

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
КАФЕДРА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА РЕГІОНАЛЬНОГО
РОЗВИТКУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
ОПП «Адміністративний менеджмент»
на тему: «**ДЕРЖАВНІ ЦИФРОВІ ПОСЛУГИ**»

Виконала: студентка 4-го курсу 437 групи

галузь знань:

28 Публічне управління та адміністрування

спеціальності:

281 Публічне управління та адміністрування

Дудченко Софія Валеріївна

Науковий керівник:

Кандидат політичних наук, доцент

Бондар Ганна Леонідівна

Рецензент:

Кандидат наук з державного управління, доцент

Шульга Анастасія Алімівна

м. Миколаїв – 2023 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	7
1.1. Основні поняття і категорії дослідження.....	7
1.2. Законодавчі засади цифровізації в Україні.....	11
1.3. Конкурентоспроможність українського цифрового продукту на світовому ринку та закордонний досвід надання адміністративних послуг.....	18
Висновки до першого розділу.....	30
РОЗДІЛ 2. ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ В УКРАЇНІ: РЕАЛІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЦИФРОВОГО РОЗВИТКУ.....	32
2.1 Міністерство цифрової трансформації України.....	32
2.2. Проєкти Міністерства цифрової трансформації України.....	39
Висновки до другого розділу.....	49
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У ВОЄННИЙ ЧАС.....	51
3.1. Надання адміністративних послуг та створення осередків надання цифрових послуг в м. Миколаєві.....	51
3.2. Особливості реалізації політики цифровізації України у воєнний час.....	64
Висновки до третього розділу.....	69
ВИСНОВКИ.....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Завдяки потужному розвитку цифровізації, її стрімкому проникненню в наше життя якість та задоволення потреб сучасної людини виходить на інший рівень. Цифровізація – одна із характерних тенденцій розвитку нашої з вами цивілізації, завдяки якій можна значно покращити якість життя, створити належні умови для інклюзивного довкілля, сформуванати кращі механізми керування державою, розширити доступ до освіти, послуг охорони здоров'я, покращити якість та коло охоплення державними послугами, поглибити комунікацію в суспільстві тощо. Карантинні обмеження при пандемії Covid-19 та воєнна агресія проти України вказали на доцільність та необхідність поглиблення проникнення цифрових технологій в керування державою, розвиток країни задля підвищення рівня життя українців. Україна обрала шлях та стратегію створення «сервісної держави» і задля цього потрібно розробити і втілити в життя велику кількість програм, спеціальних додатків, завдання яких спростити процес надання адміністративних послуг, а це, в свою чергу, підвищить рейтинг держави серед громадян та на міжнародній арені. Визначними тут є ряд чинників: зручність отримання послуг в режимі онлайн, економія часу та енергії. Один з векторів цифровізації адміністративних послуг – це впровадження в країні електронного урядування, нагальна потреба в якому визначена вимогами часу та розвитком світового суспільства.

Сьогодні споживання цифрового продукту сучасною людиною відбувається автоматично, на рівні рефлексів і ми навіть не прикладаємо до цього значних зусиль. У житті середньостатистичної людини користування Інтернет-мережею для пошуку інформації, використання онлайн-форм для анкетування, відео-дзвінки у будь-яку точку світу, спілкування за допомогою соціальних мереж, а у зв'язку з пандемією COVID-19 та воєнною агресією проти України ще й навчання та робота онлайн, не викликають зовсім

здивування. Ці навички та можливості значно спростили життя звичайних людей, довівши гнучкість та стрімкий розвиток суспільства і технологій.

Цифровізація – це надважливий процес, який зараз відбувається і поглиблюється. Неможливо проігнорувати ці масштабні явища, тому необхідно проаналізувати передумови, дослідити перебіг та процеси становлення, висловити припущення розвитку в майбутньому. Проте, у ході аналізу процесу цифровізації державних послуг в Україні можна спостерігати ряд прогалин у правовому регулюванні, невідповідність, неготовність системи надання послуг та деяких категорій населення до його впровадження. Підвищити показники якості надання такого виду послуг із застосуванням інтернет-технологій неможливо, якщо не буде детально досліджено проблеми їх функціонування та нормативно-правову базу, яка регулює даний процес.

Саме тому, з огляду на неймовірне зростання попиту на отримання адміністративних послуг онлайн, а також низький рівень наукового дослідження, пошук проблем у функціонуванні та правовому регулюванні цих процесів є актуальним та важливим в умовах формування сучасного суспільства.

Серед українських науковців-правознавців вже є напрацювання у цій сфері та дотичних до неї. Дослідженням процесу надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій займалися: Мохова Ю. Л, яка окреслила стан діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України; Єгорова-Луценко Т. П. - систематизувала виклики та реалії цифровізації у сфері надання адміністративних послуг України; Ковальова Т. В., Гунбіна О. В, Петренко Н. О., Вінник О. М - аналізували правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій.

Але темпи розвитку цифрових технологій у публічному адмініструванні дають змогу говорити про доцільність подальшого дослідження щодо вдосконалення системи надання державних цифрових послуг.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є аналіз особливостей, тенденцій та шляхів оптимізації процесу цифровізації державних послуг в Україні в умовах воєнного стану.

Для досягнення мети роботи було сформовано такі завдання:

- проаналізувати основні поняття і категорії дослідження;
- проаналізувати законодавчі засади цифровізації державних послуг в Україні;
- розкрити особливості конкурентоспроможності українського цифрового продукту на світовому ринку та проаналізувати закордонний досвід надання адміністративних послуг;
- проаналізувати особливості цифрової трансформації в Україні, зокрема реалізацію державної політики цифрового розвитку;
- визначити особливості українських тенденцій у розвитку цифровізації адміністративних послуг;
- визначити особливості процесу цифровізації послуг на місцевому рівні, на прикладі Департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради;
- проаналізувати трансформації процесу цифровізації в умовах збройної агресії проти України.

Об'єктом дослідження є процес цифровізації державних послуг в Україні.

Предмет дослідження – особливості, проблеми та перспективи оптимізації політики цифровізації в Україні, зокрема у сфері надання державних цифрових послуг.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети в роботі було застосовано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів пізнання. Зокрема, використовувались наступні методи: аналізу – для виокремлення складових політики цифровізації; порівняння – для порівняння показників рівня цифровізації України з аналогічними показниками в інших країнах.

Метод історичного аналізу було використано для дослідження законодавчих передумов становлення цифровізації в Україні. Крім того, за допомогою методу аналогій визначено можливість впровадження закордонного досвіду організації надання цифрових адміністративних послуг на теренах України. Для уточнення наукових понять використовувався метод теоретичного узагальнення. За допомогою системного методу автор намагався винайти шляхи покращення ситуації з надання цифрових адміністративних послуг в нашому регіоні. Аналіз показників Індексу мережевої готовності дав можливість стверджувати, що в Україні триває позитивна динаміка розвитку цифрових технологій. Аналіз статистичних даних дозволив зробити висновки про доречність, актуальність та необхідність збільшення спектру цифровізації послуг в Україні.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що в даній роботі зроблена спроба комплексного дослідження особливості, проблеми та перспективи оптимізації політики цифровізації в Україні, зокрема у сфері надання державних цифрових послуг.

Практичне значення одержаних результатів. Положення і висновки дослідження можуть бути використані в практичній діяльності органами державної влади та у навчальному процесі при підготовці студентів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Структура роботи обумовлена її метою та завданнями. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає – 129 сторінок, з яких – 75 сторінок основного тексту і 41 сторінка додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Основні поняття і категорії дослідження

Для успішного вирішення задач дослідження вважаємо за доцільне розкрити основні поняття цієї роботи. Вищезгадане поняття «цифровізації» у «Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки» не є остаточним. Ще одне визначення поняття представлено у Енциклопедія інформаційних наук і технологій в якій зазначається, що «цифровізація - це інтеграція 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» [94].

У Національній економічній стратегії на період до 2030 року зазначається, що «цифровізація (з англ. digitalization) - це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії між людьми до промислових виробництв, від предметів побуту до дитячих іграшок, одягу тощо» [108].

Цифровізація проникла у всі сфери нашого життя, допомагаючи зробити деякі процеси уніфікованими, простішими у реалізації, налагодженні та контролі. Цифровізація сприяє збільшенню результативності, приросту ефективності та якості. Крім цього виявилось, що запущений процес цифровізації спонукає до безперервного створення та покращення цифрових продуктів.

Цифровий продукт – це нематеріальний актив або носій інформації, який можна продавати та розповсюджувати багаторазово в Інтернеті без необхідності поповнювати запаси. Ці продукти часто випускаються у формі

цифрових файлів, які можна завантажувати або потокових цифрових файлів, таких як MP3, PDF-файли, відео, плагіни та шаблони.

Інколи на сторінках в соціальних мережах, вебсторінках та новинних публіках прирівнюють поняття цифровізації та цифрової трансформації. Це не зовсім коректно. Адже цифровізація – це всеохоплююче поняття, а цифрова трансформація – більш специфічне.

Зокрема, Ю. Нікітін сформулював таке визначення цифрової трансформації: «цифрова трансформація – це процес переходу до нових способів діяльності підприємства шляхом впровадження цифрових технологій та цифрових сервісів, що базується на стратегічному партнерстві всіх зацікавлених сторін та одночасної розробки програмного забезпечення, цифрової трансформації та оцінки рівня цифрової трансформації підприємства» [74].

У повсякденному житті цифрові технології розширюють горизонти діяльності людини, дозволяють працювати через мережу Інтернет з будь-якого зручного місця, проводити наради, співбесіди, купувати та продавати товари, бронювати квитки тощо. Цифровізація допомагає вирішувати соціальні проблеми, залучає більше коло учасників до суспільного діалогу, спрощує доступ до послуг закладів освіти та охорони здоров'я, банківської сфери, сприяє прозорості та контрольованості діяльності уряду тощо.

«Цифровізація не обмежується виключним використанням технологій; вона характеризується зміною культури, інтегрованої в усі сфери роботи, та трансформацією в управлінні різними командами. Мінімізації витрат (цифровізація документів, що призводить до загальної оптимізації процесу), децентралізація виробництва, підвищення ефективності та продуктивності, швидке, ефективніше прийняття рішень у реальному часі, підвищення рівня екологічності, виробництво сталих продуктів, скорочення часу та витрат на розробку продукції, підвищення якості продукції та швидка реакція на зміну кон'юнктури ринку, диверсифікація виробництва зростаючої кількості виробів на численних виробничих майданчиках - не єдині переваги цифровізації» [72].

«Цифрове суспільство - це суспільство, яке інтенсивно та продуктивно використовує цифрові технології для власних потреб (самореалізація, робота, відпочинок, навчання, дозвілля кожного), а також для досягнення та реалізації спільних економічних, суспільних та громадських цілей» [110].

Цифрові технології: «Інтернет речей, роботизація та кіберсистеми, штучний інтелект, великі дані, безпаперові технології, адитивні технології (3D-друк), хмарні та туманні обчислення, безпілотні та мобільні технології, біометричні технології, квантові технології, технології ідентифікації, блокчейн (перелік не є вичерпним та доповнюється)» [108].

« Цифрова свобода людини - це можливість праці, тобто участі у виробничих, комунікаційних, організаційних процесах із будь-якого місця світу, за наявності відповідних цифрових засобів, технологій та доступу до цифрових інфраструктур. Цифрові навички (Digital Quotient, або DQ) - це навички щодо цифрових технологій, тобто цифровий інтелект (за аналогією з IQ або EQ, які використовуються для вимірювання рівня загального та емоційного інтелекту)» [108].

«Цифрові права людини - це окрема група прав людини, які пов'язані з використанням та/або реалізуються в мережі Інтернет за допомогою спеціальних пристроїв (комп'ютерів, смартфонів тощо). До них можемо віднести: 1) право на доступ до Інтернету - полягає в тому, що кожен має право на рівний доступ і використання вільного та безпечного Інтернету; 2) свобода вираження поглядів онлайн - означає право вільно висловлювати свої погляди, шукати, отримувати та поширювати інформацію онлайн; 3) право на приватність і захист персональних даних - кожен має право на приватність онлайн та захист персональних даних в Інтернеті (соціальних мережах, у заповненні Google-форм тощо); 4) право на свободу та особисту безпеку онлайн - реалізація цього права потребує механізму захисту від протиправних дій, тобто певні державні гарантії захисту від фізичного та психологічного насильства чи домагань, мови нетерпимості, нетолерантності та ворожнечі, дискримінації в онлайн-середовищі; держава має сприяти

розвитку та функціонуванню безпечних Інтернет-технологій; 5) право на мирні зібрання, асоціації та/або використання електронних інструментів демократії - означає, що люди повинні мати свободу об'єднання та використовувати будь-які сервіси, вебсайти чи застосунки для створення, приєднання, мобілізації та участі в соціальних групах та асоціаціях; 6) право на цифрове самовизначення, або право відключатися від онлайн, або бути забутих в онлайні - людина як користувач у системі (соціальной мережі, форумі, онлайн-обговоренні) вправі сама, на власний розсуд визначити ім'я (ідентифікатор) або іншу апіорну інформацію про неї, яку вона буде використовувати в системі» [9].

Цифровий розрив (цифрова нерівність) - нерівність у доступі до можливостей в економічній, соціальній, культурній, освітній галузях, які існують або поглиблюються в результаті неповного, нерівномірного або недостатнього доступу до комп'ютерних, телекомунікаційних та цифрових технологій.

«Цифровою освітою є об'єднання різних компонентів і найсучасніших технологій завдяки використанню цифрових платформ, впровадженню нових інформаційних та освітніх технологій, застосуванню прогресивних форм організації освітнього процесу та активних методів навчання, а також сучасних навчально-методичних матеріалів» [94].

«Цифрова компетентність - це впевнене, критичне і відповідальне використання та взаємодія з цифровими технологіями для навчання, професійної діяльності (роботи) та участі у суспільному житті. Вона охоплює такі поняття як, інформаційна грамотність та медіаграмотність, комунікація та співпраця, створення цифрового контенту (включаючи програмування), безпека (включаючи захист персональних даних у цифровому середовищі та кібербезпеку), а також розв'язання різнопланових проблем і навчання впродовж життя» [57].

Отже, в Національній економічній стратегії на період до 2030 року зазначено, що цифровізація - це впровадження цифрових технологій в усі

сфери життя. Цифровізація проникла у всі сфери нашого життя, допомагаючи зробити деякі процеси уніфікованими, простішими у реалізації, налагодженні та контролі. Цифровізація сприяє збільшенню результативності, приросту ефективності та якості. Крім цього виявилось, що запущений процес цифровізації спонукає до безперервного створення та покращення цифрових продуктів. Цифрове суспільство - це суспільство, яке інтенсивно та продуктивно використовує цифрові технології для власних потреб (самореалізація, робота, відпочинок, навчання, дозвілля кожного), а також для досягнення та реалізації спільних економічних, суспільних та громадських цілей.

1.2. Законодавчі засади цифровізації в Україні

В кожній країні свої особливості шляху розвитку втілення цифровізації, які закономірно засновані на рівні економічного розвитку, соціокультурній складовій готовності суспільства, політичній складовій та наявному підґрунті рівня цифровізації.

Останніми роками в Україні на державному рівні інтенсивно реалізуються плани використання цифрових технологій у всіх сферах суспільного життя. «Виходячи зі Стратегії сталого розвитку «Україна - 2020», яка, серед інших реформ та програм розвитку держави визначала Програму електронного урядування, у державі ухвалено низку відповідних концепцій, планів, стратегій, законів та інших нормативно-правових актів» [99]. Незважаючи на режим воєнного стану, процес впровадження цифрових технологій сьогодні відбувається в контексті цифрової трансформації. Організаційно цей процес підтримується створенням Комітету з цифрової трансформації у Верховній Раді України та Міністерства цифрової трансформації (далі – Мінцифра) на урядовому рівні.

У вересні 2017 року Кабінет Міністрів України (далі – КМУ) схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні [89]. У ній електронне урядування було визначено «як форму організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, шляхом використання технологій «інформаційно-телекомунікаційних технологій», для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [91].

В основу реалізації системи електронного урядування було покладено такі принципи: «цифровий за замовчуванням; одноразове введення інформації; сумісність за замовчуванням; доступність і залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека» [91].

З метою покращення прозорості діяльності, рівня взаємодії Уряду, громадян та бізнесу необхідне запровадження технологій Е-демократії та Е-бізнесу. З метою координації своїх дій держава отримує якомога більше інформації про позицію громадян, а вони мають доступ до офіційної інформації, можливість висловлювати свої побажання та контролювати їх виконання, вести реальний діалог з представниками влади в онлайн-режимі, лобіювати прийняття важливих законів та рішень.

«Досягнення мети Концепції розвитку електронного урядування в Україні забезпечуватиметься реалізацією комплексних планів у таких сферах: модернізація публічних послуг та розвиток взаємодії органів влади, громадян та бізнесу з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; модернізація державного управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; управління розвитком електронного урядування. Варто зазначити, що ця Концепція відрізняється від попередніх подібних документів вищим рівнем деталізації та комплексним характером. Для її впровадження був ухвалений План заходів із реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні, де передбачено завдання для відповідних міністерств і відомств, терміни та форми контролю їх виконання»

[87]. У листопаді 2017 року КМУ схвалив Концепцію розвитку електронної демократії в Україні та план заходів щодо її реалізації, відповідно до якої «електронна демократія визначена як форма суспільних відносин, за якої громадяни й організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій у демократичних процесах» [92]. Серед заходів електронної демократії передбачено, зокрема, «удосконалення механізму подання та розгляду електронних петицій; формування основ впровадження електронного голосування, а також електронного виборчого процесу, електронних референдумів і електронних плебісцитів; запровадження мережевих сервісів у сфері електронної демократії; забезпечення розвитку відкритих даних тощо. План заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні включає завдання щодо нормативно-правового та ресурсного забезпечення розвитку електронної демократії в Україні, що покладаються на державні інституції із залученням низки громадських організацій» [111].

«Один із проявів аспектів електронної демократії сьогодні можна спостерігати через участь у Дії – унікальному кейсі електронної демократії, який дозволяє висловити думку українців на ту чи іншу тему лише за кілька кліків. Напередодні 8 березня 2023 року за парламентської ініціативи Мінцифрою спільно з Міністерством культури та інформаційної політики України в Дії було проведено опитування - залишити цей день вихідним чи все ж таки він має бути робочим. З 28 лютого до 6 березня 2023 року кожен зміг поділитися думкою в Дії, яку мали врахувати перед ухваленням законопроекту» [78].



Рис. 1.1. Результати опитування у «Дії» [78]

«Опитування в Дії – важлива послуга для розвитку електронної демократії в країні. Це дозволяє державі спілкуватися з українцями та отримувати цінний зворотний зв'язок. У Дії за 2022 рік провели десять опитувань, в яких взяли участь понад 7,3 млн осіб» [34].

Визначення цифровізації надане в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації, відповідно до якої цифровізація – це «насичення електронними цифровими пристроями, засобами, системами фізичного світу та налагодження між ними обміну електронним зв'язком, що фактично дозволяє інтегрувати взаємодію віртуального та фізичного, тобто створення кіберфізичного простору» [95]. «Поширення пандемії COVID-19 також спонукало державу до переходу на електронні адміністративні послуги. Ця обставина пришвидшила процес цифровізації адміністративних послуг та дала можливість у стислі терміни налагодити комунікацію між органами державної влади та місцевого самоврядування з набувачами послуг. Наслідком цифровізаційних процесів є формування сервісної держави, тобто держави, основною функцією якої є захист інтересів та задоволення потреб громадян шляхом їх обслуговування. Формування такого типу держави було однією з основних цілей сучасних адміністративних реформ. Їх мета – підвищення якості надання державних та муніципальних послуг, а також забезпечення високого рівня доступності послуг такого виду» [6].

Слід зауважити, що фактичною дорожньою картою цифрової трансформації української економіки є Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки [95].

Цим документом визначено такі цілі цифрового розвитку країни:

- «прискорення економічного зростання та залучення інвестицій;
- трансформацію секторів економіки у конкурентоспроможні й ефективні;
- технологічну та цифрову модернізацію промисловості та створення високо-технологічних виробництв;

- доступність для громадян переваг і можливостей цифрового світу;
- реалізацію людського ресурсу, розвиток цифрових індустрій і цифрового підприємництва» [95].

Крім того, «розвитку цифрових технологій в Україні, ефективній цифровій сервісній державі та компактним державним інститутам, як основам добробуту України; світ, де створюються наші нові можливості; сфера, що визначає суть трансформацій у країні для кращого життя, роботи, творчості, навчання приділено увагу в Національній економічній стратегії на період до 2030 року, де сформовано основні напрями розбудови ефективної цифрової сервісної держави, розвитку цифрової економіки» [86].

Так, у «Цифровій адженді України» та Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки сформульовано основні принципи цифровізації [96].

Дотримання цих принципів є визначальним для створення й реалізації переваг, що їх надають цифрові технології, та користування цими перевагами.

«Принцип 1. Цифровізація повинна забезпечувати кожному громадянину рівний доступ до послуг, інформації та знань, що надаються на основі інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій.

Принцип 2. Цифровізація повинна бути спрямована на створення переваг у різних сферах повсякденного життя. Цей принцип передбачає підвищення якості надання послуг з охорони здоров'я та отримання освіти, створення нових робочих місць, розвитку підприємництва, сільського господарства, транспорту, захисту навколишнього природного середовища, сприяння подоланню бідності, запобігання катастрофам, гарантування громадської безпеки тощо.

Принцип 3. Цифровізація є інструментом економічного зростання шляхом підвищення ефективності, продуктивності та конкурентоздатності завдяки використанню цифрових технологій. Цей принцип передбачає досягнення цифрової трансформації галузей економіки, сфер діяльності, набуття ними нових конкурентних якостей та властивостей» [108].

«Принцип 4. Цифровізація повинна сприяти розвитку інформаційного суспільства та засобів масової інформації. Створення контенту, насамперед українського, відповідно до національних або регіональних потреб сприяє соціальному, культурному та економічному розвитку, а також зміцненню інформаційного суспільства та демократії в цілому.

Принцип 5. Цифровізація повинна орієнтуватися на міжнародне, європейське та регіональне співробітництво з метою інтеграції України до ЄС, виходу на європейський і світовий ринок.

Принцип 6. Стандартизація є основою цифровізації, одним із головних чинників її успішної реалізації. Побудова лише на українських стандартах цифрових систем, платформ та інфраструктур, які мають бути використані громадянами, бізнесом та державою для участі, конкуренції та успіху у глобальній економіці та на відкритих ринках, неприпустима. Винятком можуть бути відповідні програми у сфері оборони та безпеки, в яких застосування інших стандартів (національних, міждержавних) є аргументованим» [108].

«Принцип 7. Цифровізація повинна супроводжуватися підвищенням рівня довіри й безпеки. Інформаційна безпека, кібербезпека, захист персональних даних, недоторканність особистого життя та прав користувачів цифрових технологій, зміцнення та захист довіри у кіберпросторі є, зокрема, передумовами одночасного цифрового розвитку та відповідного запобігання супутнім ризикам, їх усунення та управління ними.

Принцип 8. Цифровізація як об'єкт фокусного та комплексного державного управління. Основними завданнями держави на шляху до цифровізації країни є корегування вад ринкових механізмів, подолання інституційних та законодавчих бар'єрів, започаткування проєктів цифрових трансформацій національного рівня та залучення відповідних інвестицій, стимулювання розвитку цифрових інфраструктур. Держава має взяти на себе ролі лідера й експериментатора; регулятора й захисника; популяризатора цифрових трансформацій в Україні» [108].

Урядом також затверджено План заходів із розвитку широкопasmового доступу до Інтернету на 2021–2022 роки [88]. Документ передбачає «збільшення кількості населених пунктів із можливістю під'єднання до високошвидкісного Інтернету, що дозволить підвищити рівень цифровізації у регіонах, а мешканцям – отримувати державні послуги онлайн» [88].

Європейська практика підтверджує важливість цифрових компетентностей людей та їх вплив на розвиток економіки та на конкурентоспроможність країни, і слід підкреслити, що для їх розвитку та вдосконалення необхідно запровадження відповідного комплексу заходів щодо їх формування та вдосконалення. «На вимогу часу, враховуючи євроінтеграційний курс держави, який передбачає подальшу адаптацію законодавства України до норм ЄС, запроваджено Концепцію розвитку цифрових компетентностей і затверджено план заходів із її реалізації» [92].

Слід зазначити, що основними проблемами, пов'язаними з розвитком цифрових компетентностей, які необхідно вирішити в рамках цієї Концепції, є відсутність: «відповідного правового регулювання; рамок цифрової компетентності, а також вимог до рівнів володіння цифровими навичками та цифровими компетентностями різних категорій працівників; єдиних підходів до визначення цифрових компетентностей у професійних стандартах; єдиних вимог до цифрових компетентностей у системі освіти; координації дій на рівні органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування під час реалізації державної політики у сфері розвитку цифрових навичок і цифрових компетентностей; системи сертифікації рівня цифрових компетентностей тощо» [92].

Отже, у вересні 2017 року Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. В основу реалізації системи електронного урядування було покладено такі принципи: цифровий за замовчуванням; одноразове введення інформації; сумісність за замовчуванням; доступність і залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека. З метою формування та реалізації державної політики у

сфері цифрового розвитку в Україні також створено відповідну державну інституцію – Міністерство цифрової трансформації, яким сьогодні визначено стратегічні кроки та сформовано низку пакетних пропозицій і проєктів розвитку вітчизняної цифрової економіки. Фактичною дорожньою картою цифрової трансформації української економіки є чинна Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки. Розвитку цифрових технологій в Україні, ефективній цифровій сервісній державі та компактним державним інститутам приділено увагу в Національній економічній стратегії на період до 2030 року, де сформовано основні напрями розбудови ефективної цифрової сервісної держави, розвитку цифрової економіки.

1.3. Конкурентоспроможність українського цифрового продукту на світовому ринку та закордонний досвід надання адміністративних послуг

Варто відзначити, що ґрунтовний аналіз досвіду інших країн та тенденцій розвитку процесу цифровізації дуже важливий для формування власної стратегії втілення політики цифровізації. Для якісного дослідження реальної картини розвитку цифровізації в Україні в порівнянні зі світовими досягненнями, для визначення можливостей конкуренції України в глобальних процесах цифровізації необхідно приділити увагу порівняльному аналізу показників розвитку цифровізації в Україні та світі.

«Варто почати з аналізу зовнішньої торгівлі України товарами і послугами, до якої входить і торгівля послугами у сфері телекомунікацій. Зокрема, вже багато років простежується динаміка того, що Україна більше імпортує товарів, але більше експортує послуг. Так, за даними Держстату викладеними на рис. 1.2. можна більш детально ознайомитися з торгівлею України за всіма видами послуг у 2021 році» [22].

Структура зовнішньої торгівлі послугами за видами у 2021 році

Найменування послуги згідно із КЗЕП	Експорт/Exports			Імпорт/Imports			Сальдо/ Balance
	тис.дол. США/ thsd. USD	У % до 2020/ in % of 2020	у % до загально го обсягу/ in % of the total volume	тис.дол. США/ thsd. USD	У % до 2020/ in % of 2020	у % до загально го обсягу/ in % of the total volume	
Усього	13156457,5	114,2	100,0	7593386,1	132,9	100,0	5563071,4
у тому числі							
Послуги з переробки матеріальних ресурсів	1528014,8	113,0	11,6	10182,0	337,1	0,1	1517832,8
Послуги з ремонту та технічного обслуговування, що не віднесені до інших категорій	298833,6	126,3	2,3	75014,2	122,1	1,0	223819,3
Транспортні послуги	5314659,4	106,5	40,4	1733675,1	163,4	22,8	3580984,3
Послуги, пов'язані з подорожами	337430,9	128,1	2,6	1578014,9	224,5	20,8	-1240584,0
Послуги з будівництва	53608,6	71,1	0,4	52630,8	132,9	0,7	977,8
Послуги зі страхування	121249,0	208,2	0,9	129727,0	102,2	1,7	-8477,9
Послуги, пов'язані з фінансовою діяльністю	91880,4	88,7	0,7	509827,9	108,1	6,7	-417947,5
Роялті та інші послуги, пов'язані з використанням інтелектуальної власності	60498,8	63,7	0,5	607379,5	112,4	8,0	-546880,7
Послуги у сфері телекомунікацій, комп'ютерні та інформаційні послуги	3856569,3	126,4	29,3	661873,6	117,8	8,7	3194695,7
Ділові послуги	1437293,0	114,4	10,9	1115883,4	112,3	14,7	321409,6
Послуги приватним особам, культурні та рекреаційні послуги	47112,7	146,6	0,4	21114,2	168,4	0,3	25998,5
Державні та урядові послуги	9307,0	125,1	0,1	1098063,5	96,5	14,5	-1088756,5

Рис. 1.2. Структура зовнішньої торгівлі послугами за видами у 2021 році. [22]

Так, «у 2021 році на послуги у сфері телекомунікацій, комп'ютерних та інформаційних послуг припадає 29,3% від експорту усіма видами послуг (на другому місці за часткою після транспортних послуг з 40,4%). Найбільшу частку має торгівля комп'ютерними послугами. Їх Україна найбільше експортує (79,0%) та найбільше імпортує (58,2%) від усіх послуг телекомунікацій, комп'ютерних та інформаційних послуг. Найменшу роль серед цих видів послуг відіграє торгівля телекомунікаційними послугами (частка експорту – 2,6%, імпорту -15,5%)» [22].

З аналізу торгівлі України послугами, зокрема за 2021 рік, можна зробити висновок, що «Україна має розвинуту торгівлю послугами, включаючи послуги, що безпосередньо пов'язані зі створенням, розповсюдженням та використанням цифрових продуктів. Україна більше імпортує, ніж експортує телекомунікаційних послуг, але більше експортує комп'ютерних та інформаційних послуг. При цьому те, що комп'ютерні послуги мають найбільшу частку експорту серед цієї складової ще раз

доводить що ІТ-сфера дуже розвинута в Україні і є конкурентоздатною на світовому ринку» [22].

Структура зовнішньої торгівлі послуг у сфері телекомунікацій, комп'ютерних та інформаційних послуг у 2021 році

Найменування послуги згідно із КЗЕП	Експорт/Exports			Імпорт/Imports			Сальдо/ Balance
	тис.дол. США/ thsd. USD	У % до 2020/ in % of 2020	У % до загально го обсягу/ in % of the total	тис.дол. США/ thsd. USD	У % до 2020/ in % of 2020	У % до загального обсягу/ in % of the total volume	
Послуги у сфері телекомунікацій, комп'ютерні та інформаційні послуги	3856569,3	126,4	29,3	661873,6	117,8	8,7	3194695,7
Телекомунікаційні послуги	101637,5	108,7	2,6	102716,8	119,5	15,5	-1079,3
Комп'ютерні послуги	3044705,8	129,8	79,0	385155,5	116,4	58,2	2659550,4
Інформаційні послуги	710225,9	115,9	18,4	174001,3	119,9	26,3	536224,6

Рис. 1.3. Структура зовнішньої торгівлі послуг у сфері телекомунікацій, комп'ютерних та інформаційних послуг у 2021 році [22].

«Для співставлення рівня розвитку цифровізації в Україні та ряду інших країн доцільно провести аналіз показника Індексу мережевої готовності (Networked Readiness Index - NRI). Модель NRI 2021 розраховується на основі чотирьох показників: технології, люди, управління та вплив. Кожен стовпчик складається з підскладових» [119]. Зокрема, з більш детальною структурою цього показника можна ознайомитися на рис. 1.4, створеного за джерелом.

Так, «за результатами цього показника (кожна складова та підскладова розписані у рис. 1.4) у 2021 Україна посіла 53 місце з 130 країн світу із загальною оцінкою 55,70. Україна має хороші результати в Складовій Впливу (47-е), покращення порівняно з минулим роком, коли ця складова була найнижчою серед усіх складових для України. Хорошими є і результати при цьому складової Люди (48-е місце), де високий бал у підскладовій – Індивіди (17-е місце) компенсується найнижчим результатом з усіх підскладових – Уряд (71-е). Відносно хорошим є показник Технологій всередині країни (50-е місце), зокрема їх підскладової Контексту (42-е). Однак просідає підскладова – Доступу до технологій (60-е). Найгірший результат за чотирма основними складовими належить Управлінню (57 місце). Відносно поганими є показники

і підскладових цього показника, зокрема: Включення (65 місце), Регулювання (61-е). Не найкращою є і довіра до управління (55-е місце)» [117].

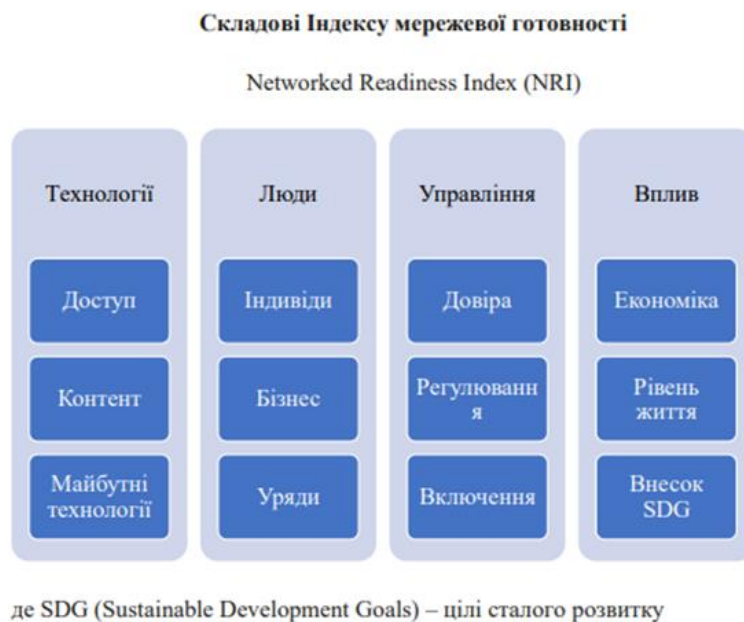


Рис. 1.4. Складові індексу мережевої готовності [117].

При порівнянні України з іншими країнами за цим показником варто відзначити, що «Україна займає найвищу позицію серед країн з нижче-середнім рівнем доходу, випереджаючи навіть деякі інші країни з вище-середнім і високим рівнем доходу. Зокрема, Україна з 53 місцем випереджає Кувейт з високим рівнем доходу, який займає 55 місце, Тайланд з вище-середнім рівнем доходу, який займає 54 місце, Коста-Ріку (вище-середнього рівень доходу, 56 місце), Сербію (вище-середнього рівень доходу, 57), Аргентину (вище середнього рівень доходу, 58), Мексику (вище-середнього рівень доходу, 59) та багато інших країн» [117].

При цьому «Україна поступається усім країнам Європейського союзу. Так, Нідерланди, Швеція та Данія за цим показником є лідерами серед усіх країн світу. Фінляндія займає 5 місце, Німеччина - 8 місце, Франція – 14, Австрія – 15, Люксембург -17, Бельгія – 18, Ірландія – 19, Естонія – 21, Іспанія – 23, Чехія – 24, Словенія – 26, Мальта – 27, Італія – 28, Литва – 30, Португалія

– 31, Польща – 33, Словаччина – 35, Латвія – 36, Угорщина – 37, Кіпр -39, Хорватія – 41, Греція – 46, Румунія – 47, Болгарія – 50» [117].

«Серед країн не членів ЄС високий рівень розвитку мережевої готовності мають США (4 місце), Швейцарія (6 місце), Сінгапур (7), Норвегія (9), Великобританія (10), Канада (11), Південна Корея (12), Австралія (13), Японія (16) тощо. Найгірші результати мають переважно країн Азіатсько-Тихоокеанського та Африканського регіону» [117].

З цього можна зробити висновок, що «для того економічного становища, яке має Україна, вона має дуже хороший рівень розвитку мережевої готовності, однак ще рано говорити про конкурентоспроможність українського цифрового продукту на світовому ринку. Україна значно поступається багатьом розвинутим країнам за цим показником, але вона здатна у найближчому майбутньому обігнати чи хоча б наблизитися до рівня деяких країн за активної та правильної політики цифровізації. Перш за все, необхідно приділити увагу просіданню підскладової Уряд та складової Управління» [117].

Аналіз міжнародного досвіду удосконалення процесу надання адміністративних послуг доводить, що правовому регулюванню цього явища було приділено значну увагу урядами держав – членів Ради Європи. Ряд держав, включаючи Португалію, Бельгію, Францію, Фінляндію, для регулювання цих відносин прийняли хартії про надання публічних послуг. Розвиток теорії публічних послуг у Великобританії розпочато у період реалізації «нового менеджеризму» в епоху реформування державного управління при М.Тетчер.

Загалом у країнах Європи надання публічних послуг виступає однією з найважливіших функцій публічної влади, причому «категорія послуг у систему державного управління зарубіжних країн потрапила із бізнесу, де вона є предметом прагматичного інституційного впорядкування» [37]. Поряд з цим відбувалося становлення «держави добробуту», що спонукало публічну владу до спрямування зусиль на підвищення соціальних стандартів, причому

надалі рівень цих стандартів зростав аж донині і наразі європейський досвід надання публічних послуг є зразковим для всього світу.

Доцільно зауважити, що вивчення досвіду цих зарубіжних країн, законодавчого обґрунтування, теоретичних розробок, шляху втілення та апробації концепції «сервісної держави» є дуже корисним для розкриття змісту поняття та визначення власного шляху перетворення.

У цьому сенсі надзвичайно цікавий досвід Канади. Канада, як федеральна країна, має три чітко відокремлені рівні влади: федеральний, провінційний, муніципальний. «Найбільша кількість послуг надається на провінційному рівні, який можна порівняти з рівнем області в Україні. Канадські провінції визначають повноваження для муніципалітетів. У Канаді не використовується термін «адміністративні послуги», але його найближчим відповідним є поняття «публічні послуги» (або «урядові послуги»). Їх поділяють на «внутрішні» (уряд для уряду) та «зовнішні» (для громадян, бізнесу). Ці послуги включають і ті, яке українське законодавство визначає як власне «адміністративні» – регулятивні заходи (пов'язані з прийняттям рішень, видачею документів, реєстраційними діями), а також інші послуги (інформаційні, культурно-освітні, у сфері дозвілля тощо)» [105].

Понад три десятиліття канадська влада приділяє пильну увагу послугам. Нині це питання залишається головною темою порядку денного на всіх рівнях влади. У центрі уваги люди та їхні потреби. «Особливістю державної політики Канади є надання пріоритетного значення створенню «інтегрованих офісів», тобто єдиних офісів де громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг. Тобто різні рівні влади (федеральний, провінційний та муніципальний) намагаються об'єднувати свої зусилля при наданні послуг, в тому числі створюючи спільні офіси. Загальними напрямками політики Канади у сфері послуг є: інтеграція баз даних (при цьому доступ до персональних даних клієнтів є захищеним законом і детально регламентується); інтеграція каналів доступу за послугами (один веб-сайт; один довідковий / контактний номер телефону; спільний офіс з надання послуг); спрощення процедур (зменшення

розмаїття у формах заяв тощо); проактивна роль адміністрації (тобто, якщо особа отримуючи одну послугу має право на інші послуги, то орган влади інформує її про ці права або ж сам виконує активні дії для надання наступних послуг). Наприклад, при реєстрації народження особи батькам запропонують також зареєструвати дитину і в системі медичного страхування, проінформують про програми з виплати певних коштів на дитину тощо. Також вважається, що слід завчасно інформувати клієнтів про очікувані на них ситуації / послуги (наприклад, про наближення права на пенсію, про потребу продовжити якийсь дозвіл тощо)» [105].

Держава відповідально ставиться до освоєння коштів на впровадження нових технологій у сфері послуг, спрощуючи та аналізуючи дублювання послуг. На основі досвіду Канади можна стверджувати, що інвестиції у технології сприяють позитивному розвитку економіки. «У Канаді 1 інвестований долар в інформаційні технології продукує 8 доларів поточних заощаджень щороку» [105].

В процесі апробації та закріплення на законодавчому рівні процедурної послуги першочергово визначається критерій «зручності» для громадян. Якщо, до прикладу, зручніше буде активувати послугу або підтвердити дані по телефону, то звичайно цей інструмент буде задіяно, щоб полегшити доступ до послуги та виключити необхідність особистого візиту до офісів. При формуванні переліків послуг (їх впорядкуванні) широко використовується так звана модель «життєвих ситуацій» / життєвого циклу: народження, школа, робота / безробіття, материнство, пенсія і т.д.

У Канаді увага приділяється п'яти каналам звернення за послугами: телефон; «фізичні офіси» (особисте відвідування); кіоски (автономні центри інтерактивного обслуговування); Інтернет; мобільний зв'язок. Крім цього, в Канаді практикується впровадження мобільних (виїзних) офісів. У рамках цієї роботи інтерес представляє також аналіз «Директиви про автоматизоване прийняття рішень, яка набрала чинності 1 квітня 2019 р. Як показує практика, Уряд Канади все частіше прагне використовувати штучний інтелект для

прийняття (або надання допомоги в прийнятті) адміністративних рішень, з метою покращення надання послуг. Уряд робить це таким чином, щоб це відповідало основним принципам прозорості, підзвітності, законності та процесуальної справедливості» [105].

Доцільно зауважити, що більшість надаваних послуг платні, що визначається собівартістю послуги та обов'язковим проведенням публічного обговорення з аргументацією підвищення ціни, порівнянням тарифів на аналогічні послуги в інших країнах тощо. Доречі, слід взяти до уваги одне правило надання послуг в Канаді: якщо громадянин отримав надання послуги із затримкою, або взагалі не отримав, то йому компенсують вартість послуги. Останнім часом у сфері надання послуг Канади поширюються тенденції спрощення відносин уряду і громадян, заохочення жителів до самообслуговування, підвищення рівня самоосвіти, використання нових технологій за допомогою, наприклад, відео-інструкції на YouTube. Новітні технології у послугах все частіше зорієнтовані на використання мобільного телефону, який наразі доступний майже кожному.

«Спеціально створеною організацією для централізованого надання послуг федерального рівня є «Сервіс Канада». Серед найпопулярніших послуг: призначення допомоги у випадку безробіття; надання номеру соціального страхування; видача паспорта; послуги у сфері пенсійного забезпечення. Офіси «Сервіс Канада» можуть надавати не лише свої послуги, а й ті, що загалом належать до інших юрисдикцій. Дослідження показали, що клієнтам байдужі стандарти обслуговування. Однак вони хочуть, щоб уряд був підзвітний їм, а стандарти, у свою чергу, слугували мірилом для оцінки їх діяльності. Стандарти обслуговування в Канаді постійно оновлюються» [105]. Під час дослідження було також виявлено дуже важливий зв'язок: чим більше задоволені працівники, що надають послуги (своєю роботою / умовами праці), тим краща якість послуг. До того ж працівники офісів намагаються долучитися до впровадження та реформування у сфері надання послуг,

спираючись на набутий досвід. Це сприяє полегшенню запровадження новацій та розвитку системи надання послуг.

«Особливо цікавим для розгляду є канадський досвід із створення так званих «інтегрованих офісів» (аналог українського центру надання адміністративних послуг). Інтегрований офіс являє собою місце, де надаються послуги усіх трьох рівнів влади, тобто міста (наприклад, Оттави), провінції (наприклад, Онтаріо), федерації (Канади). Створення таких офісів у Канаді починалося у форматі «пілотних проектів», але канадці вважають цей проект дуже успішним. Перелік надаваних послуг в інтегрованому офісі формувався за результатами домовленості між цими трьома юрисдикціями. Організація роботи «інтегрованого офісу» побудована наступним чином: працівники різних рівнів влади мають свої окремі робочі місця (сектори) в його приміщенні, і власне керівництво. Тож фактично у даному офісі є три керівники (менеджери). Всі інші елементи інтегрованого офісу достатньо типові: рецепція, електронна система керування чергою, зона очікування, місця обслуговування» [105].

Розвиток системи надання послуг дозволяє планувати створення «бази знань», де генеруватиметься перелік найпопулярніших запитань та відповідей на них та дистанційне онлайн-залучення працівників одного офісу до вирішення нагальних специфічних проблем в іншому. Підвищення якості послуг в «Сервіс Оттава» включає постійний (24 години на добу / 7 днів на тиждень) та зручний доступ до інформації та послуг.

«Інша організація – «Сервіс Онтаріо» є підрозділом Міністерства публічних послуг Онтаріо. Це означає, що вона надає послуги, за які відповідальна влада провінції (у провінції Онтаріо мешкає 13 млн. осіб). Дана організація надає більше 80 типів послуг, виконуючи 48 мільйонів транзакцій на рік. При цьому видача прав водія та реєстрація транспорту складає 40 % від усіх послуг. Іншими найпопулярнішими послугами є: реєстрація народження, шлюбу, смерті; реєстрація медичних карток; реєстрація підприємницької діяльності та її припинення; отримання ліцензій на риболовлю та полювання;

зміна адреси тощо» [105]. За свідченням статистики такий офіс доступний переважній більшості громадян на відстані не більше 10 км. Завдяки означеним новаціям рівень надаваних послуг в «Сервісі Онтаріо» зростає та підсилюється для всебічної інтеграції надання послуг в Онтаріо. Маркетингова стратегія організації розвивається у напрямку позиціонування та іміджу у векторі «полегшення життя» громадян.

На думку канадських експертів навіть «беручи до уваги, що організація надання послуг федеральною владою (насамперед «Сервіс Канада») є на дуже високому рівні, провінційна влада (зокрема, в Онтаріо) значно швидше впроваджує новації і пропонує послуги ще вищої якості. Це лише підтверджує позицію про те, що чим ближче надавач послуги до споживача, тим швидше і якісніше він надає послуги» [105].

Варто звернути вагу на досвід надання цифрових послуг в Швеції [106]. «Територія Швеції розділена на 290 громад зі своїми органами влади і власними податками. Це аналог об'єднаних територіальних громад, які з'явилися в Україні внаслідок децентралізації. Як і в Україні, громади Швеції різні за територією та кількістю жителів. У Швеції лише невелику частину адміністративних функцій виконує центральний уряд. Важливі питання безпеки та комфорту вирішує місцева влада. Коли пересічному шведові потрібні адміністративні послуги чи порада, він шукатиме – і, можливо, знайде – відповідь в Інтернеті. Є там і офлайнові служби. У багатьох громадах працюють "Громадські офіси" (Medborgarkontor) або "Контактні центри" (Kontaktcenter) — служби з надання різних видів муніципальних послуг, що робить їх подібними до ЦНАП в Україні» [106].

Ці установи починали свою діяльність у 1990-х роках з однаковими завданнями, проте зараз вони розвиваються різними шляхами. Зростання обсягів активних користувачів мережі Інтернет сприяло трансформації функції таких центрів, які наразі спеціалізуються на консультаціях та роз'ясненнях щодо заповнення онлайн-форм документів. «У громадські центри Швеції найчастіше звертаються "нові шведи", які ще не до кінця знають, як працюють

державні інститути. Швеція - мультикультурна країна, в кінці 2017 року майже 19% населення були народжені не у Швеції. Також до центрів звертаються люди, які не вміють працювати з комп'ютером. Там збираються активісти, яким цікаво долучатися до розвитку своєї громади. Паралельно у Швеції розвивалися спільні сервісні офіси з надання найбільш популярних послуг державних установ: Податкового управління, Пенсійного відомства, Агентства соціального страхування та Агентства з працевлаштування» [106].

Тож, варто акцентувати увагу, що сьогодні громадські офіси є своєрідною платформою для активного діалогу між владою та громадянами. У шведському суспільстві визначним вектором роботи центрів є – впровадження гендерної політики щодо рівності прав та можливостей жінок і чоловіків. У кожній державній установі Швеції впроваджуються шість завдань гендерної політики: «рівний розподіл влади та впливу, економічна рівність, належна освіта для всіх, рівний розподіл неоплачуваної домашньої праці та надання допомоги, боротьба з домашнім насильством, рівний доступ до системи охорони здоров'я» [106].

Ще однією функцією центрів є сприяння плануванню забудови міст, для чого проводиться збір, аналіз та узагальнення інформації потреб суспільства в тому чи іншому об'єкті. Прогнози планування ведуться до 2035 року. Для якнайбільшого інформативного охоплення обслуговування клієнтів в центрах доступне 18-ма мовами. Громадські радники або спеціалісти центрів надають всю публічну інформації про діяльність муніципалітетів, юридичні консультації для біженців, консультації щодо функції державних органів, комунальних послуг тощо.

Досвід створення офісів для громадян - універсамів послуг в Німеччині свідчить про перетворення в 90-х роках закладів надання послуг за принципом можливості вирішення громадянином питань в рамках одного візиту швидко і без ускладнень. Вказаний принцип сприяв розробці моделі єдиного офісу для громадян ("one-stop-shop") в більшості європейських країн. Для Німеччини в цьому плані був прийнятний та адаптований досвід Нідерландів.

«Кожен універсам послуг ухвалює рішення про спектр послуг, які ним будуть надаватися, які є часто затребуваними та надання яких не вимагає тривалого опрацювання. Як правило, 80% послуг складають видача посвідчень особи та паспортів, реєстрація про прибуття (вибуття), перереєстрація, надання податкових карток. У середніх і невеликих містах (від 25 000 жителів), у яких немає служби реєстрації транспортних засобів, часто надають також і послуги, віднесені до компетенції цієї служби. Решта послуг (20%), що надаються в універсамах послуг: загальні довідки та надання консультацій; видача формулярів заявок інших відомств; засвідчення документів; бюро знахідок (прийняття загублених речей та їх продаж через аукціони), продаж квитків та мішків для сміття; інформація для туристів та гостей; надання інформаційних матеріалів інших установ, продаж карт міст, книжок, рекламної продукції тощо. В УП ФРН не надаються соціальні послуги, дозволи на будівництво та послуги реєстрації актів цивільного стану, що пояснюється особливостями законодавства (за соціальні питання відповідає держава) та акцентом на “швидкі” послуги» [114].

Отже, аналіз показників Індексу мережевої готовності доводить, що всупереч негативним економічним та геополітичним факторам Україна не перестала розвиватися у цифровому полі і тому їй відповідає позитивна динаміка розвитку цифрових технологій. Успішна політика цифровізації є основою для інноваційної країни та її конкурентоспроможності на світовій арені, покращення позицій у багатьох рейтингах та індексах. Україна приділяє значну увагу розвитку цифровізації, незважаючи навіть на складну геополітичну ситуацію в країні, яка триває вже понад 8 років. Завдяки цьому розвиток цифровізації в країні характеризується позитивною динамікою, хоча не можна стверджувати, що вона завжди рівномірна. Міжнародний досвід впровадження цифровізації та надання адміністративних послуг в цифровому режимі є дуже важливим для України. Завдяки плідному співробітництву з міжнародними організаціями та урядами країн Україна має можливість

отримати безцінний досвід та рекомендації з поліпшення системи надання цифрових послуг в Україні.

Висновки до першого розділу

1. В Національній економічній стратегії на період до 2030 року зазначено, що цифровізація - це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя. Цифровізація проникла у всі сфери нашого життя, допомагаючи зробити деякі процеси уніфікованими, простішими у реалізації, налагодженні та контролі. Цифровізація сприяє збільшенню результативності, приросту ефективності та якості. Крім цього виявилось, що запущений процес цифровізації спонукає до безперервного створення та покращення цифрових продуктів. Цифрове суспільство - це суспільство, яке інтенсивно та продуктивно використовує цифрові технології для власних потреб (самореалізація, робота, відпочинок, навчання, дозвілля кожного), а також для досягнення та реалізації спільних економічних, суспільних та громадських цілей.

2. У вересні 2017 року Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. В основу реалізації системи електронного урядування було покладено такі принципи: цифровий за замовчуванням; одноразове введення інформації; сумісність за замовчуванням; доступність і залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека. З метою формування та реалізації державної політики у сфері цифрового розвитку в Україні також створено відповідну державну інституцію – Міністерство цифрової трансформації, яким сьогодні визначено стратегічні кроки та сформовано низку пакетних пропозицій і проєктів розвитку вітчизняної цифрової економіки. Фактичною дорожньою картою цифрової трансформації української економіки є чинна Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. Розвитку

цифрових технологій в Україні, ефективній цифровій сервісній державі та компактним державним інститутам приділено увагу в Національній економічній стратегії на період до 2030 р., де сформовано основні напрями розбудови ефективної цифрової сервісної держави, розвитку цифрової економіки.

3. Аналіз показників Індексу мережевої готовності доводить, що всупереч негативним економічним та геополітичним факторам Україна не перестала розвиватися у цифровому полі і тому їй відповідає позитивна динаміка розвитку цифрових технологій. Успішна політика цифровізації є основою для інноваційної країни та її конкурентоспроможності на світовій арені, покращення позицій у багатьох рейтингах та індексах. Україна приділяє значну увагу розвитку цифровізації, незважаючи навіть на складну геополітичну ситуацію в країні, яка триває вже понад 8 років. Завдяки цьому розвиток цифровізації в країні характеризується позитивною динамікою, хоча не можна стверджувати, що вона завжди рівномірна. Міжнародний досвід впровадження цифровізації та надання адміністративних послуг в цифровому режимі є дуже важливим для України. Завдяки плідному співробітництву з міжнародними організаціями та урядами країн Україна має можливість отримати безцінний досвід та рекомендації з поліпшення системи надання цифрових послуг в Україні.

РОЗДІЛ 2

ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ В УКРАЇНІ: РЕАЛІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ЦИФРОВОГО РОЗВИТКУ

2.1. Міністерство цифрової трансформації України

Україна визначила цифрову трансформацію як пріоритетну політику, яка вже характеризується нещодавніми успіхами у впровадженні систем, визнаних європейським експертним середовищем «ProZorro» та «e-Health», у запровадженні мобільного покриття 4G та запуску електронних послуг у державному та приватному секторах. «Протягом останніх років в Україні з'явилися тенденції до визнання цифрової трансформації як майбутнього «драйверу» економіки країни. У 2019 році новопризначена виконавча влада України презентувала достатньо амбітний план розвитку цифрової економіки країни, який закликає до прискореного розвитку для переведення української економіки в цифровий формат» [72].

«Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) - центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності - взаємодії мережесистем базі уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян. Створене 02.09.2019 шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. 18.09.2019 Кабінет Міністрів України затвердив постанову щодо діяльності Міністерства цифрової трансформації, яка також регламентує його повноваження та сфери компетенції» [82].

Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкосмугового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії. Очолює Міністерство Михайло Федоров – Віцепрем'єр-міністр з інновацій, розвитку освіти, науки та технологій - Міністр цифрової трансформації.

«Ми вивчали досвід інших держав і компаній, аби зрозуміти, де є схожі кейси, - ділиться Федоров, - побачили, що Естонія будувала свою цифрову державу; я відвідав її, подивився, поспілкувався. Дослідили досвід Нової Зеландії, США, Великої Британії - загалом багато різних кейсів, - але не знайшли того, що захоплювало би як ідеальний референс. Паралельно вивчали, як розвивалися Uber, Airbnb, стартапи, які швидко залучали аудиторію» [110].

«Саме тоді в Мінцифрі вирішили, що хочуть «бути схожими радше на той самий Uber, Airbnb або Booking, аніж на традиційну державну інституцію». Федоров каже: це виявилось непросто, бо чи не кожен навколо стверджував, що нереально надавати всі послуги в єдиному застосунку. Я пам'ятаю, як ставив технічне завдання, що послуга має бути надана за принципом натиснув, кілька кліків - отримав. Але сьогодні ми бачимо, що більшість послуг у Дії саме так і працюють» [110].

«Новостворене Міністерство цифрової трансформації поставило наступні цілі до 2024 року: 100 % публічних послуг мають бути доступні громадянам та бізнесу онлайн; 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та їхні соціальні об'єкти мають мати доступ до високошвидкісного Інтернету; 6 млн. українців мають бути залучені до програми розвитку цифрових навичок; доля ІТ-продукту у ВВП країни має складати не менше 10 %» [112].

Перші кроки включали прийняття правової основи для основних цифрових прав громадянина, включаючи право на доступ до широкосмугового Інтернету та збільшення доступності технологій для споживачів з метою

зниження вартості програмного забезпечення, комп'ютерного та іншого обладнання. «До передумов для просування цифрового порядку денного України належать нещодавно розроблене законодавство про цифрову економіку та телекомунікації, цифрову інфраструктуру, досягнення у сфері забезпечення безготівкової економіки – розвиток електронної торгівлі (e-Trade), електронного захисту (e-Trust) та кібербезпеки (Cybersecurity). Ініціатива «Smart City», нещодавно ініційована профільним Міністерством цифрової трансформації, свідчить про впевненість владних інституцій у наявній законодавчій та інституційній базі для впровадження комплексних ініціатив з побудови ICT-екосистеми на регіональному/місцевому рівні» [112].

«Проєвропейські прагнення цифрового розвитку України підтверджуються розробкою Стратегії («дорожньої карти») інтеграції України до Єдиного цифрового ринку Європейського Союзу» [112]. Серед країн регіону Східного партнерства Україна займає передові позиції у вдосконаленні регуляторного та інституційного середовища для розвитку сфери телекомунікаційних послуг та цифрові трансформації в Україні цифрової інфраструктури.

Серед перших визначних кроків задля забезпечення розширення покриття території країни мобільним зв'язком рівня 4G та широкосмуговим доступом до Інтернету Урядом було ініційоване підписання меморандуму з чотирма провідними операторами мобільного зв'язку щодо реорганізації радіочастот у діапазоні 900 МГц. До того ж, виставлено на обговорення проєкт Національної стратегії розвитку широкосмугового доступу до Інтернету, розроблений Міністерством цифрової трансформації. Для чого було проведено всебічне дослідження охоплення покриттям та швидкості Інтернету (за допомогою запуску сайту для вимірювання швидкості ШСД) та підписано меморандуми про співпрацю з IT-компаніями для реалізації проєктів з розвитку фіксованих і мобільних систем зв'язку.

Міністерство цифрової трансформації України є державним органом, відповідальним за реалізацію цієї політики Уряду щодо відкриття найбільш

важливих для суспільства даних. У жовтні 2016 року Україна офіційно приєдналася до Міжнародної хартії відкритих даних, тим самим зобов'язавшись дотримуватися її принципів та відповідно формувати свою національну політику відкритих даних.

«Відкриті дані мають потужний антикорупційний ефект, сприяють прозорості влади, позитивно впливають на розвиток економіки. 2017 року відкриті дані принесли в економіку України понад 700 млн доларів, або 0,67 % ВВП. І при збереженні нинішніх темпів, за прогнозами, до 2025 року ця цифра зросте вдвічі — до понад 1,4 млрд доларів, або 0,92 % ВВП» [21]. За підтримки міністерства було опубліковано звіт про вплив відкритих даних Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Вже зараз можна стверджувати, що об'єднання державних реєстрів у єдину систему взаємодії сприяло оптимізації роботи державних органів, боротьбі з бюрократією, забезпеченню дистанційного та оперативного доступу громадян до якісних адміністративних послуг.

«Міністерство цифрової трансформації України спільно з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та міжнародними партнерами проводить роботу по забезпеченню інтероперабельності - принципу, коли різні інформаційні ресурси можуть взаємодіяти між собою на базі уніфікованих інтерфейсів та протоколів. Зокрема, впроваджується «Трембіта» - система взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також формується Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів» [102]. В цьому напрямку Україна використовує досвід Естонії - країни, яка має найбільш досконалу в світі систему електронного урядування.

Міністерство цифрової трансформації забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері електронних довірчих послуг і виконує функції центрального засвідчувального органу. Функції та повноваження центрального засвідчувального органу визначено у статті 7 Закону України «Про електронні довірчі послуги», відповідно до якої Мінцифра:

- «здійснює визначені законом повноваження у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації;
- надає адміністративну послугу шляхом внесення юридичних осіб та фізичних осіб — підприємців, які мають намір надавати електронні довірчі послуги, до Довірчого списку;
- погоджує розроблені надавачами електронних довірчих послуг порядки синхронізації часу зі Всесвітнім координованим часом (UTC);
- погоджує плани припинення діяльності кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг;
- приймає та зберігає документовану інформацію, сформовані сертифікати (зокрема посилені, кваліфіковані) відкритих ключів, реєстри чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів у разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг;
- розглядає пропозиції (зауваження) суб'єктів відносин у сфері електронних довірчих послуг щодо удосконалення державного регулювання сфери електронних довірчих послуг;
- надає суб'єктам відносин у сфері електронних довірчих послуг консультації з питань, пов'язаних з наданням електронних довірчих послуг;
- інформує відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» про обставини, які перешкоджають діяльності центрального засвідчувального органу;
- проводить оцінку стану розвитку сфери електронних довірчих послуг за результатами проведення аналізу інформації про діяльність постачальників електронних довірчих послуг та засвідчувального центру;
- забезпечує взаємне визнання українських та іноземних сертифікатів відкритих ключів та електронних підписів, що використовуються під час надання юридично значущих електронних послуг;

- здійснює інші повноваження у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації, визначені законом» [37].

Технічне та технологічне забезпечення виконання функцій центрального засвідчувального органу здійснюється адміністратором інформаційно-телекомунікаційної системи центрального засвідчувального органу — державним підприємством, яке належить до сфери управління Мінцифри (державним підприємством «ДІЯ»).

Відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» до складу електронних довірчих послуг входять:

- «створення, перевірка та підтвердження удосконаленого електронного підпису чи печатки;
- формування, перевірка та підтвердження чинності сертифіката електронного підпису чи печатки;
- формування, перевірка та підтвердження чинності сертифіката автентифікації вебсайту;
- формування, перевірка та підтвердження електронної позначки часу;
- реєстрована електронна доставка;
- зберігання удосконалених електронних підписів, печаток, електронних позначок часу та сертифікатів, пов'язаних з цими послугами» [37].

Мінцифри серйозно ставиться до захисту персональних даних. Одним з визначних аспектів безпеки є те, що Мінцифра не збирає особисті дані користувачів. Дія – це шлюз, за допомогою якого людина авторизується в мобільному застосунку. Після ідентифікації користувача, застосунок надсилає до реєстрів запит на отримання документів – водійських посвідчень, ID-карток, сертифікатів COVID-19 тощо. При цьому, усі дані зберігаються на пристроях користувачів та відповідних реєстрах, але не на серверах Дії - застосовується метод data-in-transition. Це частина архітектури безпеки, яка передбачає використання сучасних технологій шифрування, дотримання всіх

законодавчих норм та міжнародних стандартів щодо їх захисту. Тому дані користувачів Дії жодним чином не можуть потрапити до рук третіх осіб.

Наразі розроблено кілька рівнів захисту, які налаштовані так, що у разі помилкового введення коду доступу, всі дані будуть автоматично видалені з пристрою. Система налаштована для всебічного захисту користувачів від шахрайських комбінацій. Внутрішні елементи системи безпеки, дозволяють перевірити оригінальність застосунку та відсутність на пристрої програм та застосунків, що вимагають прав адміністратора, що допомагає запобігти можливим атакам з боку зловмисників. І це лише деякі інструментів захисту, які можна анонсувати.

Отже, Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) – це центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності - взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян. Створене 02.09.2019 шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. 18.09.2019 Кабінет Міністрів України затвердив постанову щодо діяльності Міністерства цифрової трансформації, яка також регламентує його повноваження та сфери компетенції. Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкосмугового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії. Очолює Міністерство Михайло Федоров - Віцепрем'єр-міністр з інновацій, розвитку освіти, науки та технологій - Міністр цифрової трансформації.

2.2. Проєкти Міністерства цифрової трансформації України

Портал державних послуг Дія. Портал Дія - це Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Держателем «Порталу Дія» є Мінцифра. 06.02.2020 в Україні з'явився мобільний додаток «Дія» (скорочено від «Держава і Я»), а на початку квітня 2020 року запрацював однойменний вебпортал. Вони є частиною проєкту «держава в смартфоні» Міністерства цифрової трансформації України і покликані перевести в онлайн отримання більшості державних послуг. Йдеться про отримання довідок, виписок і даних від різних державних відомств і реєстрів, подання пакетів документів для ініціації різних процесів: відкриття/закриття ФОП, оформлення допомоги з безробіття тощо.

Що таке мобільний додаток «Дія» - застосунок, в якому зберігаються документи в цифровому вигляді: закордонний паспорт, ID-картка, студентський квиток, водійські права, техпаспорт. Вони є повноправними копіями пластикових оригіналів на території України. Вони є засобом ідентифікації вас як фізичної особи та підтвердження права власності на автомобіль і права на керування ним.

Для того, щоб скористатися мобільним додатком, його потрібно завантажити в Google Play Market і Apple Store. Наразі на порталі Дія, за посиланням, доступні сто послуг для різних випадків життя. Іменний покажчик послуг представлено у відповідному додатку до цієї роботи (Додатку А «Державні послуги онлайн») [24].

18.02.2021 М. Федоров презентував 94 проєкти та напрямки цифрової трансформації країни. На сайті міністерства представлено публічний каталог з відкритим доступом. Усі проєкти - від освітньої сфери до інноваційної економіки - отримали своє бачення, цілі, бюджет, термін реалізації. Ознайомитися з повним переліком можна у відповідному додатку до дослідження – Додаток Б «Проєкти цифрової трансформації України».

В додатку представлено 94 проєкти, побудованих за допомогою системи ефективного менеджменту з метою створити нові цифрові можливості, щоб зміни на краще відбулися в кожній сфері - від роботи держорганів до розвитку медицини та освіти.

Сьогодні Дія стала визначним механізмом цифрової стійкості України та отримання громадянами необхідних послуг, особливо з урахуванням обставин, що склалися за умов військової агресії проти України. За свідченням керівника із розвитку електронних послуг Мінцифри М.Баніка, Дія стала сервісом держави за замовчуванням, який нині використовують понад 18,8 млн осіб [5].

Дія.Освіта. За Концепцією розвитку цифрових компетентностей передбачено, що формування і розвиток цифрових навичок та цифрових компетентностей в суспільстві здійснюється шляхом:

- «здобуття особою цифрової освіти з використанням інформаційних ресурсів, нових освітніх технологій та цифрових освітніх ресурсів, спрямованих на підвищення рівня цифрових навичок та цифрових компетентностей;
- забезпечення безперервного розвитку професійних цифрових компетентностей для фахівців в системі підвищення кваліфікації різних галузей діяльності;
- створення Єдиного державного вебпорталу цифрової освіти «Дія. Цифрова освіта»;
- розроблення заходів щодо впровадження цифрових засобів доведення інформації (телебачення, соціальні мережі, трансляція в Інтернеті тощо)» [93].

Таким чином було схвалено створення Національної онлайн-платформи для розвитку цифрової грамотності. 10.03.2021 Кабінет Міністрів України постановив затвердити Положення про Єдиний державний портал цифрової освіти «Дія.Освіта», яким визначаються мета, основні завдання, функціональні можливості та суб'єкти вебпорталу, зміст інформації, яка на ньому міститься,

та інші питання [28]. Мета проєкту - навчити цифровій грамотності 6 млн українців за 3 роки. Вільний доступ до освітніх серіалів на національній онлайн-платформі з цифрової грамотності - один із шляхів досягнення цієї мети. Цифрова грамотність українців - це одна з національних конкурентних переваг і дозволить комфортно проживати в країні.

Основі завдання порталу «Дія.Освіта»:

- «надання можливості доступу до освітніх матеріалів;
- забезпечення цифрової грамотності людей усіх вікових категорій;
- забезпечення проведення тестування, зокрема тестування рівня цифрової грамотності (Цифрограм);
- забезпечення отримання електронних документів, що підтверджують проходження навчання;
- формування індивідуального переліку освітніх матеріалів;
- відображення новин та результатів досліджень у сфері освіти;
- поширення ідей цифровізації, доведення інформації щодо новітніх цифрових технологій;
- надання інформації про підприємства, установи, організації, які можуть надати доступ до цифрової освіти (центрів цифрової освіти);
- використання методів і механізмів для покращення результатів навчання;
- захист даних (у тому числі персональних), що розміщуються на вебпорталі цифрової освіти, від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації» [28].

Також Кабінет Міністрів України постановив Міністерству освіти і науки України забезпечити розроблення нормативно-правових актів щодо врегулювання порядку наповнення Єдиного державного порталу цифрової освіти «Дія.Освіта» в частині вебплатформи дистанційного навчання «Всеукраїнська школа онлайн» освітніми матеріалами, необхідними для дистанційного здобуття освіти [109].

Розробники курсів 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.

Дія.Бізнес. Дія.Бізнес - 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.

Філософія проєкту:

- «надихати створювати бізнес в Україні;
- навчання підприємству з дитинства та протягом життя;
- допомога зі стартом власного бізнесу;
- захист українського підприємця - відстежування бізнес-клімату та регуляторного середовища;
- сприяння розвитку, масштабуванню та інтернаціоналізації українського бізнесу» [61].

Складові проєкту. Онлайн-складова: Портал Дія.Бізнес у форматі one-stop-shop («єдиного вікна»), на якому можна знайти всю необхідну інформацію для заснування та розвитку власної справи.

«Платформа створена для того, аби підприємці знайшли необхідну інформацію для відкриття та розвитку бізнесу на одному ресурсі, корисна усім українцям, що лише планують розпочати власну справу, а також підприємцям, які вже розвивають бізнес та потребують допомоги. На онлайн-платформі для підприємців Дія.Бізнес доступні: 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» [61].

«Офлайн-складова: мережа 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 pop-up-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. Поступово центри підтримки підприємців Дія.Бізнес мали з'являтися в різних форматах у кожному українському місті з населенням понад 50 000 осіб. У центрах підтримки підприємців Дія.Бізнес проходили як безкоштовні заходи, так і на комерційній основі. На всіх комерційних освітніх подіях передбачені пільгові місця. 70 % послуг центру Дія.Бізнес - безкоштовні для бізнесу. Решта 30% допомагають сплачувати оренду, заробітну плату команди, що працює в центрах підтримки підприємців Дія.Бізнес. 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» [61].

«09.11.2020 в Миколаєві було відкрито Центр підтримки підприємців разом із консалтинговою зоною для представників мікро-, малого та середнього бізнесу. Центр у Миколаєві створено за підтримки ГО Майбутнє

Миколаєва та Всеукраїнської Асоціації Фінансових Компаній (ВАФК). Технічний партнер проєкту - Huawei Ukraine. Кожен підприємець міг отримати в центрі фахові консультації щодо пошуку та валідації бізнес-ідеї, створення бізнес-плану, систематизації бізнес-процесів, фінансового менеджменту, доступу до фінансів, HR, маркетингу, продажів, юридичної підтримки, фандрейзингу тощо. Також підприємці навчалися за системними освітніми програмами та відвідували воркшопи, майстер-класи, використовували поп-ап-локацію для тестування власного продукту» [26].

З початку воєнної агресії росії проти України, деякі центри продовжували функціонувати як раніше, частина - перейшли в онлайн, ще частина - продовжили роботу як гуманітарні штаби. В тому числі і Центр в Миколаєві наразі спеціалізується на забезпеченні населення міста гуманітарною допомогою. Наразі на території України у офлайн-форматі повноцінно працюють центри у Тернополі та Ужгороді, а в інших центрах тривають процеси відновлення діяльності. Проте отримати онлайн-консультації на порталі Дія.Бізнес підприємці можуть з будь-якого регіону України.

«17.05.2022 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 —Diiа.Business у Варшаві. Тут можна отримати консультації не тільки з підприємницьких питань, а й пошуку житла та працевлаштування у Польщі. Українці, які через повномасштабну війну покинули власні домівки чи повернулися в деокуповані регіони, мають змогу знову отримувати консультації через гарячу лінію Віртуального центру Дія.Бізнес. Фахівці центру надають консультації за трьома напрямками: бізнес-питання (заснування чи релокейт бізнесу); загальні юридичні питання внутрішньо переміщених осіб (ВПО); працевлаштування» [26].

«За перший етап роботи віртуальний центр Дія.Бізнес надав українцям понад 14 000 консультацій та отримав 95% позитивних відгуків від

користувачів. Саме тому ми вирішили, що другий етап роботи є необхідним, враховуючи те, що майже 5 млн українців повернулися із-за кордону і потребують консультацій щодо адаптації до нових умов життя», - зазначає заступник Міністра цифрової трансформації з питань євроінтеграції В.Іонан [81].

Скористатися послугами віртуального центру можуть всі громадяни України. Зокрема, вимушено переміщені особи та представники релокованого бізнесу. «Для громадян надаються консультації щодо юридичного статусу осіб, які вимушено проживають поза власними домівками чи повернулися до деокупованих регіонів. Також можна дізнатися інформацію щодо державної фінансової підтримки» [81].

«Віртуальний центр ініційовано командою національного проєкту Дія.Бізнес, який реалізується Мінцифри та Офісом з розвитку підприємництва та експорту. Інноваційна гаряча лінія втілюється ГО «Консультаційний центр підтримки малого та середнього бізнесу» за сприяння «Проєкту підтримки Дії», що впроваджується Програмою розвитку ООН в Україні за фінансової підтримки Швеції» [100].

«Е-резидентство - це онлайн-сервіс, що надає можливість іноземцям онлайн вести бізнес в юрисдикції України та відкривати банківські рахунки. Сервіс дозволяє е-резидентам здійснювати підприємницьку діяльність без необхідності фізичної присутності в Україні. Наразі сервіс у стані доопрацювання і діє пілотний проєкт з обмеженими можливостями. Запровадження Е-резидентства в Україні обговорювалось в урядових та бізнесових колах починаючи з 2020 року. Однак саме 2022 року Україна здійснила найважливіший крок в цьому напрямку 6 жовтня 2022 року Верховна Рада України прийняла Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законів України щодо особливостей оподаткування підприємницької діяльності електронних резидентів». Старт проєкту почався з 01.04.2023, ще потрібне затвердження

всієї необхідної додаткової нормативно-правової бази, але незабаром відбудеться тестування проєкту для держорганів» [70].

Дія City. IT-галузь в Україні кілька років поспіль займає значне місце в структурі українського ВВП. Торік обсяг експорту послуг становив \$6 млрд, однак це досі ресурсна складова - українському IT, як і раніше, не вистачає доданої вартості - продуктів, які могли б конкурувати із західними. Дія City - це сприятливе економічне середовище всередині країни, в якому український сектор високих технологій зможе повністю реалізувати свій потенціал і зробити український IT-бізнес конкурентоспроможним на міжнародній арені. А ще - привабити в країну Google, Amazon або Apple. Резиденти Дія City отримують особливий правовий статус, спеціальне оподаткування і лібералізовані трудові відносини. Запуск проєкту відбувся 8 лютого 2022 року, під час Diiа Summit. На початок 2023 року резидентами є вже 414 компаній. Серед них - Reface, Ajax, Monobank, MacPaw, Visa, GlobalLogic, KyivstarTech, Genesis тощо.

Євроінтеграція. «Забезпечення сталості євроінтеграційного курсу держави на шляху поступової інтеграції України до Єдиного цифрового ринку ЄС. Мінцифра забезпечує регуляторне зближення з правом ЄС у цифровій сфері та працює над забезпеченням відсутності бар'єрів для цифрової торгівлі, прискоренням цифровізації в Україні для розширення доступу до онлайн ринків та цифрових технологій ЄС. Онлайн-система моніторингу виконання Плану Заходів Дорожньої карти інтеграції України до Єдиного цифрового ринку ЄС (далі - Дорожня карта) оцифровує зобов'язання, закріплені у Дорожній карті, дозволяє у режимі реального часу відстежити прогрес та відповідальних за їх виконання органів. Наразі: реалізовано - 35 % проєктів; в розробці – 44 % проєктів; не розпочато – 21 % проєктів» [51].

Наразі реалізованими такі проєкти:

- оновлено Дорожню карту інтеграції України до Єдиного цифрового ринку ЄС;

- підготовлено до оновлення Плану заходів із забезпечення виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС в цифровій сфері;
- підготовлено та узгоджено з ЄС спільний робочий дворічний план співпраці між ЄС та Україною у сфері електронних довірчих послуг для укладення угоди про взаємне визнання;
- за підтримки EU4Digital успішно реалізовано з Польщею транскордонний пілотний проєкт “e-Delivery” щодо обміну e-Invoices між компаніями, які провадять ЗЕД;
- у межах пілотного проєкту EU4Digital Україна та Естонія успішно протестовані свої е-підписи. Під час пілотування забезпечено можливість створення е-підпису за допомогою КЕП, отриманого в Україні на європейському порталі, що внесений у довірчий список ЄС» [67,85].

Проєкт «Ноутбук кожному вчителю». Мінцифра та МОН реалізують спільну ініціативу «Ноутбук кожному вчителю». Було заплановано, що 60 тисяч вчителів будуть забезпечені ноутбуками. З держбюджету виділили 980 млн гривень на закупівлю техніки [54]. Завдяки командній співпраці МОН, Мінцифри та ДКІБ СБУ було придбано 62 674 ноутбуки для ЗЗСО по всій країні [50].

Віртуальні активи. Ринок віртуальних активів є важливою частиною цифрової економіки України. Головним викликом 2022 року стала повномасштабна російська агресія. Навіть в умовах війни продовжується робота над розвитком нових секторів економіки, зокрема, ринку віртуальних активів. Легалізація ринку віртуальних активів стане драйвером розвитку цифрової економіки, допоможе залучити додаткові інвестиції, збільшить податкові надходження до державного бюджету.

Дія. Центр. «Дія.Центри - це мережа модернізованих ЦНАПів, у яких запроваджено єдині стандарти щодо якості надання послуг - зручно, швидко, просто та людяно. Місце, де можна отримати всі необхідні адміністративні послуги без черг. Дія Центри - це one-stop-shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Відвідувачі 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 тергромади; коворкінг-зона; кав'ярня або кавовий апарат» [32].

«Для полегшення пошуку Мінцифра запустили Гід з державних послуг - єдиний ресурс з інформацією про понад 1800 послуг - <https://guide.diia.gov.ua/>. Через збройну агресію ЦНАПи, що розташовані в зоні бойових дій тимчасово не працюють. Мінцифра створила мапу Центрів, що працюють під час війни» [55].

«Платформа Дія.Центрів – сучасний державний сервіс, а також мережа місць, які спрощують взаємодію громадян та працівників центрів надання адміністративних послуг, де можна отримати всі необхідні протягом життя адміністративні послуги. Платформа Дія.Центрів призначена для отримання актуальної інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг та забезпечення підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг. Розвиток мережі Дія.Центрів можна дослідити в онлайн-режимі за результатами моніторингу мережі Центрів за посиланням» [55].

Отже, Україна розвиває свою політику цифровізації у відповідності до європейських і світових стандартів, що підтверджує можливість створення у майбутньому гармонізованої цифрової системи. Портал державних послуг Дія - це Єдиний державний вебпортал електронних послуг, а також мобільний додаток «Дія» (скорочено від «Держава і я»). Вони є частиною проекту «державна в смартфоні» Міністерства цифрової трансформації України і мають на меті перевести в онлайн отримання більшості державних послуг. В додатку Б представлено 94 проекти. Дія стала основним інструментом цифрової стійкості України та отримання необхідних послуг, особливо з урахуванням змін, що відбулися під час повномасштабної війни. Дія стала

сервісом держави за замовчуванням, який нині використовують понад 18,8 млн осіб. Для полегшення пошуку Мінцифра запустили Гід з державних послуг - єдиний ресурс з інформацією про понад 1800 послуг. Платформа Дія.Центрів – сучасний державний сервіс, а також мережа місць, які спрощують взаємодію громадян та працівників центрів надання адміністративних послуг, де можна отримати всі необхідні протягом життя адміністративні послуги. Платформа Дія Центрів призначена для отримання актуальної інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг та забезпечення підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг.

Висновки до другого розділу

1. Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) – це центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності - взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян. Створене 02.09.2019 шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. 18.09.2019 Кабінет Міністрів України затвердив постанову щодо діяльності Міністерства цифрової трансформації, яка також регламентує його повноваження та сфери компетенції. Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкопasmового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж та ІТ-індустрії. Очолює Міністерство Михайло Федоров - Віцепрем'єр-міністр

з інновацій, розвитку освіти, науки та технологій - Міністр цифрової трансформації.

2. Україна розвиває свою політику цифровізації у відповідності до європейських і світових стандартів, що підтверджує можливість створення у майбутньому гармонізованої цифрової системи. Портал державних послуг Дія - це Єдиний державний вебпортал електронних послуг, а також мобільний додаток «Дія» (скорочено від «Держава і Я»). Вони є частиною проекту «державна в смартфоні» Міністерства цифрової трансформації України і мають на меті перевести в онлайн отримання більшості державних послуг. Дія стала основним інструментом цифрової стійкості України та отримання необхідних послуг, особливо з урахуванням змін, що відбулися під час повномасштабної війни. Дія стала сервісом держави за замовчуванням, який нині використовують понад 18,8 млн осіб. Для полегшення пошуку Мінцифра запустили Гід з державних послуг - єдиний ресурс з інформацією про понад 1800 послуг. Платформа Дія.Центрів – сучасний державний сервіс, а також мережа місць, які спрощують взаємодію громадян та працівників центрів надання адміністративних послуг, де можна отримати всі необхідні протягом життя адміністративні послуги. Платформа Дія.Центрів призначена для отримання актуальної інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг та забезпечення підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПОЛІТИКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У ВОЄННИЙ ЧАС

3.1. Надання адміністративних послуг та створення осередків надання цифрових послуг в м. Миколаєві

Сучасне публічне управління в Україні розглядається як система, спрямована на надання адміністративних послуг населенню. За європейськими нормами, практична реалізація конституційного права громадян на отримання якісних адміністративних послуг на належному рівні повинна реалізовуватися завдяки впровадженню високих стандартів публічних послуг. В Україні, як і всьому світі, однією з найдинамічніших галузей економіки, яка стрімко розвивається сьогодні, є сфера надання послуг. Зрозуміло, що практично всі організації в сфері торгівлі, бізнесу, транспорту, фінансів і страхування, комунальних послуг, освіти і медицини надають певні послуги.

«Один із пріоритетів Мінцифри - розвиток мережі ЦНАП та спрощення процесу надання адмінпослуг. Сучасні технології є необхідною складовою для досягнення цієї мети. До переведення всіх державних сервісів в онлайн ЦНАП - ключова точка доступу громадян до послуг та взаємодії з державою. Крім цифровізації державних послуг, важливим фактором є рівень обізнаності громадян про нові можливості та вміння користуватися сучасними сервісами. ЦНАП - ключовий рупор цифрових змін у громадах» [62].

«Миколаїв став одним з перших міст в Україні, де 9 листопада 2020 року з'явився Центр підтримки підприємців разом із консалтинговою зоною для представників мікро, малого та середнього бізнесу - Дія.Бізнес.Центр, який було створено за підтримки ГО «Майбутнє Миколаєва» та Всеукраїнської Асоціації Фінансових Компаній (ВАФК). Технічний партнер проекту - Huawei Ukraine» [26].

В Дія.Бізнес центрі кожен підприємець міг отримати фахові консультації щодо пошуку та валідації бізнес-ідеї, створення бізнес-плану, систематизації бізнес-процесів, фінансового менеджменту, доступу до фінансів, HR, маркетингу, продажів, юридичної підтримки, фандрейзингу тощо. Також підприємці навчалися за системними освітніми програмами та відвідували воркшопи, майстер-класи, використовували поп-ап-локацію для тестування власного продукту.

«Центр знаходиться за адресою: вул. Шевченка, буд. 59/3. В ньому були створені всі належні умови для безбар'єрного середовища. Приміщення центру обладнали нормативним пандусом, всередині офісу широкі зручні коридори та проходи, обладнано окрему туалетну кімнату для людей з інвалідністю. В офісі центру на регулярній основі відбувалися онлайн та офлайн заходи: освітні семінари, тренінги, курси, форуми тощо і на кожному заході завжди була можливість забронювати два місця для пільгових категорій (люди з інвалідністю, малозабезпечені, діти-сироти, діти позбавлені батьківського спілкування). Крім того, центр підтримки підприємців Дія.Бізнес у Миколаєві був зоною безкоштовного консалтингу. Починаючи підприємці та ті хто тільки замислюється про відкриття своєї справи, але мали питання та перестороги, могли зареєструватися на сайті Дія.Бізнес та отримати безкоштовні консультації фахівців» [27].

З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну Центр у Миколаєві продовжив свою роботу як гуманітарний штаб і наразі спеціалізується на забезпеченні населення міста гуманітарною допомогою.

На законодавчому рівні в Україні визначено, що першочерговим пріоритетом розвитку галузі надання послуг має бути безперешкодний доступ громадян і бізнесу до якісних, зручних послуг без корупційних ризиків. Задля цього необхідним є процес всебічного аналізу існуючих послуг, їх удосконалення, спрощення та оцифрування, що сприятиме формуванню системи зручних, зрозумілих, доступних, прозорих та логічних публічних послуг.

Сьогодні в Україні вже існує чимало електронних послуг, які сприяють процесам перетворення, удосконалення публічних інституцій та активному залученню громадян до їх використання. Але, варто наголосити, що оновлення звичних моделей надання адміністративних послуг вимагає часу та зусиль для апробації та прийняття суспільством. Для пришвидшення цих процесів варто завчасно і поступово готувати громадян до таких змін за допомогою доступної публічної аргументації та соціальної реклами.

Запровадження е-урядування, динамічний розвиток публічних органів влади сприяли, а карантинні обмеження і воєнна агресія проти України певним чином пришвидшили усвідомлення суспільством зручності, важливості і корисності цифрових послуг, які можна отримати не нехтуючи власною безпекою. «Працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль - сприяти споживачам у набутті необхідних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Завдяки цьому формуються нові звички в споживачів і створюється безпечне середовище для громадян. Саме з вуст працівників ЦНАП пояснення про використання електронних послуг матиме особливе значення» [72].

«Застосування інформаційних технологій у нашому повсякденному житті допомагає зробити послуги для населення простішими та доступнішими. Завдяки цифровізації адміністративні послуги може отримати все більша кількість людей. Відповідно до нових світових тенденцій і національних програм публічні інституції все частіше використовують електронні інструменти та налагоджують надання послуг дистанційно. У майбутньому клієнти будуть все частіше використовувати електронні послуги як альтернативу фізичним візитам. Нова концепція роботи базується на тому, що цифровізація має застосовуватися до всіх публічних інституцій.

Принцип «цифровий» передусім означає, що процедури в ЦНАП (Центрі Дія) повинні бути організовані таким чином, щоб клієнти могли розв'язати свої питання за допомогою цифрових технологій. Зміна звичних моделей роботи вимагає багато часу та зусиль. Тому на працівників публічних установ

покладається вагома роль у спрямуванні споживачів до використання електронних послуг. Керівники, адміністратори, державні реєстратори та інші працівники, які працюють у ЦНАП, відіграють значну роль в активному впливі на важливі звички груп споживачів і допомагають їм почуватись у безпеці, використовуючи цифрові технології при отриманні послуг» [97, с. 47].

«Гарний електронний сервіс допомагає клієнтові стати більш незалежним і, таким чином, взяти контроль за своїми справами на себе; е-послуги допомагають клієнтам розвивати цифрові навички, що є надзвичайно важливо в сучасному інформаційному світі. Впровадження е-урядування та постійний розвиток публічних інституцій вимагає поступового переходу від застосування фізичних візитів до формування безпечного середовища для клієнтів у користуванні цифровими послугами. Нові концепції розвитку е-урядування пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій і активного залучення населення до використання електронних послуг» [97, с. 47].

«При запровадженні е-послуг ЦНАП (Центр Дія), як публічна інституція, може суттєво сприяти їх використанню мешканцями, зокрема:

- шляхом застосування в ЦНАП (Центрах Дії) комп'ютеризованих місць для самообслуговування відвідувачів. Працівники ЦНАП можуть надавати допомогу та консультації щодо самостійного отримання е-послуг відвідувачами на цих місцях;
- через проведення, зокрема в рамках проєкту «ДІЯ. Цифрова освіта», у ЦНАП (Центрах Дія) навчань цифровій грамотності та цифровим навичкам. У частині ЦНАП наявні громадські приймальні чи громадські простори, часто поруч із ЦНАП розташовуються зали засідань ОМС, які також можна використовувати для цих навчань;
- використовувати ЦНАП (Центр Дія) як місце, де мешканці також мають можливість отримувати засоби е-ідентифікації як самостійну послугу» [97, с.20].

«Досвід багатьох країн свідчить, що надання адміністративних послуг в е-формі потребує багатоаспектного підходу, оскільки важливими є не лише наявність і зручність розроблених онлайн-інструментів, а й готовність мешканців їх використовувати. Зокрема, йдеться і про наявність у громадян необхідних навичок, засобів е-ідентифікації, доступу до інтернету та засобів інформатизації; довіру до е-послуг і захист приватності. Неврахування цих факторів може спричинити низький відсоток користування громадянами е-послугами» [98, с.22].

Постійно діючим робочим та виконавчим органом Миколаївської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг є Департамент надання адміністративних послуг (далі – ДНАП). Департамент знаходиться за адресою: 54001, м. Миколаїв, вул. Адміральська, 20, в будівлі Миколаївської міської ради. Нажаль в Миколаєві не встигли відкрити Центр.Дія з надання широкого спектру цифрових послуг, так званого one-stop-shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян.

З метою організації діяльності під час воєнного стану в Україні керівництвом ДНАП Миколаївської міської ради було прийнято ряд організаційно-розпорядчих актів щодо режиму роботи. Так, на підставі рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 03.05.2022 № 315 «Про організацію діяльності виконавчих органів, комунальних підприємств, установ, організацій Миколаївської міської ради» наказом директора департаменту від 03.05.2022 № 6-од «Про організацію діяльності департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради в умовах воєнного стану» (далі – наказ) з 01.04.2022 до закінчення воєнного стану встановлено простій для посадових осіб, а також визначено посадових осіб, що здійснюють повноваження та виконують роботу в умовах воєнного стану. Згідно з наказом, в ДНАП здійснюють повноваження та виконують роботу в умовах воєнного стану 8 адміністраторів управління адміністративних послуг, 4 державних реєстратора відділу реєстрації

громадян, 2 державних реєстратора відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, 1 державний реєстратор відділу державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців управління державної реєстрації. Крім того, на період активних бойових дій в нашому регіоні впроваджено певні обмеження користування адміністративними будівлями міста, зокрема і будівлею Миколаївської міської ради за адресою: м. Миколаїв, вул. Адміральська, 20. Внаслідок цього, прийом суб'єктів звернення за адміністративними послугами посадовими особами департаменту здійснюється за адресами: м. Миколаїв, пр-т. Богоявленський, 1 та пр-т. Богоявленський, 314, які за категорією відповідають «віддаленим робочим місцям». Працівники ДНАП змушені виконувати свої обов'язки в надскладних і небезпечних умовах.

«Станом на 23.02.2022 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через Департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, затвердженого рішенням Миколаївської міської ради від 20.19.2019 № 56/73 в департаменті можна було одержати 162 послуги. З початком збройної агресії проти України кількість надаваних послуг через департамент значно зменшилась – станом на 16.11.2022 в департаменті можна отримати 69 послуг» [18].

Так, «у період 01.01.2022 – 24.02.2022 (до введення воєнного стану) від громадян прийнято 15 786 заяв для отримання адміністративних послуг. У період після 24.02.2022 по 16.11.2022 прийнято 4541 заява для отримання адміністративних послуг, а саме: послуги у сфері реєстрації громадян (видача довідки про реєстрацію місця проживання та відомості про зареєстрованих осіб у житловому приміщенні) - 2392; послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно - 930; послуги у сфері державної реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - 169; послуги департаменту архітектури та містобудування ММР (видача будівельного паспорту та містобудівних умов та обмежень для об'єкта будівництва, видача рішення ММР про присвоєння та зміни адреси об'єкта будівництва та об'єкта

нерухомого майна) - 8; послуги управління земельних ресурсів ММР - 19; послуги відділу обліку та розподілу житла ММР - 3; послуги управління патрульної поліції у Миколаївській області департаменту патрульної поліції Національної поліції України - 3; послуги управління Держпраці у Миколаївській області - 14; послуги Управління екології та природних ресурсів Миколаївської ОВА - 17; послуга по видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи – 986» [18].

Крім того, після 24.02.2022 до Миколаєва прибуває велика кількість внутрішньо переміщених осіб з Миколаївської області та з інших областей півдня України. Як наслідок, значно зріс попит громадян на послугу по оформленню статусу внутрішньо переміщеної особи (далі – ВПО).

Послуга по видачі довідки про взяття на облік ВПО не входить до Переліку адміністративних послуг, що надаються через ДНАП. При цьому, з метою організації належного доступу громадян до зазначеної вище послуги, адміністратори департаменту протягом 7-ми місяців були задіяні у прийомі та обслуговуванні громадян з питань прийняття заяв для отримання статусу ВПО. Всього адміністраторами департаменту прийнято 986 зазначених заяв.

Відповідно до наказу Міністерства реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 25.04.2022 № 75 «Про затвердження Переліку територіальних громад, які розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні)» Миколаївська область та м. Миколаїв включено до такого переліку, як наслідок, з метою запобігання несанкціонованому доступу до персональних даних громадян, тимчасово обмежено доступ до Єдиного державного демографічного реєстру, що унеможливило прийняття департаментом документів для оформлення паспорта громадянина України у формі ID-картки та паспорта громадянина України для виїзду за кордон [18].

При цьому, враховуючи значний попит на вказані вище адміністративні послуги, за домовленістю міських голів м. Миколаєва та м. Одеси організовано прийом мешканців Миколаєва у Центрі надання

адміністративних послуг Одеської міської ради для оформлення паспортних документів, а керівництвом департаменту забезпечено прийом містян адміністраторами за окремою чергою для запису до спеціалістів ЦНАП у м. Одеса. Всього адміністраторами департаменту з 01.08.2022 прийнято 1632 мешканця міста для запису в чергу до м. Одеса. З 08.02.2023 нарешті відновлено прийом громадян на оформлення паспорта громадянина України (ID-картка) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон в м.Миколаєві. Із 03.04.2023 в Миколаєві поновлено попередній запис на оформлення паспорта громадянина України (ID-картка) та паспорта громадянина України для виїзду за кордон за допомогою електронної черги. Працівники Департаменту з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради докладають всіх зусиль, щоб максимально забезпечити надання адміністративних послуг в місті.

Наразі, існують чіткі 12 критеріїв відповідності для приєднання до мережі Дія Центрів, викладені на рис.3.1

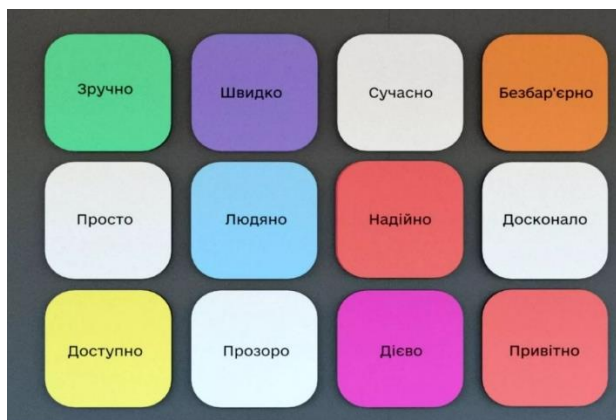


Рис. 3.1. Критерії відповідності для приєднання до мережі Дія.Центрів [55].

«Сервіс у Дія Центрах має бути зручний, швидкий, сучасний, безбар'єрний, простий, людяний, надійний, досконалий, доступний, прозорий, привітний та дієвий. Центр має відповідати щонайменше одній з вимог, зазначених у кожному з критеріїв» (додаток В) [55].

За результатом проведеного аналізу варто зазначити, що ЦНАП Миколаївської міської ради наразі не відповідає всім вимогам для створення на його базі Дія.Центру. Деякі з них є досить суттєвими – як то недостатня площа і як наслідок - неможливість створення «єдиного простору» для обслуговування клієнтів, прийом клієнтів за так званою «кабінетною системою», необлаштована зона для відвідувачів з дітьми та кімната для людей з інвалідністю тощо.

За словами першого заступника Миколаївського міського голови В.Лукова, розглядається можливість переміщення Миколаївського ЦНАП (одразу після закінчення війни) до окремого приміщення [40].

За підсумком моніторингу варто запропонувати наступні рекомендації для покращення роботи ЦНАП у міру його можливостей, тобто залежно від безпекової ситуації у місті та рівня взаємодії з боку органів державної влади: розширити перелік адміністративних послуг.

Зокрема, бажано відновити:

- надання послуг у земельній сфері;
- реєстрацію авто (однак це залежить від ДМС, МВС та Держгеокадастру);
- впровадити окрему стрічку новин для ВПО на вебпорталі Департаменту надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради та окрему гарячу лінію для цих осіб;
- відновити у ЦНАП роботу банківських відділень (у мирний час);
- впровадити надання додаткових та супутніх сервісів (зазначених в таблиці);
- відновити попередній графік роботи (у мирний час).

Політична та епідеміологічна ситуація в Україні сприяла тому, що громадяни України значно підвищили свою зацікавленість в користуванні цифровими адміністративними послугами.

«Як свідчить Всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг», проведене Київським

міжнародним інститутом соціології у вересні 2022 року в рамках регулярного «Омнібусу» на замовлення Програми розвитку ООН (UNDP) (в ході якого вивчалися думки і погляди дорослих жителів України (у віці 18 років і старших) з різних питань, пов'язаних із користуванням державними електронними послугами), в Україні й надалі зростають обсяги користування електронними державними послугами. За останній рік користування державними електронними послугами зросло з 60% до 63%, а з 2020 року — з 53% до 63%. Зараз фактично 3 з кожних 5 дорослих українців протягом року користуються електронними державними послугами» [14].



Рис.3.2. Користування державними електронними послугами за останній рік [14]

«Результати опитування свідчать, що найбільше респондентів (52%) користувалися додатком чи порталом «Дія», причому порівняно з 2020 роком частка «користувачів» зростає спочатку з 13% до 30% у 2021 році, а тоді до 52% у 2022 році (тобто в 4 рази)» [14].

% у стовпчику	Вер. 20	Вер. 21	Вер. 22
Отримали хоча б 1 послугу:	52,6	60,0	63,4
Користування застосунком чи порталом «Дія»	12,7	30,3	51,6
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12,5	12,7	15,9
Питання особистого транспорту (водійське посвідчення, продаж авто, сплата штрафів онлайн тощо)	11,9	15,0	9,5
Отримання паспортів та інші контакти з Державною міграційною службою	15,4	13,8	7,9
Питання пенсійного забезпечення (Портал електронних послуг Пенсійного фонду)	10,8	11,5	7,3
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8,8	10,5	7,3
Платні послуги з отримання інформації з державних реєстрів чи отримання цифрових витягів	10,0	10,2	6,7
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП) (реєстрація, єдиний податок, звітність)	9,1	11,2	6,7
Свідоцтво про народження, супутні документи	5,8	5,6	6,7
Питання, пов'язані з веденням справ фірми чи компанії (ТОВ) (реєстрація, податки чи інші питання)	7,7	9,4	3,9
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5,5	4,6	3,5
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	3,1	2,8	-
Питання будівництва (наприклад, дозволи)	1,8	2,0	-
Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)	1,3	1,9	-
Не доводилося отримувати послуги з переліку, але отримував(ла) інші	3,9	3,6	1,3
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46,9	39,2	32,9
Важко сказати / Відмова	0,5	0,9	3,7

Рис.3.3. Рейтинг затребуваних послуг серед населення [14]

«Дослідження свідчить, що серед вразливих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ветерани - 80% (з них 74% користувалися «Дією»). На наступних щаблях за цим показником ВПО, ті, хто самі виховують дитину, батьки дітей із інвалідністю (71–76%). Серед людей з інвалідністю користувалися 49%, а серед людей похилого віку - 33,5%;

А щодо вікової категорії, то найбільше такими послугами користувалися молодші респонденти, жителі більших населених пунктів та освіченіші респонденти. Особливо помітний «розрив» у користуванні залежно від віку: якщо серед 18–29-річних респондентів 82,5% користувалися принаймні однією послугою, то серед людей віком понад 70 років - 28%» [14].

Характерним є те, що «абсолютна більшість респондентів (79%), які користувалися державними електронними послугами, вважають досвід радше або дуже позитивним. Утім, з них 54% зазначають саме «радше позитивний» досвід, хоча й уточнюють, що деякі аспекти треба покращити. Про радше або дуже негативний досвід говорять лише 9% користувачів» [14].

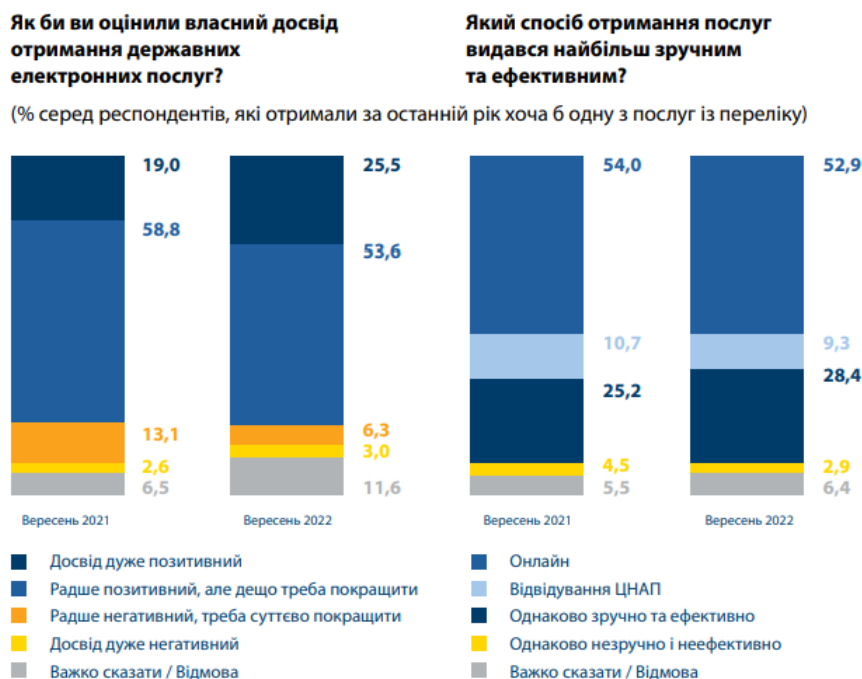


Рис. 3.3. Досвід та спосіб отримання електронних послуг [14]

Водночас, (як свідчить діаграма на рис.3.3) «якщо оцінювати способи отримання послуг, то 53% більш зручним і ефективним вважають онлайн-формат, а 9% — відвідування ЦНАП (у 2021 році відповідні показники становили 54% і 11%). Ще 28% вважають обидва способи зручними та ефективними (у 2021 році - 25%). Лише 3% вважають обидва методи незручними та неефективними (у 2021 році - 5%)» [14].

Зважаючи на вказані дані, з впевненістю можна сказати, що рівень довіри громадян до цифровізації зростає. Отже, керівництву Миколаївської військової адміністрації та Миколаївської міської ради треба приділити більше уваги організації належного рівня надання цифрових електронних послуг.

Отже, Миколаїв став одним з перших міст в Україні, де 9 листопада 2020 року з'явився Центр підтримки підприємців разом із консалтинговою зоною для представників мікро, малого та середнього бізнесу - Дія.Бізнес.Центр, який було створено за підтримки ГО «Майбутнє Миколаєва» та Всеукраїнської Асоціації Фінансових Компаній (ВАФК). З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну Центр у Миколаєві продовжив свою роботу як гуманітарний штаб і наразі спеціалізується на забезпеченні населення міста гуманітарною допомогою. В Миколаєві Департамент надання адміністративних послуг (скорочена назва – ДНАП) – це постійно діючий робочий орган та виконавчий орган Миколаївської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. В Миколаєві не встигли відкрити Центр.Дія з надання широкого спектру цифрових послуг, так званого one-stop-shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Станом на 23.02.2022 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради можна було одержати 162 послуги. З початком збройної агресії проти України кількість надаваних послуг через департамент значно зменшилась – станом на 16.11.2022 в департаменті можна отримати 69 послуг. У період 01.01.2022 – 24.02.2022 (до введення воєнного стану) від громадян прийнято 15 786 заяв для отримання адміністративних послуг. У період після 24.02.2022 по 16.11.2022 прийнято 4541 заява для отримання адміністративних послуг, а саме: послуги у сфері реєстрації громадян (видача довідки про реєстрацію місця проживання та відомості про зареєстрованих осіб у житловому приміщенні) - 2392; послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно - 930; послуги у сфері державної реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - 169; послуги департаменту архітектури та містобудування ММР (видача будівельного паспорту та містобудівних умов та обмежень для об'єкта будівництва, видача рішення ММР про присвоєння та зміни адреси об'єкта будівництва та об'єкта

нерухомого майна) - 8; послуги управління земельних ресурсів ММР - 19; послуги відділу обліку та розподілу житла ММР - 3; послуги управління патрульної поліції у Миколаївській області департаменту патрульної поліції Національної поліції України - 3; послуги управління Держпраці у Миколаївській області - 14; послуги Управління екології та природних ресурсів Миколаївської ОВА - 17; послуга по видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи – 986.

3.2. Особливості реалізації політики цифровізації України у воєнний час

Не зважаючи на російське вторгнення, Україна впевнено рухається у напрямку оптимізації та удосконалення технологічного розвитку, до налаштування ефективної взаємодії держави та громадян. Цифрові технології відіграють важливу, якщо не вирішальну роль у українсько-російському конфлікті. Так, кібератаки збільшуються в міру загострення конфлікту. Нові технології, такі як криптовалюти, знаходять нові застосування, а впроваджені санкції впливають на розвиток технологій та електронної комерції. Завдяки завчасним прогресивним втіленням Мінцифри ще до початку вторгнення, цифрова галузь нашої державі мала змогу розвиватися і перемагати навіть під час першої у світі кібервійни. Окремою задачею міністерства було перенести всі державні реєстри у «хмару». «Це стало найважливішим рішенням до початку вторгнення. Тому що вже в перший тиждень великої війни ракета влучила в Data-центр з реєстрами - а ми завдяки релокації даних запобігли знищенню цифрової держави: соціальні виплати не припинилися, пенсійний фонд та інші установи працюють» - зазначив М.Федоров [110].

Війна, яку розв'язала росія проти України, триває не лише на полі бою, але й в кіберпросторі. Масовані кібератаки проти державних структур України та бізнесу розпочалися ще задовго до військового вторгнення. З початком воєнних дій зросли удвічі з близько 200 до понад 400 на місяць. Комп'ютерні

системи в різних українських міністерствах, державних організаціях та банках були об'єктами розподілених атак типу «Відмова в обслуговуванні» (DDoS).

Кібератаки та стратегії дезінформації відіграють невід'ємну роль у конфлікті. Окрім держав та пов'язаних з ними кіберпроксі, різні кіберугруповання також стають на чийсь бік, що підтверджує те, що війна відбувається у всіх сферах і цифровий фронт відіграє при цьому дуже важливу роль. Для нейтралізації цих загроз під час перших днів повномасштабного російського вторгнення у Мінцифри оголосили про створення ІТ-армії України. «Заступник міністра цифрової трансформації України з питань розвитку ІТ-сфери Олександр Борняков у коментарі DW розповів, що ІТ-армія України складається з українських та міжнародних ІТ-фахівців та дестабілізує роботу ключових російських та білоруських інтернет-порталів» [15]. Майже 300 тисяч ІТ-спеціалістів, як вітчизняних, так і іноземних, захищають цифровий фронт України та роблять численні атаки на сайти та сервіси росії.

«Важливим здобутком у цифровому просторі стало і надання Україні 10 000 терміналів Starlink, які забезпечують Україну високоякісним та безперебійним Інтернетом. Допомагають відновити та підтримувати цифрову інфраструктуру країни. Так, за допомогою Starlink змогли відновити не тільки доступ до Інтернету, а ще й налагодити мобільний зв'язок в постраждалих регіонах. За допомогою Starlink у Бучі відновив роботу «Lifecell», у Ірпені – «Vodafone», у Бородянці - «Київстар». Попри повномасштабну війну, ми продовжуємо розгортати і відновлювати в Україні швидкісний інтернет. Щоб люди були на зв'язку з рідними, вчасно дізнавалися новини, працювали і вчилися навіть з укриттів", - зазначають в міністерстві» [84].

«Україна перебуває серед країн з найбільшою кількістю терміналів Starlink (понад 22 тисячі терміналів отримали за ініціативою Мінцифри), інтернет-покриття в Україні - найбільше в Європі (завдяки Інтернет-субвенції 2022 року понад 130 тисяч українців у 420 селах вперше змогли підключити свої домівки до інтернету, а 1140 соцзакладів отримали Wi-Fi). При цьому міністерство разом із телеком-компаніями забезпечили понад 2500

українських шкіл Wi-Fi в укриттях. Окрім того, у 2022 році в Україні вперше з'явилися системи Tesla Powerwall (близько 50 систем від Ілона Маска, що допомагають бути на зв'язку в найгарячіших точках, попри тривалі знеструмлення). За станом на грудень 2022 року у 80% звільнених від російської окупації міст частково вдалося відновити інтернет-мережу» [84].

В Україні за відсутності сигналу свого мобільного оператора можна безперешкодно і безоплатно перейти на мережу будь-якого іншого доступного. Для біженців з України численні мобільні оператори створили спеціальні мобільні тарифи, зокрема, з безкоштовними або значно дешевшими дзвінками в Україну.

Мінцифри вже почали застосовувати штучний інтелект для розпізнавання обличчя російських солдат для їх достеменної ідентифікації. З початку війни Україна також активно почала приймати фінансову допомогу і у вигляді криптовалюти. Так, Україна отримала вже понад 60 млн дол. у криптовалюті.

Від дня початку повномасштабного вторгнення Мінцифри запустило ряд нових та унікальних сервісів, актуальних для суспільства й держави під час воєнного стану. «Головним проєктом, за словами Федорова, залишилась Дія. У мирний час це був застосунок з державними послугами, поданням та збереженням своєї особистої інформації та документації. Зараз функціонал «Дії» вражає значно більше. Нині через нього можна переказувати гроші на підтримку ЗСУ, отримувати фінансову допомогу від держави для ряду категорій громадян, повідомляти про розташування ворожої техніки через «Ворог», мати доступ до Телебачення через «Дія TV», до Радіо через «Дія Радіо», подавати заявку на відшкодування майна, зруйнованого окупантами та багато чого іншого. За рік у застосунку та на порталі запустили 39 сервісів. За рік війни до застосунку приєдналися 6 мільйонів користувачів. Зараз Дією користуються понад 18,5 мільйона українців, а вебпорталом – майже 22 мільйони. За 2022 рік було створено 1,4 млн заявок на допомогу ВПО, 24 097 заявок у програмі «Оселя. Окремо необхідно відзначають воєнні послуги в Дії.

У перші тижні повномасштабної війни команда Мінцифри створила чатбот «Ворог», де кожна людина зі смартфоном може поділитися фото ворожої техніки, повідомити про колаборантів чи міни. Повідомляють, що за весь час чатботом скористалися майже півмільйона українців. Крім того, фахівці запустили військові облігації в застосунку. Це можливість для кожного українця допомогти армії та економіці країни, а згодом отримати внесок назад із прибутком. За декілька місяців користувачі придбали 215 тисяч облігацій в Дії, а це – понад 215 мільйонів гривень» [118].

Мінцифри продовжує працювати над «цифровою блокадою» росії шляхом взаємодії із технологічними компаніями, щоб вони залишили ринок країни-агресора, закривали офіси, припиняли підтримку сервісів і продуктів та запроваджували санкції. Відтак, із 600 компаній, з якими спілкувалось міністерство, 190 покинули ринок росії. Ще 149 компаній частково підтримали цифрову блокаду.

«За ініціативи Президента В. Зеленського було створено фандрейзингову платформу UNITED24. Вона стала єдиним вікном для збору пожертв з усього світу. За десять місяців роботи фандрейзингової платформи вдалося зібрати понад 288 млн доларів на підтримку армії, медиків та відбудови України. «На зібрані кошти вдалось закупити та доставити тисячі апаратів для українських медиків, сотні машин швидкої допомоги, амуніції та дронів. Крім цього, спрямовано понад 500 млн гривень на відбудову 18 будинків у Київській області, які зруйнував ворог. У межах проекту «Армія дронів» уже вдалось придбати понад 1880 безпілотників, в тому числі українського виробництва, а також навчити близько 5700 операторів дронів» [5,99].

Значні досягнення зафіксовані Мінцифрою з розвитку ІТ-індустрії у 2022 році:

- «спільно з американською венчурною компанією ffVC дано старт Blue&Yellow Heritage Fund - першому американському венчурному фонду для українських стартапів;

- за результатами участі у міжнародних подіях, світових технологічних конференціях - Web Summit, TechCrunch Disrupt, CES, VivaTech тощо, цього року українські стартапи залучили понад \$10 000 000 додаткового фінансування;

- сформовано правову базу проєкту Е-резидентство, завдяки якому іноземці у кілька кліків можуть зареєструвати бізнес в Україні, віддалено розвивати його і сплачувати податки тут за вигідними умовами;

- завдяки розвитку проєкту IT Generation 2200 українців здобувають якісну безоплатну освіту у найкращих ІТ-школах. Частина з них вже випустилися та навіть знайшли свою першу роботу в ІТ;

- Україна приєдналась до Європейського Блокчейн Партнерства в статусі спостерігача, створено спеціальну робочу групу для прискорення впровадження технології блокчейн у сферу державного управління» [100].

Отже, попри російське вторгнення, Україна продовжує рухатися у напрямку технологічного розвитку, до налаштування ефективної взаємодії держави та громадян. Наразі через Дію можна переказувати гроші на підтримку ЗСУ, отримувати фінансову допомогу від держави для ряду категорій громадян, повідомляти про розташування ворожої техніки через «Ворог, мати доступ до Телебачення через «Дія TV», до Радіо через «Дія Радіо», подавати заявку на відшкодування майна, зруйнованого окупантами тощо. За рік у застосунку та на порталі запустили 39 сервісів, приєдналися 6 мільйонів користувачів. Зараз Дією користуються понад 18,5 мільйона українців, а вебпорталом – майже 22 мільйони. За 2022 рік було створено 1,4 млн заявок на допомогу ВПО, 24 097 заявок у програмі «Оселя. У перші тижні повномасштабної війни команда Мінцифри створила чатбот «Ворог, запустили військові облігації в застосунку - це можливість для кожного українця допомогти армії та економіці країни, а згодом отримати внесок назад із прибутком. За декілька місяців користувачі придбали 215 тисяч облігацій в Дії, це – понад 215 мільйонів гривень.

Висновки до третього розділу

1. Миколаїв став одним з перших міст в Україні, де 9 листопада 2020 року з'явився Центр підтримки підприємців разом із консалтинговою зоною для представників мікро, малого та середнього бізнесу - Дія.Бізнес.Центр, який було створено за підтримки ГО «Майбутнє Миколаєва» та Всеукраїнської Асоціації Фінансових Компаній (ВАФК). З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну Центр у Миколаєві продовжив свою роботу як гуманітарний штаб і наразі спеціалізується на забезпеченні населення міста гуманітарною допомогою. В Миколаєві Департамент надання адміністративних послуг (скорочена назва – ДНАП) – це постійно діючий робочий орган та виконавчий орган Миколаївської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. В Миколаєві не встигли відкрити Центр.Дія з надання широкого спектру цифрових послуг, так званого one-stop-shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Станом на 23.02.2022 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради можна було одержати 162 послуги. З початком збройної агресії проти України кількість надаваних послуг через департамент значно зменшилась – станом на 16.11.2022 в департаменті можна отримати 69 послуг. У період 01.01.2022 – 24.02.2022 (до введення воєнного стану) від громадян прийнято 15 786 заяв для отримання адміністративних послуг. У період після 24.02.2022 по 16.11.2022 прийнято 4541 заява для отримання адміністративних послуг.

2. Попри російське вторгнення, Україна продовжує рухатися у напрямку технологічного розвитку, до налаштування ефективної взаємодії держави та громадян. Наразі через Дію можна переказувати гроші на підтримку ЗСУ, отримувати фінансову допомогу від держави для ряду категорій громадян, повідомляти про розташування ворожої техніки через єВорог, мати доступ до

Телебачення через «Дія TV», до Радіо через «Дія Радіо», подавати заявку на відшкодування майна, зруйнованого окупантами тощо. За рік у застосунку та на порталі запустили 39 сервісів, приєдналися 6 мільйонів користувачів. Зараз Дією користуються понад 18,5 мільйона українців, а вебпорталом – майже 22 мільйони. За 2022 рік було створено 1,4 млн заявок на допомогу ВПО, 24 097 заявок у програмі «Оселя». У перші тижні повномасштабної війни команда Мінцифри створила чатбот «Ворог», запустили військові облігації в застосунку - це можливість для кожного українця допомогти армії та економіці країни, а згодом отримати внесок назад із прибутком. За декілька місяців користувачі придбали 215 тисяч облігацій в Дії, це – понад 215 мільйонів гривень.

ВИСНОВКИ

1. В Національній економічній стратегії на період до 2030 року зазначено, що цифровізація - це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя. Цифровізація проникла у всі сфери нашого життя, допомагаючи зробити деякі процеси уніфікованими, простішими у реалізації, налагодженні та контролі. Цифровізація сприяє збільшенню результативності, приросту ефективності та якості. Крім цього виявилось, що запущений процес цифровізації спонукає до безперервного створення та покращення цифрових продуктів. Цифрове суспільство - це суспільство, яке інтенсивно та продуктивно використовує цифрові технології для власних потреб (самореалізація, робота, відпочинок, навчання, дозвілля кожного), а також для досягнення та реалізації спільних економічних, суспільних та громадських цілей.

2. У вересні 2017 року Кабінет Міністрів України схвалив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні. В основу реалізації системи електронного урядування було покладено такі принципи: цифровий за замовчуванням; одноразове введення інформації; сумісність за замовчуванням; доступність і залучення громадян; відкритість та прозорість; довіра та безпека. З метою формування та реалізації державної політики у сфері цифрового розвитку в Україні також створено відповідну державну інституцію – Міністерство цифрової трансформації, яким сьогодні визначено стратегічні кроки та сформовано низку пакетних пропозицій і проєктів розвитку вітчизняної цифрової економіки. Фактичною дорожньою картою цифрової трансформації української економіки є чинна Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 рр. Розвитку цифрових технологій в Україні, ефективній цифровій сервісній державі та компактним державним інститутам приділено увагу в Національній економічній стратегії на період до 2030 р., де сформовано основні напрями

розбудови ефективної цифрової сервісної держави, розвитку цифрової економіки.

3. Аналіз показників Індексу мережевої готовності доводить, що всупереч негативним економічним та геополітичним факторам Україна не перестала розвиватися у цифровому полі і тому їй відповідає позитивна динаміка розвитку цифрових технологій. Успішна політика цифровізації є основою для інноваційної країни та її конкурентоспроможності на світовій арені, покращення позицій у багатьох рейтингах та індексах. Україна приділяє значну увагу розвитку цифровізації, незважаючи навіть на складну геополітичну ситуацію в країні, яка триває вже понад 8 років. Тому і спостерігається загальна позитивна тенденція (хоч і не рівномірна) до розвитку цифровізації в країні. Міжнародний досвід впровадження цифровізації та надання адміністративних послуг в цифровому режимі є дуже важливим для України. Завдяки плідному співробітництву з міжнародними організаціями та урядами країн Україна має можливість отримати безцінний досвід та рекомендації з поліпшення системи надання цифрових послуг в Україні.

4. Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри) – це центральний орган виконавчої влади, який відповідає за формування та реалізацію державної політики у сфері цифровізації, відкритих даних, національних електронних інформаційних ресурсів, інтероперабельності - взаємодії мережевих систем бази уніфікованих інтерфейсів або протоколів, впровадження електронних послуг та розвиток цифрової грамотності громадян. Створене 2.09.2019 шляхом перетворення Державного агентства з питань електронного урядування України. 18.09.2019 Кабінет Міністрів України затвердив постанову щодо діяльності Міністерства цифрової трансформації, яка також регламентує його повноваження та сфери компетенції. Міністерство є центральним засвідчувальним органом у сфері електронних довірчих послуг. Також до компетенції Міністерства належить розвиток широкосмугового доступу до інтернету, телекомунікаційних мереж

та IT-індустрії. Очолює Міністерство Михайло Федоров – Віце-прем'єр-міністр з інновацій, розвитку освіти, науки та технологій - Міністр цифрової трансформації.

5. Україна розвиває свою політику цифровізації у відповідності до європейських і світових стандартів, що підтверджує можливість створення у майбутньому гармонізованої цифрової системи. Портал державних послуг Дія - це Єдиний державний вебпортал електронних послуг, а також мобільний додаток «Дія» (скорочено від «Держава і я»). Вони є частиною проекту «державна в смартфоні» Міністерства цифрової трансформації України і мають на меті перевести в онлайн отримання більшості державних послуг. В додатку представлено 94 проекти. Дія стала основним інструментом цифрової стійкості України та отримання необхідних послуг, особливо з урахуванням змін, що відбулися під час повномасштабної війни. Дія стала сервісом держави за замовчуванням, який нині використовують понад 18,8 млн осіб. Для полегшення пошуку Мінцифра запустили Гід з державних послуг - єдиний ресурс з інформацією про понад 1800 послуг. Платформа Дія.Центрів – сучасний державний сервіс, а також мережа місць, які спрощують взаємодію громадян та працівників центрів надання адміністративних послуг, де можна отримати всі необхідні протягом життя адміністративні послуги. Платформа Дія Центрів призначена для отримання актуальної інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг та забезпечення підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг, які надаються через Центри надання адміністративних послуг.

6. Миколаїв став одним з перших міст в Україні, де 9 листопада 2020 року з'явився Центр підтримки підприємців разом із консалтинговою зоною для представників мікро, малого та середнього бізнесу - Дія.Бізнес.Центр у Миколаєві було створено за підтримки ГО «Майбутнє Миколаєва» та Всеукраїнської Асоціації Фінансових Компаній (ВАФК). З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну Центр у Миколаєві

продовжив свою роботу як гуманітарний штаб і наразі спеціалізується на забезпеченні населення міста гуманітарною допомогою. В Миколаєві Департамент надання адміністративних послуг (скорочена назва – ДНАП) – це постійно діючий робочий орган та виконавчий орган Миколаївської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. В Миколаєві не встигли відкрити Центр.Дія з надання широкого спектру цифрових послуг, так званого one-stop-shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Станом на 23.02.2022 відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради можна було одержати 162 послуги. З початком збройної агресії проти України кількість надаваних послуг через департамент значно зменшилась – станом на 16.11.2022 в департаменті можна отримати 69 послуг. У період 01.01.2022 – 24.02.2022 (до введення воєнного стану) від громадян прийнято 15 786 заяв для отримання адміністративних послуг. У період після 24.02.2022 по 16.11.2022 прийнято 4541 заява для отримання адміністративних послуг.

7. Попри російське вторгнення, Україна продовжує рухатися у напрямку технологічного розвитку, до налаштування ефективної взаємодії держави та громадян. Наразі через Дію можна переказувати гроші на підтримку ЗСУ, отримувати фінансову допомогу від держави для ряду категорій громадян, повідомляти про розташування ворожої техніки через «Ворог», мати доступ до Телебачення через «Дія TV», до Радіо через «Дія Радіо», подавати заявку на відшкодування майна, зруйнованого окупантами тощо. За рік у застосунку та на порталі запустили 39 сервісів, приєдналися 6 мільйонів користувачів. Зараз Дією користуються понад 18,5 мільйона українців, а вебпорталом – майже 22 мільйони. За 2022 рік було створено 1,4 млн заявок на допомогу ВПО, 24 097 заявок у програмі «Оселя». У перші тижні повномасштабної війни команда Мінцифри створила чатбот «Ворог», запустили військові облігації в застосунку - це можливість для кожного українця допомогти армії та

економіці країни, а згодом отримати внесок назад із прибутком. За декілька місяців користувачі придбали 215 тисяч облігацій в Дії, це – понад 215 мільйонів гривень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / [авт.-упоряд. В. П. Тимошук]. К.: Факт, 2003. 496 с.
2. Адміністративне право України. Академічний курс: Підруч.: У 2 т.: Т.2. Особлива частин / Ред.колегія: В. Б.Авер'янов (голова) та ін.. – К.: Юрид.думка, 2005. 624 с.
3. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги: Навчальний посібник / МВС України Луганський державний університет внутрішніх справ ім. Є.О. Дідоренка. Луганськ: РВВ ЛДУВС ім. Є.О. Дідоренка, 2010. 176 с.
4. Балусєва О. В., Чуприна О. О. Методичні основи моделювання стратегічних пріоритетів соціально-економічного розвитку територій. Менеджер. Вісник ДонДУУ. Серія «Економіка». 2019. № 4 (85). С. 23–30. DOI: 10.35340/2308-104X. 2019.85-4-03
5. Банік М. «Понад 10 країн активно вивчають та планують запозичити досвід української Дії». URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3677423-mstislav-banik-kerivnik-iz-rozvitku-elektronnih-poslug-u-mincifri.html>
6. Баранов О. А., Попова І. М. Правові проблеми дистанційного надання адміністративних послуг. Університетські наукові записки. 2011. № 2. С. 242-247. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Unzap_2011_2_41.pdf
7. Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління. Інформаційне право. 2017. № 10. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf>

8. Борняков О. «Виклики для криптоіндустрії в Україні в умовах війни». URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2022/12/30/695597/>
9. Братасюк О. Б., Ментух Н. Ф. Поняття та класифікація цифрових прав в Україні. URL: http://www.lsej.org.ua/10_2021/14.pdf
10. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : автореф. дис. ... к. держ. упр.: 25.00.01. Київ. 2011. 35 с.
11. В Украине создадут е-резидентство: что дает иностранцам специальный статус (обновлено). Интернет ресурс «Visit Ukraine.today». 03.10.2022. URL: <https://visitukraine.today/ru/blog/954/ukraine-will-create-e-residency-which-gives-foreigners-a-special-status>
12. Валевський О. Л. Державна політика в Україні: методологія аналізу, стратегія, механізми впровадження: монографія. Київ: НІСД, 2001. 242 с.
13. Вінник О. М. Проблеми цифровізації: правовий аспект. Реформування правової системи в контексті євроінтеграційних процесів. Матеріали IV міжнародної науково-практичної конференції. 2020. С. 215-221. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/78995/1/Vinnyk_digitalization.pdf
14. Всеукраїнське опитування «Думки і погляди населення України щодо державних електронних послуг». URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/analitychnyy-zvit-dumky-i-pohlyady-naselennya-ukrayiny-shchodo-derzhavnykh-elektronnykh-posluh>
15. Гончаров К. «Війна РФ проти України: що нового на кіберфронті». URL: <https://www.dw.com/uk/viina-rf-proty-ukrainy-shcho-vidbuvaietsia-na-kiberfronti/a-61839765>
16. Городнюк О. «Електронне резидентство іноземців в Україні: як це буде працювати?». – URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/214946_elektronne-rezidentstvo-nozemtsv-v-ukran-yak-tse-bude-pratsyuvati

17. Дем'яненко А. «Політика цифровізації в інноваційній моделі економічного розвитку». URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/7a60c74c-c232-409c-b068-6a51c4f9897e/content>

18. Департамент з надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради. URL: <https://www.facebook.com/dnapmmr/photos/gm.3330710557175963/1275949529929709/>

19. Державна політика: підручник / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; ред. кол.: Ковбасюк Ю.В., Ващенко К.О, Сурмін Ю.П. та ін. Київ: НАДУ, 2014. 448 с.

20. Державна регуляторна служба України «Про Євроінтеграцію простими словами» – URL: <https://www.drs.gov.ua/yevrointegratsiya/pro-yevrointegratsiyu-prostymy-slovamy/>

21. Державне агентство з питань електронного урядування України. URL:

https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B5_%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D0%B7_%D0%BF%D0%B8%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%8C_%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8

22. Держстат. Статистична інформація. Економічна статистика / Зовнішньоекономічна діяльність, Структура зовнішньої торгівлі послугами за видами у 2021 році / Держстат. 2021. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

23. Дія. URL: <https://diia.gov.ua/>

24. Дія.Бізнес <https://business.diia.gov.ua/>

25. Дія.Бізнес: «Центр підтримки підприємців Дія.Бізнес». URL: <https://business.diia.gov.ua/hubs>

26. Дія.Бізнес: «Центри підтримки підприємців Дія.Бізнес у Варшаві святкує свій перший день народження». URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/novini/diabusines-warsaw-svatkue-svij-persij-den-narodzenna>

27. Дія.Бізнес: «Центр підтримки підприємців Дія.Бізнес у Миколаєві ». URL: <https://business.diia.gov.ua/mykolaiv>

28. Дія.Освіта URL:<https://osvita.diia.gov.ua/>

29. Дія.Освіта: «Освітній проєкт з криптограмотності та блокчейну». – URL: <https://osvita.diia.gov.ua/crypto-and-blockchain>

30. Дія.Освіта: «Уряд затвердив Положення про Єдиний державний портал цифрової освіти». URL: <https://osvita.diia.gov.ua/news/urad-zatverdiv-polozenna-pro-edinij-derzavnij-portal-cifrovoi-osviti>

31. Дія.Платформа Центрів: «Дія Центри». URL: <https://center.diia.gov.ua/about-snap>

32. Дія.Платформа Центрів: «Мапа Центрів, що працюють під час війни». URL: <https://center.diia.gov.ua/mapa-centriv-so-pracuut-pid-cas-vijni-2>

33. Дорожня карта <https://thedigital.gov.ua/projects/yevrointegraciya/roadmap>

34. Електронна демократія в Дії: долучайтеся до опитування про 8 березня в застосунку Інтернет ресурс «ДІЯ» URL: <https://diia.gov.ua/news/elektronna-demokratiya-v-diyi-doluchajtesya-do-opituvannya-pro-8-bereznya-v-zastosunku>

35. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. Цифрові трансформації України 2020: виклики та реалії: зб.наук.пр. НДІ ПЗІР НАПрН України № 1 за матеріалами круглого столу, 18 березня 2020 р. Харків: НДІ ПЗІР НАПрН України, 2020. С. 53-62 URL: <https://openarchive.nure.ua/bitstream/document/13904/1/ndipzir9.pdf>

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

37. Золоева З. Т. Правовые основы цифровой трансформации в Канаде. Аграрное и земельное право, 2019, №12 (80). С. 248-250. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-osnovy-tsifrovoy-transformatsii-v-kanade/viewer>

38. Зарубіжний досвід публічного адміністрування : метод. рек. / авт. кол. : Н. М. Мельтюхова, В. В. Корженко, Ю. В. Дідок та ін. ; за заг. ред. Н. М. Мельтюхової. К. НАДУ, 2010. 28 с. URL: <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/N.-M.-Meltyuhova-V.-V.-Korzhenko-YU.-V.-Didok-Zarubizhnij-dosvid-publichnogo-administruvannya.pdf>

39. Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 440-IX від 14.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

40. Квітко А. «У Миколаєві міська влада планує перевести центральний ЦНАП в Будинок вчителя: «Буде дуже комфортно і зручно». URL: <https://nikvesti.com/ua/news/public/266506>

41. Ковальова Т. В., Гунбіна О. В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. Наукові перспективи. Серія «Право». 2021. № 9 (15). С. 260-271. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/483/486>

42. Корнеєва Ю. В. Роль держави у сприянні інвестиціям у розвиток цифрової економіки. Економіка прогнозування. 2018. № 1. С. 120–134.

43. Краковська А. Є., Бабики М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. С. 329-334. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/258976>

44. Лисновська К. В Україні узаконили е-резидентство: як можна одержати статус. URL: <https://economics.novyny.live/v-ukraine-uzakonili-e-rezidentstvo-kak-mozhno-poluchit-status-61162.html>

45. Любанова А., Шара О. Дія Сіті: оподаткування, нарахування зарплати та винагороди. URL: <https://buhplatforma.com.ua/article/9055-zaprovadjennya-dya-city-podatкова-reforma-t-sektoru>
46. Мапа ЦНАПів по всій Україні. URL: <https://center.diia.gov.ua/mapa-centriv-so-pracuut-pid-cas-vijni-2>
47. Марчук В. Понад 10 країн активно вивчають та планують запозичити досвід української Дії. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3677423-mstislav-banik-kerivnik-iz-rozvitku-elektronnih-poslug-u-mincifri.html>
48. Міністерство освіти та науки України. Ноутбук кожному вчителю. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/cifrova-osvita/noutbuk-kozhnomu-vchitelyu>
49. Міністерство освіти та науки України: роз'яснення МОН щодо забезпечення вчителів ноутбуками в межах національного проєкту «Ноутбук кожному вчителю». URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/rozyasnennya-mon-shodo-zabezpechennya-vchiteliv-noutbukami-v-mezhah-nacionalnogo-proyektu-noutbuk-kozhnomu-vchitelyu>
50. Міністерство цифрової трансформації 2022: Рік незламності Мінцифра. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=uTBv-AxRnbk>
51. Міністерство цифрової трансформації: «Дорожня карта». URL: <https://thedigital.gov.ua/projects/yevrointegraciya/roadmap>
52. Міністерство цифрової трансформації: «Мінцифра: два роки в дії». URL: <https://2years.thedigital.gov.ua/>
53. Міністерство цифрової трансформації: «Ноутбук кожному вчителю» Мінцифра та МОН створили дашборд проєкту, де кожен зможе відстежувати прозорість тендерів. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/noutbuk-kozhnomu-vchitelyu-mintsifra-ta-mon-stvorili-dashbord-proektu-de-kozhen-zmozhe-vidstezhuvati-prozorist-tenderiv>
54. Міністерство цифрової трансформації: «Результати моніторингу мережі Центрів». URL: <https://center.diia.gov.ua/rezultati-monitoringu-merezi-centriv-2>

55. Міністерство цифрової трансформації: «Стати Дія Центром». URL: <https://center.diia.gov.ua/centr-diia>

56. Міністерство цифрової трансформації: гід з державних послуг. URL: <https://guide.diia.gov.ua/>

57. Міністерство цифрової трансформації: інтернет-мапа забезпечення ноутбуками за проектом «Ноутбук кожному вчителю». URL: https://thedigital.gov.ua/projects/notebook_coverage

58. Міністерство цифрової трансформації: опис рамки цифрової компетентності для громадян України. URL: https://thedigital.gov.ua/storage/uploads/files/news_post/2021/3/mintsifra-oprilyudnyue-ramku-tsifrovoi-kompetentnosti-dlya-gromadyan/%D0%9E%D0%A0%20%D0%A6%D0%9A.pdf

59. Міністерство цифрової трансформації: послуги сервісу Дії. URL: <https://diia.gov.ua/services>

60. Міністерство цифрової трансформації: презентація проєктів цифрової трансформації. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=sDZsoMBOEic>

61. Міністерство цифрової трансформації: про національний проєкт «ДІЯ.Бізнес». URL: <https://business.diia.gov.ua/about-project>

62. Міністерство цифрової трансформації: про проєкт «Віртуальні активи». URL: https://thedigital.gov.ua/projects/virtual_assets

63. Міністерство цифрової трансформації: проєкт «Безпека дітей в Інтернеті». URL: <https://thedigital.gov.ua/projects/onlinesafety>

64. Міністерство цифрової трансформації: проєкт «ДІЯ Освіта». URL: <https://osvita.diia.gov.ua/>

65. Міністерство цифрової трансформації: проєкт «Дія.City». URL: <https://city.diia.gov.ua/>

66. Міністерство цифрової трансформації: проєкт «Е-резидентство». URL: <https://thedigital.gov.ua/projects/e-residency>

67. Міністерство цифрової трансформації: проєкт «Євроінтеграція». URL: <https://thedigital.gov.ua/projects/evrointegraciya>
68. Міністерство цифрової трансформації: цілі до 2024 року. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry>
69. Мінцифри представило оновлену Дорожню карту інтеграції до Єдиного цифрового ринку ЄС URL:<https://www.kmu.gov.ua/news/mincifra-predstavila-onovlenu-dorozhnyu-kartu-integraciyi-do-yedinogo-cifrovogo-rinku-yes>
70. Можливість для дистанційного ведення бізнесу: в Україні вступив у дію закон про е-резидентство, 01.04.2023. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2023/04/01/novyna/biznes/mozhlyvist-dystanczijnoho-vedennya-biznesu-ukrayini-vstupyv-diyu-zakon-pro-e-rezydentstvo>
71. Мохова Ю.Л. Оцінка діяльності центрів надання адміністративних послуг в умовах цифровізації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2021. № 2 (29). С. 22-28. URL: <http://www.customs-admin.umsf.in.ua/archive/2021/2/6.pdf>
72. Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія)/ Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг URL:https://iie.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Prezentatsiya_Margarita-szhatyiy.pdf
73. Наполеоновские планы. Цифровая ЗеУкраина: план развития digital-экономики. URL: <https://tech.liga.net/technology/article/tsifrovaya-zeukraina-plan-razvitiya-digital-ekonomiki-dokument>
74. Нікітін Ю. О., Кульчицький О. І. Цифрова парадигма як основа визначень: цифровий бізнес, цифрове підприємство, цифрова трансформація. Маркетинг і цифрові технології. 2019. № 4. Том 3 (7). URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/907558.pdf>
75. ОАЕ зацікавилися українським сервісом «Дія», 09.03.2023. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3679825-oae-zacikavilis-ukrainskim-servisom-dia.html>

76. Осадча Я. Більшість українців хочуть залишити 8 березня вихідним: результати опитування в "Дії". Інтернет ресурс «Українська правда». URL: <https://life.prawda.com.ua/society/2023/03/6/253192/>

77. Островий О.В. Формування державної політики цифрового розвитку: сучасні тенденції та перспективи URL: <http://journals.ksauniv.ks.ua/index.php/public/article/view/122/110>

78. Офіційний сайт Європейської Комісії. eGovernment and digital public services. – URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>

79. Павлюк О. Дія.Сіті має запрацювати наприкінці січня 2022 року. Що вона передбачає? URL: <https://suspilne.media/191951-diasiti-mae-zapracuvati-naprikinci-sicna-2022-roku-so-vona-peredbacia/>

80. Петренко Н. О., Машковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики. 2020. № 2. С. 112-119. URL: http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/2_2020/part_1/20.pdf

81. Підтримка під час війни: Віртуальний центр Дія.Бізнес 2.0 надає консультації релокованому бізнесу та ВПО URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/pidtrymka-pid-chas-viiny-virtualnyi-tsentr-diiabiznes-20-nadaie-konsultatsii-relokovanomu-biznesu-ta-vpo>

82. Положення про Міністерство цифрової трансформації України: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>

83. Послуги «ДІЯ». URL: <https://diia.gov.ua/services>

84. Прищепа Я. Starlink, інтернет в деокупованих містах та Wi-Fi в укриттях: Мінцифра перелічила головні досягнення за 2022 рік. URL: <https://suspilne.media/348330-starlink-internet-v-deokupovanih-mistah-ta-wi-fi-v-ukrittah-mincifra-perelicila-golovni-dosagnenna-za-2022-rik/>

85. Про Євроінтеграцію простими словами <https://www.drs.gov.ua/yevrointegratsiya/pro-yevrointegratsiyu-prostymy-slovamy/>

86. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 № 179. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-nacionalnoyi-eko-a179>

87. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.08.2018, № 617-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/617-2018-p>

88. Про затвердження плану заходів з розвитку широкосмугового доступу до Інтернету на 2021-2022 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.09.2021 № 1069-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-zahodiv-z-a1069r>

89. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 №737. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>

90. Про національний проєкт Дія.Бізнес. URL: <https://business.diiia.gov.ua/about-project>

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

92. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017, № 797-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/797-2017-p>

93. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 23.03.2021 № 167-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-p>

94. 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, № 67-р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

95. 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 07.03.2022. № 16.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

96. Проект «Цифрова адженда України – 2020». URL: <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>

97. Рабчинська Л., Роль ЦНАП (Центрів.Дія) у використанні е-послуг. – URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>

98. Робота центрів Дія.Бізнес під час війни. URL: <https://oda.od.gov.ua/robo-ta-czentriv-diya-biznes-pid-chas-vijny/>

99. Романюк А. Старлінки, IT-армія та military-tech: у Мінцифри назвали 100 перемог за рік війни. URL: https://24tv.ua/tech/pidsumki-2022-mintsifri-nazvali-100-peremog-za-rik-viyni_n2225993

100. Ропасва Ж. Як Мінцифра розвивала IT-індустрію у 2022 році? URL: <https://bit.ua/2022/12/yak-mintsyfra-rozvyvala-it-industriyu-u-2022-rotsi/>

101. Стратегія сталого розвитку «Україна - 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>

102. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. – URL: <https://se.diia.gov.ua/trembita>

103. Сорока В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сорока // Вісник державної служби. 2004. № 3. С. 11–19.

104. Степанов В.Ю. Сучасні інформаційні технології в державному управлінні. Економіка та держава. 2010. № 9. С. 101–105. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/9_2010/32.pdf

105. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг. URL: <http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

106. Тищенко М. Центри надання адміністративних послуг по-шведськи. URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/09/3/640012/>

107. У Миколаєві міська влада планує перевести центральний ЦНАП в Будинок вчителя: «Буде дуже комфортно і зручно». URL: <https://nikvesti.com/ua/news/public/266506>

108. Україна 2030E – країна з розвинутою цифровою економікою. URL: <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoju.html>

109. Уряд затвердив Положення про Єдиний державний портал цифрової освіти. URL: <https://osvita.dii.gov.ua/news/urad-zatverdiv-polozenna-pro-edinij-derzavnij-portal-cifrovoi-osviti>

110. Федорів А. «Мрію, аби українці жили у найзручнішій країні світу»: інтерв'ю з Міністром цифрової трансформації Михайлом Федоровим. URL: <https://vogue.ua/article/culture/lifestyle/mriyu-abi-ukrajinci-zhili-v-nayzruchnishiy-krajini-svitu-interv-yu-z-ministrom-cifrovoji-transformaciji-mihaylom-fedorovim-51955.html>

111. Хаустова М. Г. Державна політика в умовах цифровізації суспільства. міжнародний досвід реалізації програм та стратегії цифровізації, Аналітично-порівняльне правознавство № 2 (2022). URL: <http://journal-app.uzhnu.edu.ua/article/view/261881/258267>

112. «Цифрові трансформації в Україні: чи відповідають вітчизняні інституційні умови зовнішнім викликам та європейському порядку денному?». URL: http://eap-csf.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/Research_DT_PF_WG2_ua-1.pdf

113. Це не іграшки. Що потрібно знати про безпеку дітей в інтернеті. – URL: <https://kyivstar.ua/uk/cybersecurity/ce-ne-igrashky-shcho-potribno-znaty-pro-bezpeku-ditey-v-interneti>

114. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник / [Бригілевич І. І., Ванько С. І., Загайний В. А., Коліушко І. Б., Курінний О. В., Стоян В. О., Тимошук В. П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В. П. – Київ, СПД Москаленко О. М., 2010. 440 с. URL: <https://pravo.org.ua/wp-content/uploads/2020/10/centr-admin-poslug-tymoschyk-2010.pdf>

115. Шиманська К. В., Бондарчук В. В. Пріоритетні напрями та механізми розвитку цифрової економіки в Україні. Економіка, управління та адміністрування. 2021. № 1 (95). С. 17–22.

116. Ярова М. Що таке Дія City - спеціальний правовий режим для IT-індустрії. URL: <https://ain.ua/special/diia-city-faq-ua/>

117. The Network Readiness Index / Portulans Institute, 2021. URL: https://networkreadinessindex.org/wpcontent/uploads/reports/nri_2021.pdf

118. YouTube: «100 перемог Мінцифри». URL: <https://youtu.be/uTBv-AxRnbk>

ДОДАТКИ

Додаток А

Державні послуги онлайн

Перелік послуг, що надаються на порталі ДІА

(<https://diia.gov.ua/>)

1. Автоматична реєстрація ФОП.
2. Анулювання дозволу на виконання будівельних робіт.
3. Видача будівельного паспорта.
4. Витяг з ЄДР.
5. Витяг з реєстру застрахованих осіб.
6. Витяг про відсутність судимості.
7. Витяг про земельну ділянку.
8. Витяг про зміну імені.
9. Витяг про місце проживання.
10. Витяг про народження.
11. Витяг про нормативну грошову оцінку.
12. Витяг про розірвання шлюбу.
13. Витяг про смерть.
14. Витяг про шлюб.
15. Відновлення та обмін посвідчення водія.
16. Відомості про власника землі.
17. Внесення змін до потужності оператора ринку харчових продуктів.
18. Внесення змін про ФОП.
19. Внесення змін у дозвіл на виконання будівельних робіт.
20. Грант на власну справу.
21. Грант на переробне підприємство.
22. Грант на сад.
23. Грант на теплицю.
24. Декларація платника єдиного податку.
25. Декларація про відходи.

26. Декларація про готовність до експлуатації за рішенням суду.
27. Декларація про готовність до експлуатації об'єктів СС1.
28. Декларація про готовність до експлуатації самостійно збудованих об'єктів на земельній ділянці відповідного цільового призначення.
29. Декларація про готовність об'єкта до експлуатації на підставі будпаспорта.
30. Декларування зміни цін на товари.
31. Декларування місця проживання дитини.
32. Державна реєстрація прав на нерухоме майно.
33. Дитячий COVID-сертифікат про вакцинацію.
34. Дитячий COVID-сертифікат про негативний ПЛР-тест.
35. Дитячий сертифікат про одужання від COVID-19.
36. Дія.QR.
37. Довідка ОК-5.
38. Довідка ОК-7.
39. Довідка про доходи.
40. Довідка про доходи пенсіонера.
41. Дозвіл на виконання будівельних робіт.
42. Дозвіл на водокористування.
43. Допомога при народженні дитини.
44. Дорослий COVID-сертифікат про вакцинацію.
45. Дорослий COVID-сертифікат про негативний ПЛР-тест.
46. Дорослий сертифікат про одужання від COVID-19.
47. eДекларація.
48. eМалятко.
49. eОселя.
50. Закриття ФОП.
51. Заповнення дозволів на міжнародні перевезення вантажів.
52. Заповнення індивідуального номерного знака.

53. Заява на надання містобудівних умов та обмежень забудови земельної ділянки.
54. Заява на субсидію.
55. Заява на шлюб.
56. Заява про набуття статусу резидента Дія.City.
57. Зміна місця проживання.
58. Зняття з місця проживання.
59. Інформація з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.
60. Інформація про осіб, що переглядали відомості про земельну ділянку.
61. Компенсація за працевлаштування ВПО.
62. Консультація з усиновлення дитини.
63. Кредит на житло для ВПО.
64. Ліцензія з протипожежної діяльності.
65. Ліцензія на виробництво ліків.
66. Ліцензія на імпорт ліків.
67. Ліцензія на послуги з автоперевезень.
68. Ліцензія на продаж лікарських засобів.
69. Опіка, піклування над дитиною: реєстрація кандидатом.
70. Отримання мікрогранту від EU4Business.
71. Отримання статусу безробітного.
72. Перевірка автоперевізника.
73. Перевірка медичних висновків.
74. Перерахунок пенсії.
75. Перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту.
76. Підписання документів.
77. Повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будпаспорта.
78. Повідомлення про початок будівельних робіт СС1.
79. Повідомлення про початок підготовчих робіт.
80. Повторна видача свідоцтва про зміну імені.
81. Повторна видача свідоцтва про народження.

82. Повторна видача свідоцтва про розірвання шлюбу.
83. Повторна видача свідоцтва про смерть.
84. Повторна видача свідоцтва про шлюб.
85. Пошкоджене майно.
86. Призначення належного користувача.
87. Призначення пенсії.
88. Прийомні батьки, батьки-вихователі: реєстрація кандидатом.
89. Припинення реєстрації потужності оператора ринку харчових продуктів.
90. Протипожежна декларація.
91. Реєстрація потужностей оператора ринку.
92. Реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту.
93. Сертифікат про прийняття об'єкта в експлуатацію.
94. Скасування повідомлення про початок підготовчих або будівельних робіт.
95. Скасування статусу безробітного.
96. Скасування статусу ВПО.
97. Стати другим з батьків-вихователів чи прийомних батьків.
98. Усиновлення: зняття з обліку.
99. Усиновлення: продовження кандидатства.
100. Усиновлення: реєстрація кандидатом.

Додаток Б

«Проекти цифрової трансформації України»

<https://plan2.dii.gov.ua/projects>

(станом на березень 2023 року)

№ п/п	Проект	Мета	Підпроекти
Захист довкілля та природних ресурсів			
1.	Цифрова трансформація рибного господарства (е-рибалка)	Створення електронної системи збору інформації та аналізу використання водних ресурсів, реєстрів доступних технологій, рибалок, квот на вилов тощо, запровадження електронних послуг щодо видачі дозволу на спеціальне користування водних біоресурсів та ліцензії на промисловий вилов водних біоресурсів, квитків рибальства, реєстрації уловів та звітування	Система збору інформації та аналізу за використанням водних біоресурсів; система електронних дозволів на водні біоресурси; система електронних ліцензії (риба) за межами України; система електронних квитків рекреаційного рибальства; модуль реєстрації форм уловів антарктичного та патагонського іклачів; модуль електронного звітування; розробка та модернізація реєстрів, баз даних ДАРГ
2.	Цифрова трансформація біологічного ландшафтного різноманіття (е-ПЗФ)	Створення електронної системи обліку та моніторингу за використанням природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду, запровадження видачі дозволів на спеціальне використання природних ресурсів, дозволу на імпорт та експорт зразків видів дикої	Електронна система обліку та моніторингу за використанням природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду; система дозвілів на спеціальне використання природних ресурсів в

		фауни і флори, сертифіката на пересувні виставки, дозволу на спеціальне використання (добування, збирання) об'єктів Червоної книги України в електронній формі	межах ПЗФ; система керування лімітами на використання природних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду загальнодержавного значення; система дозволів на добування тварин, занесених до Червоної книги України та дозволу на збирання рослин, занесених до Червоної книги України; система видачі дозволу на імпорт та експорт зразків видів дикої фауни і флори, сертифікатів на пересувні виставки, реекспорт та інтродукцію з моря зазначених зразків
3.	Цифрова трансформація державного нагляду у сфері охорони навколишнього природного середовища (e-Екоконтроль)	Створення електронної системи екологічного контролю, автоматизація функцій оповіщення щодо протиправної діяльності, планових та позапланових перевірок з можливістю публічного звітування	Єдина інформаційна Система «Екологічний Контроль»
4.	Цифрова трансформація моніторингу довкілля (e-Довкілля)	Автоматизація моніторингу довкілля шляхом збору та обробки інформації з різних установ, які здійснюють моніторинг довкілля за різними напрямками та в подальшому інтеграції до єдиного аналітичного модуля	Єдина інтегрована система моніторингу довкілля

5.	Цифрова трансформація стратегічної екологічної оцінки (e-CEO)	Автоматизація здійснення стратегічної екологічної оцінки проекту документа державного планування та моніторинг наслідків виконання документа державного планування для довкілля	Єдиний інформаційний модуль стратегічної екологічної оцінки; єдиний реєстр документів державного планування; система післяпроектного моніторингу
6.	Цифрова трансформація оцінки впливу на довкілля (e-ОВД)	Запровадження видачі висновку з оцінки впливу на довкілля в електронній формі та автоматизація післяпроектного моніторингу	Єдиний інформаційний модуль оцінки впливу на довкілля; модуль отримання висновку з ОВД; система післяпроектного моніторингу ОВД
7.	Цифрова трансформація поводження з пестицидами та агрохімікатами (e-Пестициди)	Створення електронної системи обліку пестицидів та агрохімікатів, запровадження видачі дозволу на ввезення незареєстрованих пестицидів та агрохімікатів, звітування про використання ввезених незареєстрованих пестицидів та агрохімікатів, державної реєстрація пестицидів та агрохімікатів в електронній формі	Електронна система обліку пестицидів і агрохімікатів; система електронних дозволів на ввезення та застосування незареєстрованих пестицидів та агрохімікатів для наукових та дослідних цілей; система реєстрація пестицидів і агрохімікатів
8.	Цифрова трансформація водного господарства (e-Вода)	Модернізація й розвиток державного водного кадастру, сплати екологічного податку та звітування онлайн	Єдиний інформаційно-аналітичний модуль у сфері охорони і раціонального використання вод та відтворення водних ресурсів; система електронних дозволів спецводокористування; система електронних ліцензій на проведення робіт (вода); модуль електронного звітування (вода)
9.	Цифрова	Проведення електронних аукціонів, надання	Єдиний інформаційний модуль

	трансформація раціонального використання надр (е-Надрокористування)	спеціальних дозволів на користування надрами в електронній формі, відкриття інформації про раціональне користування надрами, у тому числі створення "інвестиційного атласу", "інтегрованої карти корисних копалин" та онлайн Virtual Data Room з геологічною інформацією про ділянки надр"	раціонального користування надрами; модуль надання спеціального дозволу на користування надрами за результатами продажу на аукціоні
10.	Цифрова трансформація лісового господарства (е-Ліс)	Запровадження електронного лісорубного квитка та електронного лісового квитка, автоматизація інвентаризації лісів та спостереження за їх санітарним станом, реалізація видачі сертифікату про походження лісоматеріалів та виготовлених з них пиломатеріалів, модернізація й розвиток державного лісового кадастру та створення електронної системи державного та громадського контролю за лісовим господарством	Модуль "Інвентаризація лісів"; система спостереження за санітарним станом лісів; модуль електронних лісорубних квитків; модуль електронних лісових квитків; модуль електронних сертифікатів про походження лісоматеріалів та виготовлених з них пиломатеріалів; система державного та громадського контролю в лісовому господарстві
11.	Цифрова трансформація охорони атмосферного повітря (е-Повітря)	Створення електронної системи обліку забруднюючих речовин та моніторингу за станом атмосферного повітря, викидів, фонових концентрацій забруднюючих речовин в атмосферному повітрі, виробничого контролю за додержанням встановлених гранично-допустимих значень, запровадження електронних послуг щодо звітування та видачі дозволу на викиди забруднюючих речовин стаціонарними джерелами	Електронна система обліку забруднюючих речовин та моніторингу за станом атмосферного повітря; електронний кабінет е-повітря; модуль видачі довідок про фонову концентрацію; модуль взаємодії з Державною екологічною інспекцією через особистий кабінет; модуль взаємодії з Державною податковою службою та Державною

			<p>службою статистики через особистий кабінет;</p> <p>модуль затвердження показників емісії (питомі викиди) забруднюючих речовин в атмосферне повітря в електронному вигляді;</p> <p>модуль взяття на державний облік об'єктів, які справляють або можуть справляти шкідливий вплив на навколишнє середовище, видів та обсягів забруднюючих речовин</p>
12.	Цифрова трансформація поведження з відходами (e-Відходи)	Створення електронної системи обліку та моніторингу відходів, реєстрів місць видалення відходів, звітів про розміщення відходів, суб'єктів господарської діяльності з поведження з небезпечними відходами тощо, запровадження електронних послуг, зокрема, видача дозволу про викиди забруднюючих речовин та ліцензій на здійснення операцій у сфері поведження з небезпечними відходами суб'єктів господарської діяльності, реєстрації декларації про відходи, звітування та сплата екологічного податку за розміщення відходів, повідомлення про транскордонне перевезення небезпечних відходів	Електронна система обліку та моніторингу життєвого циклу відходів; електронна система обліку та моніторингу поведження з відходами; електронна система обліку та моніторингу розміщення відходів за деклараціями; електронна система обліку та моніторингу поведження з небезпечними відходами; видача повідомлення на транскордонне перевезення небезпечних відходів
Оборона			
13.	Цифрова трансформація надання послуг у	Створення єдиного порталу e-ТЦК та СП для надання можливості отримувати публічні послуги в електронній формі, що дозволить уникнути черг	Модернізація ЄДРВ ("Оберіг-М"); реєстрація місця проживання; військово-облікові документи;

	територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки для громадян (е-ТЦК та СП)	у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки, мінімізувати корупційні ризики шляхом створення та ведення прозорого реєстру надання публічних (адміністративних) послуг у територіальних центрах комплектування та соціальної підтримки	модуль онлайн подачі документів для постановки транспорту на облік
Освіта і наука			
14.	Цифрова трансформація фінансування та послуг у сфері науки (е-Наука)	Створення електронної системи конкурсного фінансування наукових досліджень, створення електронної системи доступу до існуючих цифрових сервісів наукового призначення, електронної науково-інформаційної системи, створення реєстру українських дослідницьких інфраструктур, розвиток українського індексу наукового цитування, створення електронної системи присудження наукових ступенів та присвоєння вчених звань, модернізація систем подання документів та проведення державної атестації наукових установ і закладів вищої освіти в частині проведення ними наукової діяльності, розвиток репозитарію академічних текстів та підключення до нього локальних репозитаріїв	Єдина електронна система конкурсного фінансування наукових досліджень (е-Конкурс); електронна науково-інформаційна система; реєстр українських дослідницьких інфраструктур (Реєстр інфраструктур); відкритий український індекс наукового цитування (Індекс)
15.	Цифрова трансформація вищої, фахової передвищої та	Автоматизація вступної кампанії, організація набору та навчання (стажування) іноземців та осіб без громадянства, замовлення документів про освіту та додатків європейського зразка до них,	Вступна кампанія для здобуття фахової передвищої та вищої освіти; вступна кампанія для здобуття професійної (професійно-технічної)

	<p>професійної (професійно-технічної) освіти (e-Університет)</p>	<p>запровадження електронного ліцензування, модернізація Єдиної державної електронної бази з питань освіти, створення та модернізація єдиної електронної системи моніторингу працевлаштування випускників</p>	<p>освіти; довузівська підготовка іноземців; замовлення документів про освіту; додатки європейського зразка до документів про вищу освіту; електронне ліцензування у сфері освіти (e-ліцензування); реєстри ЄДЕБО; взаємообмін даними ЄДЕБО із зовнішніми системами; інформаційний портал ЄДЕБО; міжвідомча платформа для вступу іноземців; система управління для професійної освіти (EMIS); моніторинг працевлаштування випускників</p>
16.	<p>Цифрова трансформація дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти (e-Школа)</p>	<p>Запровадження електронних підручників у межах реформування загальної середньої освіти “Нова українська школа”, дистанційних курсів для учнів 5-11(12) класів, сприяння автоматизації освітніх та управлінських процесів, у т. ч. запровадження електронних журналів та щоденників, електронної звітності, та суб'єктів підвищення кваліфікації на базі державних інформаційних систем, залучення сторонніх освітніх інформаційних систем, створення в рамках Єдиної державної</p>	<p>Всеукраїнська Школа Онлайн; Е-звітність; Е-діловодство; Е-підручники "Нова українська школа" (НУШ); підключення сторонніх освітніх інформаційних систем; підвищення кваліфікації педагогічних працівників; облік в позашкільній освіті (e-Позашкілля)</p>

		електронної бази з питань освіти реєстрів здобувачів освіти всіх рівнів, педагогічних та інших працівників закладів освіти	
Юстиція			
17.	Цифрова трансформація державної реєстрації актів цивільного стану (e-ДРАЦС)	Запровадження/удосконалення електронних послуг з державної реєстрації народження, шлюбу та смерті, модернізація Державного реєстру актів цивільного стану громадян, актуалізація, ідентифікація та покращення якості даних в реєстрі, запровадження електронних форм документів на заміну паперовим свідоцтвам, реалізація електронних взаємодій з інформаційними системами органів державної влади	Удосконалення послуги «Малятко»; автоматизація послуги державної реєстрації смерті
18.	Цифрова трансформація державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань (e-Бізнес)	Запровадження електронних та автоматичних послуг з реєстрації бізнесу, громадських об'єднань, подання відомостей про кінцевих бенефіціарних власників, модернізація існуючого Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, реалізація електронних взаємодій з інформаційними системами органів державної влади	Створення функціоналу "Вимога нотаріального посвідчення підпису"; державна реєстрація фізичної особи підприємцем у автоматичному режимі.
19.	Цифрова трансформація державної реєстрації речових прав на нерухоме	Запровадження модернізованого Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, запровадження електронних послуг з реєстрації речових прав на нерухоме майно та можливості сплати адміністративного збору онлайн,	Електронний адміністративний збір; автоматизований обмін даними з БТІ; онлайн реєстрація прав на нерухоме майно, права на яке виникло до 01.01.2013 р.

	майно та їх обтяжень (e-Майно)	забезпечення електронної взаємодії з бюро технічної інвентаризації, запровадження цифрових інструментів протидії рейдерству	
20.	Цифрова трансформація надання безоплатної правової допомоги (e-Право)	Запровадження електронних послуг з отримання консультацій/роз'яснень з правових питань, подання звернення на отримання безоплатної вторинної правової допомоги та подання документів для підтвердження належності до однієї із категорій	Кабінет клієнта системи безоплатної правової допомоги; мобільний застосунок "Твоє право"
21.	Цифрова трансформація виконання кримінальних покарань та пробації (e-Засудження)	Автоматизація ведення справ засуджених та осіб, узятих під варту, автоматизація оцінки ризиків вчинення повторного кримінального правопорушення (підсистема КАСАНДРА), модернізація Єдиного реєстру засуджених та осіб, узятих під варту	Оцінка ризиків вчинення повторного правопорушення (КАСАНДРА); автоматизація ведення справ засуджених
22.	Цифрова трансформація організації примусового виконання рішень (e-Провадження)	Модернізація Автоматизованої системи виконавчого провадження з метою реалізації можливості прийняття виконавчих документів в електронній формі, автоматизація окремих етапів виконавчого провадження, автоматизація накладання арешту на кошти боржників на рахунках у банках, реалізація можливості оплати заборгованості онлайн, надання публічного доступу до статистичної звітності про діяльність органів державної виконавчої служби та приватних виконавців, реалізація електронних взаємодій з інформаційними	Автоматизований арешт коштів боржників на рахунках у банках; інформаційна взаємодія із Національною Поліцією; інформаційна взаємодія із ДПС; інформаційна взаємодія із МВС

		системами органів державної влади	
23.	Цифрова трансформація банкрутства (е-Банкрутство)	Автоматизація діяльності арбітражних керуючих, надання їм доступу до відповідних реєстрів, запровадження електронного документообігу, запровадження цифрових інструментів для інших учасників провадження у справі про банкрутство (неплатоспроможність)	Автоматизована система "Банкрутство та неплатоспроможність"
24.	Цифрова трансформація нотаріату (е-Нотаріат)	Спрощення та автоматизація нотаріальних дій (посвічення підпису, правочину, документа тощо)	Електронна система нотаріату
Цифрова трансформація			
25.	Електронні довірчі послуги (eID)	Запровадження мобільного кваліфікованого електронного підпису (ДіяID) на базі єдиного державного веб-порталу електронних послуг, подальша гармонізація та наближення українського законодавства та стандартів у сфері довірчих послуг до вимог Європейського Союзу, розвиток інфраструктури довірчих послуг	Віддалений кваліфікований електронний підпис (ДіяID); спільний робочий план співпраці між Європейським Союзом та Україною у сфері електронних довірчих послуг; зміни до Закону України "Про електронні довірчі послуги" стосовно поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг; розвиток системи електронної ідентифікації
26.	Цифрова економіка (е-Економіка)	Запровадження електронного резиденства, становлення віртуальних активів, віртуальної економічної зони Дія.Сіті	
27.	Цифровізація освіти (е-Грамотність)	Запровадження та розвиток Національної платформи цифрової грамотності. Збільшення	Створення проектного офісу з цифрової грамотності для створення/унормування

		рівня цифрової грамотності українців з метою підвищення конкурентоспроможності економіки України	законодавчої та нормативної бази з теми цифрової грамотності
28.	Розвиток інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету (е-Доступ)	Забезпечення підключення соціальних об'єктів, населених пунктів до швидкісного фіксованого доступу до мережі Інтернет, покриття населених пунктів швидкісним мобільним Інтернетом, покриття міжнародних автошляхів та залізничних шляхів швидкісним мобільним Інтернетом	Покриття території України швидкісним мобільним ШСД; покриття населених пунктів швидкісним фіксованим ШСД; створення цифрової доступності особам з інвалідністю; загальний розвиток цифрової інфраструктури
29.	Електронна демократія (е-Демократія)	Запровадження інструментів електронної демократії: електронних петицій, опитувань, обговорення проектів нормативно-правових актів, громадського бюджету, звернень громадян	Платформа Взаємодія
Державне майно			
30.	Цифрова трансформація ведення реєстру об'єктів державної власності (е-Державні активи)	Модернізація єдиного реєстру об'єктів державної власності для реалізації загальнодержавного обліку активів держави з урахуванням геопросторових даних (геолокація), захисту майнових прав держави, прозорості управлінської діяльності щодо використання активів держави, активізації наповнення актуальними, повними і достовірними даними про державні активи	Єдиний реєстр об'єктів державної власності; реєстр корпоративних прав держави
31.	Цифрова трансформація оцінки майна та оціночної діяльності	Запровадження єдиної бази даних звітів про оцінку, створення державного реєстру оцінювачів і суб'єктів оціночної діяльності та системи рецензування звітів про оцінку	Державний реєстр оцінювачів та суб'єктів оціночної діяльності; єдина база даних звітів про оцінку об'єктів нерухомості;

	(е-Оцінка)		система рецензування звітів про оцінку; модернізація офіційного сайту ФДМУ
32.	Цифрова трансформація управління суб'єктами господарювання у сфері управління Фонду державного майна (е-корп ФДМУ)	Створення електронних систем управління суб'єктами господарювання державного сектору економіки, які перебувають в сфері управління Фонду державного майна, та управління державного майна, яке у процесі приватизації не увійшло до статутних капіталів господарських товариств	Система управління суб'єктами господарювання державного сектору економіки, які перебувають в сфері управління ФДМУ; внутрішня Інформаційно-телекомунікаційна система ФДМУ для супроводження судових справ; внутрішня система ФДМУ для управління державним майном, яке у процесі приватизації не увійшло до статутних капіталів господарських товариств
33.	Цифрова трансформація оренди державного майна (е-Оренда)	Автоматизація обліку та відображення активів, що пропонуються для передачі в оренду або передані в оренду, запровадження інформаційного ресурсу для розкриття інформації про всі потенційні об'єкти оренди, створення електронної системи управління договорами оренди державного майна.	Інформаційний сайт orenda.gov.ua ; система управління договорами оренди державного майна; система підготовки об'єктів до включення в переліки
34.	Цифрова трансформація приватизації державного майна (е-Приватизація)	Створення електронної системи моніторингу й контролю процесу приватизації державного майна (BPM) та віртуальної кімнати даних» (VDR) для розкриття інформації про об'єкти приватизації, запровадження інформаційного ресурсу для розкриття інформації про всі потенційні об'єкти приватизації	Система моніторингу та контролю процесу приватизації державного майна (BPM); VDR (Віртуальна кімната даних) для розкриття інформації про об'єкти приватизації; інформаційний сайт privatization.gov.ua

35.	Захист кіберпросторі державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом та кіберзахисту критичної інформаційної інфраструктури (е-Кібер)	Функціонування Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів, інформаційної системи (платформи) для побудови та ведення реєстрів, центральних сервісів кіберзахисту	Національний центр резервування державних інформаційних ресурсів, сервіси кіберзахисту (захищений інтернет, хмарні кіберсервіси, сенсори); платформа для розгортання та супроводження державних електронних реєстрів
Статистика			
36.	Цифрова трансформація державних статистичних спостережень (е-Спостереження)	Створення банку даних для результатів державних статистичних спостережень та інших адміністративних даних, що можуть бути використані для аналізу соціально-економічної ситуації, запровадження інструменту отримання інформації для прогнозування та аналізу тенденцій і закономірностей соціально-економічного розвитку у вигляді динамічних звітів та аналітичних панелей в режимі реального часу за визначеними показниками	Хаб адміністративних даних
37.	Цифрова трансформація прогнозування та аналізу тенденцій і	Створення банку даних для результатів державних статистичних спостережень та інших адміністративних даних, що можуть бути використані для аналізу соціально-економічної	Компонент Data Lake; компонент «Аналітична платформа»; компонент «Офіс науковців даних»

	закономірностей соціально-економічного розвитку (е-Аналітика)	ситуації, запровадження інструменту отримання інформації для прогнозування та аналізу тенденцій і закономірностей соціально-економічного розвитку у вигляді динамічних звітів та аналітичних панелей в режимі реального часу за визначеними показниками	
38.	Цифрова трансформація перепису (е-Перепис)	Підготовка і проведення Всеукраїнського перепису населення та житлового фонду, Всеукраїнського сільськогосподарського перепису, Всеукраїнського перепису промисловості з використанням даних, що містяться у національних електронних інформаційних ресурсах	Всеукраїнський перепис населення та житлового фонду за реєстрами (е-ВІН); всеукраїнський сільськогосподарський перепис за реєстрами (е-Агроперепис); всеукраїнський перепис промисловості за реєстрами (е-Промперепис)
Антимонопольний			
39.	Цифрова трансформація моніторингу і контролю державної допомоги суб'єктам господарювання в Україні (е-Державна допомога)	Модернізація порталу та реєстру державної допомоги. Автоматизація підтримки надавачів та отримувачів державної допомоги – створення ХелпДеск та експертної системи з державної допомоги суб'єктам господарювання	Створення Експертної системи з державної допомоги (ЕСДД); створення системи підтримки надавачів і отримувачів державної допомоги (HelpDesk); удосконалення та подальший розвиток реєстру державної допомоги суб'єктам господарювання; модернізація порталу державної допомоги суб'єктам господарювання
Сільське господарство			
40.	Цифрова трансформація земельних відносин,	Автоматизація процесу формування та встановлення меж земельних ділянок повністю в електронній формі, переведення всіх видів	Цифровізація контролю за використанням та охороною земель; земельні відкриті дані;

	землеустрою та охорони земель (е-Земля)	документації із землеустрою в електронну форму, забезпечення внесення відомостей про всі об'єкти до Державного земельного кадастру та підвищення їх якості, автоматизація контролю за використанням та охороною земель, земельного податку та моніторингу земель, відкриття даних Державного земельного кадастру	підпроекти
41.	Цифрова трансформація геодезії та картографії (НІГД)	Запровадження Національної інфраструктури геопросторових даних: розроблення та доопрацювання специфікацій наборів даних і розподілу повноважень щодо оновлення геопросторових даних, цифровізація банку геодезичних даних, створення цифрових моделей рельєфу та місцевості, оновлення топографічних планів та ортофотопланів і забезпечення доступу до топографічних наборів даних	Оновлення ортофотопланів; оновлення наборів топографічних даних; створення цифрових моделей рельєфу та місцевості
Молодь і спорт			
42.	Цифрова трансформація роботи з молоддю (е-Молодь)	Автоматизація процесу надання премій Кабінету Міністрів України за особливі досягнення молоді в розбудові України, організації міжнародних молодіжних обмінів, створення національної волонтерської платформи	Надання премій кабміну You UP (Youth Award platform); платформа обміну Youth exchanges platform; національна волонтерська платформа (Volunteer platform)
43.	Цифрова трансформація	Створення нового реєстру спортивних споруд з оцифруванням паспорту кожного об'єкта,	Облік спортивних споруд та майданчиків; система бронювання та оренди

	спортивної інфраструктури (e-Стадіон)	автоматизація бронювання та оренди спортивних споруд	спортивних споруд
44.	Цифрова трансформація спорту вищих досягнень (e-Чемпіон)	Запровадження електронного єдиного календарного плану фізкультурно-оздоровчих та спортивних заходів, реєстру спортивних організацій, електронного паспорту спортсмену, автоматизація процесу впровадження спортивної медицини та контролю за вживанням допінгу	Електронний єдиний календарний план заходів (ЄКП); електронна система управління діяльністю ДУ "Укрспортзабезпечення" в тому числі закупівлями; електронна система управління діяльністю ДУ "Інваспорт" в тому числі закупівлями; електронний реєстр організацій, установ та закладів фізкультурно-спортивної спрямованості; національна інформаційно-аналітична система; електронний паспорт спортсмена; електронна система боротьби з допінгом; цифрова трансформація спортивної медицина
45.	Цифрова трансформація фізичної культури та масового спорту (e-Спорт)	Автоматизація процесу фінансування фізкультурно-спортивних послуг, створення електронної системи для консультування, обміну досвідом, ідеями між фахівцями з фізичної культури та спорту, спортсменами, учасниками активного відпочинку	Система фінансування масового спорту; онлайн платформа "Активні парки - локації здорової України"
Внутрішні справи			
46.	Цифрова	Забезпечення інтеграції та інтероперабельності	«Безпечна країна»;

	<p>трансформація інтеграції відомчих інформаційних ресурсів (ЄІС МВС)</p>	<p>інформаційних систем та реєстрів органів системи МВС. Належне функціонування та захист даних у національних електронних інформаційних ресурсах, що перебувають в компетенції органів системи МВС</p>	<p>«Система І12»; модернізація електронних інформаційних ресурсів у сфері безпеки дорожнього руху; єдиний реєстр зброї; реєстр відомостей про статус особи у кримінальному провадженні та судимості; єдиний сервіс ідентифікації фізичних осіб; єдиний Державний реєстр територіальних громад; система планування та управління об'єднаними силами із забезпечення громадської безпеки та ліквідації надзвичайних ситуацій</p>
47.	<p>Цифрова трансформація політики автоматизації процесів у сфері цивільного захисту, запобігання виникненню надзвичайних ситуацій та ліквідації їх наслідків</p>	<p>Цифрова трансформація цивільного захисту, автоматизація процесів підготовки сил та засобів до виконання завдань із забезпечення громадської безпеки та ліквідації надзвичайних ситуацій</p>	<p>Модернізація загальнодержавної автоматизованої системи централізованого оповіщення; територіальна автоматизована система централізованого оповіщення; єдина база сил цивільного захисту</p>

	(е-Цивільний захист)		
48.	Цифрова трансформація політики автоматизації процесів у сфері міграції (е-Міграція)	Запровадження механізмів електронної взаємодії державних реєстрів із Єдиним державним демографічним реєстром та Єдиною інформаційно-аналітичною системою управління міграційними процесами в Україні в частині верифікації та ідентифікації громадян України, іноземців, біженців, осіб без громадянства, розроблення автоматизованих інструментів аналітики і прогнозування міграційних процесів, документування та обліку населення	Модернізація підсистеми Реєстрації місця проживання Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами в Україні; створення підсистеми Статистики та аналітики Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління міграційними процесами в Україні
49.	Цифрова трансформація поліцейських послуг (е-Поліція)	Запровадження електронних послуг для громадян щодо взаємодії з національною поліцією	Поліцейські послуги (My Pol)
50.	Цифрова трансформація політики автоматизації процесів у сфері захисту державного кордону (е-Кордон)	Запровадження електронних послуг для фізичних осіб, пов'язаних із перетином кордону, автоматизація діяльності прикордонників та їх процесів при обслуговуванні	Розвиток сервісів для осіб, що перетинають державний кордон; автоматизація ділових процесів працівників прикордонної служби
Закордонні справи			
51.	Цифрова трансформація автоматизації консульських	Запровадження ведення консульського обліку в електронному вигляді; набуття, прийняття та обробка заяв про набуття чи припинення громадянства України засобами інформаційно-	Модуль е-Облік; модуль е-Довідки; модуль е-Громадянство

	послуг з метою удосконалення захисту прав та інтересів громадян України (е-Консул)	телекомунікаційної системи; підтвердження дійсності документів та отримання відомостей, необхідних для вчинення консульських дій громадянам України та іноземцям	
52.	Цифрова трансформація надання послуг іноземцям та особам без громадянства (е-Віза)	Запровадження подання заяви та отримання візи в електронній формі, автоматизація верифікації поданих даних та реалізації можливості збору біометричних даних	Модуль е-Студент; модуль Біометрична віза
Культура та інформаційна політика			
53.	Цифрова трансформація бібліотек та книговидавничої справи (е-Книга)	Впровадження автоматизованої бібліотечної інформаційної системи, української цифрової бібліотеки, автоматизація подання документів для отримання грантової підтримки, ведення електронного каталогу з інформацією про доступні книжки на національному ринку	Електронна картотека книжок та бібліотек; українська цифрова бібліотека; ПЗ для роботи з проектними грантами
54.	Цифрова трансформація мистецтва (е-Мистецтво)	Створення репозитарію методичних документів навчально-методичної літератури для викладачів закладів освіти та автоматизація отримання галузевих премій, стипендій, грантів та їх присудження	Репозитарій методичних документів навчально-методичної літератури для викладачів закладів освіти; система адміністрування заявок на отримання галузевих премій, стипендій, грантів та їх присудження
55.	Цифрова трансформація туризму та курортів (е-Туризм)	Створення реєстру туристичної діяльності та запровадження туристичного порталу як повного та актуального джерела інформації для потенційних туристів	Реєстр суб'єктів туристичної діяльності України; туристичний портал

56.	Цифрова трансформація охорони культурної спадщини (e-Спадщина)	Цифровізація інфраструктури музеїв, створення реєстрів культурної і нематеріальної спадщини, народних художніх промислів, електронної системи музейного фонду України тощо	Цифрова інфраструктура музеїв на базі Microsoft 365; реєстр культурної спадщини; реєстр нематеріальної спадщини; музейний фонд України
Соціальна політика			
57.	Цифрова трансформація соціальної політики (e-Соціальний захист)	Впровадження єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), зокрема, комплексна автоматизація соціальної сфери за єдиними стандартами, спрощення ділових процесів та усунення дублювання, запровадження електронних послуг у сфері соціальної політики, у т. ч. призначення/надання адресної допомоги, пільг, пенсій, соціальних послуг тощо	ЄІССС та підсистеми загального призначення; прикладні підсистеми ЄІССС
Фінанси			
58.	Цифрова трансформація державного фінансового контролю (e-Аудитор)	Розробка та впровадження ІАСПР "e-Аудитор" для підвищення ефективності державного фінансового контролю, гарантії прозорості, підзвітності і якості діяльності державних органів	Підсистема інтеграції з внутрішніми та зовнішніми інформаційними ресурсами; підсистема формування "бази знань" мережі підконтрольних установ та керування даними; підсистема керування ризиками та ідентифікації ризикованих операцій, планування та управління пріоритетами; підсистема управління процесом проведення заходів державного фінансового контролю та контролю його якості; підсистема аналітики для ефективного

			державного фінансового контролю у сфері закупівель; підсистема формування звітної інформації та аналітичних інструментів; підсистема комунікацій з громадськістю Держаудитслужби та її міжрегіональних територіальних органів; підсистема ідентифікації ризиків інформаційних систем підконтрольних установ (ІТ аудит)
59.	Цифрова трансформація запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (е-фінмоніторинг)	Забезпечення підвищення рівня повної відповідності національної системи ПВК/ФТ Стандартам FATF шляхом впровадження ефективних механізмів отримання, аналізу, передачі, безпеки інформації при проведенні фінансових розслідувань, а також розробці та впровадженні заходів із запобігання вчиненню злочинів у цій сфері	Інформаційно-телекомунікаційна система «е-Кабінет системи фінансового моніторингу; аналітична система «е-case фінмоніторингу»
60.	Цифрова трансформація казначейського обслуговування	Уникнення паперового документообігу під час здійснення повернення коштів, помилково та/або надміру зарахованих до бюджету, за поданням органів, що контролюють справляння	Доопрацювання системи дистанційного обслуговування "Клієнт казначейства - Казначейство"

	доходів та інших надходжень (е-Казна)	надходжень бюджету	
61.	Цифрова трансформація адміністрування податків, зборів, платежів, єдиного внеску (е-податки)	Запровадження оновлених електронних послуг кабінету платника податків на базі єдиного державного веб-порталу адміністративних послуг, автоматизація функцій, пов'язаних з моніторингом результативності розгляду судами податкових спорів, проведенням податкових перевірок, прийняттям, зберіганням та обміном інформацією за стандартами CRS та СбС (міжнародний обмін фінансовою інформацією), роботою територіальних підрозділів (автоматизоване робоче місце), формуванням архіву електронних документів	Окремий модуль "ДРФО" територіального рівня; створення модулю зберігання електронних документів; сервіс обміну даними з Єдиним порталом державних послуг Дія; моніторинг результативності розгляду судами податкових спорів, що пройшли процедуру адміністративного оскарження; АРІ Електронного кабінету для обміну інформації з іншими ЦОВВ та створення віддаленого робочого місця працівника ДПС; впровадження модулю обробки інформації щодо контролю за трансфертним ціноутворенням; розробка та запровадження модулю електронних податкових перевірок
62.	Цифрова трансформація контролю за дотриманням порядку проведення розрахункових	Розвиток інформаційної системи для збору, зберігання, використання даних реєстраторів розрахункових операцій та програмних реєстраторів розрахункових операцій (у тому числі електронних копій розрахункових документів та фіскальних звітних чеків,	Створення ПЗ ПРРО та ПРРО для ОС IOS, Webversion; удосконалення ПЗ ДРРО для ОС Android, ОС Windows; система обліку даних реєстраторів розрахунків операцій (СОД РРО)

	операцій (e-РРО)	створених реєстраторами розрахункових операцій та програмними реєстраторами розрахункових операцій), перевірки справжності та достовірності розрахункових документів, розвиток безкоштовного програмного забезпечення реєстраторів розрахункових операцій	
63.	Цифрова трансформація контролю за виробництвом та обігом алкогольних напоїв та тютюнових виробів (e-Акциз)	Створення інформаційної системи електронного адміністрування акцизного податку з алкогольних напоїв за допомогою марки акцизного податку, у тому числі з можливістю генерування QR-коду на кожній марці акцизного податку, відстеження руху та продажу таких товарів, реалізація можливості перевірки покупцями справжності товарів з функцією повідомлення про порушення тощо. Надалі запровадження електронної системи відстеження руху тютюнових виробів з нанесенням на кожну пачку сигарет унікального ідентифікатора відповідно до Директиви 2014/40 ЄС	Створення модулю перевірки акцизних марок покупцями з функцією повідомлення про порушення; автоматизація бізнес-процесів обліку акцизної марки СЕА АКЦИЗ
64.	Цифрова трансформація митниці (e-Митниця)	Створення інформаційної системи автоматизації роботи митних органів, запровадження електронних послуг щодо митного оформлення для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, автоматизація, контроль та спрощення процесів митного контролю та митного оформлення, створення аналітичних інструментів та	Кабінет взаємодії з Митницею; митний контроль та оформлення; публічна звітність та аналітика; розумний пункт пропуску; кібербезпека; гармонізація з ЄС

		публічних інструментів звітності, автоматизація пунктів пропуску та місць митного оформлення	
65.	Цифрова трансформація управління фінансовими ресурсами (e-Ліквідність)	Автоматизація розрахунку та прогнозування ліквідності	Розробка сервісів взаємодії з центральними органами виконавчої влади; автоматизація процесів прогнозування показників ліквідності; ВІ система прогнозування ліквідності
66.	Цифрова трансформація міжбюджетних відносин та місцевих бюджетів (e-Місцеві бюджети)	Реалізація електронної взаємодії з місцевими фінансовими органами, автоматизація взаємодії з Державною казначейською службою та Державною податковою службою з питань виконання місцевих бюджетів та сплати податків у розрізі платників	Розвиток системи та впровадження в промислову експлуатацію
67.	Цифрова трансформація планування та моніторингу виконання державного бюджету (e-Бюджет)	Реалізація електронної взаємодії з розпорядниками бюджетних коштів у процесі планування бюджету, створення інформаційної системи планування та виконання бюджету	Електронна система онлайн взаємодії з розпорядниками коштів державного бюджету; аналітична система управління процесом планування та виконання державного бюджету; електронна система планування та моніторингу виконання державного бюджету
Ветерани			
68.	Цифрова трансформація соціального захисту ветеранів війни	Автоматизація процесів соціального захисту ветеранів війни, зокрема розробка і впровадження Єдиного державного реєстру ветеранів війни, Інформаційно-аналітичної	Єдиний державний реєстр ветеранів війни; інструменти визначення та аналізу станів психічного здоров'я MARTA;

	(e-Ветеран)	системи обліку для адміністрування потреб ветеранів (персональний електронний кабінет ветерана), Системи інформаційних сервісів «e-Ветеран»	інформаційно-аналітична система обліку для адміністрування потреб ветеранів (персональний електронний кабінет ветерана); система інформаційних сервісів “e-Ветеран”; онлайн платформа G2VEI
Інфраструктура			
69.	Цифрова трансформація розвитку авіаційного транспорту (e-Пілот)	Створення системи зонованої інтерактивної цифрової карти з можливістю подачі заявки на погодження побудови об’єктів на приаеродромній території простору України, спрощення процедури погодження, сповіщення про інциденти та їх обробки та інше, автоматизація подачі заявок та документів для отримання або анулювання ліцензії на перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів повітряним транспортом, надання у форматі он-лайн адміністративних послуг з оформлення та обміну посвідчення члену екіпажу	Аеготар; система автоматизації подачі та обробки заявок на безпілотні польоти (e-Дрони); ліцензування у сфері авіаційних перевезень; посвідчення члена екіпажу
70.	Цифрова трансформація розвитку морського та річкового транспорту (e-Порт)	Удосконалення системи збору, аналізу та використання статистичних даних, створення умов для впровадження інноваційних технологій, автоматизація процесів взаємодії моряків з державними органами влади з метою здійснення подання документів та отримання відповідних документів моряка	Електронний кабінет моряка; єдине морське вікно

71.	Цифрова трансформація розвитку інфраструктури на транспорті (e-Інфраструктура)	Отримання в електронному вигляді послуг, пов'язаних з різними видами транспорту, у тому числі ліцензування перевезення пасажирів та отримання дозволів та погоджень на міжнародні перевезення, впровадження програмного та апаратного забезпечення з даними про мобільність та вантажопотоки	e-transport; національна транспортна модель (ITS)
72.	Цифрова трансформація дорожнього господарства (e-Дороги)	Впровадження комплексної системи на базі центру обробки даних, яка займається збором, моніторингом навантаженості, аналітикою та формуванням штрафів за перевантаження на дорогах України, створення електронної бази даних про технічні характеристики національних та місцевих автомобільних доріг України, автоматизація управління інфраструктурними будівельними проектами, що будуються за публічні кошти та здійснюються структурами та підприємствами, підпорядкованими Мінінфраструктури, а також публічний контроль за виконанням робіт з планування, проектування, будівництва та експлуатації інфраструктурних об'єктів, використанням бюджетних та публічних коштів у режимі реального часу	Weight Control System (WIM); Digital Road; система управління інфраструктурними будівельними проектами (e-construction)
73.	Цифрова трансформація пасажирських та	Забезпечення мультимодальних вантажних перевезень, інтеграції з іншими системами та цифровізації процесів у різних видах транспорту	E-карго; система мультимодальних пасажирських перевезень за єдиним

	вантажних перевезень (е-Перевізник)	(порти, залізниця та інше), впровадження системи для одночасного оформлення проїзних документів різними видами транспорту з можливістю оформлення єдиного електронного квитка на Транспортному порталі електронних послуг «e-transport»	квитком (Digital Ticket)
Економіка та торгівля			
74.	Цифрова трансформація праці та зайнятості населення (е-Зайнятість)	Запровадження електронних послуг щодо відповідності матеріально-технічної бази та виконання робіт підвищеної небезпеки, надання допомоги та пошуку роботи, а також інших послуг зайнятості для шукачів роботи та роботодавців	Надання в електронній формі послуг Державної служби зайнятості; електронні сервіси на офіційному вебсайті Державної служби зайнятості
75.	Цифрова трансформація захисту споживачів (е-Споживач)	Реалізація можливості подання скарг споживачів онлайн та створення відповідної служби підтримки	Єдина інформаційно-аналітична система розгляду скарг громадян
76.	Цифрова трансформація управління об'єктами державної власності (е-ДП)	Запровадження електронної звітності для державних підприємств, автоматизація збору інформації про діяльність державних підприємств та формування відповідних аналітичних матеріалів	Розвиток інформаційно-аналітичної системи суб'єктів господарювання державного сектору економіки; створення інформаційно-аналітичної системи комунальних підприємств
77.	Цифрова трансформація безпеки харчових продуктів	Запровадження електронних послуг з реєстрації операторів потужностей ринку та проведення експертиз, видачі електронних сертифікатів та дозволів, створення/модернізація інформаційних	Удосконалення національної системи простежуваності; впровадження Реєстру кормових добавок;

	(е-Продукти)	систем автоматизації роботи фіто та ветеринарних лабораторій, контролю за інфекціями, запровадження інтерактивної публічної системи з доступом до інформації щодо вимог безпеки до харчових продуктів та доступ до зовнішніх ринків	електронна медична книжка; організація роботи фінтосанітарної інспекції (PHIS) сертифікат якості продукту у смартфоні; вдосконалення національної системи ідентифікації та реєстрації тварин
78.	Цифрова трансформація ліцензування та дозвільної системи (е-Дозвіл)	Запровадження інформаційної системи ліцензійних справ і дозвільних документів та можливості отримання всіх ліцензій та дозволів в електронній формі	Створення Єдиної державної електронної системи дозвільних документів
79.	Цифрова трансформація розвитку підприємництва (е-Підприємець)	Запровадження комплексних електронних послуг з реєстрації бізнесу за найбільш масовими видами економічної діяльності за однією заявою, автоматизація проведення торгівельних розслідувань	Комплексна послуга з відкриття бізнесу в електронній формі через портал Дія; реорганізація системи надання послуг Мінекономіки; створення ІТ-платформи щодо проведення торгівельних розслідувань для захисту національного товаровиробника (TRADE DEFENCE)
Охорона здоров'я			
80.	Цифрова трансформація промоцій здорового способу життя, захисту населення від інфекційних хвороб та протидії соціально	Розвиток спостереження за інфекційними захворюваннями, стандартизація та відкриття даних у сфері громадського здоров'я	ЕЛІССЗ; інформаційний фонд у сфері громадського здоров'я

	небезпечним захворюванням (е-Громадське здоров'я)		
81.	Цифрова трансформація Забезпечення якості та безпеки лікарських засобів, медичних виробів (е-Ліки)	Запровадження системи управління запасами лікарських засобів та медичних виробів, створення/модернізація Державного реєстру лікарських засобів та Державного реєстру медичних виробів, розвиток застосування електронних рецептів	е-Наркотичні препарати; е-Інсулін; е-Сток; е-Рецепт
82.	Цифрова трансформація медичних послуг та управління медичною інформацією (ЕСОЗ)	Електронна система охорони здоров'я (ЕСОЗ) забезпечує автоматизацію ведення обліку медичних послуг та управління медичною інформацією, зокрема спрощує роботу закладів охорони здоров'я, сприяє якості та доступності медичних послуг для пацієнтів	Електронний кабінет пацієнта; е-Стаціонар; е-План лікування; е-медичні обстеження; модуль чутливих даних; е-медичний висновок про тимчасову непрацездатність (е-Лікарняний); е-медичний висновок для отримання водійського посвідчення; е-медичний висновок про смерть; е-медичний висновок про стан функціональності людини
Розвиток громад та територій			
83.	Цифрова трансформація енергоефективності житлових і	Запровадження інформаційно-аналітичного порталу енергоефективності з можливістю відстеження реалізації Стратегії термомодернізації та інформаційної системи	База даних національного фонду громадських і житлових будівель; автоматизація послуг Фонду Енергоефективності

	громадських будівель (е-Енергоефективність)	контролю реалізації проектів Фонду енергоефективності	
84.	Цифрова трансформація місцевого самоврядування, територіальної організації влади та адміністративно-територіального устрою (е-Громада)	Запровадження реєстру адміністративно-територіальних одиниць та населених пунктів, інформаційної системи для ведення/оприлюднення актів та повноважень органів місцевого самоврядування	Створення та забезпечення функціонування Державного реєстру адміністративно-територіальних одиниць та населених пунктів України; створення та забезпечення функціонування Єдиного державного реєстру актів органів місцевого самоврядування; створення та забезпечення функціонування Державного реєстру повноважень органів місцевого самоврядування
85.	Цифрова трансформація житлово-комунального господарства, житлової політики та благоустрою (е-ЖКГ)	Запровадження національного порталу для управління будинком, замовлення, оплати та моніторингу надання комунальних послуг онлайн та інформаційної системи для проведення ефективною політики контролю за станом благоустрою, у т. ч. можливість залучення громадян до контролю і повідомлення про порушення	Портал ЖКГ; онлайн контроль благоустрою
86.	Цифрова трансформація містобудування, нормування та	Запровадження електронних та автоматичних послуг у сфері будівництва та єдиної державної електронної системи у сфері будівництва, національного адресного реєстру, національного	Єдина електронна система у сфері будівництва (ЄДЕССБ); національний адресний реєстр; національний реєстр будівель та споруд;

	технічного регулювання у будівництві (e-Містобудування)	реєстру будівель та споруд, містобудівного кадастру, автоматизація контролю будівництва та громадських обговорень проектів будівництва, відкриття даних про містобудування	громадське обговорення проектів будівництва; єдиний містобудівний кадастр; прозоре містобудування
Реінтеграція			
87.	Цифрова трансформація в сфері захисту прав та свобод людини (e-MinPe)	Подання заяви на виплату особам незаконно позбавлених свободи та членам їх сімей, створення інструментів для вивчення та популяризації мов корінних народів, спрощення та переведення в електронну форму клопотання на тимчасове проживання іноземних журналістів, погодження в'їзду іноземців на тимчасово-окуповані території	e-Послуги іноземцям; e-Допомога постраждалим; e-Мова корінних народів
88.	Цифрова трансформація відновлення та розвитку прилеглих до тимчасово окупованих територій регіонів (e-Відновлення)	Автоматизація компенсації за зруйноване житло, надання льготних кредитів на іпотеку, отримання тимчасового соціального житла, цифровізація інфраструктури контрольно-пропускних пунктів в'їзду/виїзду, запровадження аналітичних інструментів для планування та виконання регіональних проектів, перетину адміністративної межі/лінії розмежування з тимчасово окупованими територіями	Автоматизована система компенсації за зруйноване житло; надання пільгових іпотечних кредитів ВПО через Портал Дія (e-Іпотека); автоматизована система для отримання тимчасового соціального житла; розвиток Державної Цільової Програми (ДатаПортал 2.0)
89.	Цифрова трансформація доступу до публічних послуг	Спрощення та переведення в електронну форму надання пріоритетних адміністративних та інших публічних послуг для внутрішньо переміщених осіб та осіб, які проживають на	єМалятко для ТОТ; єГрошова допомога ВПО; eДовідка ВПО; дистанційна ідентифікація

	внутрішньо переміщених осіб та осіб, які проживають на тимчасово окупованих територіях (e-TOT)	тимчасово окупованих територіях: отримання довідок, адресної допомоги, дистанційної ідентифікації, реєстрації актів цивільного стану	
Енергетика			
90.	Цифрова трансформація управління паливно-енергетичним комплексом та сферою ефективного використання паливно-енергетичних ресурсів, енергозбереження, відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива (e-Енергоменеджмент)	Запровадження геоінформаційної системи та порталу щодо енергетичної галузі, автоматизація диспетчирізації енергомереж	Електронний портал та Маркетплейс енергетичної галузі; геоінформаційна платформа енергетичної галузі; електронні реєстри галузі; диспетчеризація енергомережі
91.	Цифрова трансформація	Створення електронної системи моніторингу використання коштів декарбонізації,	Система моніторингу використання коштів фонду Декарбонізації;

	ефективного використання паливно-енергетичних ресурсів, енергозбереження, відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива (е-Енергозбереження)	автоматизація подачі звітності та обліку даних суб'єктів видобувних галузей, ринку електричної енергії, моніторингу використання коштів «теплих кредитів», запровадження електронної послуги з кваліфікації когенеративної установки	платформа прозорості у видобувних галузях; платформа Прозорості операцій ринку електричної енергії; система моніторингу використання коштів "Теплих кредитів"; електронна послуга "Кваліфікація когенеративної установки"
92.	Цифрова-трансформація вугільно-промислового комплексу (е-Шахта)	Автоматизація подачі звітності вугільними підприємствами, запровадження аналітичних інструментів для відслідкування та забезпечення прозорості реструктуризації вугільних шахт	Платформа реструктуризації вугільних шахт; система подачі звітності вугільними підприємствами
93.	Цифрова трансформація ядерно-промислового комплексу (е-Атом)	Створення умови для розбудови центрів обробки даних з використання електронної енергії ядерної генерації	Підвищення інвестиційної привабливості будівництва Дата-Центрів в Енергетиці
94.	Цифрова трансформація електроенергетичного комплексу (е-Електроенергія)	Автоматизація збору аналітики та прогнозування споживання електричної енергії, цифровізація мереж електропостачання (Smart Grid) та обліку споживання енергії (Smart Metering)	Комерційний облік електричної енергії; розумна енергосистема; розумний лічильник

Критерії Дія Центру	Наявність в Миколаївському ЦНАПі
Зручно	
Впізнавана та зрозуміла <u>вивіска «Дія Центр»</u>	Впізнавана вивіска ЦНАПу розташована над входом до приміщення
Розташування в центрі населеного пункту або іншому місці з розвинутою інфраструктурою	ЦНАП розташований в центрі міста, в приміщенні Миколаївської міської ради (вул. Адміральська 20)
Безоплатне паркування авто	Поруч з будівлею є безкоштовна парковка для автомобілів та велопарковка
Швидко	
Попередній запис до Центру	Попередній запис можливий під час візиту до ЦНАПу, за посиланням та QR – кодом
Запис через автоматизовану систему керування чергою	Такий запис можливий
Кількість працівників у команді є достатньою для швидкого обслуговування громадян	Наразі кількість працівників достатня
Можливість отримати комплексні послуги (наприклад, «Малютко, ID-14 тощо)	Не всі комплексні послуги можна отримати, наприклад: «Малютко – ні, а ID-14 - так
Сучасно	
У дизайні приміщення використані рекомендовані фонові та контрастні кольори	Оформлення приміщення не виконувалося в рекомендованих кольорах. Зроблено якісний ремонт
Безоплатний Wi-Fi	В приміщенні наявний доступ до безкоштовного Wi-Fi
Місце для отримання послуг на порталі Дія та розвитку цифрових навичок	В ЦНАП є 1 місце для самообслуговування
Безбар'єрно	
Центр розташований на першому поверсі або обладнаний ліфтом	Центр розташовано на першому поверсі будівлі
У приміщенні є сходи, кнопки виклику, пандуси та поручні	До приміщення ведуть зручні сходи, зроблено пандус з поручнями. Є кнопка виклику адміністратора
Аудіопокажчики та тактильні елементи доступності: смуги,	В центрі частково наявні тактильні елементи доступності

таблички, інформаційні позначки, мнемосхеми	
Візуальні елементи доступності: написи на дисплеях, табло, піктограмах	В центрі частково наявні візуальні елементи доступності
Просто	
Приміщення обладнане навігаційними вказівниками та схемами	Приміщення обладнане навігаційними вказівниками та схемами
Постери з інформацією про нові цифрові можливості	В приміщення наявні постери про нові цифрові можливості
Постери з покроковим алгоритмом, як отримати найпопулярніші адмінпослуги	В центрі алгоритм отримання послуг пояснюють адміністратори
Піктограми з ключовими принципами надання сервісу	Піктограми відсутні
Центр має власний вебсайт або сторінку на сайті місцевої влади	Інформація про послуги центру розміщена на сайті Миколаївської міської ради (https://mkrada.gov.ua/content/administrativni-poslugi.html) та на сторінці Департаменту в мережі Фейсбук (https://www.facebook.com/groups/1970564213190611?locale=ru_RU)
Людяно	
Ігровий простір та сповивальний столик для відвідувачів із дітьми	Ігровий простір відсутній
Місця для дитячих візків	Місце для дитячих візочків відсутнє
Вбиральня для людей з інвалідністю	Вбиральня для таких потреб відсутня
Паркування транспортних засобів для людей з інвалідністю	Поруч з будівлею є парковка для людей з інвалідністю
Привітно	
Адміністратори уважні, ввічливі, клієнтоорієнтовані та регулярно проходять підвищення кваліфікації	Адміністратори ввічливі, допомагають відвідувачам зорієнтуватися у необхідних послугах та документах. Всі співробітники центру регулярно підвищують свою кваліфікацію та оволодівають новими знаннями і навичками
Комфортний простір у приміщенні для очікування та	Сектор очікування 152 м ² та 36 місць для відвідувачів.

відпочинку	
Кав'ярня або кавовий апарат	Відсутні
Надійно	
Надійність передання даних під час обслуговування забезпечується е-документообігом та під'єднанням до систем електронної взаємодії	Надійність передання даних забезпечується
Адміністратори забезпечують належну обробку персональних даних заявників, відповідно до вимог законодавства та методичних рекомендацій Мінцифри*	Адміністратори на належному рівні забезпечують обробку персональних даних заявників
Досконало	
Можливість залишити відгук та оцінити роботу Центру і якість надання послуг	Відвідувачі мають можливість оцінити роботу Центру
Ефективність роботи Центру можна простежити завдяки під'єднанню до системи онлайн-моніторингу	Неможливо
Доступно	
У Центрі можна отримати основні та супутні сервіси. Основні: - сплата адмінзбору; - оплата комунальних послуг; - консультації щодо онлайн-послуг; - консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес). Супутні: - банкомат або відділення банку; - безоплатна правова допомога; - приймання громадян головою громади; - відділення пошти; - коворкінг-зона; - конференц-зал	В Центрі можна отримати консультації щодо онлайн-послуг та щодо сплати адмінзбору. Можливість оплати комунальних послуг відсутня. До початку військової агресії в м.Миколаєві було відкрито центр підтримки підприємців Дія.Бізнес в окремому облаштованому приміщенні. Супутні послуги в Центрі не надаються. Миколаївський міський голова проводить прийом громадян через відділ зі звернень громадян Миколаївської міської ради
Прозоро	

Послуги надаються у відкритому просторі, що складається з чотирьох основних секторів: приймання, інформування, очікування та обслуговування	В Центрі організовано роботу за принципом «кабінетної системи». Зона очікування відкрита, обладнана інформаційними матеріалами та електронними табло для відстеження черги
Публічний дашборд ефективності Центрів і рейтинг точок доступу розміщено на платформі Дія.Центрів	Так, розміщено
Дієво	
Можливість підтвердити особу та перевірити дійсність паспортних документів у застосунку Дія	В Центрі є можливість підтвердити особу
Можливість поділитися копіями цифрових документів у застосунку Дія (ID-карткою або закордонним паспортом, довідкою ВПО, свідоцтвом про народження та ідентифікаційним номером) для отримання послуг	Так відвідувачам надається така можливість
Можливість скористатися Гідом з державних послуг та знайти інформацію про те, як отримати будь-яку держпослугу	В ЦНАП є одне місце для самообслуговування