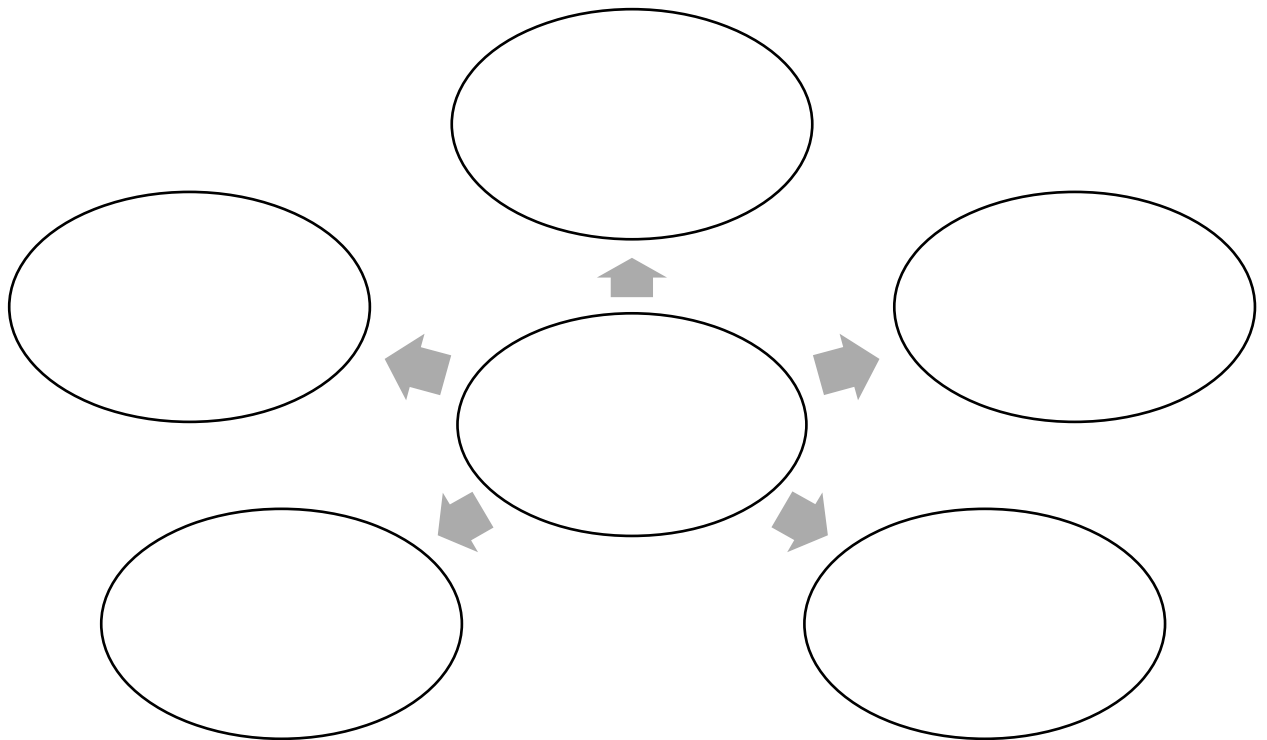


Рис. 1.3.1. Типові ризики цифрової трансформації публічного управління [44]

Як видно зі рисунку 1.3.1., основні виклики, які необхідно вирішити для розвитку процесу діджиталізації та досягнення її цілей:

– зростання кіберзлочинності в умовах збільшення кількості інформаційних систем, що використовують персональні дані;

- відсутність безпечного обміну ідентифікаторами фізичних та юридичних осіб, що обробляються в інформаційних системах державного та приватного секторів;

- відсутність перевірки ідентифікації;

- використання технічно несумісних електронних механізмів ідентифікації та розпізнавання, алгоритмів і протоколів у системах реєстрації та контролю доступу до інформаційних систем;

- зростання рівня маргіналізації, через виключення зі сфер життєдіяльності суспільства людей на підставі недостатнього рівня пристосування до цифрових технологій [63].

Отже, найбільшими проблемами та прогалинами в дослідженнях з якими стикаються науковці, які займаються питаннями цифрових трансформацій є:

- відсутність уніфікації понять цифровізації, діджиталізації та інформатизації та єдиного набору критеріїв для визначення понять;

- проблема різного розуміння процесів, що викликані Промисловістю 4.0. в історичному контексті;

- варіативність та синонімічність супутньої термінології;

- тенденційність і непристосованість до вітчизняних реалій деяких досліджень.

Цифрові технології – це фундамент сталого розвитку України, як провідної європейської країни. Діджиталізація відкриває новий світ з новими можливостями та сфери значного впливу на зміни в країні з метою покращення всіх життєво важливих сфер для громадян країни. Однак, починаючи процеси адаптації до нових реалій, крім значних переваг, несуть за собою низку проблем, ризиків та викликів, які також потребують подальшого вивчення.

## **Висновки до розділу 1.**

Технічний прогрес, який досяг цифрового етапу розвитку, спонукає громадянське суспільство до цифрової трансформації всієї структури соціального, економічного та державного укладу. В першу чергу це стосується потреби кожного опанувати базові цифрові навички та оволодіти засадами медіаграмотності, які можна визначити як індивідуальні діджитальні компетентності людини. Ці зміни в технологіях та можливостях відбувалися і раніше, коли новітніми технологіями для суспільства слугували парові двигуни, електрика, автомобілі та комп'ютери, що з часом увійшли в наше повсякденне життя. Після переходу до ери діджиталізації суспільство почало стикатись з новими вимогами до знань, компетенцій та навичок, необхідними для адаптації в новому цифровізованому середовищі.

Збір, обробка та зберігання інформації в умовах діджиталізації зазнали докорінної трансформації порівняно з ситуацією 10-20 років тому. В країнах ЄС зазначають, що люди повинні мати спеціальні навички та вміння для опанування цифрових технологій, таких як: використання, отримання доступу, відфільтровування, аналіз, створення, програмування та поширення цифрового контенту. Суспільство має ставити на меті персональне вміння порядкувати інформацію, керувати контентом, орудувати даними та діджитальними ідентифікаторами, захищати їх, а також ідентифікувати та ефективно працювати з програмами, пристроями, ШІ і ботами.

Українськи дослідники сходяться в думці, що імплементація європейських стандартів до національного рівня буде опосередкована регіональними особливостями, однак активне впровадження цифрової освіти в українських закладах освіти та підвищення кваліфікації стане важливим

підґрунтям для підтримки змін в Україні в сфері цифрових трансформацій та підвищення медіаграмотності громадян.

Отже, діджиталізація публічного управління це ключова частина адаптації до Промисловості 4.0. Заангажованість та упереджене ставлення до процесів цифровізації може призвести до втрати ефективності функціонування системи державного управління та дискредитації країни на міжнародній арені.

Цифрові трансформації – це складний, розгалужений та комплексний процес застосування новітніх ІКТ у всіх сферах суспільного життя. Такий підхід включає в себе, як забезпечення відповідних структур сучасним обладнанням чи необхідним програмним забезпеченням, так і докорінні зміни в методах менеджменту, загальній культурі суспільства та корпоративній культурі державних установ, переосмислення зв'язків у зовнішніх комунікаціях. В результаті це сприятиме підвищенню продуктивності праці публічних службовців та рівню надання послуг громадянам, до того ж, тоді державні структури створюють репутацію сучасних і суспільноорієнтованих закладів, що забезпечують комфортне та якісне надання послуг.

## РОЗДІЛ 2

### НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

#### 2.1. Світовий досвід підтримки на законодавчому рівні імплементації цифрових технологій в публічне управління

Одним з визначних факторів у вивченні процесу цифрових трансформацій в публічному управлінні є дослідження правового контексту, світових практик провадження цифровізації в систему управління на законодавчому рівні, а також розуміння та розмежування різних рівнів правового регулювання. Законодавство в сфері діджиталізації та правові інструменти, які визначають нормативно-правову базу підпадають під ширшу правову рамку конституційних положень і міжнародного права.

Здебільшого, у зарубіжних дослідженнях [66, 67, 69, 74, 80] цифровізація розглядається як покращення процесу надання публічних послуг, однак правові основи використання цифрових технологій для якісного та суспільноорієнтованого виконання функцій державного управління досліджено не достатньо. Цим зумовлює необхідність проведення більш ґрунтовних та детальних науково-практичних досліджень для визначення відповідних засад реалізації адміністративних послуг з використанням діджитальних технологій.

Європейський досвід імплементації цифрових трансформацій у функціонування публічного управління на рівні національних і міжнародних законодавств нараховує понад 30 років напрацювань та сотні нормативно-правових актів. Серед яких варто окремо виділити наступні:

– Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам Ради Європи від 23.02.1999 № R (99) 5 «Про захист недоторканності

приватного життя в Інтернеті» [78]. Ця рекомендація описує політику, спрямовану на захист конфіденційності користувачів і постачальників послуг Інтернету. Принципи встановлюють відповідальність за всі дії в мережі Інтернет та описують загрози для конфіденційності та захисту приватного життя. Зазначається, що постачальники послуг Інтернет, а також і самі користувачі повинні забезпечувати власний захист і підтримувати зворотній зв'язок. Крім того в документі містяться практичні рекомендації із забезпечення конфіденційності в мережі.

– Конвенція Ради Європи від 23.11.2001 про кіберзлочинність [37]. Цей документ спрямовано на запобігання неправомірному використанню комп'ютерних систем, мереж і даних, шляхом встановлення кримінальної відповідальності за порушення конфіденційності, цілісності і доступності до комп'ютерних систем, мереж і цифрових даних. У Конвенції підкреслюється необхідність надання достатніх повноважень органам влади для ефективної боротьби з цими злочинами шляхом сприяння виявленню, розслідуванню та переслідуванню злочинів на національному та міжнародному рівні. Також, цей вид договору передбачає узгодження оперативного та надійного міжнародного співробітництва у сфері боротьби з кіберзлочинами.

– Міністерська декларація ЄС від 18.11.2009 про електронний уряд (м. Мальме, Швеція) [75]. Профільні міністри у сфері цифрового урядування країн ЄС, країн-кандидатів і країн ЗВТ, задекларували прагнення покращити послуги електронного урядування на національному рівні. Висловились за якомога ефективніше реагування на різні потреби громадян та участь третіх сторін у співпраці з розвитку сфери електронних публічних послуг. В Декларації зацентровано увагу на підвищенні, по-перше, доступності інформації для повторного використання громадянами, по-друге, прозорості процесу надання адміністративних послуг.

– «Цифровий порядок денний для Європи» (Digital Agenda for Europe) створено з урахуванням напрямів стратегії «Європа 2020» [72]. Цей порядок орієнтується на 13 ключових завдань з визначеними показниками, термінами

та низкою заходів для кожного з завдань. Окремо варто відзначити захід 2.7.4. «Електронний уряд», який реалізує цілі та напрямки зазначені на рис. 2.1.1.

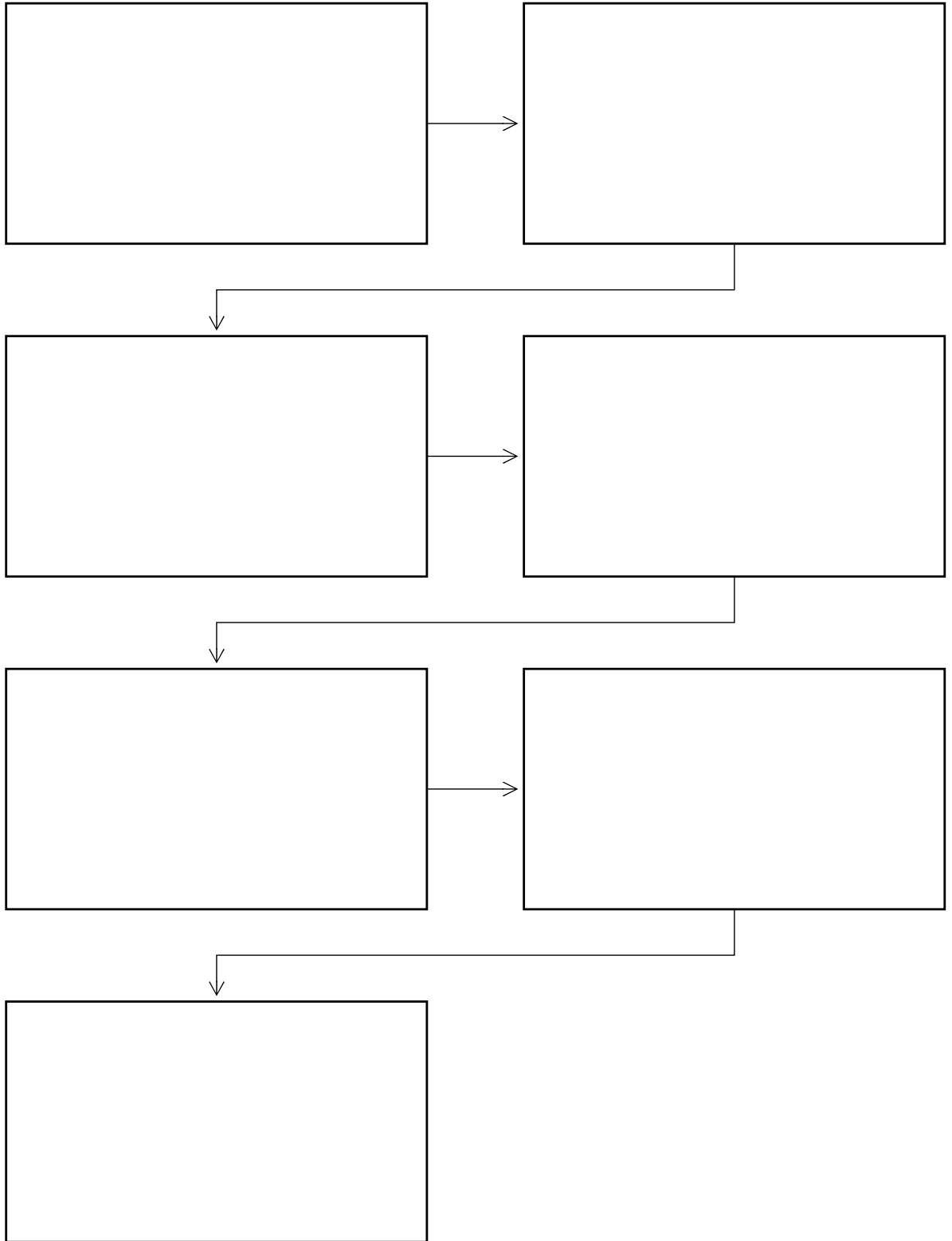


Рис. 2.1.1. Цілі та напрямки заходу «Електронний уряд» [20]

Провівши докладний аналіз заходу 2.7.4. «Електронний уряд», можна сказати, що захід повністю присвячений впровадженню смартизації електронного уряду, завдяки якій послуги надаються спираючись на відповідні управлінські процеси та нормативну базу, що сприяє прискореній обробці масивів інформації, полегшують комунікацію з громадянами. Таким чином підвищується якість та ефективність роботи, що призводить до більшої результативності та прозорості роботи ОДВ. Крім того, цей захід покладається на створення електронної взаємодії між ОДВ та бізнес-стейкхолдерами за допомогою е-урядування. Тому для реалізації транскордонних онлайн-сервісів державного управління необхідна адміністративна співпраця. Особливу увагу було приділено впровадженню регулярних електронних закупівель та цифровій персоналізації транскордонних послуг. Також, в заході було запропоновано забезпечити впровадження діджитальних сервісів, пов'язаних із довкіллям – сенсорні мережі для збору статистичних даних. Найважливіша умова успішної імплементації заходу на практиці – це електронні послуги публічного управління, які сумісні за організаційними та технічними параметрами для всіх країн-членів та кандидатів до ЄС. Реалізація цієї мети дасть можливість громадянам реалізовувати всі суспільні потреби в будь-якій із країн-членів ЄС без перешкод [20].

На основі зарубіжних напрацювань [68, 73, 77] з цифрової трансформації публічного управління та її закріплення на національних рівнях країн ЄС, інших розвинених країнах та міжнародних договорах у цій сфері можна виокремити актуальні напрямки цифровізації у світі (рис. 2.1.2) та перспективи розвитку цифровізації, що потребуватимуть законодавчого підґрунтя (рис. 2.1.3).



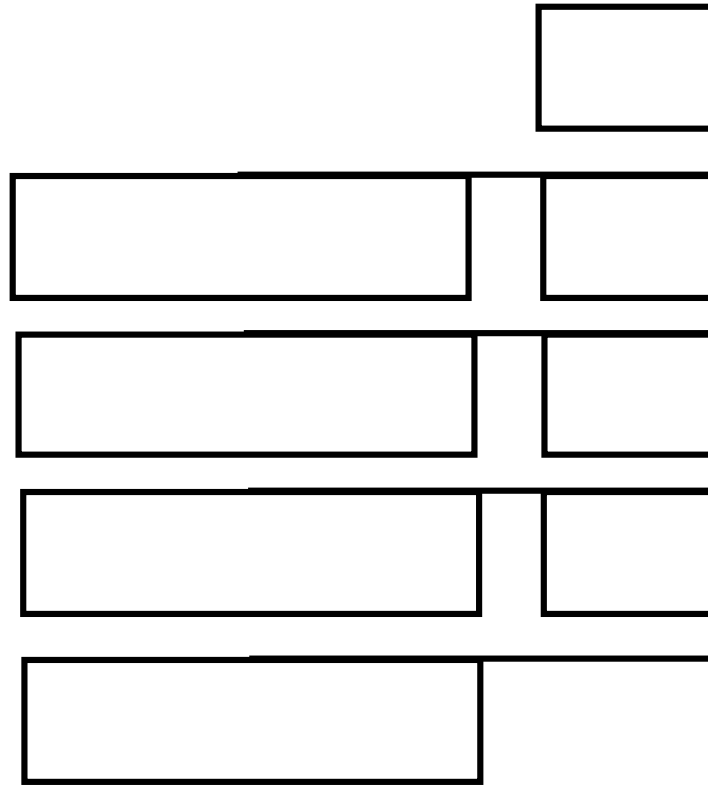


Рис. 2.1.2. Стан у світі, напрямки цифровізації ПУ

Перераховані на рисунку 2.1.2. напрямки глобальної цифрової трансформації світового суспільства популяризують використання у ПУ наступні технології:

1. Технологія «хмари». Хмарні технології – це засоби диференційованої обробки та зберігання цифрових даних, які надаються інтернет-користувачеві онлайн шляхом доступу до віртуальних сховищ та ресурсів розміщених на них.

2. Національна інфраструктура ІКТ, яка включає в себе надання електронних послуг, в тому числі створення інформаційних порталів державних установ та інформаційних систем для конференцій та засідань.

3. Відкриті дані, як засіб контролю за роботою державних установ країн.

4. Служби сумісної взаємодії являють собою відкриті стандарти, які дозволяє різним системам управління вмістом взаємодіяти через Інтернет. Зокрема, CMIS визначає рівень абстракції для управління різноманітними

системами управління документами та сховищами за допомогою веб-протоколів.

5. Розробка мобільних додатків та сервісів, що спрощують взаємодію держави та громадян.

6. Електронна ідентифікація: ID card, Mobile-ID, SmartID, як інструменти підтвердження особи в режимі онлайн.

7. Blockchain – це децентралізована однорангова технологія загальнодоступної мережі, яка може постійно та незмінно зберігати інформацію про транзакції та захищена засобами криптографічного шифрування. Таку мережу можна використовувати у державному секторі шляхом проведення е-голосування, підписання е-петицій, проведення соціопитувань тощо.

8. Архітектура «Інтернет речей», яка включає фізичні об'єкти, засоби зв'язку, програми та аналітику даних є одним із найважливіших елементів впровадження цифровізації в економічну сферу держави.

9. Кібербезпека, тобто застосування технологій і методів захисту комп'ютерних систем, мереж, програм і даних в кіберпросторі від несанкціонованого доступу, зміни, знищення та інших кіберзагроз.

10. Інтернет-голосування, перспективний напрямок розвитку світової цифровізації, якому надається особлива увага через ризики зовнішнього втручання та інших кіберзагроз.

11. Цифрова грамотність, що потребує надання доступу громадянам та державним службовцям до необхідних цифрових навичок [20].

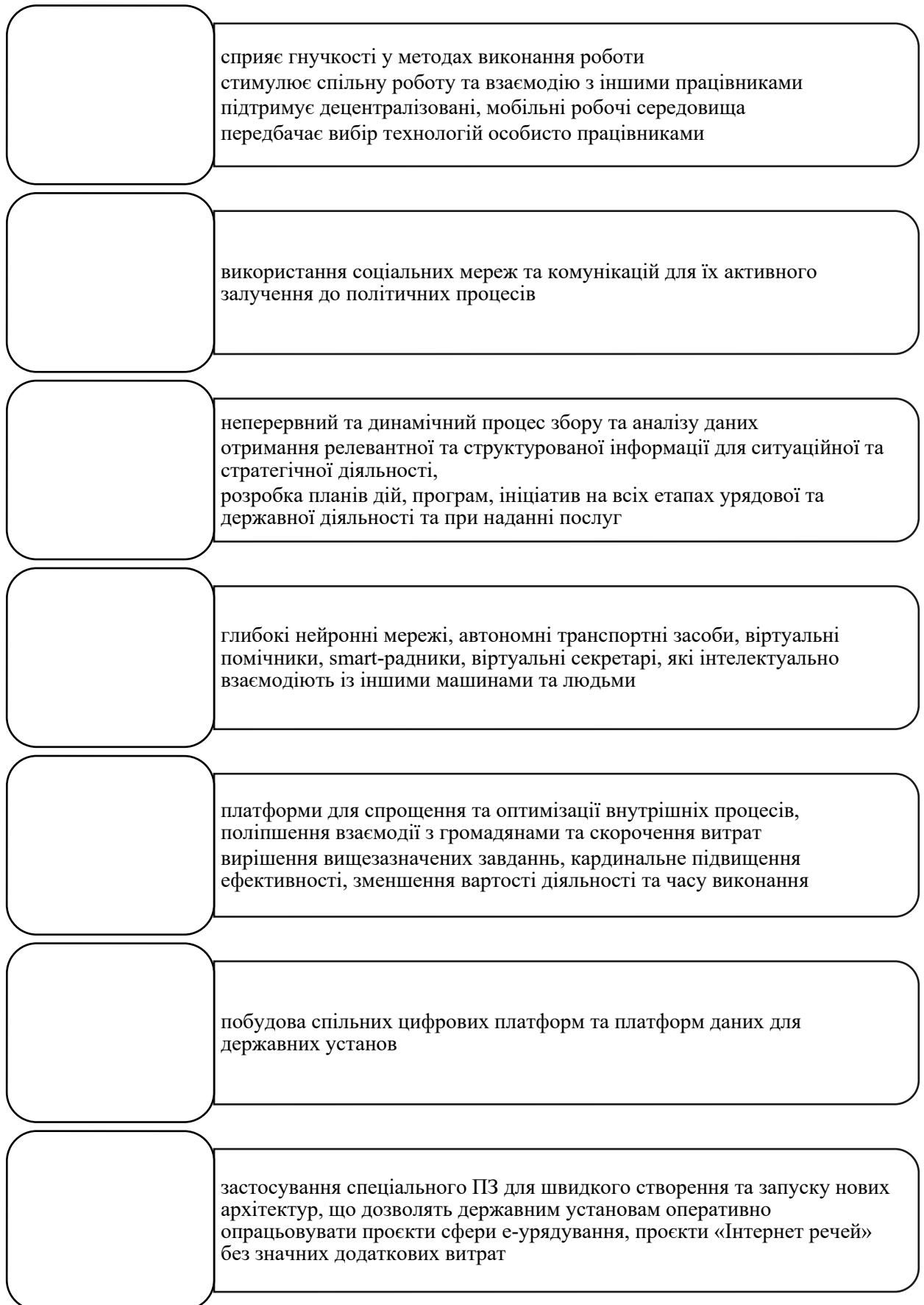


Рис. 2.1.3. Перспективи розвитку цифровізації у світі, що потребуватимуть законодавчого затвердження [73]

Отже, аналіз міжнародного досвіду та законодавств ЄС, країн-членів, інших розвинених країн показав, що процес цифрових трансформацій активно проваджується в національні законодавства від початку ХХІ століття. Актуальними напрямками у сфері впровадження ІКТ в роботу органів ПУ та надання адміністративних послуг є перехід до електронних послуг; систематизація та надання вільного доступу до відкритих даних; створення єдиного діджиталізованого простору в межах держави з перспективою міжнародної співпраці; системи електронної взаємодії та електронного документообігу; використання засобів електронної ідентифікації громадян.

## **2.2. Стан розвитку національного законодавства в галузі діджиталізації публічного управління**

Стрімке входження суспільства в еру цифрових трансформацій потребує створення вітчизняної нормативно-правової бази у сфері ІТ, що відповідатиме міжнародним вимогам та стандартам. Від часів відновлення незалежності в Україні стала проводитись значна робота щодо практичного впровадження, оволодіння та імплементації діджитальних технологій систему державного управління. Варто відзначити, що провідною метою цифровізації публічних послуг є переведення та надання адміністративних послуг громадянам державними установами в електронному форматі [24]. Однак, одночасно варто враховувати та захистити на законодавчому рівні інформацію про персональні дані громадян, забезпечити спрощену і доступну процедуру надання цих послуг та захист від кібератак на технічному рівні.

Залежність громадянського суспільства сьогодні від цифрових технологій проявляється через перехід від систем і процесів індустріальної

економіки та інформаційного суспільства до цифрової економіки та діджитального суспільства. Як наголошують вітчизняні дослідники В. Куйбіда, О. Карпенко, В. Наместник, ці зміни призводять до появи нових унікальних систем і процесів, які утворюють якісно нову сутність взаємодії [18].

Центральним органом виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян є Міністерство цифрової трансформації України, що було створено на основі відповідного Державного агентства у 2019 році [26].

У своїй роботі Міністерство керується наступними законодавчими актами: ЗУ «Про інформацію» [36], ЗУ «Про електронні комунікації» [34], ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [33], ЗУ «Про адміністративні послуги» [28], ЗУ «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [35], ЗУ «Про електронні довірчі послуги» [32], ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [31], ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [38].

Основні заходи з діджиталізації публічного управління викладено у таких документах як: Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013 р.) [41], Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. та затвердження плану заходів щодо її реалізації (2018 р.) [40] та у проєкті «Цифрова адженда України – 2020» [56].

Законодавча база України в сфері діджиталізації регулює основні питання та напрямки цифрової політики держави, так, у п.1. ст. 17 ЗУ «Про адміністративні послуги» [28] зазначається, що ЄДПАП (Єдиний державний портал адміністративних послуг) – основне офіційне джерело інформації про

надання адміністративних послуг в електронній формі, що надаються шляхом використання мережі Інтернет.

ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» [33] в свою чергу регулює організаційно-правові основи розповсюдження електронних документів та користування системами електронного документообігу.

За реалізацію державної політики в сфері цифрових трансформацій відповідає КМУ та інші ОВВ в межах своїх повноважень. Основні напрямки державного регулювання висвітлено на рис. 2.2.1.

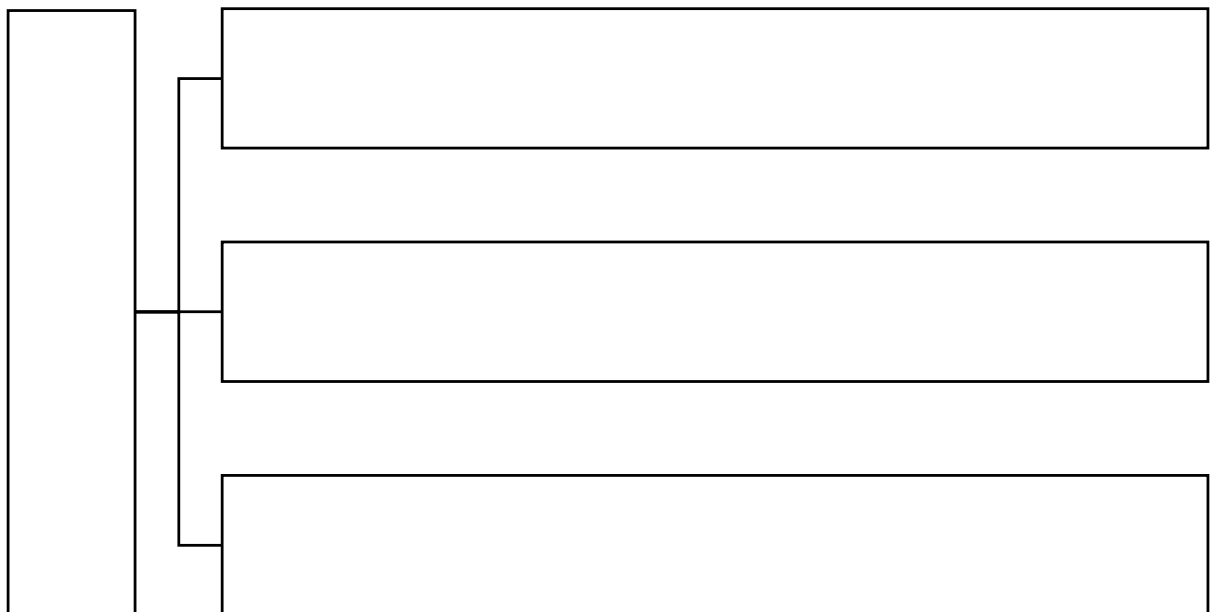


Рис. 2.2.1. Державне регулювання у сфері електронного документообігу [28]

ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [38] було ухвалено 4 лютого 1998 року. Згідно з першим розділом Концепції: «Інформатизація – це сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, побудованих на основі застосування сучасної обчислювальної та

комунікаційної техніки». Комп'ютерна техніка та комунікаційне обладнання, мережі зв'язку, БД і банки даних та знань, ІКТ, системи інформаційних та аналітичних центрів, технології інформатизації виробничих фондів, системи науково-дослідних інститутів і підготовка відмінних фахівців є важливими частинами та головним двигуном національної інформаційної інфраструктури та економічного зростання. На основі аналізу міжнародного досвіду та законодавств країн ЄС, визначено, що діджиталізація спрямована на захист національних інтересів, покращує управління економікою, дає поштовх до розвитку новітніх наукових та високотехнологічних виробництв, підвищує продуктивність праці, покращує соціально-економічні відносини, збагачує духовне життя, сприяє підвищенню рівня демократії в країні та розвитку громадянського суспільства. Українська цифрова інфраструктура, побудована з урахуванням міжнародних досягнень та закордонних пріоритетів розвитку, сприяє рівноправній імплементації України у світову спільноту [38].

Дослідження національних нормативно-правових актів та ратифікованих у Україні міжнародних актів у сфері цифрових трансформацій можна зробити висновки щодо основних напрямків цифровізації в Україні (рис. 2.2.2) та перспектив розвитку цієї галузі (рис. 2.2.3).

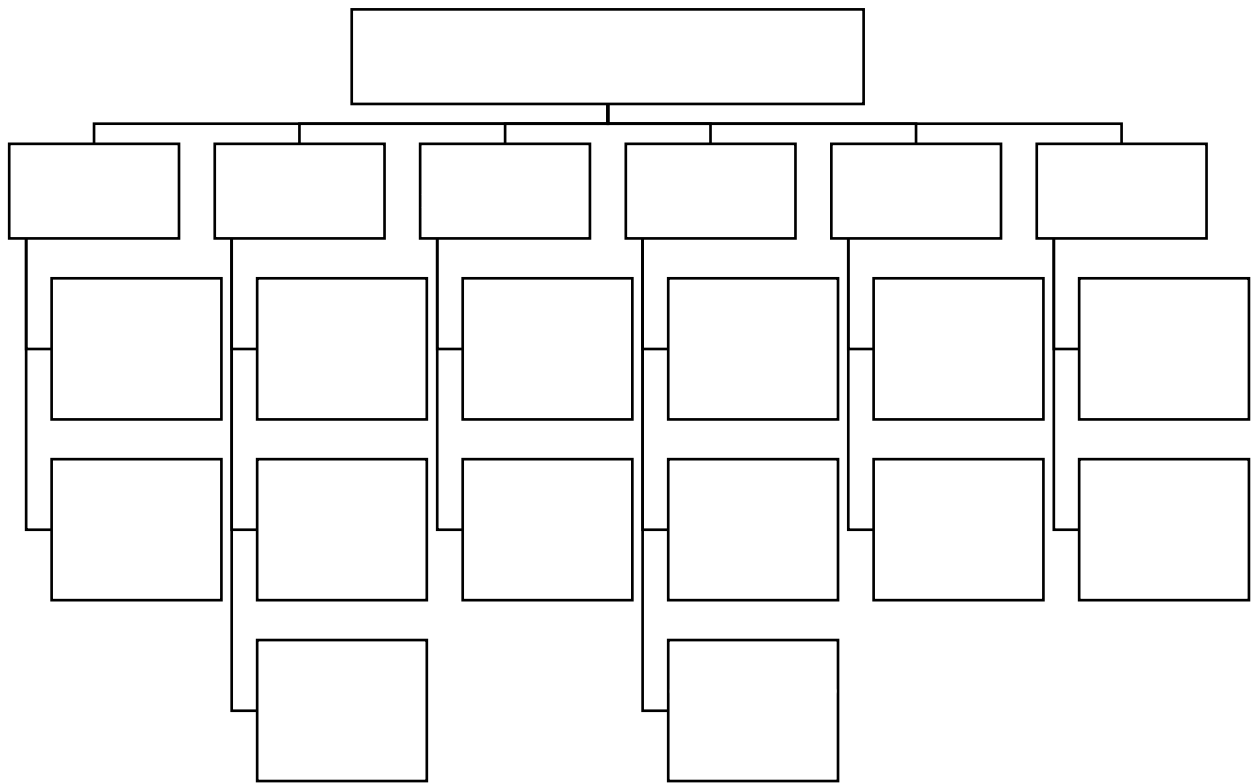


Рис. 2.2.2. Основні напрямки цифровізації в Україні [20]

Розвиток та удосконалення сучасних економічних процесів призводить до зміни принципів конкурентних відносин, що засновані на використанні новітніх технологій, створенні матеріалів та інформації, аналізі великих масивів даних і розробці нових систем управління. Від початку процесів цифрових трансформацій конкурентоспроможність вийшла за рамки традиційного поняття конкуренції на існуючих ринках. Вона стала розглядатись як можливість створити нові ринки для все більшої кількості товарів, послуг, технологій та систем управління. На базі нових можливостей цифрових платформ вона змінює уявлення й розуміння і про вектори розвитку вітчизняної цифровізації.



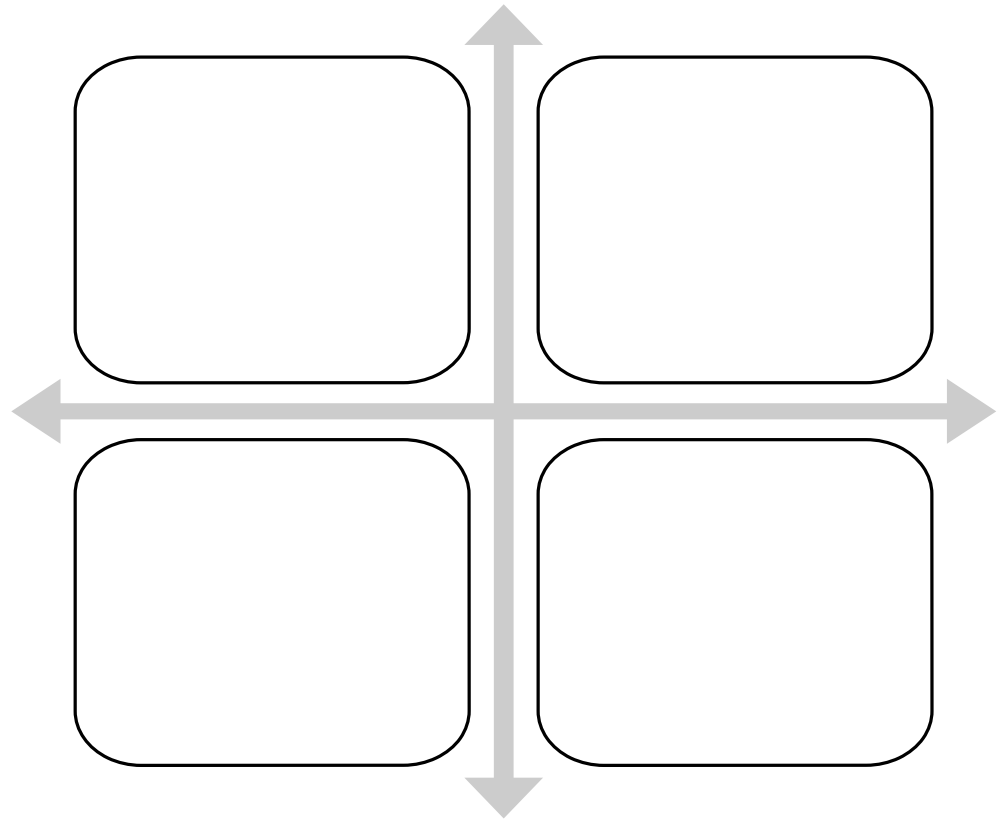


Рис. 2.2.3. Перспективи розвитку цифрових трансформацій в Україні [23]

Впродовж процесу імплементації цифрових технологій до системи державного управління та закріплення їх в основних законодавчих актах країни, окрім напрямків та векторів розвитку, Україна стикається з низкою проблем у ефективному впровадженні діджиталізації на всіх рівнях управління. Таким чином, можна сказати, що головними перешкодами, що необхідно додатково дослідити і знизити ризики пов'язані з впровадженням цифрових трансформацій, є:

- збільшення випадків кіберзлочинності, через зростання кількості інформаційних систем, які потребують вводу та збереження персональних даних;

- недостатня забезпеченість захисту систем для обміну ідентифікаторами фізичних та юридичних осіб, що обробляються в інформаційно-комунікаційних системах ОДВ та в частці приватного бізнесу, а також відсутність уніфікованості та єдиної бази ідентифікаторів, відсутність підтвердження двохфакторної ідентифікації;

– використання у роботі технологічно несумісних механізмів, алгоритмів і протоколів електронної ідентифікації та розпізнавання в системах реєстрації та контролю доступу в інформаційних системах [24].

Національна нормативно-правова база системи цифрової трансформації адміністративних послуг будується та забезпечується як фундаментальне правове підґрунтя, що адаптовано та відкореговано згідно умов сучасної ситуації та існуючих міжнародних законодавчих напрацювань. Актуальним напрямком розвитку законодавства в цій сфері є стандартизація та деталізація електронних адміністративних послуг, що можна отримати завдяки проєкту Дія.

Отже, на основі вищевикладених фактів та тез, можна підсумувати, що в Україні створені всі умови для подальшого впровадження процесу цифровізації та стандартизації державних адміністративних послуг для їх функціонування за межами країни, з метою створення єдиного світового цифрового простору. За умови формування відповідної законодавчої бази та системного національного підходу цифрові технології сприяють розвитку відкритого інформаційного суспільства як одного з важливих факторів розвитку демократії в країні та підвищення якості життя громадян.

## **Висновки до розділу 2.**

Аналіз світового досвіду показує, що електронні послуги стали пріоритетними у впровадженні ІКТ у державне управління. Цифрові трансформації затверджуються на рівні національних законодавств та уніфікуються на міжнародному рівні, підкріплені різноманітними договорами, меморандумами та концепціями розвитку, що визначають світовий вектор розвитку у питанні діджиталізації суспільства. Відкриті дані, взаємодія реєстрів, системи електронного документообігу та електронної взаємодії, інтегрована система електронної ідентифікації, єдина система електронних петицій – це все частини процесу цифрової трансформації, що

підпадають закріпленню на законодавчому рівні та створюють нормативно-правову базу галузі діджиталізації. Підсумовуючи дослідження публікацій у вибраних міжнародних журналах, можна узагальнити та виділити наступні важливі напрямки розробки міжнародних законодавств та заходи і технології на яке спрямоване е-урядування, що є актуальними для світу:

- хмарні технології;
- портали державних адміністративних послуг;
- національна інформаційна система конференцій;
- відкриті дані;
- мобільні послуги та додатки;
- ідентифікація особи в онлайн режимі;
- IoT Blockchain Architecture для державних інформаційних мереж;
- навчання державних службовців на теми кібербезпеки, в тому числі курси кіберграмотності;
- цифрові робочі місця, де громадяни взаємодіють з державою через соціальні мережі.

Отже, розглядаючи згадані технології е-урядування як інструменти для модернізації адміністративних процесів, можна діти висновку, що цифрові трансформації набули ознак сталої тенденції розвитку у більшості розвинених країн та України зокрема, а їхня імплементація у національні законодавства надасть можливість ефективно використовувати всі переваги діджиталізації та мінімізувати ризики пов'язані, з виниклою на фоні цифровізації, кіберзлочинністю.

Для модернізації публічних управлінських процесів в Україні розглядаються ідентичні до європейських інструменти та технології е-урядування, від відкритих даних до блокчейну в інформаційних мережах державного управління. Однак, особливістю розвитку нашого національної цифровізації є впровадження у роботу державних структур єдиного порталу державних послуг Дія. Загалом, закріплення національної цифровізації в

Україні започатковано ще від перших років відновлення незалежності, що підтверджують законодавчі акти, прийняті в середині 90-х років.

Таким чином, узагальнюючи національний та міжнародний досвід імплементації цифрових технологій у законодавчу базу, можна визначити, що метою сучасної держави є ІТ-орієнтована організація взаємодії органів публічної влади та суспільства, що дозволить задовольняти потреби громадян та надавати державні адміністративні послуги на основі використання цифрових технологій.

Діджиталізація публічних послуг на основі ІКТ сприяє більшій ефективності, відкритості, доступності та прозорості функціонування ОДВ та місцевого самоврядування, що сприяє створенню нової форми країни, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Позаяк, діджитальні технології досі перебувають в стадії активного розвитку, питання впровадження їх в роботу держави потребуватимуть нових досліджень їхніх переваг та загроз.

## РОЗДІЛ 3

### АНАЛІЗ РЕСУРСНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ЦИФРОВОЇ ПЛАТФОРМИ ДІЯ

#### 3.1. «Держава в смартфоні» від ідеї до міжнародного бренду

Процес цифрової трансформації є стратегічною та пріоритетною частиною сучасної реалізації нових адміністративних реформ в Україні. Сучасні засоби політичної, соціально-економічної, інформаційно-комунікаційної взаємодії України та громадян постійно вдосконалюються з урахуванням нових викликів і тенденцій, що призводять до якісно нових змін у процесі формування державної соціальної політики та публічного адміністрування. Оцінка призведе до визначення та використання нових механізмів для покращення доступності адміністративних послуг, що сприятиме розвитку та реалізації глобального процесу цифровізації. Співпраця між громадянами та державними службовцями має бути спрямована на прозорі, якісні послуги, які надає держава, що неможливо без відповідного технічного забезпечення, заснованого на переході від використання інформаційних технологій до цифровізації та оцифрування державного управління та місцевого самоврядування.

Вивченням питань національного електронного урядування, цього становленням, а також розвитком цифрових технологій займалися такі вітчизняні науковці як: Ю. Георгієвський, Д. Лученко, О. Соловійов, В. Дрешпак, О. Червяков, В. Мицишин, С. Чукут та інші.

За останні два десятиліття в Україні стрімко почався розвиток електронного державного управління та впровадження нових інструментів. Ця тенденція пояснюється глобальним прогресом у сфері інформаційних і

комунікаційних технологій, а також національними зусиллями урядів і державних адміністрацій щодо спрощення роботи та полегшення взаємодії з громадянами та внутрішньої співпраці між державними службовцями. Проте повномасштабне вторгнення російської федерації на нашу територію та введення воєнного стану в Україні мало значний вплив на впровадження цифровізації, електронного урядування та його розвиток в окремих сферах.

Головною акумулятивною силою трансформації сучасного суспільства є повсюдне проникнення ІТ в усі сфери життя і діяльності людини. Швидкий темп зростання значення цифрових технологій та діджиталізації змінює характер інформаційного впливу на державу та громадськість [47]. «Держава у смартфоні» – це наступний, якісно новий етап у розвитку національних цифрових технологій, за допомогою яких людина може отримати будь-який документ в один клік за допомогою смартфона чи ноутбука з особистим електронним підписом [15].

«Держава у смартфоні» є одним із пріоритетних напрямків розвитку електронного урядування в Україні. Концепція електронного урядування як одного з напрямів національного розвитку з'явилася ще у 2010 році, коли Кабінет міністрів України затвердив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, яка уточнила основні цілі, основні напрями та заходи електронного урядування. розвиватися. Примітно, що на кінець 2021 року Україна піднялася на 32 місце у світовому рейтингу електронного урядування [53] та 11 місце в рейтингу відкритих даних і наразі посідає 6 місце з 34 європейських країн [76].

Діджиталізація та оцифрування інформації та інших масивів даних розвантажує кол-центри та державні органи, а отже, зменшує витрати на їхнє обслуговування та утримання.

Активна робота в напрямку цифровізації України та державного управління, особливо набула значення в останні роки. Одним із головних напрямків удосконалення українського державного управління є модернізація сфери публічних послуг на засадах реалізації принципу

«сервісної держави». Теорія цієї концепції розглядає зміни в методах управління у сфері публічного адміністрування та призводить до якісного зрушення в основі взаємовідносин між державними організаціями та громадянами [1]. Основним напрямом діяльності держави є служіння людям, а головною метою державних установ є надання якісних послуг громадянам.

Робота екосистеми та зокрема порталу Дія регулюється Положенням, затвердженим постановою КМУ «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року № 1137 [25]. Документ формулює мету, розкриває основні завдання та окреслює функціональні характеристики, встановлюючи суб'єкти Єдиного державного веб-порталу електронних послуг. Також в Положенні визначається зміст оприлюдненої інформації та порядок її реєстрації та алгоритм ведення Реєстру адміністративних послуг та дається роз'яснення стосовно інших функцій та можливостей Дії.

Портал Дія розрахований на впровадження доступу для всіх громадян до цифрових послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, а також звернення до державних та місцевих органів управління, бізнес-компаній, установ та організацій (у межах, передбачених Законом України «Про звернення громадян»), отримання інформації з державних електронних баз даних, інших джерел інформації, необхідної для надання електронних послуг, моніторингу та оцінки якості послуг.

Проєкт Дія спрямований не на оцифрування бюрократії, а на якісно нову зміну логіки та підходів до взаємодії держави та громадян.

Дослідження можливостей цифрового проєкту відбувається в напрямках:

- поліпшення нормативно-законодавчої бази;
- комунікації між державними посадовцями та їх взаємодії з громадянами;
- діджиталізації та спрощення бюрократичної складової надання публічних послуг.

Наступним етапом впровадження платформи Дія в роботу є реконструкція сталих алгоритмів роботи з метою спрощення та поліпшення доступності адміністративних послуг, що надаються державою.

Етап тестування пропонованих послуг є однією з ключових сходинок в успішній реалізації цифрового переходу до надання цифрових послуг. Прототип послуги, платформи чи проєкту проходить декілька видів тестування, зокрема і бета-тестування з цільовою аудиторією користувачів. За аналізом результатів тестування проєкт допускається до наступного етапу реалізації, або ж проходить повторний етап доопрацювання.

Останнім кроком до надання готової послуги для користування громадянами є розробка зручного та інтуїтивно зрозумілого дизайну і безпосередній запуск адміністративної послуги [9].

Разом із зростанням затребуваності та популярності цього сервісу та подібних йому зростає також і загроза шахрайства в мережі Інтернет та поширення кіберзлочинності. Тому ключовим фактором захисту даних є безпечна е-ідентифікація. Відповідальний підхід до цих аспектів діджиталізації є дуже важливими в таких сферах, як цифрові публічні послуги, електронне урядування, де громадяни та підприємства можуть бути впевнені, що їхні дані обробляються в повній відповідності до чинного законодавства про захист персональних даних. ЄС підкреслює важливість безпеки електронних послуг, зокрема електронних підписів, і необхідність створення інфраструктури відкритих ключів на загальноєвропейському рівні [79].

На національному рівні Міністерством цифрової трансформації 5 лютого 2020 року було презентовано додаток для смартфонів «Держава і я» або Дія (Додаток А). Метою цього застосунку є діджиталізація державних послуг та документів для українців. Зазначимо, що 16 грудня 2019 року обмежений бета-доступ отримали близько 60 тис. громадян України. Наразі застосунок завантажили понад 10 мільйонів разів з офіційних платформ Play Market для ОС Android та App Store для IOS. Першими документами, що



почали відображуватись у додатку були електронні права та техпаспорт. Наступним етапом цифровізації документів стала можливість завантажити на смартфон паспорт і пенсійне посвідчення. Загалом, станом на друге півріччя 2022 року мобільний додаток містить чималий перелік послуг, що вийшов за межі виключного надання адміністративних послуг і спрямований на підтримання належного рівня забезпечення потреб громадян під час воєнного стану [48].

За словами самих розробників, мета екосистеми Дія – перетворити країну на сервісну державу, в якій буде можливо швидко отримати будь-які публічні послуги онлайн, а для державних службовців якісно та чесно виконувати свою роботу. З цієї причини український уряд і запустив проєкт «Цифрова держава», який згодом об’єднає всі відомства в одній зручній та ефективній онлайн-системі.

Тому, однією з основних установок ефективного реалізації концепції електронних державних послуг є запровадження комплексного підходу, за якого всі електронні ресурси державних органів та сайти державних послуг мають бути об’єднані в один зручний ресурс. Призначення реалізації електронних послуг, в тому числі й публічних, покладено на сервіс Дія, згідно з чинним законодавством. Екосистема проєктів Дії має забезпечувати наявність зручного та інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу, що дасть можливість завантажувати, заповнювати та надсилати заявки та інші документи через ПЗ онлайн-порталу. Однією з головних вимог, яка нарешті була реалізована на належному рівні законодавчого регулювання – є покриття необхідності в систематизації та відновленні електронних адміністративних послуг із зазначенням їх характеристик. Зазначені принципи відображають найкращі практики надання послуг електронного урядування в країнах ЄС.

### 3.2. Спектр послуг екосистеми Дія

Вартим окремої уваги питанням для ефективного впровадження е-урядування в Україні є створення умов для координації між державними та місцевими адміністраціями на центральному, регіональному та місцевому рівнях за участі громадян у процесах прийняття рішень (наприклад, електронні петиції, громадський бюджет та ін.).

Методи електронного державного управління, спрямовані на розвиток електронного державного управління, досить активно використовуються в Україні. Щоб максимізувати переваги електронного урядування, необхідно мінімізувати ризики, пов'язані з його впровадженням. Для цього необхідно налагодити активний діалог між владою та громадянами щодо подальшого розвитку електронної демократії, координувати зусилля органів державної адміністрації та місцевого самоврядування щодо вирішення виявлених проблем та механізмів їх запобігання у майбутньому.

Проєкт Дія можна вважати цифровим проривом і надбанням для України. Проєкт складається з: мобільного додатку, веб-порталу та українського цифрового національного бренду (рис. 3.2.1), розробленого та представленого Міністерством цифрової трансформації України (Додаток Б). Про сервіс було вперше оголошено в 2019 році та офіційно запуснений в 2020 році.

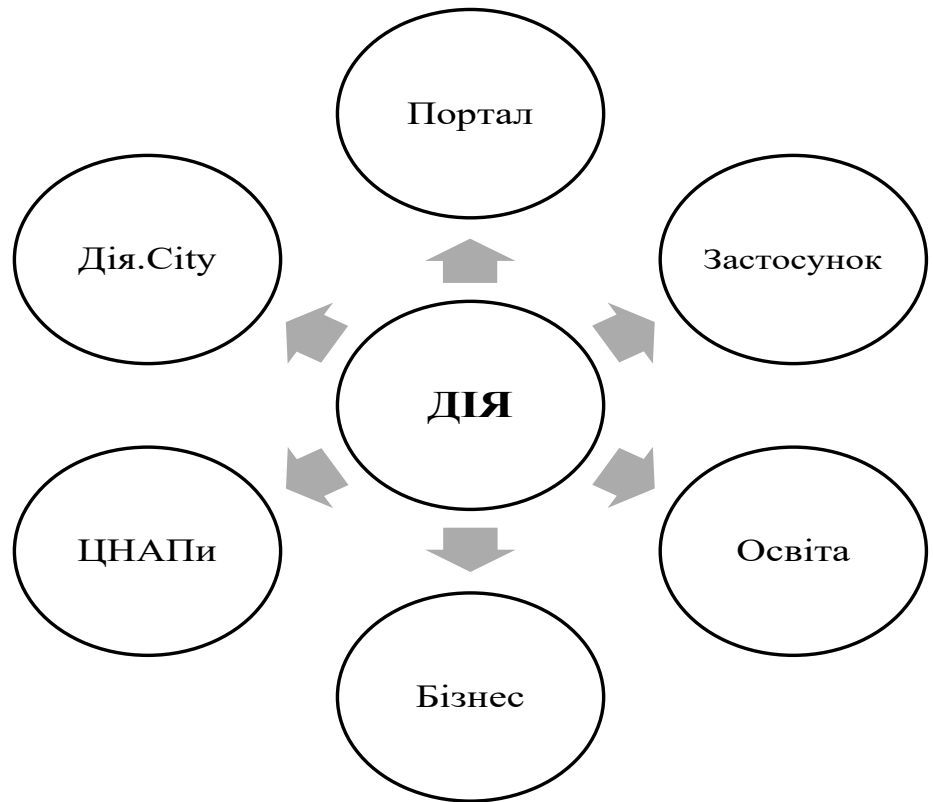


Рис. 3.2.1. Складові частини проєкту Дія

– Портал Дія – державний онлайн-сервіс, який надає понад 70 послуг і значно спрощує бюрократичні процедури. Портал надає можливість отримувати державні послуги, подавати петиції, скарги, звернення громадян, спілкуватися в електронній формі з органами влади, проводити опитування, використовувати особисті кабінети та доступ до інформації з реєстрів. Отже, портал представляє собою сучасний та інноваційний реєстр адміністративних послуг, що не має аналогів в інших країнах світу.

– Додаток Дія – мобільний застосунок, який містить електронні справи та дані про фізичних осіб з Реєстру. Станом на кінець 2021 року в додатку вже доступно 15 цифрових документів. Також є можливість використовувати Дія.Підпис для підпису будь-якого іншого документа у своїй програмі. Додаток, який не припиняє роботу з моменту запровадження воєнного стану в Україні, станом на листопад 2022 року пропонує 22 послуги, у тому числі щодо внутрішньо переміщених осіб та громадян, які постраждали внаслідок збройної агресії росії на території України.

– Дія.Освіта – портал онлайн-курсів, у тому числі курсів для всіх сфер громадської діяльності та для всіх вікових груп. При розробці навчальних програм розробники спираються на загальноєвропейські стандарти навчання та оцінювання цифрових компетентностей. Зокрема, основна навчальна програма цифрової грамотності базується на Citizenship Digital Competence Framework від DigComp. Навчальна програма з цифрової грамотності для вчителів на основі Європейської рамки цифрових компетенцій для освітян DigComp Edu. Після запровадження воєнного стану було розроблено актуальні курси з допомоги військовослужбовцям та медичним працівникам.

Крім того, важливим напрямком для вивчення залишається проєкт «Онлайн-безпека дітей». Цей курс призначений для здобуття навичок батьками допомагати дітям безпечно використовувати мережу Інтернет та цифрові пристрої. Отриманий сертифікат засвідчує успішне проходження курсу та відповідає 0.1 кредиту ЄКТС.

– Дія.Бізнес – портал з допомоги малому та середньому бізнесу. Це масштабний національний проєкт із розвитку підприємництва та експорту, який був ініційований Міністерством цифрової трансформації України у лютому 2020 року. З травня 2021 року проєкт реалізується Міністерством цифрової трансформації України спільно з Офісом з розвитку підприємництва та експорту – державною установою, яка відповідає за розвиток та підтримку українського підприємництва на внутрішньому та зовнішніх ринках. Наразі на порталі працює програма підтримки бізнесу в умовах війни. Інформаційний розділ про державні та донорські програми, приватні ініціативи підтримки підприємців в умовах війни, що допоможуть зберегти бізнес, робочі місця та підтримати економіку України. Розділ постійно доповнюється новими ініціативами та запрошує підприємців до співпраці та створення нових ініціатив.

– ЦНАПи – центри надання адміністративних послуг по всій Україні, що в подальшому зазнають трансформації в Центри Дії. Дія Центри – це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян.

Відвідувачі таких центрів можуть отримати основні сервіси:

- адміністративні послуги;
- консультації щодо онлайн-послуг;
- місця для самообслуговування;
- консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес).

А також супутні:

- безоплатна правова допомога;
  - пошта;
  - банківські послуги;
  - оплата комунальних послуг;
  - приймання громадян головою територіальної громади;
  - коворкінг-зони тощо.
- Дія.City – це унікальний правовий та податковий простір для ІТ-компаній в Україні. Резиденти Дія.City отримують особливий правовий статус, спеціальне оподаткування і лібералізовані трудові відносини, що прописуються в ряді спеціальних законопроектів. Для українських та іноземних компаній, стартапів різного напрямлення, потенційних інвесторів в Дія.City будуть діяти однакові умови [57].

Авторизація в застосунку Дія відбувається шляхом підтвердження особи через BankID та формування електронного Дія.Підпису. Після входу в додаток користувач може вільно користуватися електронними документами, які автоматично з'являються в меню застосунку, якщо відповідні реєстри містять повні дані, необхідні для формування цих документів [65]. Зараз у мобільному застосунку доступний перелік цифрових документів (рис. 3.2.2) та адміністративних послуг (рис. 3.2.3).



Рис. 3.2.2. Спектр документів доступних у застосунку Дія

Україна стала першою карною світу, в якій цифрові документи мають таку ж юридичну силу, як і пластикові. Це було закріплено у Законі «Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»» [29].

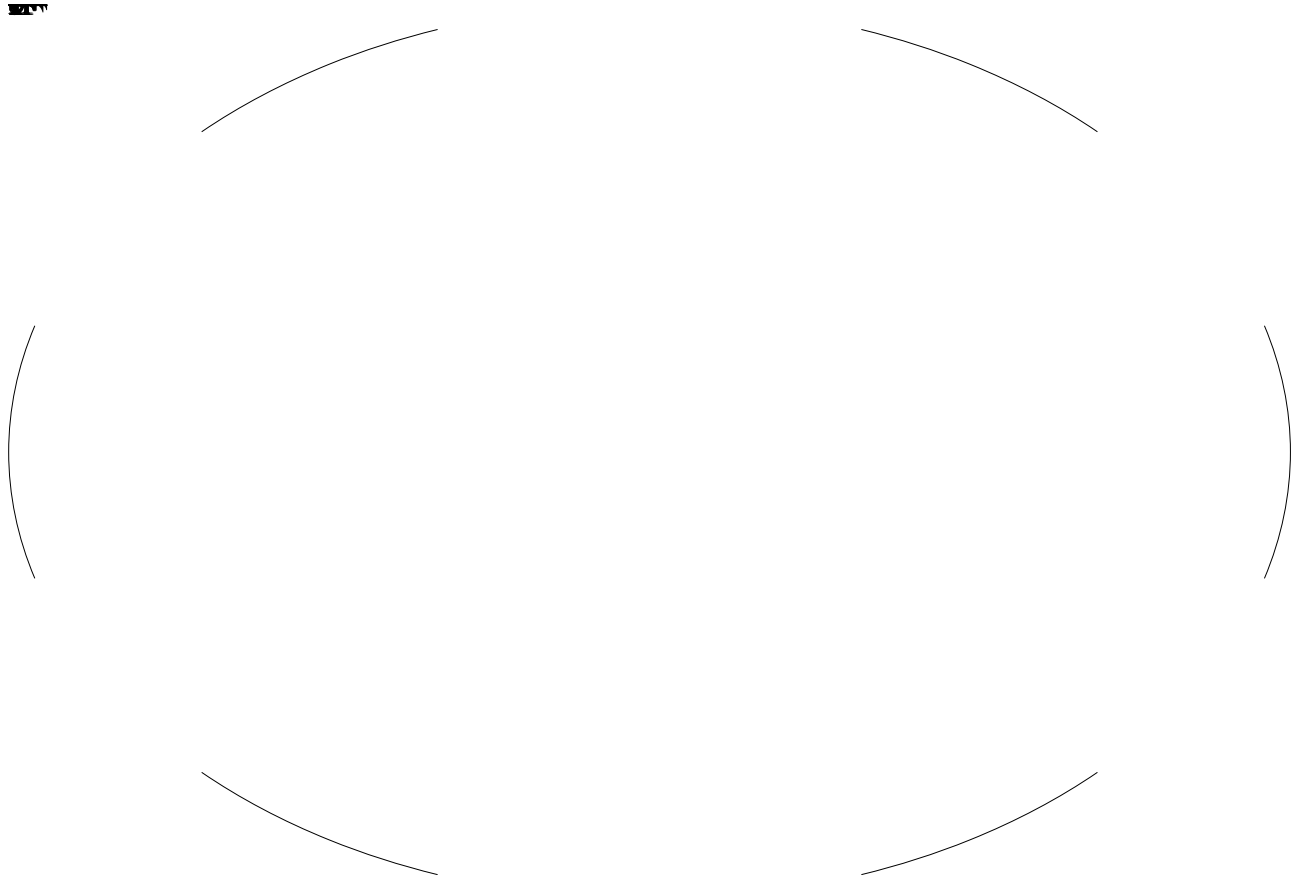


Рис. 3.2.3. Перелік основних послуг та операцій, що доступні у застосунку  
Дія

Документи в Дії можна використовувати у наступних випадках:

- підтвердження особи або дійсності документів;
- під час подорожей по Україні та закордон;
- під час отримання поштових відправлень;
- під час отримання банківських послуг [64].

Дія.Цифрова Освіта – це національна онлайн-платформа для розвитку цифрової грамотності. Це проєкт, що курується Міністерством цифрової трансформації України. Розробкою освітніх серіалів займаються в студії онлайн-освіти EdEra. Також, підтримку в розробці надають компанії Google, Microsoft, Академія ДТЕК, CISCO та інші. Проєкт реалізується за підтримки швейцарсько-української програми EGAP та фінансової підтримки Швейцарською агенцією з розвитку співробітництва, що виконується Фондом Східна Європа та Фондом Innovabridge. Розробники проєкту

поставили собі за мету – навчити українців цифровій грамотності. Безкоштовний доступ до освітніх серій на Національній онлайн-платформі цифрової грамотності є одним із шляхів досягнення цієї мети. Цифрова грамотність українців буде одним із факторів національної конкурентоспроможності, що дозволить підвищити рейтинг України на світовій арені та забезпечити комфорт та якісно новий, інноваційний рівень життя в країні.

Автори освітніх програм, серіалів та курсів в рамках проєкту спирались на загальноєвропейські стандарти викладання та оцінки цифрової компетентності. Зокрема, курс із базової цифрової грамотності спирається на Рамку цифрової компетентності для громадян DigComp. В основі курсу із цифрової грамотності для вчителів – Європейська рамка цифрових компетенцій для освітян DigComp Edu [58].

Хаби цифрової освіти – це місця, де всі громадяни можуть безкоштовно отримати доступ до платформи «Дія. Цифрова освіта» та обрати курси для навчання або підвищення кваліфікації в сфері цифрової грамотності та діджиталізації. Хабами виступають різноманітні заклади – бібліотеки, школи, університети, підприємства, приватний сектор, ІТ-організації, ЦНАПи, громадські організації. Нині українська мережа налічує понад 6000 центрів [49].

Дія.Бізнес – це суббренд в екосистемі Дія. Великий національний проєкт з розвитку підприємництва та експорту, який запустило Міністерство цифрової трансформації України в лютому 2020 року. З травня 2021 року проєкт впроваджується Міністерством цифрової трансформації України спільно з Офісом з розвитку підприємництва та експорту. Офіс є державною установою, відповідальною за розвиток та підтримку українського підприємництва на внутрішньому та зовнішньому ринках.

Проєкт складається з двох частин (рис. 3.2.4): онлайн-порталу та мережі центрів підтримки підприємців.



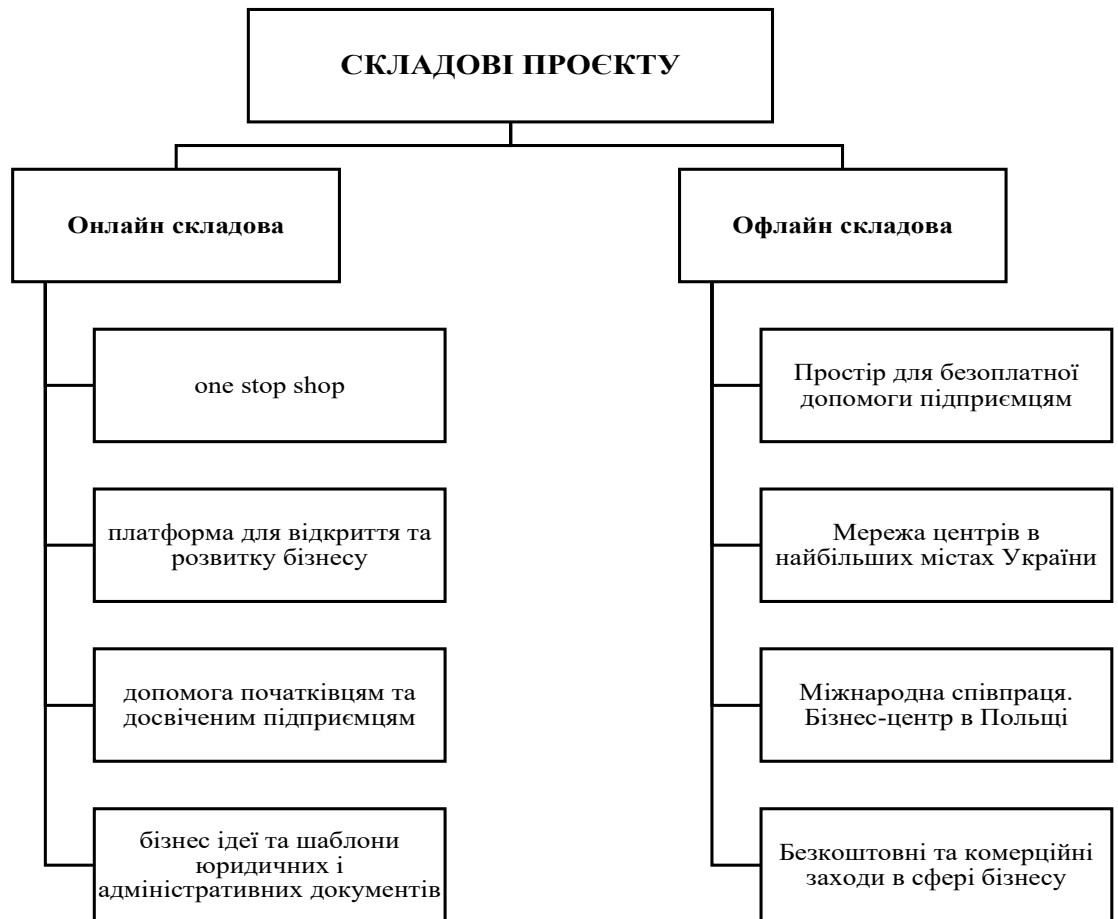


Рис. 3.2.4. Складові проєкту «Дія.Бізнес»

Онлайн-складова порталу являє собою:

- формат one stop shop, портал на якому можна знайти всю необхідну інформацію для заснування та розвитку власної справи;
- платформа, де підприємці можуть знайти необхідну інформацію для відкриття та розвитку бізнесу на одному ресурсі;
- платформа корисна усім українцям, що лише планують розпочати власну справу, а також підприємцям, які вже розвивають бізнес та потребують допомоги;
- доступ до допоміжних матеріалів:
  - довідник для підприємця;
  - 150+ бізнес-ідей;
  - шаблони необхідних юридичних документів для відкриття бізнесу;

- сервіси і програми підтримки для бізнесу;
- кейси українських підприємців;
- актуальні новини;
- безкоштовні онлайн- та офлайн-консультації;
- Національна онлайн-школа для підприємців;
- виставки в онлайн-форматі;
- віртуальний центр Дія.Бізнес;
- експортний напрям Дія.Бізнес;
- маркетплейс фінансових можливостей для бізнесу;
- аналітика стану українського бізнесу;
- платформа для залучення імпаکت-інвестування та інші ініціативи;

– на порталі Дія.Бізнес не можна зареєструвати / закрити ФОП чи ТОВ, такі функції доступні лише на порталі Дія.

Офлайн-складова включає в себе:

– мережу центрів підтримки підприємців Дія.Бізнес – простори, в яких українці можуть отримати безоплатні консультації, відвідати освітні події для підприємців, орендувати зали для івентів, протестувати свій продукт на спеціальній поп-ап-локації;

– центри підтримки підприємців Дія.Бізнес до повномасштабної війни функціонували в 11 містах України: у Харкові, Миколаєві, Одесі, на базі КНУ ім. Тараса Шевченка в Києві, Полтаві, Тернополі, Бучі, Ужгороді, як корнер у соціальному коворкінгу Digital Cherkasy у Черкасах, у Кривому Розі та Кременчуку;

– 17 травня 2022 року Мінцифра за підтримки Міністерства економічного розвитку та технологій Польщі, Польської агенції інвестицій та торгівлі за підтримки компанії Mastercard відкрила перший центр Дія.Бізнес за кордоном – Diiia.Business Warsaw на Bagatela,12. Тут можна отримати консультації не тільки з підприємницьких питань, а й пошуку житла та працевлаштування у Польщі;

– поступово центри підтримки підприємців Дія.Бізнес з’являтимуться в різних форматах у кожному українському місті з населенням понад 50 000 осіб;

– у центрах підтримки підприємців Дія.Бізнес проходять як безкоштовні заходи, так і на комерційній основі. На всіх комерційних освітніх подіях передбачені пільгові місця;

– 70% послуг центру Дія.Бізнес – безкоштовні для бізнесу.

– форма центру підтримки підприємців Дія.Бізнес – некомерційна громадська організація, яка в свою чергу є непідприємницьким товариством, основною метою якого не є одержання прибутку;

– центри підтримки підприємців відкриваються за ініціативи Мінцифри та за підтримки партнерів. На відкриття не використовуються бюджетні кошти. З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну, деякі центри продовжували функціонувати як раніше, частина – перейшли в онлайн, ще частина – продовжили роботу як гуманітарні штаби;

– наразі на території України у офлайн-форматі повноцінно працюють центри у Тернополі та Ужгороді. Інші центри наразі перебувають у процесі відновлення діяльності. Проте отримати онлайн-консультації на порталі Дія.Бізнес підприємці можуть з будь-якого регіону України [13].

Дія.City – унікальний юридично-податковий простір для українських компаній в сфері ІТ. Простір пропонує можливість ведення бізнесу відкрито, вигідно та зручно за зразком інноваційних проєктів запроваджених в Естонії, Сінгапурі чи Делавері. Проєкт Дія. City поєднав в собі комфортні податкові умови з ефективними інструментами, які допомагають компаніям будувати прозору структуру бізнесу, легше залучати іноземні інвестиції та використовувати додаткові механізми захисту нематеріальних активів. Переваги простору Дія.City визначено на рисунку 3.2.5.

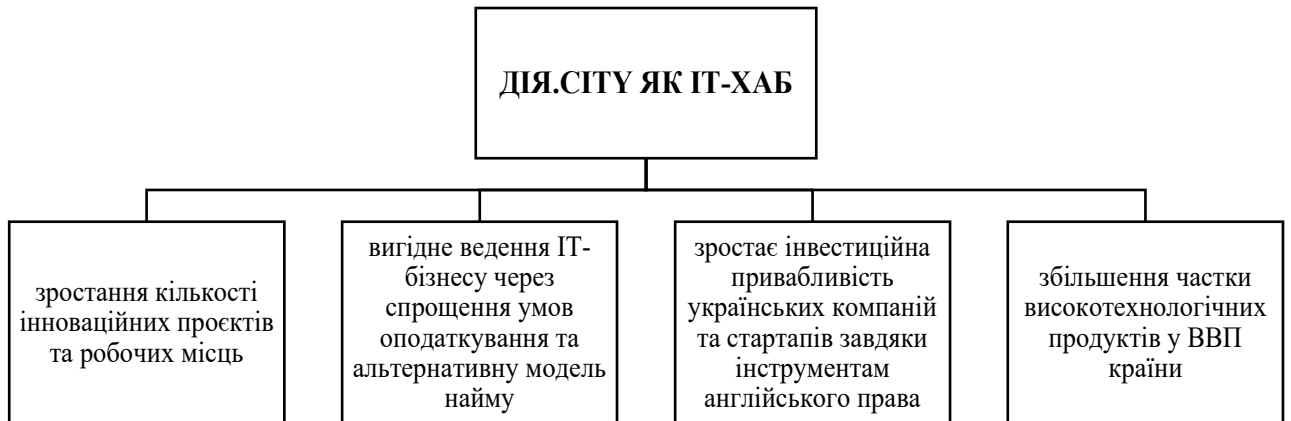


Рис. 3.2.5. Переваги Дія.City для України, як ІТ-хабу

Законодавча база, що регулює діяльність Дія.City:

– Закон №1667-ІХ «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» [39];

– Закон №1946-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» [30].

У Дія.City завдання Міністерства цифрової трансформації зведені до мінімуму та чітко визначені основними законодавчими актами. Міністерство лише відслідковує процес дотримання законодавчих норм та констатує відповідність критеріям за якими функціонує простір та проєкти в ньому. Під час створення концепції аналізувались найкращі світові практики, що застосовуються при впровадженні простору з урахуванням до українських реалій.

Умови, що надаються в Дія.City є результатом багаторічної та активної співпраці держави та приватного сектору над правовими засадами проєкту. Саме завдяки співпраці та імплементації досвіду в юридичний аспект простору вдалось створити масштабний проєкт, що стимулює розвиток промисловості [12].

Окрім цифрових проєктів спрямованих на взаємодію держави та громадян та/або бізнесу в сервісі Дія відбувається різноцільова масштабна

внутрішня робота з цифрової трансформації, що спрямована на підтримку функціонування вищезазначених складових бренду Дія:

– Електронні довірчі послуги (eID).

Впровадження мобільного кваліфікованого електронного підпису (ДіяID) на базі єдиного національного веб-порталу електронних послуг. Адаптація та приведення законодавства та стандартів у сфері довірчих послуг України до вимог Європейського Союзу. Розвиток інфраструктури довірчих та адміністративних послуг.

– Віддалений кваліфікований електронний підпис (ДіяID).

Пропонує можливість дистанційної ідентифікації громадян через мобільний додаток порталу Дія для отримання кваліфікованого електронного підпису.

– Спільний робочий план співпраці між ЄС та Україною у сфері електронних довірчих послуг.

Забезпечення відповідності основних компонентів системи електронних довірчих послуг України з відповідними компонентами системи ЄС.

– Зміни до ЗУ «Про електронні довірчі послуги» [32] стосовно поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг

Внесення змін до положень Закону України «Про електронні довірчі послуги» з метою прискорення інтеграції України до єдиного цифрового ринку ЄС. Основною ціллю є максимальне наближення сфери електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг в положеннях національної правової бази до європейських вимог.

– Розвиток системи електронної ідентифікації.

Забезпечити впровадження Інтегрованої системи електронної ідентифікації (ICEI) та її розвиток в частині підключення до Єдиними та Державними реєстрами для надання сучасних послуг з ідентифікації фізичних та юридичних осіб та перевірки і верифікації даних щодо них.

– Електронна демократія (e-Демократія).

Впровадження та реалізація різноманітних інструментів електронної демократії, таких як електронні петиції, опитування, обговорення проєктів нормативно-правових актів, громадських бюджетів, звернення громадян.

– Платформа Взаємодія.

Національна платформа електронної демократії, де громадяни та інститути громадянського суспільства можуть взаємодіяти з міською та державною адміністраціями та брати участь в обговоренні та прийнятті рішень. Від моменту запуску платформи було впроваджено перелік продуктів (рис. 3.2.6), що допомагають в реалізації основного призначення платформи.



Рис. 3.2.6. Продукти, що доступні на платформі Взаємодія

– Цифровізація освіти (е-Грамотність).

Впровадження та підтримка Національної платформи цифрової грамотності. Підвищення рівню цифрової грамотності громадян для

збільшення конкурентоспроможності української економіки на світовій арені.

Створення проектного офісу з цифрової грамотності для напрацювання та стандартизації правової та нормативної бази у сфері цифровізації.

– Розвиток інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету (e-Доступ).

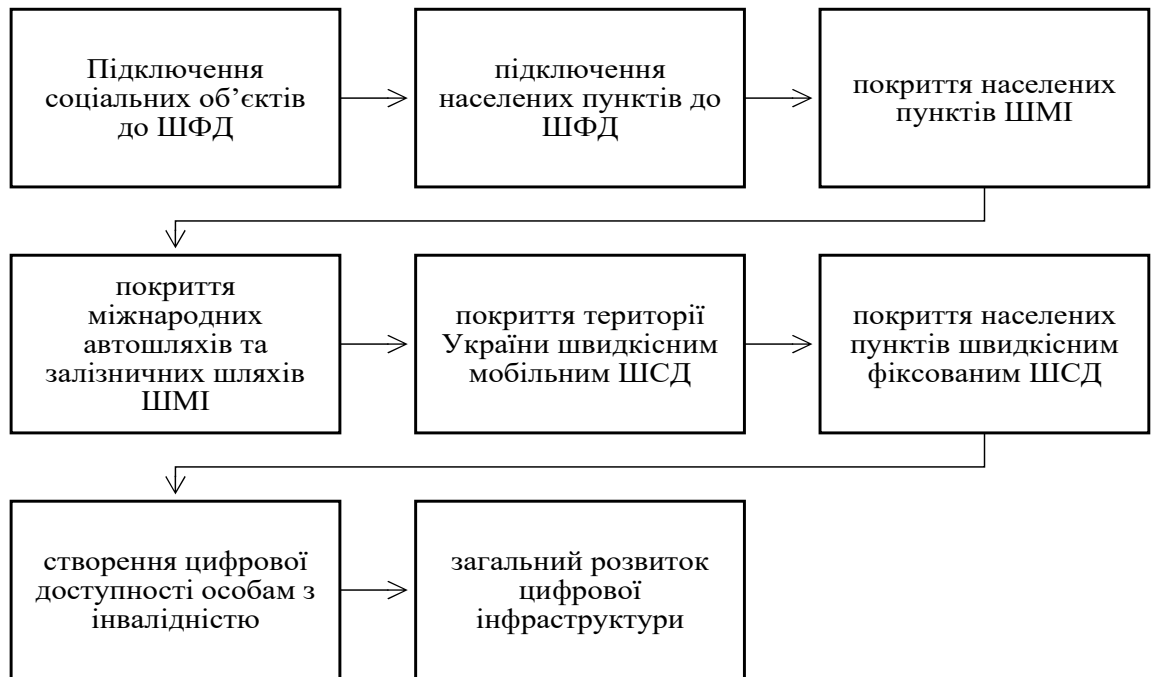


Рис. 3.2.7. Алгоритм виконання програми із впровадження програми e-Доступу

– Кіберзахист.

Захист національних інформаційних ресурсів та інформації в кіберпросторі, інформації, що підпадає під захист згідно ЗУ та захист центральної інформаційної інфраструктури (e-Кібер).

Діяльність Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів, інформаційних систем та платформ, що створені для систематизації та ведення реєстрів, центральна служба кіберзахисту.

Національний центр резервування державних інформаційних ресурсів, служба кіберзахисту, що функціонує в сфері Інтернет-захисту, хмарних кіберсервісів та сенсорів.

Надання обладнання, доступ до захищених вузлів доступу до Інтернету, надання серверів у користування, надання динамічно розподілених ресурсів, захист даних від кіберзагроз.

– Платформа для розгортання та супроводження державних електронних реєстрів.

Сервіс, метою якого є забезпечення рівномірного, якісного функціонування інформаційних систем державних реєстрів та заощадження коштів для розвитку і розширення державних реєстрів [42].

Підсумовуючи, можна сказати, що діджиталізований вектор розвитку держави має на меті не лише змінити функціонування державних інституцій, а й надати громадянам різноманітні цифрові адміністративні послуги, які дозволяють швидко знаходити та вирішувати проблеми одним кліком. Цей напрямок вже став постійною програмою цифрового розвитку України. Зміна надання адміністративних послуг у постіндустріальному світі, глобальна пандемічна криза та введення воєнного стану в Україні змушує владу, створювати нові цифрові платформи та інноваційні підходи для вирішення нагальних проблем та соціальних потреб громадян країни.

### **3.3. Цифрові проєкти Дії як тренд цифрової трансформації під час дії воєнного стану в Україні**

Вивчення поточного стану розвитку електронного урядування в Україні та подолання проблем адміністративної цифровізації в умовах воєнного стану. Інформаційно-аналітична робота з визначення поточного



стану впровадження інструментів електронного урядування, враховуючи воєнний стан та визначення можливих викликів та потенційних інновацій.

Вплив надзвичайних ситуацій на соціальні, економічні чи політичні процеси в сучасному світі давно вийшов за рамки того, що можна вважати регіональними та тимчасовими порушеннями нормального функціонування держав. Війна є найбільшим відхиленням від норми в розвитку суспільно-політичних процесів і є причиною виникнення надзвичайних ситуацій на державному рівні. У той же час технологічна та економічна ефективність все ще залишаються вирішальними критеріями в багатьох сферах життя навіть під час війни. Таким чином війна не зупиняє функціонування держави як системи, а навпаки через загострення кризи провокує швидкі та якісні зміни в багатьох сферах. Зважаючи на терористичне вторгнення росії на територію України, такі трансформаційні процеси торкнулись багатьох сфер діяльності країни, зокрема і сервісу Дія, що став незамінним помічником як для публічних управлінців так і для всіх громадян. Від 24 лютого, за 9 місяців повномасштабної війни всі складові проекту Дія неодноразово оновлювались (Рис. 3.3.1) відповідаючи на виклики, що принесла війна та задовольняючи адміністративні, юридичні чи економічні потреби українців [50].

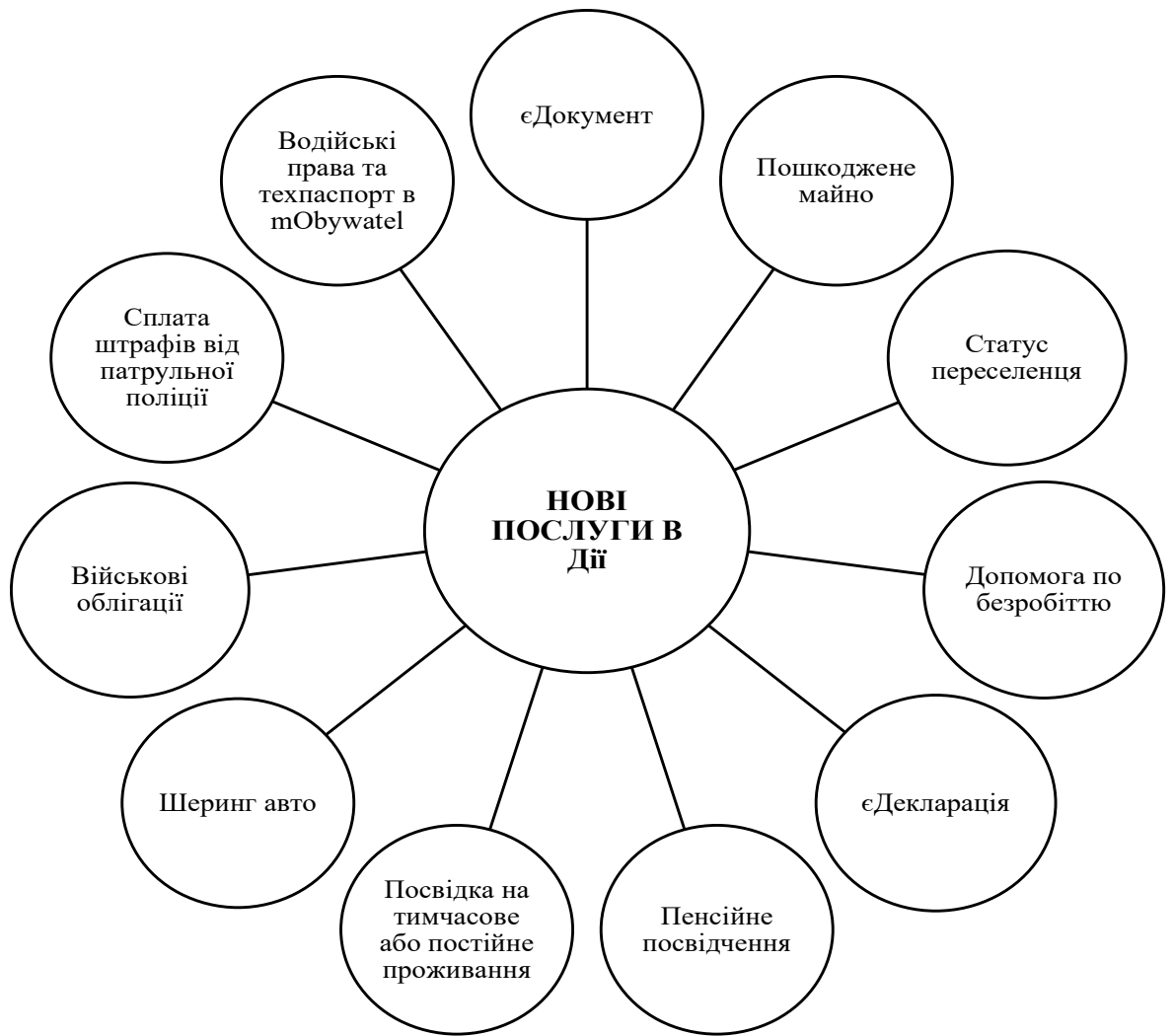


Рис 3.3.1. Послуги в додатку Дія, що стали доступні після 24 лютого

– єДокумент – це новий тимчасовий цифровий документ, що було введено в дію під час воєнного стану.

Війна, що застала українців зненацька, спричинила необхідність для нового цифрового документу, що міг би підтвердити особу. Багато біженців, що евакуювалися у безпечніші регіони України, не завжди мали при собі необхідні документи, які від початку повномасштабного вторгнення почали перевіряти поліція та бійці територіальної оборони на блокпостах по всій території України.

З початком активних бойових дій державні архіви були відключені, щоб підвищити безпеку даних українців під час війни. Цифровий паспорт чи водійське у Дії перестали оновлюватись та ідентифікувати нових

користувачів застосунку. Тому виникла потреба в альтернативі, яка б дозволяла швидко перевіряти особу [17].

Як альтернатива іншим цифровим документам з'явився «Документ, що є дуже гнучким. У ньому містяться паспортні дані, РНОКПП (картка платника податків). Документ автоматично став доступним для всіх користувачів застосунку після оновлення до версії 3.0.35 від 10 березня [11], яка доступна в AppStore і Play Market.

– Пошкоджене майно – функція, що дозволяє українцям повідомити, якщо їхнє житло зазнало руйнувань в наслідок збройної агресії РФ.

Оновлення 3.0.37-38, що вийшли 29 березня [11] надає змогу громадянам повідомляти, про руйнування в першу чергу в зонах бойових дій та прифронтових містах (Харків, Маріуполь, Чернігів, Буча, Миколаїв) та в інших містах країни (рис. 3.3.2).

Державою було запущено процес збору інформації та підрахунку збитків за-для пришвидшення важкого і складного етапу відбудови країни після перемоги. Тому, в застосунку Дія якнайшвидше з'явилась функція надсилання інформації про матеріальні збитки яких вони зазнали.

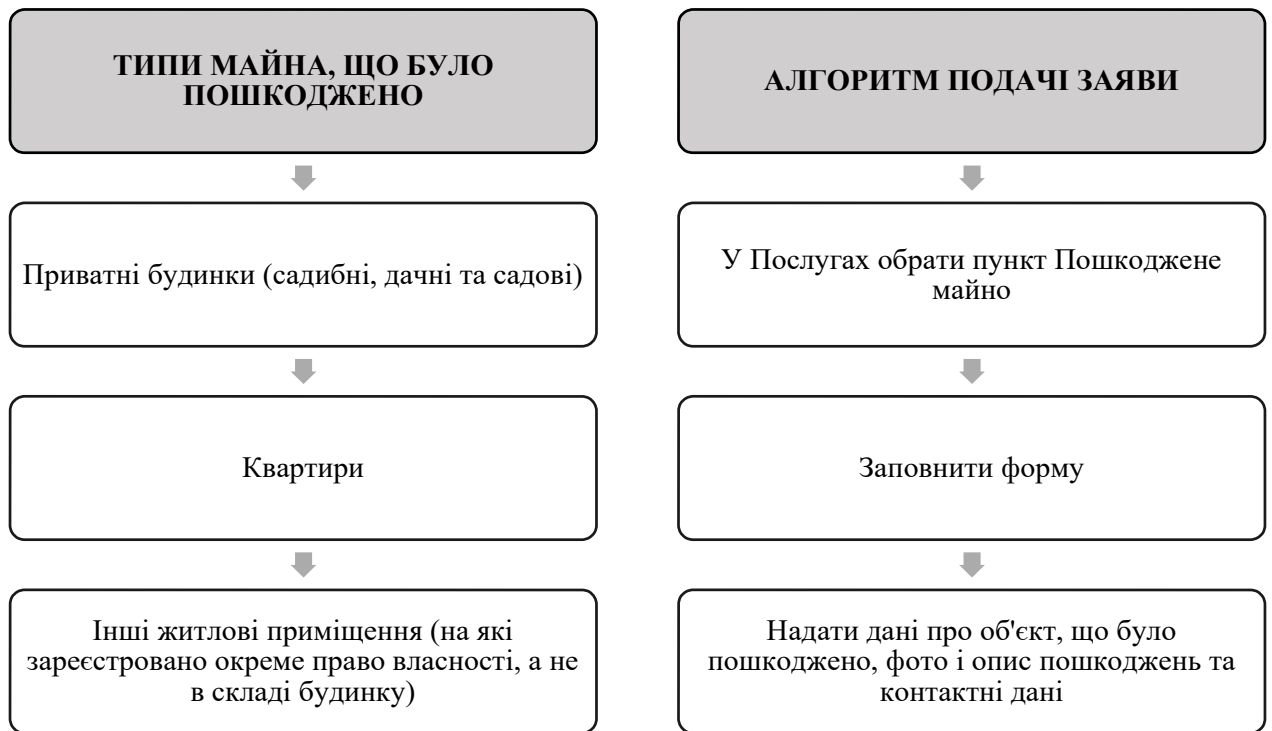


Рис. 3.3.2. Суть та алгоритм користування послугою «Пошкоджене майно»

Крім того, послугу про пошкодження майна додали і на порталі Дія.

Якщо дані про цей об'єкт занесені до Державного реєстру речових прав (ДРРП), вони завантажуться автоматично. Якщо у ДРРП не має інформації про будівлю, то її можна ввести вручну. Після заповнення форми та реєстрації заявку можна отримати в двох форматах: PDF-файлом для друку або документом на електронну пошту. З середини квітня з'явилась можливість подати заявку фізично в будь-якому ЦНАПі міста.

Цю послугу впроваджує Міністерство цифрової трансформації України за підтримки USAID/UK Assistance Project Transparency and Accountability in Public Administration and Services/TAPAS та Офісу ефективного регулювання BRDO [27].

– Статус внутрішньо переміщеної особи та довідка переселенця – новий тип довідки, що доступний у застосунку та на порталі Дія.

На отримання довідки мають право особи, які після введення Указом Президента України від 24 лютого 2022 р. № 64 «Про введення воєнного стану в Україні» воєнного стану перемістилися з території, на якій

проводяться бойові дії та яка визначена в переліку на яких надається допомога в рамках програми «Підтримка». Це: Чернігівська, Сумська, Харківська, Херсонська, Миколаївська, Запорізька, Донецька, Луганська, Житомирська, Одеська, Волинська, Дніпропетровська, Київська області та місто Київ.

У застосунку ця функція стала доступна від 19 квітня в оновленні 3.0.39 [11]. Внутрішньо переміщена особа, яка подала заяву в електронній формі через Портал Дія, або мобільний додаток Дія, після включення відомостей про неї до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб може звернутися до уповноваженого органу або уповноваженої особи територіальної громади/центру надання адміністративних послуг за місцем перебування на обліку для отримання довідки у паперовій формі [45].

– Допомога по безробіттю – послуга для громадян України, що втратили роботу під час війни.

Допомога по безробіттю – це соціальні виплати українцям, які втратили роботу під час війни на тимчасово окупованих територіях або територіях, де ведуться активні бойові дії. З метою допомоги таким громадянам у додатку та на порталі Дія можна оформити документи по безробіттю за-для отримання щомісячної допомоги.

Внаслідок війни велика кількість українців втратили роботу і не мають можливості працевлаштуватись. Підприємства по всій території України регулярно зазнають пошкоджень, руйнувань, знищуються окупаційними військами, або ж збанкрутували чи тимчасово призупинили свою роботу. Крім того свою роботу призупинили чи втратили тисячі держслужбовців. Цим і спровоковано впровадження подібних послуг через смартфон.

Цією послугою можуть скористатися українці, які були офіційно працевлаштовані, але втратили роботу через війну або через воєнний стан не можуть продовжувати діяльність як ФОП та зареєстровані на тимчасово

окупованих територіях або в районах активних бойових дій. Алгоритм оформлення послуги зазначено на рисунку 3.3.3.

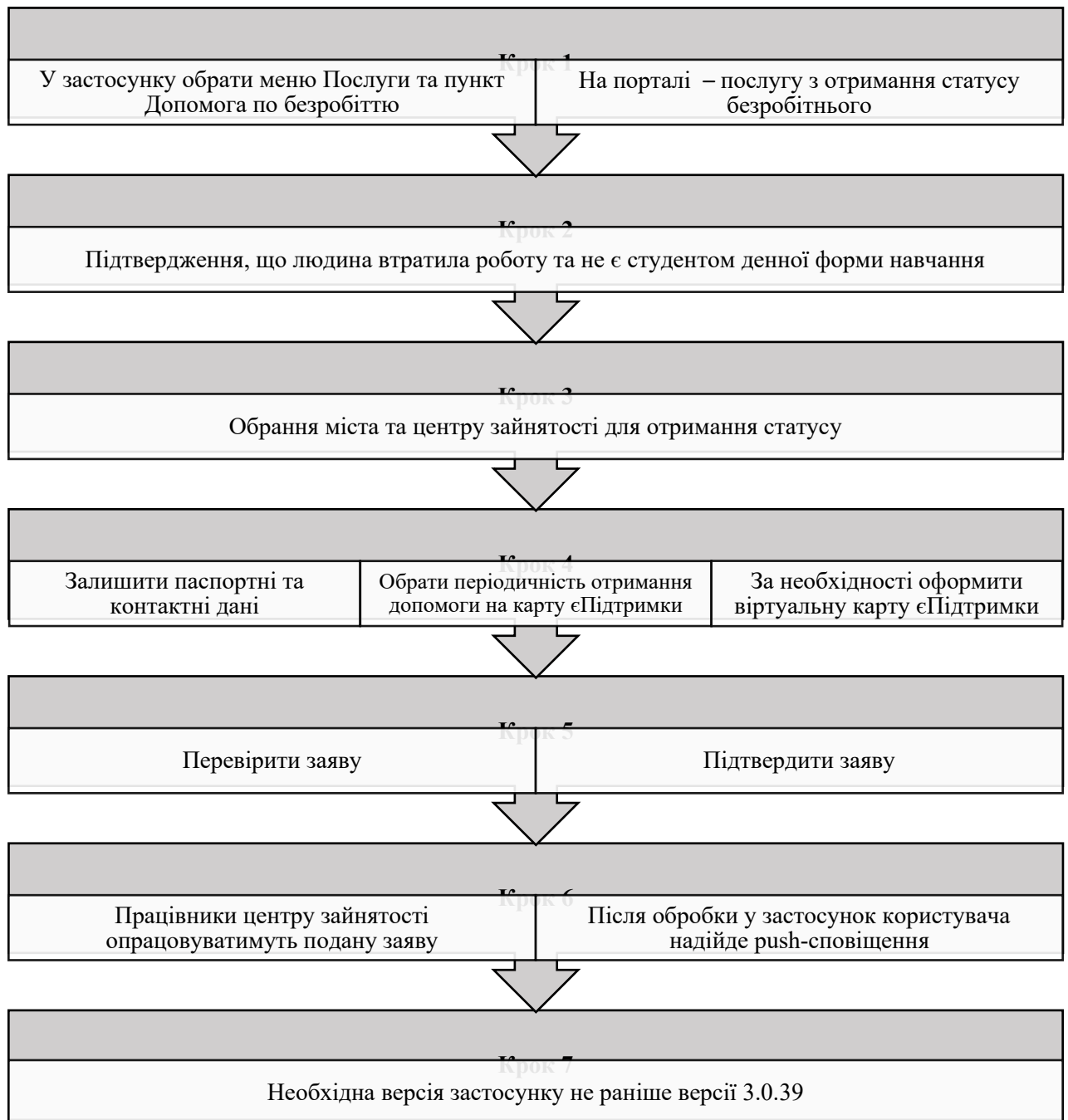


Рис. 3.3.3. Алгоритм оформлення послуги

Послуга розроблена за підтримки USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS» [14].

– eДекларація – новий сервіс для підприємців у додатку та на порталі Дія.

Електронне декларування – сервіс в Дії для підприємців. Це документ, який замінює 374 види дозволів, необхідних для діяльності бізнесу під час воєнного стану. Подати еДекларацію в Дії можна за декілька кліків, після отримання цього документу можна одразу починати підприємницьку діяльність.

В умовах воєнного стану оформлення або продовження господарської діяльності є важкою та небезпечною справою, що займає чимало часу. Однак, Мінцифри значно спросили цей бюрократичний процес до безкоштовної процедури, що займає не більше трьох хвилин онлайн.

Подати еДекларацію можуть:

- підприємці, у яких закінчився термін дії дозвільних документів до початку воєнного стану;
- підприємці, що планують вести діяльність, для якої необхідна ліцензія;
- підприємці, що в умовах війни змінили вид діяльності й починають вести діяльність, для якої потрібна ліцензія.

Процес подання еДекларації на порталі Дія зазначено на рисунку 3.3.4.

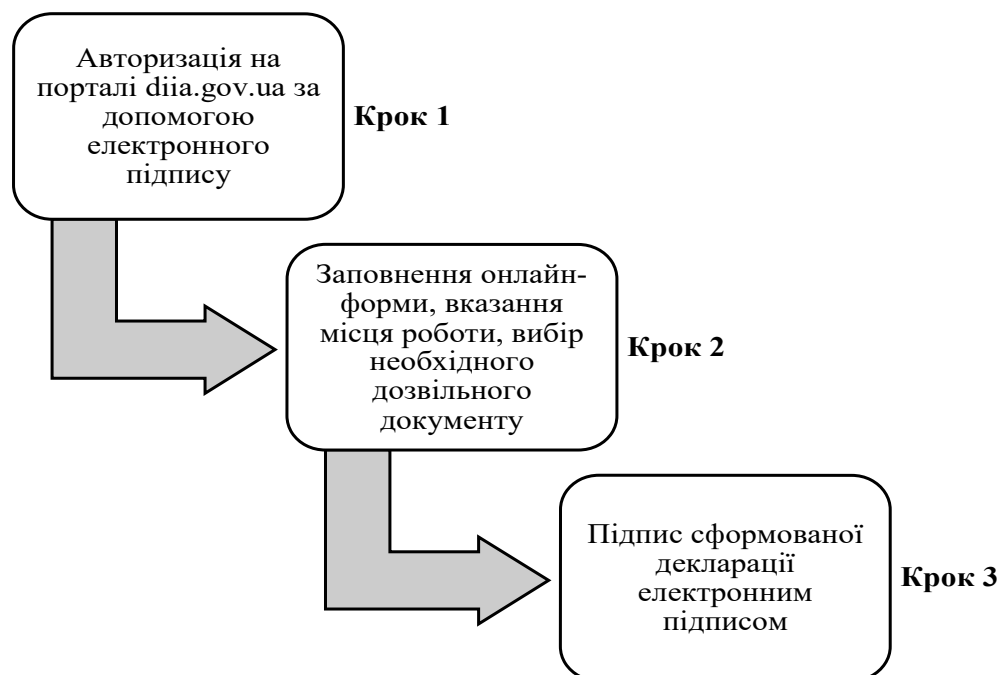


Рис. 3.3.4. Алгоритм отримання еДекларації

Послуга реалізована Мінцифрою спільно з Мінекономіки та Офісом ефективного регулювання BRDO [16].

– Нові сервіси в Дії: пенсійне, посвідка на проживання, документи англійською та шеринг авто. Сутність послуг описано на рисунку 3.3.5.

Незважаючи на повномасштабне вторгнення, команда Мінцифри продовжує створювати нові послуги, сервіси та додавати документи в додаток Дія. Від початку війни попит на електронні адміністративні послуги зріс майже вдвічі, після оновлення 3.0.43 від 31 серпня 2022 року [11] кількість користувачів перетнула позначку понад 18 мільйонів українців.

Тепер, крім вже доступних документів у застосунку користувачі можуть користуватися чотирма новими послугами: електронним пенсійним посвідченням та посвідкою на проживання, документами англійською мовою та сервісом шерингу авто.

Як зазначає Міністр цифрової трансформації – Михайло Федоров – нові виклики, що поставила перед державою війна, не змінили планів щодо впровадження цифровізації. Проєкт Дія продовжує функціонувати для створення провідної системи державного управління, мінімізації бюрократичних процесів без шкоди якості публічного управління. Масштабування Дії спрямоване на впровадження документів та послуг, що відповідають найчастішим запитам українців.

У додатку стали доступні англійські версії закордонних паспортів, водійських прав і техпаспортів на авто. Ліцензії та специфікації мають міжнародне кодування, яке використовується в ЄС, США та Канаді. Для перегляду документів англійською мовою в додатку необхідно змінити мову застосунку [22].



Пенсійне посвідчення	Посвідка на тимчасове або постійне проживання	Шеринг авто та сплата штрафів
<p>за віком (застосунок підтягне атоматично)</p> <p>спеціальні (необхідно генерувати самостійно)</p> <p>функція діятиме для посвідчень, які видано після 2014 року</p> <p>посвідчення можна перевіряти чи ділитись ним за допомогою QR-коду</p>	<p>громадяни інших країн можуть згенерувати посвідку на проживання у застосунку</p> <p>особи з посвідками можуть створювати Дія.Підпис</p> <p>особи з посвідками можуть користуватись іншими сервісами Дії</p> <p>у додатку доступні посвідки сформовані після квітня 2018 року</p> <p>для створення посвідки необхідно мати ідентифікаційний номер (РНОКПП)</p>	<p>обидві послуги були призупинені від початку війни</p> <p>відновлено можливість ділитись техпаспортом на транспортний засіб</p> <p>отримувати дозвіл на користування іншим авто</p> <p>відновлено можливість сплати штрафів за порушення ПДД</p>

Рис. 3.3.5. Принцип дії послуг, доступних в оновленні 3.0.43

– Військові облігації стали доступні у додатку Дія.

Версія застосунку, що вийшла на смартфони 2 жовтня – 3.0.45 [11] – відкрила користувачам доступ до нової послуги – купівлі військових облігацій. Ця послуга надає можливість купувати цінні папери, випущені державою під час воєнного стану (Рис. 3.3.6.). Військові облігації є ефективним інструментом підтримки економіки та армії України. Відтепер кожний повнолітній громадянин може придбати їх через розпродажі та допомогти державі стати на крок ближче до перемоги.



Рис. 3.3.6. Характеристика та сутність військових облігацій

Щоб придбати облігації у застосунку Дія необхідно:

- мати версію додатку не пізніше 3.0.45;
- у розділі «Послуги» знайти Військові облігації;
- обрати тип облігації за необхідними критеріями або назвою;
- обрати банк чи ліцензованого брокера;
- вказати кількість облігацій;
- ввести контактні та банківські дані, куди надходитимуть кошти;
- перевірити та відправити запит до обраного партнера;
- підписати документи на відкриття рахунку в цінних паперах і оплатити облігації;
- зарахування на рахунок цінних паперів здійснюється протягом трьох робочих днів;
- інформацію про військові облігації можна відслідковувати на офіційному порталі Дія.

Послуга реалізована Міністерством цифрової трансформації України спільно з Міністерством фінансів України, Національною Комісією з цінних паперів та фондового ринку й Національним банком України за підтримки Укрзалізниці [5].

– Водійські права та техпаспорт, що згенеровані в Дії будуть відображатися в польському mObywatel.

Міністром цифрової трансформації України було анонсовано, що до кінця 2022 року у польському застосунку з надання адміністративних послуг – mObywatel – з’являться цифрові водійські права та техпаспорт з української Дії. Це стало можливим завдяки транскордонним спільним сервісам та послугі кросдержавного цифрового шерингу.

Від початку повномасштабної війни українці отримали доступ до цифрової ідентифікації Дія пл у додатку mObywatel. Наприкінці липня Дія пл отримала офіційний статус цифрової прописки. Кросдержавний шеринг документів є наступним кроком у розвитку цифрових відносин між Україною та Польщею, а також міжнародного визнання електронних документів.

Польща активно підтримує та допомагає Україні з початку повномасштабного вторгнення. Нинішня співпраця країн демонструє високий рівень міжнародної та транскордонної співпраці. Це підтверджує початок кросдержавного шерингу документів. Крім того, це перший крок до процесу визнання е-документів з mObywatel в Україні на законодавчому та адміністративному рівнях.

Польська сторона зазначила, що функція обміну документами готова та чекає на вирішення нормативних питань.

Сучасне суспільство не може функціонувати без цифрового середовища. Успіх екосистеми Дія справді є показником ефективності вектору роботи Міністерства цифрових трансформацій України. Тому інші європейські країни активно співпрацюють, адже майбутній розвиток світової моделі державного управління полягатиме у глобальній цифровізації.

Українці вже понад півроку активно користуються цифровим документом Diiia.pl. Його можна отримати на підставі наявності польського ідентифікаційного номера (PESEL) і використовувати для підтвердження особи у Польщі та низці країн ЄС. Нещодавно цифрове посвідчення в додатку mObywater набуло статусу офіційної цифрової прописки. Цифровий документ Diya.pl можна використовувати для підтвердження особи під час перетину кордонів з іншими країнами ЄС та отримання інших послуг під час перебування в Шенгенській зоні протягом 90 днів [6].

Отже, запровадження воєнного стану на тлі повномасштабного вторгнення РФ на територію України суттєво вплинуло на реалізацію роботи послуг та інструментів е-урядування України, спричинивши певні обмеження та для громадян, фізичних осіб та бізнесу в цілому. Ці обмеження пов'язані з аспектами безпеки, не є постійними і будуть скасовані після закінчення війни. Однак, тенденція активного впровадження цифрових трансформацій на державному рівні в Україні не сповільнюється. За понад 9 місяців війни екосистема Дія тільки поглибила та розширила своє значення в соціальному житті українців, ввівши чимало нових, корисних, затребуваних послуг та документів та гідно даючи відсіч всім зовнішнім загрозам, як фізичним, так і кіберзагрозам.

### **Висновки до розділу 3.**

Отже, провівши дослідження поточного стану розвитку е-урядування в Україні на прикладі екосистеми Дія можна дійти висновку, що проблеми, які постали перед сферою державного управління в сфері цифрових трансформацій в умовах воєнного стану стали не перепорою, а поштовхом до розвитку діджиталізації в Україні. Інформаційно-аналітична робота проведена в статті демонструє поточний стан впровадження інструментів

електронного урядування та ті процеси, які стались від початку воєнного стану. Крім того було визначено виклики та інновації, які допомогли розв'язати поточні виклики.

Тому можна стверджувати, що вдосконалення використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі взаємодії влади та суспільства вже давно перестало обмежуватись роботою урядових та місцевих сайтів. Проведено значну роботу над перетворенням платформи Дія та всіх супутніх проєктів від допоміжного онлайн-сервісу з надання державних послуг громадянам до ефективного інструменту взаємодії влади та громадян в більшості сфер громадської життєдіяльності. З цією метою були створені нові послуги, документи, сервіси та проєкти, що допомагають в ідентифікації людей або пропонують різноманітну допомогу внутрішньо переміщеним особам та інше.

У результаті змін у комунікативній взаємодії між владою та суспільством не лише створено та вдосконалено інструменти для цієї взаємодії, але й відбулись якісні зміни цілей та змісту цієї комунікації, що є вкрай необхідною під час повномасштабного вторгнення. Своєчасний зворотний зв'язок із суспільством щодо загроз безпеці громадян та необхідності захисту суверенітету та територіальної цілісності України – стали пріоритетними серед цілей трансформації та вдосконалення екосистеми Дія. Таким чином, новостворена кризова ситуація для функціонування системи державного управління в Україні внаслідок війни з РФ не призвела до погіршення відносин між владою та громадянами, а, навпаки, дала поштовх до більш інтенсивного освоєння нових можливостей. Взаємодія держави і суспільства набула нового характеру, що означає більш прозору, доступну, гнучку та стійку взаємодію завдяки цифровим технологіям та інноваційним підходам.

В подальших дослідженнях варто звернути увагу на ефективність запроваджених і пропонуваних послуг та рівень задоволеності громадян функціонуванням екосистеми Дія та окремо її складових – застосунку та

порталу, як основні платформи отримання цифрових адміністративних послуг в Україні. Окрему увагу також можна приділити питанням транскордонного цифрового співробітництва в сфері публічного управління.

## ВИСНОВКИ

Діджиталізація та глобалізація суспільства, цифровізація основних напрямків діяльності держави вимагають від сфери публічного управління, як ключового засобу взаємодії громадян і держави, дотримання курсу на удосконалення взаємодії, інтеграції національної системи цифровізації з міжнародною практикою, забезпечення належного рівня цифрової грамотності та навичок протистояння кіберзагрозам, повноцінної, оперативної і якісної інформації та відкритого доступу до основного функціоналу адміністративних послуг.

Вирішення завдань магістерської роботи дозволило зробити наступні висновки:

1) Сучасні науковці в галузі цифрових трансформацій дедалі більше звертають увагу на важливість уніфікації та систематизації знань у галузі діджиталізації. Теоретичним підґрунтям нових підходів до вивчення теми стали праці таких закордонних дослідників, як: М. Янссен, Е. Естевес, Р. Конноллі, Ф. Банністер, П. Данліві. Вітчизняні науковці, що присвятили свої роботи систематизації знань в галузі цифровізації та інформаційних технологій: П. Бігняк, В. Михальчук, І. Лопушинський, Л. Федулова, Н. Чередніченко, О. Хлебінська та інші. Дослідницькі роботи та статті цих науковців у своїй сукупності становлять основу теоретичних засад, що стосуються впровадження цифрових трансформацій в публічне управління. Однак, зважаючи на стрімкий розвиток ІКТ в світі та Україні зокрема, ця тема потребує постійного аналізу та вивчення нових можливостей.

Основною метою дослідження діджиталізації сфери публічного управління є вирішення проблеми множини розуміння понять цифровізації, діджиталізації та інформатизації. Ця проблема зачіпає ряд супутніх питань, що потребують наукового обґрунтування, таких як: відсутність єдиного, стандартизованого набору критеріїв і ознак цих процесів, відсутність

уніфікованих визначень та широта наукових трактувань понять, розбіжності у визначенні ключових цілей, характеристик, класифікації тощо.

2) Не зважаючи на різноманіття визначень понятійного апарату цифрових трансформацій, науковці та дослідники сходяться щодо того, що основні мета та завдання діджиталізації полягають в спрямованості на громадськість та інтеграції технологій з метою полегшення та покращення суспільних сфер життя людей.

Переваги впровадження ІКТ в сферу адміністративних послуг знижують рівень бюрократії та виводять на якісно новий рівень налагодження взаємовідносини в середині ОДВ, а також удосконалити саму процедуру надання адміністративних послуг засобами цифрових технологій.

3) Вагомий внесок в цифровізацію державного управління є заслугою сфери міжнародного та національного бізнесу, позаяк чимала частка інструментів діджиталізації, що зараз активно використовуються в сфері державного управління була адаптована саме з бізнес практик. Діджитальні інструменти надали засоби до інтеграції в нову реальність та допомогли встановити комунікаційні зв'язки між працівниками, громадянами та бізнесом чи інвесторами на принципово нових засадах.

Цифрові трансформації та процес інформатизації і діджиталізації ПУ спрямовані на затвердження орієнтованості управління не на мінімальне забезпечення потреб суспільства, а на оптимальне, яке всіляко сприятиме розробці цих процесів та їхньому законодавчому оформленню, а також не буде надмірно бюрократизованим та недоступним для більшості.

Технологічні засоби та послуги, що надаються за допомогою цифрових технологій повинні забезпечувати представникам різних соціальних груп рівні можливості отримання адміністративних послуг, а для державних службовців перспективи оптимізації горизонтальної і вертикальної мобільності в органах державної влади, а також можливості для підвищення власної цифрової грамотності.



Цифровізація адміністративних послуг та впровадження новітніх технологій у внутрішню систему публічного управління це основні етапи імплементації Промисловості 4.0. до роботи розвиненої держави. Заангажованість та упереджене ставлення до процесів цифровізації може призвести до втрати ефективності функціонування системи державного управління та дискредитації країни на міжнародній арені.

4) Європейський досвід впровадження та використання діджиталізованих засобів і технологій у функціонування публічного управління на рівні національних і міжнародних законодавств нараховує понад 30 років напрацювань та понад кілька сотень нормативно-правових актів. Серед яких варто окремо виділити наступні:

– Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам Ради Європи від 23.02.1999 № R (99) 5 «Про захист недоторканності приватного життя в Інтернеті»;

– Конвенція Ради Європи від 23.11.2001 про кіберзлочинність;

– Міністерська декларація ЄС від 18.11.2009 про електронний уряд (м. Мальме, Швеція);

– «Цифровий порядок денний для Європи» (Digital Agenda for Europe) створено з урахуванням напрямів стратегії «Європа 2020».

Актуальними напрямками у сфері впровадження ІКТ в роботу органів ПУ та надання адміністративних послуг є перехід до електронних послуг; систематизація та надання вільного доступу до відкритих даних; створення єдиного діджиталізованого простору в межах держави з перспективою міжнародної співпраці, тощо.

5) Центральним ОВД, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації є Міністерство цифрової трансформації України, що було створено на основі відповідного Державного агентства у 2019 році

У своїй роботі Міністерство керується наступними законодавчими актами: ЗУ «Про інформацію», ЗУ «Про телекомунікації», ЗУ «Про

електронні документи та електронний документообіг», ЗУ «Про Концепцію Національної програми інформатизації» та іншими законодавчими і нормативно-правовими актами.

Основні заходи з діджиталізації публічного управління викладено у таких документах як:

- Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (2013 р.);
- Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. та затвердження плану заходів щодо її реалізації (2018 р.);
- Проєкт «Цифрова адженда України – 2020».

Узагальнюючи аналіз публікацій зарубіжних та національних тез та статей, можна виокремити основні напрямки розробки міжнародних законодавств та заходи і технології на яке спрямоване е-урядування, що є актуальними для світу:

- хмарні технології;
- портали державних адміністративних послуг;
- національна інформаційна система конференцій;
- відкриті дані;
- мобільні послуги та додатки;
- ідентифікація особи в онлайн режимі;
- IoT Blockchain Architecture для державних інформаційних мереж;
- навчання державних службовців на теми кібербезпеки, в тому числі курси кіберграмотності;
- цифрові робочі місця, де громадяни взаємодіють з державою через соціальні мережі.

В Україні створені всі умови для подальшого впровадження процесу цифровізації та стандартизації державних адміністративних послуг для їх функціонування за межами країни, з метою створення єдиного світового цифрового простору.

б) Для модернізації публічних управлінських процесів в Україні розглядаються ідентичні до європейських інструменти та технології е-

урядування, від відкритих даних до блокчейну в інформаційних мережах державного управління. Однак, особливістю розвитку нашого національної цифровізації є впровадження у роботу державних структур єдиного порталу державних послуг Дія.

7) Одним із головних принципів ефективної реалізації концепції електронних державних послуг є запровадження комплексного підходу, за якого всі електронні ресурси державних органів та сайти державних послуг мають бути об'єднані в один зручний ресурс. Відповідно до чинного закону, мета реалізації електронних публічних сервісів покладена на сервіс Дія. Екосистема Дії забезпечує зручний та логічно зрозумілий інтерфейс, що дозволяє завантажувати програми та інші документи, заповнювати та надсилати їх через програмне забезпечення онлайн-порталу.

Однією з основних вимог, які мають бути остаточно імплементовані на належному рівні законодавчого регулювання, є висвітлення необхідності систематизації та відновлення електронних адміністративних послуг із зазначенням їх характеристик. Зазначені принципи відображають найкращу практику надання послуг електронного урядування в країнах ЄС.

8) Введення воєнного стану у зв'язку з повномасштабним вторгненням РФ в Україну серйозно вплинуло на впровадження національних сервісів та інструментів електронного урядування, що призвело до певних обмежень для громадян, фізичних осіб та бізнесу. Ці обмеження не є постійними, вони пов'язані з аспектами безпеки та будуть зняті після закінчення війни. Проте тенденція повсюдного впровадження цифрової трансформації на національному рівні в Україні не вщухає. За дев'ять з лишком місяців війни значення екосистеми Дія у соціальному житті українців поглибилося та розширилось, запровадивши багато нових, корисних, затребуваних послуг та документів, та повністю виключивши всі зовнішні загрози, у тому числі фізичні і кіберзагрози.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Белікова М. І. Цифровізація публічного адміністрування в умовах воєнного стану // Наукові інновації та передові технології: Серія «Право»: журнал. 2022. № 8. С. 381-392.
2. Бігняк П. І.; Михальчук В. М. Реформування державного управління: цифровізація // Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 15. С. 107-113.
3. Білик О. І. Розвиток системи публічного управління соціальними ризиками в умовах цифрових трансформацій: дис. д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02. Миколаїв. 2021. 535 с.
4. Бліщук К. М.; Домша, О. В. Цифрові інструменти забезпечення сталого розвитку // Ефективність державного управління. 2021. № 66. С. 141-153.
5. Військові облигації в Дії: як працює нова послуга в застосунку [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/vijskovi-obligaciyi-v-diyi-yak-pracyuye-nova-posluga-v-zastosunku> (дата звернення: 21.11.2022).
6. Водійські та техпаспорт у Дії будуть відображатися в польському mObywatel [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/vodijski-ta-tehpasport-u-diyi-budut-vidobrazhatisya-v-polskomu-mobywatel> (дата звернення: 25.11.2022).
7. Гусєва О. Ю. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація // Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 1. С. 33-39.
8. Дем'янюк Н. Б. Теоретичні засади цифрової трансформації у системі управління бюджетом // Сьомі Всеукраїнські наукові читання пам'яті С. І. Юрія : зб. наук. праць . Тернопіль: ЗУНУ, 2021. С. 44-47.
9. Державні послуги онлайн: прес кіт // diia.gov.ua. 2019. 16 с.
10. Діджиталізація в Україні: електронне врядування та держпослуги [Електронний ресурс]. URL:

<http://week.dp.gov.ua/osvitnia-prohrama/pislya91/digitalizaciya-v-ukraini> (дата звернення: 23.05.2022).

11. Дія // App Store [Електронний ресурс]. URL: <https://apps.apple.com/ua/app/%D0%B4%D1%96%D1%8F/id1489717872?l=uk> (дата звернення: 26.11.2022).

12. Дія.City – це унікальний правовий та податковий простір для ІТ-компаній в Україні [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://city.diia.gov.ua/> (дата звернення: 16.11.2022).

13. Дія.Бізнес [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://business.diia.gov.ua/about-project> (дата звернення: 15.11.2022).

14. Допомога по безробіттю – послуга для тих, хто втратив роботу під час війни [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/dopomoga-po-bezrobittyu-posluga-dlya-tih-hto-vtrativ-robotu-pid-chas-vijni> (дата звернення: 18.11.2022).

15. Емран Р. Держава у смартфоні // Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. Харків. 2021. С. 21-22.

16. еДекларація – нова послуга для підприємців на порталі Дія [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/yedeklaraciya-nova-posluga-dlya-pidpriyemciv-na-portali-diya> (дата звернення: 18.11.2022).

17. еДокумент – новий тимчасовий цифровий документ на період воєнного стану [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/yedokument-novij-timchasovij-cifrovij-dokument-na-period-voennogo-stanu> (дата звернення: 17.11.2022).

18. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління. 2018. № 1. С. 5-10.

19. Лопушинський І. П. Цифровізація як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства // Теорія

та практика державного управління і місцевого самоврядування. 2018. № 2. С. 88-90.

20. Мазур О. Г. Модернізація адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах цифрової трансформації суспільства: дис. д-ра філ. наук: 25.00.02. Дніпро. 2020. 218 с.

21. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 15.07.2022).

22. Нові сервіси в Дії: пенсійне, посвідка на проживання, документи англійською та шеринг авто [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/novi-servisi-ta-dokumenti-v-diya-pensijne-posvidka-na-prozhivannya-dokumenti-anglijskoyu-ta-shering-avto> (дата звернення: 21.11.2022).

23. Новіченко Н. В. Європейські підходи до визначення цифрових компетентностей людини // Теорія та практика публічної служби: матеріали наук.-практ. конф. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. С. 60-62.

24. Петренко Н. О.; Машковська Л. В. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти // Право і суспільство. 2020. № 2. С. 112-119.

25. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Положення від 04.12.2019 №1137 // Офіційний вісник України. 2020. № 2. С. 150.

26. Положення про Міністерство цифрової трансформації України: затвердж. постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 // Офіційний вісник України. 2019. № 80. 7 с.

27. Пошкоджене майно – повідомити про руйнування житла можна у Дії [Електронний ресурс]. URL: [https://diia.gov.ua/news/poshkodzhene-majno-povidomiti-pro-rujnuvannya-zhitla-mozhna-u-zastosunku-diya](https://diia.gov.ua/news/poshkodzhene-majno-povidomiti-pro-rujnuvannya-zhitla-mozhna-u-diya) (дата звернення: 17.11.2022).

28. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Офіційний вісник України. 2012. № 76. 44 с.

29. Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»: Закон України від 30.03.2021 № 1368-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 33. С. 18.

30. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 14.12.2021 № 1946-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 100. С. 237.

31. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI // Офіційний вісник України. 2011. № 10. 29 с.

32. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII // Офіційний вісник України. 2017. № 91. С. 5.

33. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV // Офіційний вісник України. 2003. № 25. 106 с.

34. Про електронні комунікації: Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 6. 10 с.

35. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: Закон України від 20.11.2012 № 5492-VI // Офіційний вісник України. 2012. № 93. 122 с.

36. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // Офіційний вісник України. 1992. № 68. 67 с.

37. Про кіберзлочинність: Конвенція Ради Європи від 23.11.2001 // Офіційний вісник України. 2007. № 65. 107 с.

38. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України; Концепція від 04.02.1998 № 75/98-ВР // Офіційний вісник України. 1998. № 10. 15 с.

39. Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 15.07.2021 № 1667-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 65. С. 13.

40. 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 17.01.2018 р. № 67-р // Офіційний вісник України. 2018. № 16. 70 с.

41. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р // Офіційний вісник України. 2013. № 44. 79 с.

42. Проекти цифрової трансформації [Електронний ресурс]. URL: <https://plan2.diaa.gov.ua/projects> (дата звернення: 16.11.2022).

43. Реформа державного управління [Електронний ресурс]. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivnevryaduvannya/reformaderzhavnogoupravlinnya> (дата звернення: 23.05.2022).

44. Рудик С. Концептуальні засади діджиталізації менеджменту // Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» ВТЕІ КНТЕУ. Вінниця. 2021. № 118. С. 106-113.

45. Статус внутрішньо переміщеної особи та довідка переселенця [Електронний ресурс]. URL: <https://guide.diaa.gov.ua/view/vydacha-dovidky-pro-vziattia-na-oblik-vnutrishno-peremishchenoi-osoby-e0d66712-cab9-43a2-8f11-2daa4b395bc6> (дата звернення: 17.11.2022).

46. Тимченко М. Діджиталізація державного управління: сутність, ознаки, вимоги та технології // Ольвійський форум-2022: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі: збірник тез доповідей XVI Міжнародної наукової конференції (23 червня 2022 р.). Миколаїв: ЧНУ ім. П. Могили. 2022. С. 158-163.

47. Тимченко М. С. Діджиталізація як засіб трансформації державної служби України // Могилянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти:



збірник тез доповідей XXV Всеукраїнської щорічної науково-практичної конференції. Миколаїв: ЧНУ ім. П. Могили. 2022. С. 201-207.

48. Тимченко М. С. Миколаїв у смартфоні: аналіз адміністративних послуг міста // Стан та перспективи розвитку культурологічної науки: зб. тез доповідей VI Міжнар. наук.-практ. конф. Миколаїв: ВП «МФ КНУКіМ». 2020. Ч. 2. С. 69-74.

49. Тимченко М. С. Миколаївські хаби цифрової освіти як осередки діджиталізації країни // Інформаційні комунікації в культурі та мистецтві: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. Миколаїв: ВП «МФ КНУКіМ». 2021. С. 177-180.

50. Тимченко М. С. Розвиток сервісу Дія в умовах війни. Нові можливості публічного управління // Публічне управління та регіональний розвиток. 2022. № 17.

51. Ткачук В. О.; Обіход С. В. Структура та класифікація моделей електронного бізнесу // Економіка, управління та адміністрування. 2022. № 1 (99). С. 11-17.

52. Україна 2030Е – країна з розвинутою цифровою економікою [Електронний ресурс]. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html#6-2-1> (дата звернення: 23.05.2022).

53. Україна за два роки піднялась на 32 позиції в глобальному рейтингу за індексом соціального прогресу [Електронний ресурс]. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-za-dva-roki-pidnyalas-na-32-poziciyi-v-globalnomu-rejtingu-za-indeksom-socialnogo-progresu-minsocpolitiki> (дата звернення: 12.11.2022).

54. Федулова Л. Цифровізація державного управління // Цифрова економіка: тренди та перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. С. 127-130.

55. Хлебінська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації // Бізнес, Інновації, Менеджмент: проблеми та перспективи. 2021. С. 114-115.

56. Цифрова адженда України – 2020 // Hi-tech office. Київ. 2016. 90 с.
57. Цифрова держава [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/> (дата звернення: 13.11.2022).
58. Цифрова освіта. Про проєкт [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/about> (дата звернення: 13.11.2022).
59. Цифрові інструменти – нові можливості для мешканців громад [Електронний ресурс]. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/tsifrovi-instrumenti-novi-mozhливosti-dlya-meshkantsiv-gromad> (дата звернення: 16.07.2022).
60. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів [Електронний ресурс]. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyklykiv> (дата звернення: 28.07.2022).
61. Цілі сталого розвитку. Україна-2020. Моніторинговий звіт // за підтрим. представ. ООН в Україні та ЮНІСЕФ в Україні. Київ. 2020. 92 с.
62. Цілі сталого розвитку: Україна. Національна доповідь // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Київ. 2017. 176 с.
63. Чередніченко Н. С. Цифровізація державного управління // Київський часопис права. 2021. № 4. С. 57-58.
64. Чи можна отримати послуги в застосунку? [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/faq/13> (дата звернення: 13.11.2022).
65. Як працює застосунок Дія? [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/faq/12> (дата звернення: 13.11.2022).
66. Al-Khoury A. M. An Innovative Approach for e-Government Transformation // International Journal of Managing Value and Supply Chains. 2011. Vol. 2. № 1. P. 22-43.
67. Bannister F., Connolly R. ICT, Public Values and Transformative Government: A Framework and Programme for Research // Government Information Quarterly. 2014. Vol. 31. № 1. P. 119-128.
68. Brown A., Fishenden J., Thompson M. Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models // Palgrave Macmillan. New York. 2014. P. 272.

69. Bryson J., Crosby B., Bloomberg L. Public value governance: Moving beyond traditional // Public administration and the new public management. 2014. Vol. 74. № 4. P. 445-456.
70. Dunleavy P. Digital Era Governance: IT Corporations // The State and E-Government. Oxford : Oxford University Press, 2006. 302 p.
71. Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition (10 Volumes). IGI Global. 2017. 8104 p.
72. Europe 2020: A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth // Council of Europe. Brussels. 2010. 37 p.
73. Falk S., Römmele A., Silverman M. Digital Government: Leveraging Innovation to Improve Public Sector Performance and Outcomes for Citizens // Springer. New York. 2017. P. 190.
74. Janssen M., Estevez E. Lean Government and Platform-Based Governance – Doing More with Less // Government Information Quarterly. 2013. Vol. 30. P. 1-8.
75. Ministerial Declaration on eGovernment: approved unanimously in Malmö, Sweden, on 18 November 2009 // European Commission. 2009. 6 p.
76. Open Data in Europe 2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://cutt.ly/J1vs4NH> (дата звернения: 12.11.2022).
77. Peter F., Aronson C., Aronson J. D. Digital DNA: Disruption And The Challenges For Global Governance // Oxford University Press. New York. 2017. P. 291.
78. Recommendation. Rec (99) 5 of the Committee of Ministers to member states on the protection of privacy on the Internet (adopted by the Committee of Ministers on 23 February 1999 at the 660th meeting of the Ministers' Deputies) // Council of Europe. 1999. 7 p.
79. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC

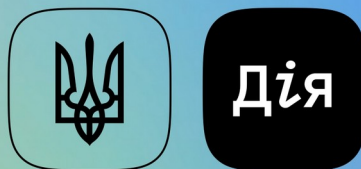
[Электронный ресурс]. URL: [https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L\\_.2014.257.01.0073.01](https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2014.257.01.0073.01) (дата звернення: 28.11.2022).

80. Siskos E., Askounis D., Psarras J. Multicriteria decision support for global e-government evaluation // Omega. 2014. № 46. P. 51-63.

81. What is Digital Transformation? [Электронный ресурс]. URL: <http://www.theagileelephant.com/what-is-digital-transformation> (дата звернення: 28.07.2022).

## **ДОДАТКИ**

### **Додаток А**



## Державні послуги онлайн

Зручно. Непомітно. Людяно

## Держава, що допомагає, а не заважає

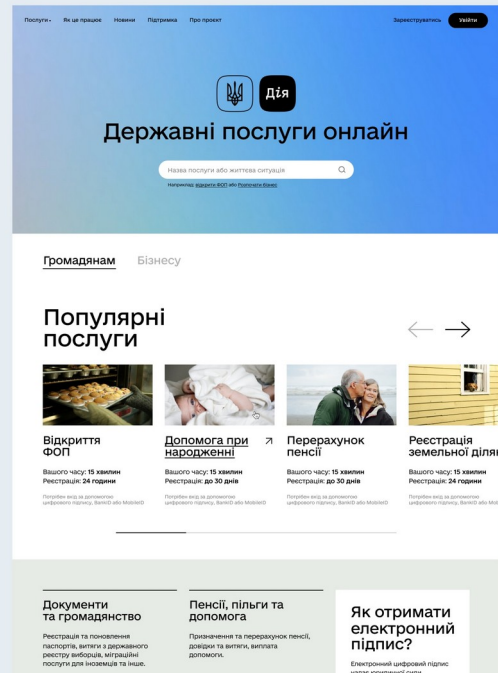
Держава має стати сервісом, а не лячним монстром. Допомогати одним швидко отримувати послуги, а іншим – чесно виконувати свою роботу. Тому ми запускаємо проект «Цифрова держава», що згодом об'єднає всі відомства в єдину зручну й дієву онлайн-систему.



# Сервіс державних послуг, з яким зручно

Наш перший крок – створення diia.gov.ua, онлайн- сервісу державних послуг, де все швидко, чітко й зрозуміло. Тут можна отримати послугу там і тоді, коли потрібно, і більше не перейматися, що відвідування держустанови з'їсть увесь день та всі нерви.

Так виглядатиме сайт



## Наша мета до 2024 року

# 100%

всіх державних  
послуг доступні  
онлайн.

# 20%

послуг надаються  
автоматизовано,  
без втручання  
посадовця.

# 1

онлайн-форма  
до заповнення,

щоб отримати  
пакет послуг до  
будь-якої життєвої  
ситуації.



# Ми проти цифровізації хаосу

---

Етап 1

## Дослідження

Ми вивчаємо нормативно-законодавчу базу та спілкуємося з посадовцями, щоб зрозуміти, як саме можна спростити послугу.

---

Етап 3

## Тестування

Далі ми створюємо прототип і тестуємо його з людьми, які потенційно користуватимуться послугою. Якщо потрібно, допрацьовуємо логіку.

Ми не оцифруємо бюрократію, а повністю змінюємо логіку й підхід держави до взаємодії з людьми.

---

Етап 2

## Реконструкція

Зрозумівши всі деталі, ми реструктуруємо послугу так, щоб механізм її надання був простим та зрозумілим.

---

Етап 4

## Дизайн і запуск

Коли ми вже впевнені у змісті, робимо дизайн і запускаємо готову послугу.

## Наприклад, от як змінилася послуга відкриття ФОП:

### Було

### Стало

---

58 полів для заповнення

12 полів для заповнення

---

Дві окремих заяви для реєстрації ФОП на спрощеній системі оподаткування: про реєстрацію ФОП та про перехід на спрощену систему

Єдина форма для реєстрації ФОП на спрощеній системі оподаткування

---

У заявах дублюються 5 блоків

Всю інформацію потрібно ввести лише один раз

## Було

## Стало

---

Повністю **ручне заповнення** форми

**Автозаповнення** 46 полів

---

Потрібно **самому перевіряти статус** заяви у реєстрі

**Сповіщення** про зміну статусу **автоматично надходять** на електронну пошту і з'являються в особистому кабінеті

---

**Складна структура послуги:** щоб розібратись, потрібна була допомога бухгалтера або юриста

**Послуга спрощена** настільки, щоб нею могла скористатись людина, яка ніколи не мала справи з реєстрацією ФОП. **На кожному кроці є підказки та тести-помічники**



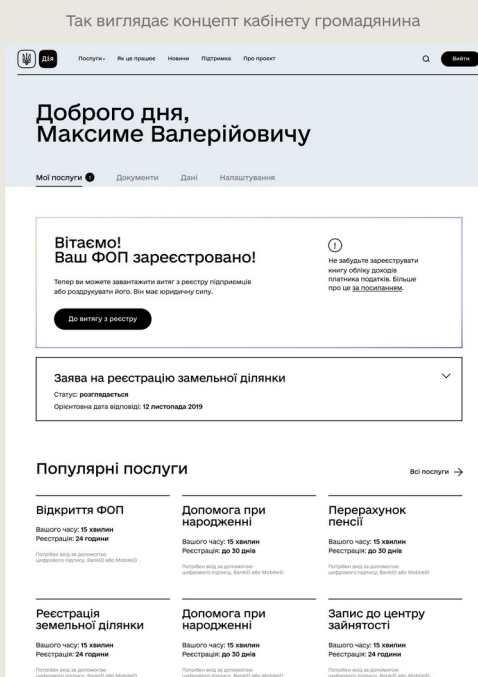
## Чому це важливо?

Роками державні послуги асоціювалися в українців із довгими чергами, приниженнями й незрозумілістю. Заручниками цієї системи були всі: і громадяни, і службовці.

Ми хочемо нарешті це змінити і робимо державні послуги прозорими, зручними й рівними для всіх.

# Система, в центрі якої ТИ

Ми хочемо, щоб система просто працювала — не заважала, а полегшувала життя. Саме тому розробляємо кабінет громадянина, у якому кожен українець (при невеличкій допомозі електронного підпису, BankID або MobileID) зможе знайти всі дані про себе від персональних документів до майна, яким він володіє, змінити їх при бажанні та у майбутньому проголосувати.



# Над чим ми працюємо

Міністерство цифрової трансформації

Комітет з питань цифрової трансформації

Запуск сервісу Дія

Електронний кабінет

Mobile app

єМалятко

Паспорт разом з ІПН

Прописка дитини онлайн

е-Пенсія

SmartID

MobileID

Цифрові посвідчення громадянина

Держава без довідок

е-Резидентство

Трембіта

Кабінет забудовника

Банківський рахунок для бізнесу онлайн

Електронні вибори

Електронний перепис

Брендинг сервісу Дія

ID-картка з електронним підписом

Автоматизація роботи ЦНАПів

# Питання та відповіді

## Хто фінансує цей проєкт?

Це державний проєкт, який курує Міністерство цифрової трансформації України. Проєкт фінансує держава разом з іноземними фондами. Основні з них можна переглянути в розділі «Команда проєкту» (це трохи нижче). Жодна політична сила не бере участі в його створенні.

## Як я зможу отримати послугу через сервіс Дія?

Для цього потрібен лише електронний підпис. Якщо у вас його ще немає, зверніться до Акредитованого центра сертифікації ключів. Електронний підпис видають на два роки, і зазвичай він коштує до 200 грн. Деякі державні центри сертифікації видають підпис безоплатно (наприклад, АЦСК Податкової служби або Приватбанку). У мобільних операторів також є послуга MobileID – ви можете обміняти свою SIM-картку на картку з електронним підписом.

## Коли сервіс працюватиме?

Перші кілька десятків послуг стануть доступні вже у лютому 2020 року. Далі ми поступово і безупинно додаватимемо нові послуги, аж поки не оцифруємо всі. Розуміємо, що на це може піти кілька років, але результат точно вартий очікування.

## Чи безпечно буде зберігати особисту інформацію на diia.gov.ua?

Так. Дія – добре захищена платформа. Вона розташована в надійному дата-центрі та відповідає світовим стандартам захисту від кіберзагроз. Крім того, Дія зберігає мінімум інформації про своїх користувачів. Усі дані ми передаємо й зберігаємо виключно у шифрованому вигляді, а для частини критичних даних використовуємо блокчейн технологію розподіленого зберігання даних. Нічого кращого у світі поки не придумали.

## Питання та відповіді

### І що, мені справді не доведеться нікуди ходити?

На жаль, не зовсім. Ми працюємо над тим, щоб усі послуги були доступні дистанційно, але на перших етапах деякі послуги все ж доведеться отримувати офлайн. Це може бути пов'язано з різними чинниками. Наприклад, для оцифрування однієї послуги потрібно спочатку оцифрувати й налаштувати обмін даними різних реєстрів, а для іншої – навіть унести зміни в законодавство, що дадуть змогу робити все онлайн. Отже, переведення всіх послуг в онлайн відбуватиметься поступово, але невідступно.

### Що саме зміниться в процесі надання державних послуг після оцифрування?

Якщо дуже загально – усе стане простішим і зручнішим. Ми не просто оцифруємо послуги – у процесі ми повністю переосмислюємо їх: як зробити це логічним, зручним, зрозумілим? Чи всі процедури взагалі потрібні? Наприклад, просто зараз ми працюємо над скасуванням довідки про склад сім'ї, довідки про місце проживання та ІПН. Наш підхід – не оцифрувати хаос і бюрократію. Це не просто й потребує докорінних змін: потрібно налагодити взаємодію між міністерствами, змінити алгоритми надання послуг, сформулювати й описати всі процеси доступною мовою, спроектувати й протестувати новий сайт і навіть змінити деякі закони. Це як перезібрати величезний конструктор, де заміна одного елемента тягне за собою ще кілька, а таких елементів – десятки тисяч. Проте ми точно зберемо цей конструктор, адже нам усім в ньому жити.



# Команда проекту

## Зеленський Володимир

Президент України

## Федоров Михайло

Віце-прем'єр-міністр – міністр цифрової трансформації

## Міністерство цифрових трансформацій

Віскуб Олексій – перший заступник міністра

Рабчинська Людмила

Маковський Дмитро

Борняков Олександр

Брусиловський Володимир

Ракус Діана

Іонан Валерія

Шелест Олександр

Брензей Олена

Банік Мстислав

Поліщук Артем

Прохорович Олександр

Торнагі Аліна

## Комітет з питань цифрової трансформації

Крячко Михайло – Голова комітету  
Федієнко Олександр – заступник Голови комітету  
Чернев Єгор – заступник Голови комітету

## spiilka design büro

UX/UI design

Володимир Смирнов – дизайн-директор  
Анастасія Жеребецька – дизайн-директорка  
Роман Сапелкін – дизайнер  
Ані Казарян – менеджерка

## Проект EU4PAR єс

Сікс Уґіс

## Fedoriv Marketing Agency

Продуктова стратегія,  
бренд-стратегія, візуальна  
ідентичність, комунікація

Валентин Панюта – керівник команди  
Віталій Парфільєв – шеф-дизайнер  
Максим Ілюхін – стратег  
Євген Гавриличенко – стратег  
Анастасія Стратович – стратег  
Максим Назаров – арт-директор  
Ганна Кашеева – копірайтер  
Анна Лісовська – неймер  
Дмитро Растворцев – шрифтовий дизайнер  
Роман Барановський – дизайнер  
Маша Дмитрова – дизайнер  
Юрій Хомовський – моушн-дизайнер  
Юрій Шеденко – продакшн-менеджер  
Андрій Квасов – відеограф  
Аліна Божнюк – продюсерка  
Андрій Федорів – засновник Fedoriv Marketing Agency

## Rafesthetic.tv

### Відео-продакшн

Павло Буряк – режисер, монтаж  
Марті Херрера – оператор  
Катерина Нефельд – продюсер,  
художник-постановник  
Софія Швагер – асистент продюсера  
Easy casting – кастинг  
Андрей Ковалевський – локації  
Яна Голуб – стиліст  
Маша Сова – грим  
Костя Чікуров – художник-постановник  
Ніколай Орлов – гаффер  
Іван Рогальський – продакшн-менеджер  
Артур Панतिकін – адміністратор  
Владислав Баланюк – композитор  
Максим Валаклеєв – композитор  
Марті Сомоза – кольорокорекція  
Андрій Федінчик – закадровий голос

## Швейцарсько-українська програма

«Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» EGAP, що виконується Фондом Східна Європа за фінансової підтримки Уряду Швейцарії.

Саєнко Олена – керівник проекту  
Зелів'янський Олексій  
Карелін Сергій

## Офіс ефективного регулювання BRDO

Олексій Дорогань  
Таїсія Барингольц  
Олег Пілат  
Андрій Біленко  
Ірина Бардасова

## Офіс реформи адмінпослуг

EDGE, Канада

Борисов Андрій

Береславський Сергій

## Проект ТАРАС

Молчанов Данило – керівник напрямку  
електронних послуг

Онціогву Катерина – керівник напрямку  
відкритих даних

## EGOV4UKRAINE

ЄС, Швеція (SIDA), Естонія, Данія,  
Польща

Педак Марі – керівник проекту

Копитін Юрій

Бурба Олег

Піскун Андрій

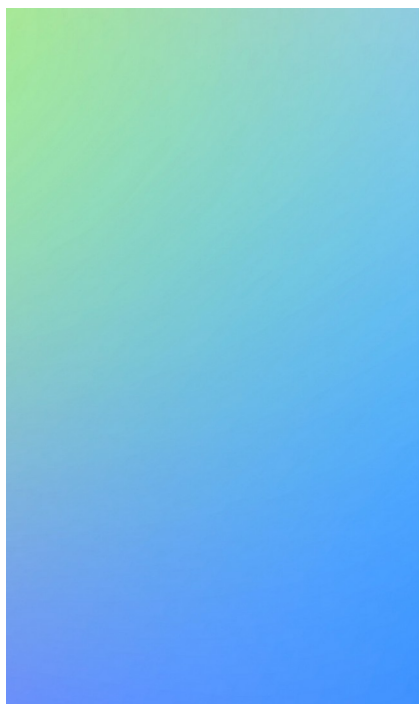
## Проект SACCI

Project Support to Anti-Corruption  
Champion Institutions in Ukraine, USAID

Ключар Максим



djia.gov.ua  
2019



## Використання логотипу Дія



## Бренд Дія

Держава має стати сервісом, а не лячним монстром. Допомогати одним швидко отримувати послуги, а іншим – чесно виконувати свою роботу.

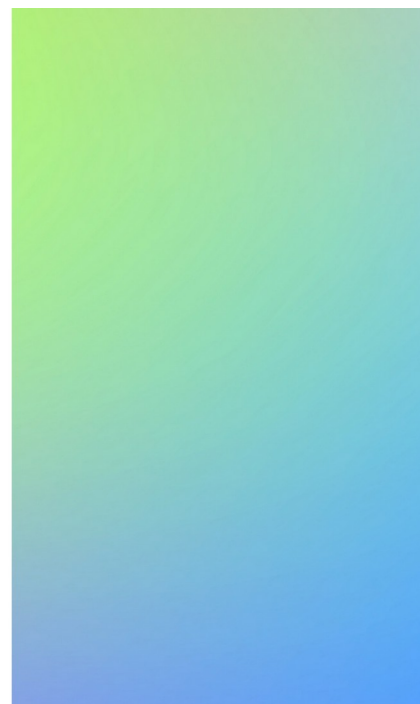
Тому ми запустили проєкт «Цифрова держава», що має об'єднати всі відомства в єдину онлайн-систему, – просту, послідовну, дієву.



Держава має допомагати, а не заважати.

Ключове повідомлення  
бренду Дія

**Зручно.  
Непомітно.  
Людяно.**



## Логотип Дія

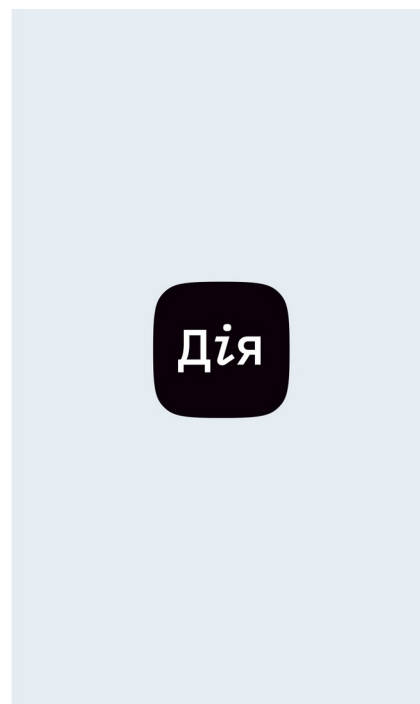
Логотип символізує дію, з якої починаються  
будь-які зміни.

Це простий, читабельний і цілісний символ,  
помітний у будь-якому сучасному форматі.  
Логотип складається зі шрифтового напису Дія,  
розміщеного по центру квадрата із округлими  
згладженими кутами.



Логотип доступний для  
завантаження за посиланням:

[Завантажити логотип](#)



# Мінімальний розмір логотипу



Для електронних носіїв

≥ 24x24 px



Для друкованих матеріалів 300dpi

≥ 10x10 мм



Не рекомендовано використовувати логотипи меншого розміру.

## Шрифт

Для логотипу використовується лише гарнітура e-Ukraine. Завдяки простому написанню й особливій будові літер шрифт є сучасним та інклюзивним.

Аа	Бб	Вв	Гг	Ґґ	Дд
Ее	Єє	Жж	Зз	Ии	Іі
Її	Йй	Кк	Лл	Мм	Нн
Оо	Пп	Рр	Сс	Тт	Уу
Фф	Хх	Цц	Чч	Шш	Щщ
Ьь	Юю	Яя			

# e-Ukraine



Шрифт доступний для завантаження за посиланням:

[Завантажити шрифт](#)

# Кольори логотипу



HEX  
#000000

RGB  
0 0 0

CMYK  
0 0 0 100



HEX  
#FFFFFF

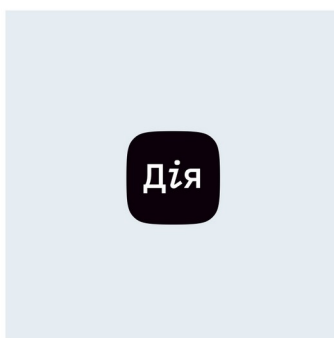
RGB  
255 255 255

CMYK  
0 0 0 0

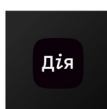


Для логотипу використовується суцільна заливка.  
Не допускається використання градієнтів.

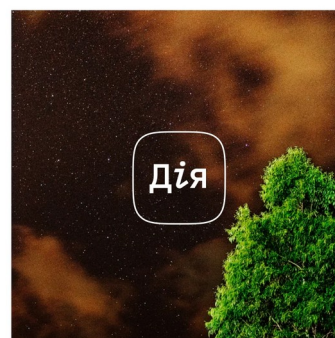
Варіанти  
розміщення  
логотипу  
на фоні



Для розміщення на світлих фонах  
використовуйте основну версію  
логотипу.



✗  
Не використовуйте основну  
версію логотипу на темних  
фонах.



Для розміщення логотипу на темних  
або шумних фонах використовуйте  
контурну версію логотипу.



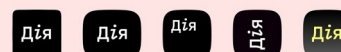
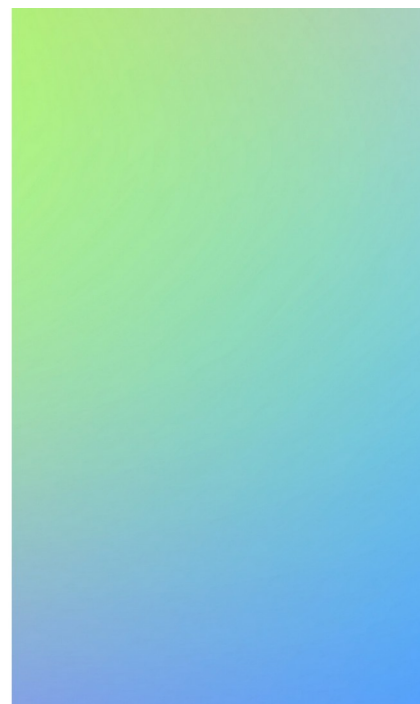
✗  
Не використовуйте  
контурний логотип на  
світлих фонах.





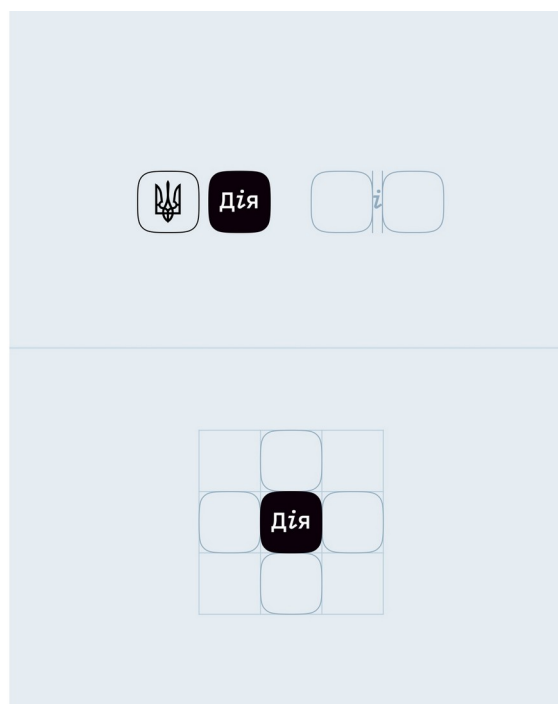
## Розміщення ЛОГОТИПУ

- ✘ **1** Логотип Дія не може змінюватись.  
Допускається зміна розміру логотипу зі збереженням пропорцій, але не менше мінімально допустимих розмірів.
- ✘ **2** Логотип Дія не може бути розміщеним всередині іншої форми або логотипу.
- ✘ **3** Логотип Дія не має бути менше від аналогічних елементів, розміщених поряд.



- 4 Допускається використання поряд з логотипом Дії державної символіки, а саме державного герба України, розміщеного в контурному квадраті. Відстань між ними має бути рівною ширині символу «і».

- 5 Safe-зона, або мінімальна відстань між логотипом Дія та іншими елементами, має бути не меншою за розмір логотипу Дія.



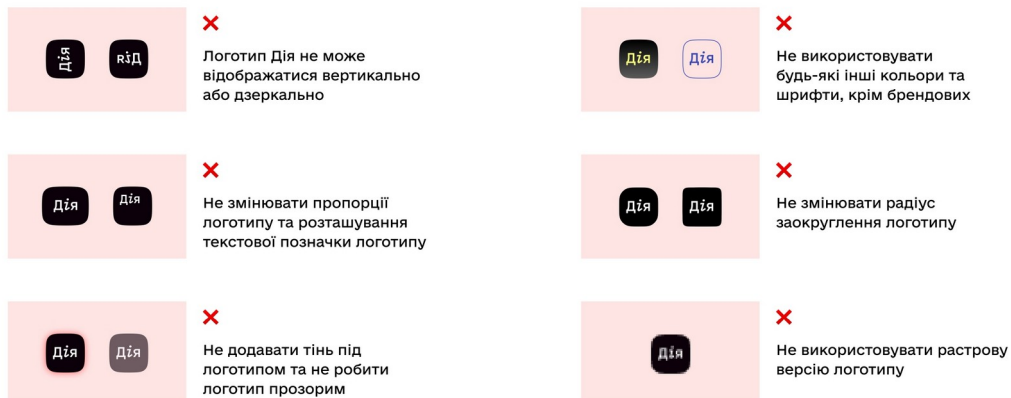
- 6 Як дескриптор можуть використовуватися написи «Цифрова держава» або «Державні послуги онлайн».

Завантажити логотипи з дескриптором можна за [посиланням](#).

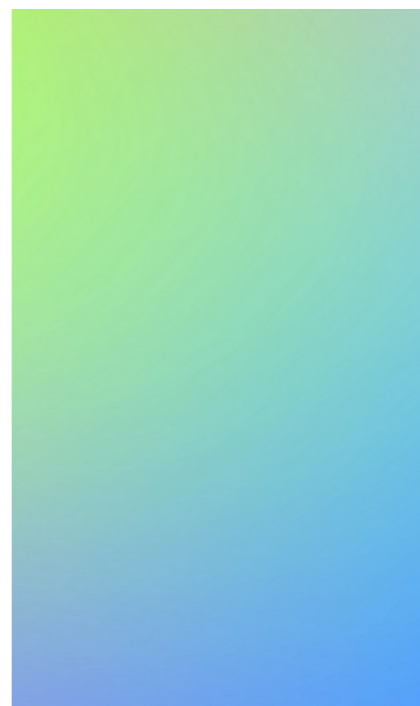
Не допускається використання будь-яких інших написів як частини логоблоку.



## Приклади неприпустимого розміщення логотипу



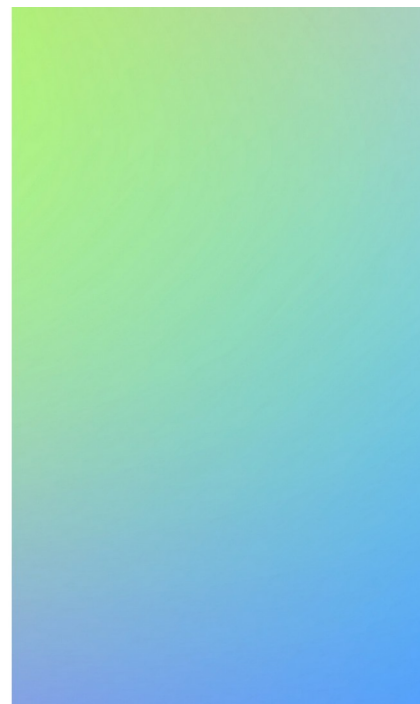
## Використання логотипу



- 1 При розміщенні логотипу Дії використовуються рекомендації, описані у брендбуці.
- 2 Логотип Дія може використовуватися як елемент декорування на продуктах у такий спосіб, щоб не вказувати на спільний брендинг продуктів або причетність Дії до виробництва продуктів.
- 3 Сторонні ідентифікатори та товарні знаки можуть використовуватися разом з логотипом Дії в такий спосіб, щоб не відображати сумісне створення продукту або те, що виробник продукту спонсорується Дією.
- 4 Логотип Дія у разі використання як елемента декорування на продукті відокремлюється від логотипів та інших товарних знаків, що використовуються для декорування продукту.
- 5 Логотип Дія не потрібно використовувати на продуктах, рекламному контенті, упаковці з описом «офіційний», «оригінальний», «справжній».
- 6 Логотип Дія може використовуватися в комерційних цілях для товарів у таких сферах: одяг (шапки, футболки, світшоти, худі, кофти), канцтовари, сумки, значки, стікери, посуд.
- 7 Згідно із законодавством Мінцифра залишає за собою право забороняти подальше використання логотипу Дія у разі неналежного його використання або недопустимості такого використання.



## Дія: як пишеться



- 1 Писати без лапок і завжди з великої букви.  
Усе просто: портал Дія, застосунок Дія.
- 2 Відміняти.  
Приклад: Приєднуйтесь до Дії. Що ви чули про Дію?
- 3 Дія – застосунок і портал.  
Не додаток чи апка. Не сайт чи лендинг.
- 4 Дія – не Действие чи «Действие».  
Російською Дія – це Дія.  
Якщо англійською – то лише Diia.

#### Як не можна писати

- ✗ ДІЯ
- ✗ дія
- ✗ «ДІЯ»
- ✗ «дія»
- ✗ Действие
- ✗ «Действие»
- ✗ «Diia»
- ✗ «DIIA»



Міністерство  
цифрової трансформації  
України

