

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ
Кафедра публічного управління та адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: «Адаптація європейської практики надання електронних публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій»

Виконала: студентка 4 курсу за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування денної форми навчання
Діана АНДРУСИК

Керівник: доктор наук з державного управління, кандидат економічних наук, професор
Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

Рецензент: кандидат наук з державного управління, доцент
Людмила ТРЕБИК

АНОТАЦІЯ

Андрусик Д.В. Адаптація європейської практики надання електронних публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій. – Рукопис.

Дана робота присвячена дослідженню шляхів адаптації європейської практики надання електронних публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій. У вступі обґрунтовано актуальність теми дослідження, розкрито стан її наукової новизни, визначено мету, завдання, методи дослідження, охарактеризовано інформаційну базу роботи, її наукове та практичне значення.

В першому розділі розглянуто теоретичні засади надання електронних послуг, а саме сутність електронних послуг, їх ознаки, класифікацію на різні типи та принципи, які використовуються при їх наданні. Також розглянуто особливості нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг в Україні.

Другий розділ присвячений аналізу зарубіжного та вітчизняного досвіду в наданні електронних публічних послуг. Зокрема, розглядається оцінка практики запровадження електронних публічних послуг у країнах-членах Європейського Союзу. Досліджується також стан надання електронних публічних послуг в Україні за умов воєнного стану, зокрема виклики та проблеми, з якими стикається країна в цьому контексті.

В третьому розділі описано перспективи покращення надання електронних публічних послуг в Україні. Зокрема, досліджується впровадження в Україні досвіду країн-членів Європейського Союзу в наданні електронних публічних послуг, включаючи впровадження електронної ідентифікації, електронного документообігу та електронних платежів. Запропоновано шляхи вдосконалення системи надання електронних публічних послуг в Україні за допомогою впровадження поточних тенденцій та інновацій в сфері електронних послуг, такі як використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій та інших цифрових рішень.

Ключові слова: публічна послуга, електронна публічна послуга.

ANNOTATION

Andrusyk

D.V.

Adaptation of the European practice of providing electronic public services under emergency conditions. - Manuscript.

This work is devoted to the study of ways to adapt the European practice of providing electronic public services in emergency situations. In the introduction, the relevance of the research topic is substantiated, the state of its scientific novelty is revealed, the purpose, objectives, research methods are determined, the information base of the work, its scientific and practical significance is characterized. The first chapter discusses the theoretical foundations of the provision of electronic services, namely the essence of electronic services, their characteristics, classification into different types and principles used in their provision. The peculiarities of legal regulation of the provision of electronic public services in Ukraine are also considered.

The second section is devoted to the analysis of foreign and domestic experience in the provision of electronic public services. In particular, the assessment of the practice of introducing electronic public services in the member state of the European Union is considered. It also examines the state of provision of electronic public services in Ukraine under martial law, in particular the challenges and problems faced by the country in this context.

The third section describes the prospects for improving the provision of electronic public services in Ukraine. In particular, the introduction in Ukraine of the experience of the European Union member states in the provision of electronic public services, including the introduction of electronic identification, electronic document management and electronic payments, is being studied. Ways to improve the system of providing electronic public services in Ukraine through the introduction of current trends and innovations in the field of electronic services,

such as the use of artificial intelligence,
blockchain technologies and other digital solutions, are proposed.

Keywords: public service, electronic public service.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1	9
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Сутність, ознаки, класифікація та принципи надання електронних публічних послуг	9
1.2. Особливості нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг	18
РОЗДІЛ 2	24
АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ТА ВІТЧИЗНЯНОГО ДОСВІДУ В НАДАННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	24
2.1. Оцінка практики запровадження електронних публічних послуг в країнах членах ЄС	24
2.2. Стан надання електронних послуг в Україні в умовах воєнного стану....	31
РОЗДІЛ 3	42
ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	42
3.1. Впровадження в Україні досвіду країн-членів ЄС в наданні електронних публічних послуг	42
3.2. Шляхи вдосконалення системи надання електронних публічних послуг	46
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність теми дослідження полягає в тому, надзвичайні ситуації, такі як природні катастрофи, епідемії, техногенні аварії, терористичні загрози, війни та інші, можуть суттєво обмежувати звичний спосіб надання публічних послуг. У таких умовах електронні публічні послуги можуть стати важливим інструментом для забезпечення неперервного функціонування державного апарату, забезпечення доступу громадян до необхідних послуг та виконання різних адміністративних процедур.

Адаптація європейської практики надання електронних публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій може бути важливим кроком для підвищення рівня реагування держави на кризові ситуації та забезпечення ефективної взаємодії з громадянами та бізнесом в таких умовах. Використання електронних публічних послуг може допомогти забезпечити швидкий доступ до необхідних послуг, зменшити фізичний контакт та ризик поширення захворювання, спростити процедури взаємодії з державними органами та забезпечити прозорість та ефективність виконання адміністративних послуг. При адаптації європейської практики до умов надзвичайних ситуацій важливо враховувати особливості національної законодавчої бази, технічної інфраструктури, а також потреби та вимоги громадян, бізнесу та інших зацікавлених сторін. Актуальність цієї теми також відображається в необхідності вдосконалення державних систем електронного урядування та розширення їх можливостей у відповідь на надзвичайні ситуації. Додатково, актуальність цієї теми підкреслюється швидким розвитком технологій та цифрової трансформації в усьому світі, включаючи країни Європейського Союзу.

Використання електронних публічних послуг є важливим елементом розвитку електронного урядування, що сприяє покращенню якості та ефективності надання послуг громадянам та бізнесу. Умови надзвичайних ситуацій можуть висувати нові вимоги до електронних публічних послуг, такі як забезпечення максимальної безпеки даних, забезпечення надійності та

стабільності системи, а також врахування особливостей різних груп користувачів, зокрема вразливих категорій населення.

Велика кількість науковців працює над вивченням європейської практики надання електронних публічних послуг, серед яких можна виділити таких як Абраменко Ю. [13], Андреева О. [14], Близнюк М. [19], Кохан Б. [26], Матвейчук Л. [28], Тищенкова І. [47], Требик Л. [48] та інших. Проте питання пов'язані з наданням публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій потребують додаткового вивчення.

Мета та завдання дослідження. Метою бакалаврської роботи є опрацювання теоретичних засад надання електронних публічних послуг, аналіз зарубіжного та вітчизняного досвіду в наданні електронних публічних послуг, розробка перспектив покращення надання електронних послуг в Україні. В процесі роботи були поставлені наступні завдання:

- визначити сутність, ознаки, класифікація та принципи надання електронних публічних послуг;
- описати особливості нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг в Україні;
- оцінити практику запровадження електронних публічних послуг у країнах-членах ЄС;
- проаналізувати стан надання електронних публічних послуг в Україні за умов воєнного стану;
- визначити методи впровадження в Україні досвіду країн-членів ЄС в наданні електронних публічних послуг;
- запропонувати шляхи вдосконалення системи надання електронних публічних послуг в Україні.

Об'єкт дослідження—процес надання електронних публічних послуг.

Предмет дослідження—теоретичні, методичні та прикладні аспекти надання електронних публічних послуг за умов надзвичайних ситуацій.

Методи дослідження. В бакалаврській роботі з метою вирішення поставлених завдань використовувались такі методи: аналіз — для

теоретичного обґрунтування засад надання електронних послуг; системний – для аналізу особливостей нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг в Україні; спостереження – для оцінки практики запровадження електронних публічних послуг у країнах ЄС; опитування – для оцінки стану надання електронних публічних послуг в Україні за умов воєнного стану; SWOT-аналіз – для детального аналізу переваг, недоліків, загроз та можливостей надання електронних послуг в Україні в умовах воєнного часу; опис та порівняння – для розробки шляхів вдосконалення системи надання електронних публічних послуг.

Інформаційну базу дослідження склали підручники, монографії, наукові статті, які стосуються теми дослідження та звіти органів державної влади.

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробці схеми вдосконалення системи надання електронних публічних послуг та розробці шляхів адаптації зарубіжного досвіду в українських реаліях.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення і висновки бакалаврської роботи були апробовані на науково-практичних заходах, а саме: Міжнародній науково-практичній конференції «Публічне управління в Україні: виклики сьогодення та глобальні імперативи» (м. Хмельницький, 2023 р.).

Обсяг та структура роботи. Бакалаврська робота має загальний обсяг 57 сторінок і складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1.1. Сутність, ознаки, класифікація та принципи надання електронних публічних послуг

Швидкий розвиток та поширення нових технологій інформаційної та телекомунікаційної сфери суттєво змінює контекст глобальної інформаційної сфери, забезпечуючи людству безпрецедентний доступ до інформації та засобів комунікації. Ці нові технології спрощують багато процесів та збільшують ефективність у бізнесі, медицині, освіті, науці та інших сферах життя людей. Один з ключових чинників розвитку - це створення, закріплення та законодавче врегулювання довірчих електронних послуг. У моделі сервісної держави, надання послуг є головною функцією державних структур. Для коректного розуміння терміну "електронні послуги" є доцільним окремо визначити поняття "послуга", яка є невід'ємною частиною цих послуг. Кожна послуга - це діяльність, яка спрямована на задоволення певних потреб людини, тобто її результат споживається в процесі надання [29, с. 613]. Публічні послуги - це різноманітні види допомоги, консультацій, адміністративних послуг та інших форм підтримки, що надаються державними органами або організаціями для задоволення потреб громадян та бізнесу. Ці послуги мають на меті забезпечення ефективної роботи державних структур та задоволення потреб громадян. [35]. Законом України «Про адміністративні послуги» [31] визначено, що «адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону».

Одним із підходів до формування сервісної держави є розробка оптимальної структури взаємодії між органами влади, бізнесом та

громадянами. Один зі способів забезпечення цієї взаємодії - надання повного переліку послуг в одному місці, що закріплено законодавчою назвою "Центр надання адміністративних послуг" в Україні [45, с. 40]. Законодавством України вперше було визначено термін "електронна послуга" в контексті надання громадянам та організаціям послуг в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» [24, с. 32].

У загальному значенні електронну послугу можна розуміти як послугу, що надається через електронну мережу, наприклад Інтернет [8, с. 89]. Поняття електронної послуги в Україні визначено в Законі «Про електронні довірчі послуги» – це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [33]. За думкою вченого І.С. Куспляка, більш доцільним є вживання терміну "електронні послуги", які є цифровими та пов'язані з обігом документів [27, с. 112]. Олександр Ємельяненко вважає, що термін "електронні послуги" охоплює надання урядової інформації в електронному форматі, включаючи програми та стратегії уряду щодо розв'язання соціальних проблем [17, с. 58].

Електронна адміністративна послуга - це послуга, яка може бути отримана через Інтернет від державних органів або організацій, не вимагаючи особистого візиту до офісу або іншого приміщення, що надає такі послуги. В Україні, відповідно до закону "Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг", електронна публічна послуга - це послуга, яка надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями, в тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви, поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг), або без подання такої заяви [42].

Щодо переліку електронних послуг, до нього входять: всі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-страхування, Інтернет-банкінг; купівля квитків на потяги, літаки, автобуси в Інтернеті; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис до дитячого садка; електронна черга в ЦНАП, яка доступна як онлайн (через Інтернет), так і офлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) та інші послуги. Три основні характеристики електронних публічних послуг, визначені іноземними експертами, включають наступне:

- 1) можливість отримання послуг через Інтернет або інші електронні мережі;
- 2) можливість доступу до послуги безпосередньо або опосередковано через Інтернет або інші електронні мережі;
- 3) можливість стягнення плати за послугу, яку користувач сплачує надавачу послуги. Однак ця характеристика не завжди застосовується до електронних публічних послуг, що надаються державою [9].

Електронні публічні послуги відрізняються від інших видів державних послуг за декількома особливостями:

- 1) Надаються представниками державної адміністрації за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.
- 2) Без наявності інформаційних та комунікаційних технологій неможливо отримати ці послуги, незалежно від того, чи є заявник фізичною чи юридичною особою.
- 3) Головною метою є максимізація якості виконання обов'язку.
- 4) Регулюються спеціальними нормативно-правовими актами та правилами щодо надання електронних процедур обслуговування.
- 5) Для отримання послуги заявник не повинен особисто звертатися до органу публічної адміністрації.

б) Особистого контакту між заявником та адміністратором послуги може бути недостатньо на окремих етапах процедури отримання послуги або взагалі він може бути відсутні [14].

Існує досить велика кількість підходів до класифікації електронних публічних послуг, тому варто проаналізувати деякі з них (рис. 1.1).



Рис 1.1 Класифікаційні підходи до електронних публічних послуг

Примітка. Складено автором за даними [47, с. 71].

Електронні публічні послуги можна класифікувати за різними критеріями. Наприклад, за видами електронні публічні послуги поділяються наступним чином:

Електронні публічні послуги можна класифікувати за різними критеріями. Наприклад, за видами електронні публічні послуги поділяються наступним чином:

1. Електронні публічні послуги, що надаються через веб-сайт: це можуть бути послуги, що надаються через інтернет-портал або сайт урядової організації. Зокрема, можна подати заяву на видачу паспорта чи прав через веб-сайт.

2. Електронні публічні послуги, що надаються через мобільний додаток. Наприклад, можна подати заяву на отримання посвідчення водія через мобільний додаток «Дія».

3. Електронні публічні послуги, що надаються через електронну пошту: це можуть бути послуги, що надаються через електронну пошту, наприклад, можна подати заяву на отримання візи або іншої документації через електронну пошту.

4. Електронні публічні послуги, що надаються через системи електронного документообігу: це можуть бути послуги, що надаються через спеціальні системи електронного документообігу, що використовуються в органах державної влади. Наприклад, можна подати заяву на реєстрацію бізнесу через систему електронного документообігу.

5. Електронні публічні послуги, що надаються через інші електронні канали зв'язку: це можуть бути послуги, що надаються через інші електронні канали зв'язку, наприклад, через месенджери, соціальні мережі тощо. Наприклад, можна отримати інформацію про графік роботи офісу через Facebook-сторінку урядової організації [18, с. 14].

Електронні публічні послуги можуть бути розділені за сферою діяльності, наприклад, у сфері освіти - це можуть бути електронні послуги, пов'язані з навчанням та освітою, такі як електронна реєстрація для вступу до вищих навчальних закладів, електронний доступ до рейтингів та академічної інформації, а також електронні довідники для студентів. У сфері медицини та охорони здоров'я - це можуть бути електронні послуги, пов'язані з охороною

здоров'я, такі як електронний запис до лікарів, електронні рецепти та медичні довідки, а також електронні системи зберігання та обміну медичною інформацією. У сфері державного управління - це можуть бути електронні послуги, пов'язані з державним управлінням, такі як електронна реєстрація бізнесу та оподаткування, електронна подача заяв на отримання дозволів та ліцензій, а також електронні системи митного контролю. У соціальній сфері - це можуть бути електронні послуги, пов'язані з соціальними потребами, наприклад, електронна реєстрація для отримання соціальної допомоги, електронні системи призначення та виплати пенсій, а також електронні системи зберігання та обміну соціальною інформацією. Різноманітні електронні послуги можуть бути надані в різних сферах, включаючи транспорт, фінанси, культуру та житлово-комунальне господарство. Наприклад, в сфері транспорту можуть бути надані послуги електронної оплати проїзду та реєстрації автомобілів, а в сфері фінансів - електронна оплата рахунків та системи онлайн-банкінгу. В сфері культури можуть бути надані електронні послуги, пов'язані з купівлею та продажем квитків на концерти та вистави, а в житлово-комунальному господарстві - електронна оплата комунальних рахунків та замовлення послуг з ремонту житла. Крім того, до категорії публічних послуг можуть належати інші електронні послуги, наприклад, системи реєстрації та видачі паспортів або доступ до інформації про стан довкілля.

За суб'єктом видання електронні публічні послуги можна поділити на три категорії: ті, які надаються ЦОВВ та їх підприємствам, ті, які надаються місцевими органами державної влади, ті, які надаються органами місцевого самоврядування та бізнес-організаціями. Розподіл електронних публічних послуг для споживачів можна класифікувати на такі категорії:

1. Бізнес-споживачі, які включають різні форми електронної взаємодії між бізнес-організаціями;
2. Громадяни, які користуються різними видами адміністративних послуг у електронному форматі;

3. Державні органи, які використовують електронні обмінники даних для внутрішніх та міжвідомчих обмінів на національному рівні, а також між національними, регіональними та локальними рівнями;

4. Некомерційні організації, які надають публічні послуги та використовують електронні платформи для покращення своєї діяльності та ефективнішого спілкування з громадою;

5. Міжнародні організації, які використовують електронні публічні послуги для забезпечення доступу до інформації для своїх членів, поліпшення комунікації та підтримки своїх проєктів. Прикладами таких послуг є електронні системи звітності та моніторингу, електронні платформи для обміну даними тощо[23, с. 76].

З точки зору споживача, електронні публічні послуги можна поділити на три групи за місцем отримання на офлайн, онлайн та мобільні електронні послуги. Перша категорія - офлайн послуги, які можна отримати в різних офлайн-місцях. Такі послуги надаються в державних установах, місцевих органах самоврядування, в поштових відділеннях, банках та інших офлайн місцях. До них можна віднести, наприклад, отримання паспорта, довідок, свідоцтв тощо. Друга категорія - це онлайн послуги, які можна отримати через Інтернет. Ці послуги зручніші для споживачів, оскільки вони можуть бути отримані з будь-якого місця з доступом до Інтернету. До таких послуг можна віднести, наприклад, заявки на отримання документів, реєстрацію на сайті державної установи, сплату податків та багато іншого. Третя категорія - мобільні послуги, які можна отримати за допомогою мобільних пристроїв, таких як смартфони або планшети. Ці послуги стають все більш популярними, оскільки зручність використання мобільних пристроїв набуває все більшого значення. До мобільних послуг можна віднести, наприклад, сповіщення про оплату комунальних послуг, замовлення електронного квитка на транспорт, отримання дозволів на будівництво тощо [51, с. 81]. З точки зору залучення в електронний сервіс класифікують на:

1. повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі;

2. автоматизовані частково послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну [6, с. 402].

Основними принципами розвитку електронного урядування та надання електронних публічних послуг є базові принципи. В Україні надання електронних публічних послуг базується на декількох принципах, які забезпечують їх якість та доступність для громадян.:

- принцип орієнтованості на громадян: послуги мають бути спроектовані з урахуванням потреб користувачів, забезпечувати їх зручний та зрозумілий доступ, а також враховувати різноманітність користувачів;

- принцип прозорості та відкритості: надання електронних публічних послуг має відбуватися відкрито та прозоро, забезпечуючи доступ до відповідної інформації щодо процедур, вимог, строків та інших відомостей, пов'язаних з послугою;

- принцип ефективності: електронні публічні послуги мають бути організовані та надаватися з використанням ефективних технологій та процесів, що дозволяє забезпечити оперативність та швидкість надання послуг, а також зниження бюрократичних процедур;

- принцип безпечності та конфіденційності: надання електронних публічних послуг має відбуватися з дотриманням відповідних заходів безпеки, включаючи захист від несанкціонованого доступу до даних користувачів, забезпечення конфіденційності та цілісності інформації;

- принцип інтеграції: електронні публічні послуги мають бути інтегровані з іншими системами та послугами, що надаються державними органами, для забезпечення зручності та цілісності процесів, а також забезпечення співпраці між різними органами влади;

- принцип доступності та гнучкості: електронні публічні послуги мають бути доступні для всіх користувачів, включаючи осіб з особливими потребами, забезпечуючи відповідні можливості адаптації та доступності;
- принцип забезпечення якості: електронні публічні послуги мають відповідати встановленим стандартам якості та задовольняти потреби користувачів, забезпечуючи високий рівень задоволення від отримання послуги;
- принцип адміністративного спрощення;
- принцип технологічної нейтральності і портативності даних [42].

Важливість принципів надання електронних публічних послуг проявляється в забезпеченні високої якості та доступності послуг для громадян та бізнесу. Принципи, такі як прозорість, зручність, швидкість та ефективність, допомагають забезпечити зручний та ефективний доступ до електронних послуг, що забезпечує забезпечення прав громадян та бізнесу на отримання якісних та швидких послуг від держави. Крім цього принципи надання електронних публічних послуг також важливі для державних органів, оскільки вони допомагають забезпечити ефективність та ефективність роботи органів влади.

Отже, електронні публічні послуги є важливою складовою електронного урядування та електронної демократії. Вони можуть бути надані різними державними органами та організаціями на різних рівнях влади. Щодо сутності електронних публічних послуг можна сказати, що це набір послуг, які надаються державними органами або органами місцевого самоврядування через інтернет-ресурси або інші засоби електронного зв'язку. Основною метою надання електронних публічних послуг є забезпечення зручності та швидкості доступу до них громадянами та підприємствами.

1.2. Особливості нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг

Електронні публічні послуги мають свій комплекс нормативно-правових актів, які регулюють їх надання. Ці акти встановлюють правила та процедури надання послуг та визначають правовий фреймворк та принципи їх функціонування. Законодавчі акти, такі як закони, постанови та розпорядження, є основою нормативно-правового регулювання. Вони також встановлюють відповідальність державних органів, регуляторів та користувачів електронних публічних послуг. У процесі надання електронних послуг необхідно дотримуватися процедур та стандартів, встановлених нормативно-правовим забезпеченням. Ці стандарти можуть включати вимоги до реєстрації, автентифікації, захисту персональних даних, електронного підпису, доступності та якості послуг, а також інших аспектів, які забезпечують безпеку та ефективність надання електронних публічних послуг. Тому важливо ретельно вивчити особливості нормативно-правового регулювання надання електронних публічних послуг.

Українське законодавство, що пов'язане з розвитком національної системи електронного урядування, складається з кількох десятків нормативно-правових актів. Слід зазначити, що електронне урядування розглядається як складова сфери інформатизації та розвитку інформаційного суспільства, а не окрема сфера. Рівень нормативно-правових актів може варіюватись від Законів України до відомчих актів, які опосередковано впливають на електронне урядування. Надання електронних публічних послуг регулюється відповідним нормативно-правовим середовищем, яке встановлює правила та вимоги щодо організації та функціонування цих послуг. Ці нормативні акти містять правові засади надання електронних послуг, включаючи права та обов'язки учасників процесу, вимоги до технічних та організаційних аспектів, процедури взаємодії між різними державними органами, захист прав та інтересів користувачів,

відповідальність за неправильне надання послуг та інші аспекти діяльності [22, с. 141].

У нормативно-правовому регулюванні надання електронних публічних послуг можуть міститися вимоги до технічних стандартів та рішень, які використовуються при здійсненні електронних послуг. Серед цих вимог можуть бути вимоги до захисту персональних даних, криптографічних методів, що забезпечують захист, стандартів взаємодії між різними інформаційними системами, вимог щодо надійності та безпеки електронних послуг, використання електронного підпису та інші технічні аспекти. Зокрема, концептуальні засади державної політики у сфері інформатизації, розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування визначено насамперед у низці законодавчих актів, таких як: Закон України «Про інформацію» [38], Закон України «Про науково-технічну інформацію» [40], Закон України «Про Національну програму інформатизації» [41.], Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [39], Закон України «Про захист персональних даних» [37], Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [36] та інші. Згідно з низкою актів інформаційного законодавства, державі доручається головна роль в організації, координації та контролі відносин, що виникають між різними суб'єктами в процесі впровадження електронного урядування, зокрема з бізнесом, міжнародними та громадськими організаціями та громадянами. Щодо нормативно-правового регулювання питань надання електронних публічних послуг, то воно може включати наступні акти (рис.1.2).

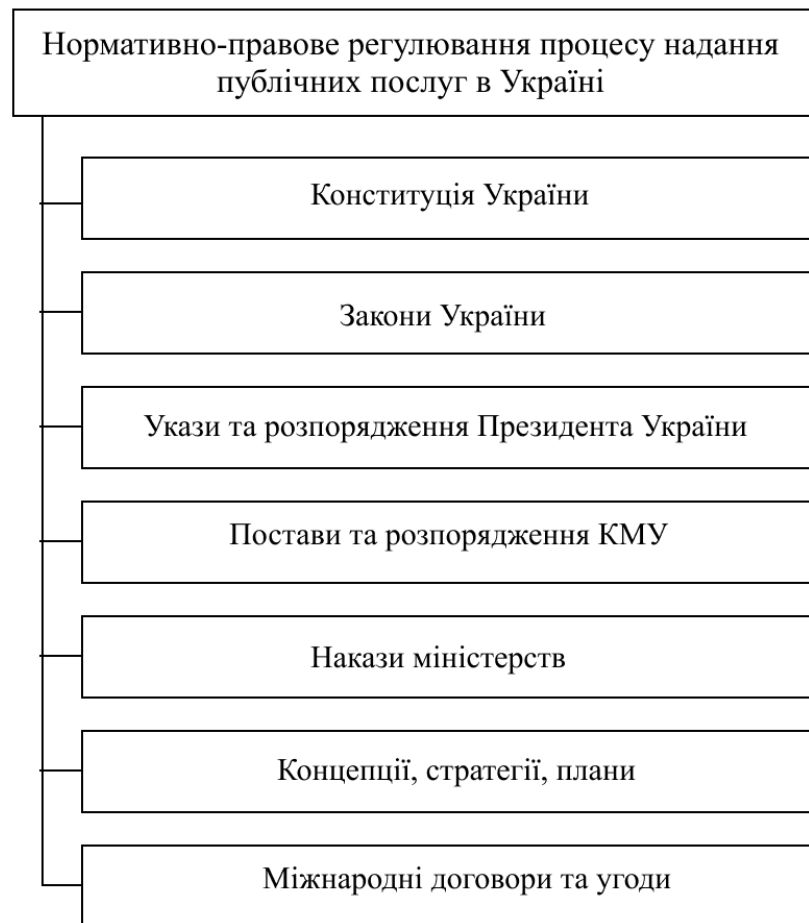


Рис. 1.2 Нормативно-правове регулювання процесу надання публічних послуг

Примітка. Складено автором.

Закон України "Про електронні довірчі послуги" є важливим елементом нормативно-правового регулювання в системі. Він встановлює загальні принципи, правила та процедури надання електронних публічних послуг в Україні, включаючи визначення понять, вимоги до організації та функціонування електронних послуг, права та обов'язки учасників процесу, механізми захисту прав та інтересів користувачів, порядок взаємодії між державними органами та інші аспекти діяльності [33]. Також був Закон України «Про електронний цифровий підпис», який встановлював правовий режим електронного цифрового підпису, який використовується в електронних публічних послугах як один із засобів захисту від несанкціонованого доступу та зміни інформації [32]. Крім цього Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних)

послуг» визначає засади надання електронних публічних послуг, публічних послуг, комплексних електронних публічних послуг, автоматичного режиму надання електронних публічних послуг [42]. Але не тільки Закони України регулюють цю сферу, наприклад, «Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [43] та Постанови Кабінету Міністрів України, накази та розпорядження відповідних міністерств та інших державних органів, які встановлюють конкретні процедури та вимоги до надання електронних публічних послуг в різних сферах діяльності, таких як податки, соціальні послуги, медицина, освіта, пенсії, видача документів тощо. Ці нормативні акти визначають процедури, правила та вимоги до організації та надання електронних публічних послуг в конкретних галузях. Крім цього міжнародні договори та угоди, які регулюють питання надання електронних публічних послуг. Україна може бути стороною різноманітних міжнародних договорів, які регулюють питання електронних публічних послуг, таких як угоди про електронну торгівлю, договори про кібербезпеку та захист персональних даних, угоди про електронну ідентифікацію та аутентифікацію тощо.

Ці нормативно-правові акти взаємодіють між собою та встановлюють загальні правила, принципи та процедури надання електронних публічних послуг, забезпечуючи їх законність, безпеку, конфіденційність, доступність та якість [13]. Якщо мова йде про нормативно-правове регулювання надання електронних публічних послуг, то важливо вказати на органи, які є суб'єктами регулювання згідно з чинним законодавством. Українські органи, що здійснюють регулювання в цій сфері, включають:

1. Кабінет Міністрів України - відповідальний за стратегію розвитку електронного урядування, формування політики щодо електронних публічних послуг та встановлення стандартів та регуляторних вимог до операторів електронних публічних послуг.

2. Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України - відповідальна за розвиток та підтримку інфраструктури електронних

публічних послуг, забезпечення безпеки та захисту інформації в електронних публічних послугах.

3. Міністерство цифрової трансформації України - відповідальне за координацію та моніторинг реалізації державної політики в сфері електронних публічних послуг, розробку та впровадження електронних сервісів для громадян та бізнесу.

4. Інші відповідні міністерства, департаменти, комітети та органи влади, які мають свої повноваження в регулюванні окремих аспектів надання електронних публічних послуг, зокрема в сферах електронної ідентифікації, електронного цифрового підпису, захисту персональних даних та інших [21, с. 111].

Україна підписала кілька міжнародних документів, що стосуються електронних послуг:

1. Угоду про фінансування заходу "Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні" [49]. У результаті цієї угоди ЄС зобов'язався виділити кошти на розвиток системи надання електронних публічних послуг, забезпечення взаємодії, вдосконалення системи реєстрації, розвиток технологій кібербезпеки, широкосмугового та мобільного Інтернету та послуги електронної ідентифікації.

2. Конвенцію про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних [25]. Метою Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних є захист особистої приватності та інших прав людини у зв'язку з автоматизованою обробкою їх персональних даних. Конвенція прийнята Радою Європи в 1981 році і стала першим міжнародним документом, що регулює захист персональних даних.

Слід також відзначити про Закон України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо забезпечення укладення угоди між Україною та Європейським Союзом про взаємне визнання кваліфікованих електронних довірчих послуг та імплементації законодавства Європейського Союзу у сфері електронної ідентифікації". Цей закон набуде чинності 31

грудня 2023 року і прискорить інтеграцію України до єдиного цифрового ринку ЄС, а також наблизить національне законодавство до європейських вимог у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг. Очікується, що приблизно 90 українських законів, що стосуються електронних довірчих послуг та послуг електронної ідентифікації, будуть гармонізовані з європейськими стандартами.

Отже, надання електронних публічних послуг є важливим елементом розвитку електронного урядування та покращення якості життя громадян. Україна здійснює регулювання цього процесу за допомогою нормативно-правових актів на різних рівнях влади, включаючи конституційні норми, законодавчі акти та інші регуляторні документи.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ТА ВІТЧИЗНЯНОГО ДОСВІДУ В НАДАННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

2.1. Оцінка практики запровадження електронних публічних послуг в країнах членах ЄС

У багатьох країнах-членах ЄС зараз активно впроваджуються електронні публічні послуги з метою підвищення ефективності та зручності для громадян та бізнесу. Уряди співпрацюють з Європейською Комісією для створення спільних електронних платформ і порталів, що дають можливість отримувати електронний доступ до різних послуг. Країни-члени ЄС мають національні портали, через які громадяни можуть подавати заявки на отримання різних послуг, таких як видача паспортів, реєстрація автомобілів, подання податкових декларацій тощо.

Розвиток електронного урядування у світі оцінюється Департаментом економічних та соціальних справ ООН (UNDESA), який щорічно публікує звіт "Електронне урядування в світі" (E-GovernmentSurvey), що містить рейтинг країн за рівнем розвитку електронного урядування. Оцінка UNDESA базується на різних показниках, таких як доступність електронних державних послуг, якість та ефективність електронного урядування, рівень використання електронних послуг громадянами та підприємствами, розвиток інфраструктури та технологій тощо [11]. У звіті UNDESA за 2022 рік, який оцінював рівень електронного урядування у 193 країнах світу, було визначено топ-5 країн за рівнем розвитку електронного урядування: перше місце посіла Норвегія, на другому місці - Сінгапур, на третьому - Швеція, на четвертому - Данія, а на п'ятому - Фінляндія. Компанія Surfshark щороку складає рейтинг DigitalQualityofLifeIndex (DQL), який індексує кожну країну за п'ятьма критеріями: доступність інтернету, якість інтернету, електронна інфраструктура, електронна безпека та електронний уряд. Цього року першу

сходинку у рейтингу цифрової якості життя зайняв Ізраїль, піднявшись на три сходинки порівняно з минулим роком. На другому місці - Данія, лідер рейтингу 2021 року, а на третьому - Німеччина. Також до п'ятірки країн з найвищою цифровою якістю життя увійшли Франція та Швеція [52].

Ми можемо побачити на прикладі європейських країн, що електронне врядування є дуже важливим для модернізації системи державного управління та повної реалізації концепції електронного врядування. Навіть невеликі країни можуть швидко розвиватися за допомогою цієї форми державного управління. Естонія - це приклад країни, яка відома своїм успішним досвідом у наданні електронних державних послуг та розвитку електронного урядування. Зміна механізмів державного будівництва та технологій на державному рівні віддала можливість Естонії заощадити близько 130 000 доларів на папері та принтерах, спростивши бюрократичні процеси. Це дало змогу країні більше інвестувати у розвиток стартап-екосистеми, яка дозволяє країні залучати мільйони доларів інвестицій щороку. Естонія почала впроваджувати цифрові інструменти ще в 1996 році, і вже майже через 20 років у 2014 році Британія, Південна Корея, Нова Зеландія та Ізраїль приєдналися до розробки технології та створили спільноту цифрових держав Digital 5 (D9). Тому інші країни можуть взяти на приклад успіх Естонії та розвивати електронне врядування для покращення державного управління. В країні діє єдина електронна система, яка забезпечує доступ до понад 2000 електронних публічних послуг, серед яких:

1) е-кабінет, дає можливість проводити засідання уряду в електронній системі, щоденні зміни стану бюджету можна переглядати в режимі реального часу;

2) е-вибори – громадяни мають можливість голосувати через Інтернет;

3) е-податковий департамент – єдиний сервіс, який забезпечує подання, моніторинг та контроль податкових і митних декларацій;

4) eRIK – центр реєстрів та інформаційних систем;

5) е-комерційний реєстр – різноманітні сервіси для юридичних осіб, у тому числі портал для підприємців, реєстрація бізнесу, модифікація даних, звітність;

6) е-кадастрова книга – реєстрація та контроль кадастрових даних;

7) е-справа – зберігання судової документації та файлів;

8) е-нотаріус – нотаріальні послуги, документація, бухгалтерський облік та звітність нотаріусів перед державою;

9) е-право – міжвідомче середовище для представлення та узгодження законопроектів (охоплює всі етапи від підготовки законопроектів до їх представлення уряду);

10) е-поліція (дорожні штрафи) – автоматична реєстрація порушення, з відправленням штрафу в електронному вигляді;

11) е-депозитарій – центральний реєстр цінних паперів та управління портфелем для фізичних (юридичних) осіб, книги акцій усіх акціонерних товариств в Естонії;

12) е-пенсія – повне самообслуговування фізичних осіб: запит, відбір та управління коштами, різні звіти;

13) е-рахунки – портал, інтегрований з іншими середовищами, де компанії вводять облікові записи постачальників послуг і покупців, їх історію тощо[28, с. 164].

У Естонії всі державні служби використовують систему X-Road, яка забезпечує захист даних шляхом шифрування та безпечної передачі інформації між різними департаментами. Система також має вбудовану авторизацію, що забезпечує захист від несанкціонованого доступу до даних. У разі, якщо запит на отримання даних про естонців відбувається, користувачі отримують повідомлення про це. Крім того, децентралізований характер X-Road дозволяє масштабувати систему та додавати нові послуги в будь-який момент часу.

Реформа державного управління мала велике значення в Естонії, створивши систему, суть якої була сформульована дуже просто: були створені

умови для запобігання корупції серед бюрократів. У країні діє «електронний» уряд. Однією з особливостей запровадження електронного уряду в Естонії є повна інтернетизація Кабінету міністрів Естонії: усі урядові рішення, крім секретних, публікуються в Інтернеті протягом декількох хвилин після їх ухвалення[54, с. 11].

Конфіденційність також на найвищому рівні в Естонії, де доступ можливий і обмежений певним колом посадових осіб і можна знати, коли і з якою метою було зроблено запит на інформацію. Були випадки, коли навіть у надзвичайних ситуаціях намагалися отримати інформацію про громадян, а чиновники одразу втрачали роботу. Громадяни спочатку виявляли велику недовіру, тому були введені штрафні санкції, щоб мешканців не хвилювала їх особиста інформація[7]. Якщо згадати такий вид виплат, як соціальні, то і вони вони також здійснюються в електронному вигляді. Усі форми заповнюються в електронній формі, тож усі особи, які бажають подати документи на отримання допомоги по безробіттю, допомоги на здоров'я та внески, також можуть зробити це зручно онлайн. Електронна система урядування в Швеції дозволяє здійснювати соціальні виплати онлайн, де всі форми заповнюються в електронній формі, що дозволяє зручно подавати документи для отримання допомоги. Швеція - одна з провідних країн у світі в галузі електронного урядування, що було започатковано наприкінці ХХ століття проектом *GovernmenteLink*, який забезпечував безпечний обмін інформацією між державними установами та їхніми клієнтами. Цей проект сприяв розвитку системи електронного урядування в Швеції, зробивши її однією з найкращих країн за рівнем життя [1]. Принципи електронного уряду в Швеції включають: конфіденційність і безпеку інформації; простоту використання і прозорість; надання послуг цілодобово [4]. Швеція прагне підвищити рівень демократії в суспільстві через розвиток електронного урядування та удосконалення державних електронних послуг. Країна має на меті продовжувати розвиток ефективної електронної системи урядування, яка діє 24/7 та поважає права громадян, наймаючи тільки кваліфікованих

державних службовців. Уряд також розробив "План дій щодо зменшення адміністративного тягаря підприємств", який містить законодавчі положення для усунення перешкод для підприємництва. Шведська система реєстрації бізнесу є мінімальною та відкритою для стартапів та венчурного капіталу. Для діалогу між владою та громадою створено діалоговий портал, де громадяни можуть висловлювати свої думки у будь-якому форматі, включаючи текст, аудіо та відео. Також створено сайт онлайн-петицій як інструмент впливу на законодавство та прийняття рішень на національному рівні. Шведський уряд використовує бюджетні стимулювальні заходи, щоб залучити громадян до процесу планування та розподілу бюджетних коштів, що є цікавим та нестандартним рішенням. На сайті громадяни можуть подавати свої бюджетні пропозиції з документальним, фото- чи відео супроводом [10].

Данія знаменита своєю успішністю в галузі електронного урядування, завдяки чітко структурованій співпраці між державою та муніципалітетами. В наші дні цифрові інновації є невід'ємною частиною життя як для світу, так і для Данії. Одним з ключових проєктів, що полегшують надання електронних послуг в Данії, є соціальна медіа-платформа Digitaliser.dk. Вона є унікальним і зручним для користувачів інструментом, який сприяє задоволенню потреб громадянського суспільства та бізнесу та поліпшує взаємодію з владними інституціями. Цей проєкт покращує загальний рівень надання електронних послуг, розвиває інструменти електронної демократії та електронного адміністрування [3]. У Данії ваші зв'язки з державними установами та багатьма приватними компаніями починаються онлайн. Існує велика кількість сфер, де ви зобов'язані використовувати цифрове самообслуговування. Щоб отримати доступ до цифрового самообслуговування, вам знадобиться NemID/MitID, який є вашим персональним цифровим ідентифікатором для входу та цифрового підпису [53]. У державному секторі це стосується, наприклад, коли вам потрібно: змінити адресу, подати заяву на догляд за дітьми, перевірити податки, вибрати лікаря, прочитати електронну пошту,

виїхати з Данії. Цікавим фактом у сфері медицини є те, що лікарі спостерігають за пацієнтами за допомогою електронних планшетів, щоб спостерігати за будь-якими змінами в стані здоров'я людини, також пацієнти можуть стежити за своїм здоров'ям, не виходячи з дому. Це означає, що більшість громадян і компаній можуть легко керувати цифровими послугами, а органи влади дуже багато працюють, щоб захистити довіру суспільства, оскільки цифрові послуги стають щоденною рутиною для уряду [2].

У Великій Британії існує ресурс, де об'єднанні державні органи згруповані для зручності з метою отримання доступу до онлайн-послуг таких, як: отримання різного виду пільг; реєстрація народження, смерті, шлюбу; послуги для бізнесу та підприємництва; послуги, пов'язані з отриманням британського громадянства або ПМЖ; служби політичних прав; судові та поліцейські служби; окрема група послуг для людей з інвалідністю; послуги з прав власності; питання в сфері міграції; окрема група послуг, пов'язаних із забезпеченням трудових прав громадян [46, с. 49].

Щоб зміцнити позиції Великої Британії як науково-технологічної наддержави, британський уряд хоче закласти міцну основу для цифрової економіки з так званими 4 стовпами, на яких можна побудувати динамічну, стійку та зростаючу цифрову економіку: надійна цифрова інфраструктура, розшифрування сили бази даних, проста та інноваційна нормативна база, безпечне цифрове середовище. На чолі з Департаментом цифрових технологій, культури, медіа та спорту (DCMS), який заохочує конкуренцію та інвестиції та усуває перешкоди для реалізації, галузь інвестує понад 30 мільярдів фунтів стерлінгів в одне з найшвидших розгортань широкопasmового зв'язку в Європі та має на меті досягти щонайменше 85% гігабітного покриття до 2025 року та щонайменше 99% гігабітного покриття до 2030 року, щоб усі громадяни могли скористатися послугами електронного уряду та електронними послугами.

У Норвегії існує національний електронний сервіс, яка надає різні електронні послуги, згруповані відповідно за різними життєвими ситуаціями.

Це такі ситуації, як народження дитини та реєстрація батьківства, смерть та спадщина, шлюб, реєстрація розлучення, зміна місця проживання тощо. Кожен муніципалітет Норвегії має власні електронні сервіси для надання послуг, які можна знайти через спеціальний ресурс. Згідно з програмою розвитку електронного уряду «Цифрові послуги в публічному секторі», наразі головними завданнями уряду Норвегії є: державне управління має бути максимально доступним через Інтернет; веб-сервіси мають стати загальним стандартом і засобом спілкування між адміністрацією, громадянами та бізнесом; максимальне покращення послуг; цифровізація державного управління має допомогти забезпечити розподіл необхідних ресурсів для інших секторів [15, с. 155].

Нижче у вигляді табл. 3 наведені індекси кращих практик електронного врядування в Європі в порівнянні з Україною.

Таблиця 2.1

Індекси Данії, Естонії та Швеції в порівнянні з Україною

Країна	ТІ	ЕРІ	EGDI	OSI
Україна	0,4364	0,6854	0,6165	0,5694
Данія	0,7978	1	0,9150	1
Естонія	0,7613	0,9101	0,8486	0,9028
Швеція	0,7835	0,9382	0,8882	0,9444

Примітка. Складено автором за даними [11].

Тобто, бачимо, що на успішному прикладі запровадження електронного врядування у європейських країнах можна визначити наступні кроки і для України.

Отже, незважаючи на значні досягнення у розвитку електронних публічних послуг у країнах-членах ЄС, все ж існують також деякі недоліки та

виклики, які необхідно вирішувати. Один з головних викликів - це кібербезпека та захист персональних даних. Зловмисники постійно шукають нові способи атак на інформаційні системи та сервіси, що може призвести до значних проблем та втрат. Необхідно розробляти та впроваджувати надійні методи захисту інформації. Іншим викликом є нерівномірний доступ до електронних публічних послуг. Не всі громадяни мають рівний рівень доступу до інформаційних технологій, і це може створювати додаткові перешкоди для отримання необхідних публічних послуг. Існує також потреба удосконалювати та забезпечувати ефективну взаємодію між різними системами та сервісами, які надають електронні публічні послуги. Це допоможе уникнути дублювання зусиль та зменшити час, необхідний для отримання послуг.

2.2. Стан надання електронних послуг в Україні в умовах воєнного стану

Євроінтеграційний курс України є позитивним вибором, що закріплений в Конституції України, Законі України «Про засади внутрішньої та зовнішньої політики» [34], а більшість країн-членів Європейського Союзу мають великий досвід законодавчого і проєктного супроводу розвитку електронного урядування.

Кардинальна зміна цифровізації в Україні відбулася восени 2019 року. Тоді цифрова трансформація була оголошена одним із головних напрямків державної політики. Згодом було створено Міністерство цифрової трансформації та інші агентства цифрового розвитку. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України 2018-2020 [44] передбачає прискорення впровадження цифрових технологій в економічну та громадську сфери та набуває нового змісту.

На основі цього документу та враховуючи досвід впровадження цифрових рішень у всьому світі можна визначити декілька напрямків цифровізації мешканців міст. По-перше, саме впровадження цифрових

технологій дозволяє якісно змінити процес управління муніципалітетом (включаючи зміни процесів, діяльності, етапів процесу управління, ефективності та результативності управління). До них відносяться «класичні» цифрові технології: відкриті дані, штучний інтелект, розподілений реєстр, Інтернет речей, власні цифрові розробки, які застосовують та місцевому рівні.

За даними Державної служби статистики, у 2019 р. 17 678 (94,7%) установ органів державної влади та місцевого самоврядування мали доступ до мережі Інтернет, 3 853 установи надавали можливість використання інструментів електронної демократії, а саме: «Е-звернення», «Е-петиція», «Е-консультація» тощо. Було розглянуто 858 682 «Е-звернення», або 98,3% від їх кількості, оприлюднено 11 399 «Е-консультацій» [20]. Тобто органи державної влади та місцевого самоврядування вже впровадили необхідні інструменти «Е-демократії» та надають повноцінні адміністративні послуги через мережу Інтернет

В Україні створено Єдиний державний портал адміністративних послуг. Портал створений з метою ведення інформаційних систем, забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації, надання яких здійснюється з використанням Порталу Дія. Портал Дія має такі функціональні можливості як електронна ідентифікація та автентифікація користувачів; забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб; застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату; користування через комп'ютер, а також за допомогою мобільного додатка “Дія” через смартфон чи планшет та інші послуги, пов’язані з автоматизацією та комфортом [50].

Міністерство цифрової трансформації, яке є засновником та займається реалізацією цього проекту, використовуючи нові механізми, численні методи, поставило собі за мету до 2024 року зробити 100% послуг, що надаються країною, онлайн, галузь інформаційних технологій становила 10% ВВП

країни, 95% транспортної інфраструктури із високошвидкісним, якісним інтернетом. . Таким чином, станом на 22 травня 2022 року додаток проіснував три роки та очолив рейтинг AppleStore/GooglePlay; кількість унікальних користувачів – 1 609 723, авторизацій – 1 307 749; мобільний додаток «Дія» також видало 687 317 водійських посвідчень та 569 729 техпаспортів. Станом на 11 квітня 2023 року кількість користувачів сягнула 19 мільйонів. Але попит вимагає подальшого розширення переліку електронних послуг і більш високого рівня інтеграції адміністративних послуг в онлайн-простір.

Водночас, незважаючи на величезні зміни у розвитку електронного урядування в Україні, сучасний рівень інтеграції електронних послуг не в змозі повністю задовольнити потреби сучасного суспільства. Важливим питанням залишається залучення людей похилого віку до процесу цифровізації країни. Ця проблема особливо загострилася після введення карантину та повномасштабного вторгнення. У жовтні 2021 року в Україні запровадили цифрові COVID-сертифікати, що зручно для громадян, оскільки щеплений від коронавірусу він мав можливість отримати цифрове свідоцтво про вакцинацію без відвідування лікаря. Крім того, уряд запровадив оплату виплату «є-допомоги».

Після початку повномасташбної російської агресії та військових дій на території України, коли багато громадян залишилися без житла, документів та були змушені переселитися в безпечніші місця, уряд вводить єДокумент, який повністю замінює паспорт громадянина України та доступний в додатку для всіх громадян, які раніше отримували паспорт. За допомогою цього додатку можна повідомити про знищення чи пошкодження майна внаслідок бойових дій. Крім того, ви можете подати документи на отримання статусу внутрішньо переміщеної особи та отримати довідку ВПО, допомогу ВПО на проживання, допомоги по безробіттю внаслідок воєнних дій через цей додаток. Під час воєнного стану електронні сервіси значно полегшують доступ громадян до державної допомоги, дозволяючи їм вільно пересуватися територією України та навіть виїжджати за кордон без оригіналів паспортних

документів (за умови, що вони мають на це право). Однак, деякі громадяни, зокрема літні люди, які не мають смартфона, не можуть скористатися додатком "Дія" та отримати відповідні електронні послуги. Президент України Володимир Зеленський заявив на DiiaSummit в лютому 2022 року, що вакциновані українці, які вже досягли 60 років, можуть отримати безкоштовний смартфон та знижку на підключення до Інтернету [30].

Крім проблеми наявності смартфона у деяких громадян також є проблема для тих у кого вони є, але через вади із здоров'ям, зокрема це люди з інвалідністю, з обмеженими можливостями. Головним завданням є спрощення комунікації для людей похилого віку, людей з інвалідністю та інших груп населення, для яких раніше державні послуги не завжди були зручними. Так, Олена Зеленська на DiiaSummit вказала на те, що в додатку «Дія» буде впроваджено нова функція «Дія.Безбар'єрність» задля підвищення емоційного стану, доступності та комфорту користування пільгами. Вказані категорії громадян можуть дізнаватися про свої права та брати участь у змінах країни на найкраще [30].

Проаналізувавши дані про практику надання електронних послуг в Україні, зокрема в умовах воєнного стану, ми вирішили провести опитування. Це дозволило сформулювати уявлення про те, чи користуються громадяни електронними послугами, як часто, які послуги мають найбільший попит з початку повномасштабного вторгнення та які шляхи покращення механізму надання електронних публічних послуг вони вбачають. В результаті анкетування було опитано 47 осіб з різних сфер та різного віку, щоб охопити більше коло респондентів (Дод. А). Одним із перших питань було про те, чи звертались в період воєнного стану за отримання електронної публічної послуги (рис. 2.1).

Чи звертались Ви в період воєнного стану за отримання електронної публічної послуги?

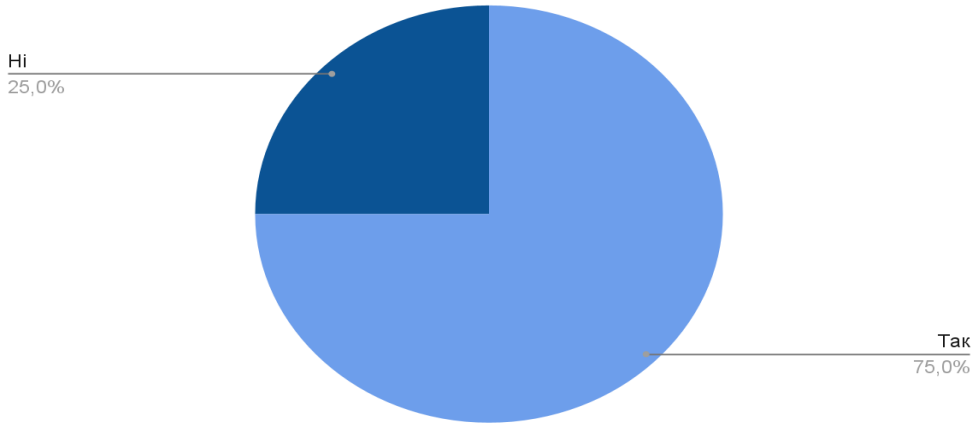


Рис. 2.1 Чи звертались Ви в період воєнного стану за отримання електронної публічної послуги?

Примітка. Складено автором.

Тобто, бачимо, що 75% опитуваних хоча б раз, але отримали послугу онлайн в період воєнного стану, а 25% з тих чи інших причин не використовували цю можливість. Респондентів, які не отримували публічних послуг за зазначений період запитували щодо причин (рис 2.2):

Назвіть причину у випадку, якщо не користувались державними е-послугами протягом періоду воєнного стану:

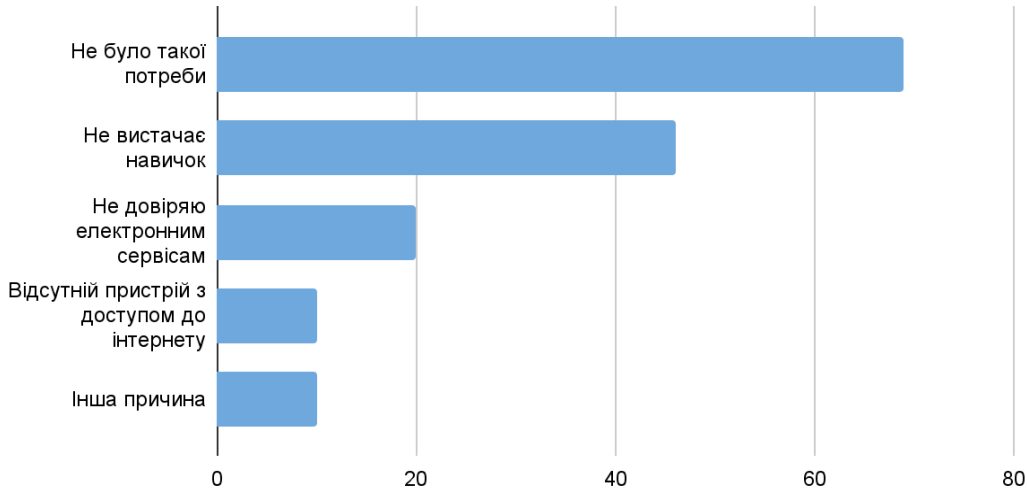


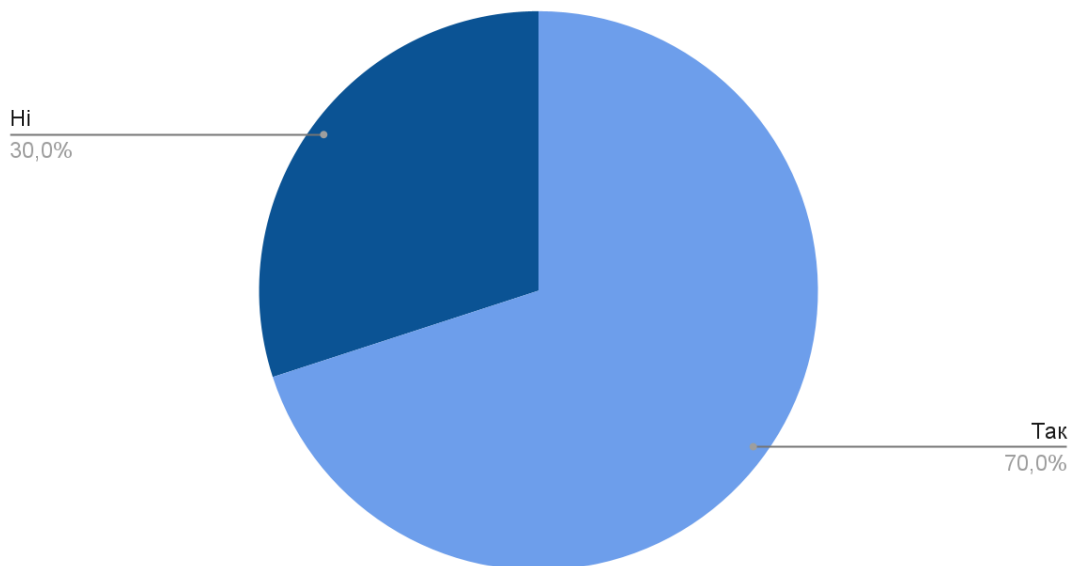
Рис. 2.2 Назвіть причину у випадку, якщо не користувались державними е-послугами протягом періоду воєнного стану.

Примітка. Складено автором.

Як ми бачимо з наведеної діаграми, більшість опитаних відповіли, що у них не виникало потреби користуватись е-послугами в період воєнного стану (69% опитуваних). Залишається чималий відсоток людей (46%), котрі досі не опанували навички користування онлайн послугами. Загалом, можна цю частку складають люди віком старше 60 років. Це свідчить про те, що актуально залишається інформування громадян про те, яким чином вони можуть отримувати послуги онлайн. 20% опитуваних не довіряють електронним сервісам, тому використовують послуги в Центрах надання адміністративних послуг. У 10% відсутній пристрій з доступом до інтернету. Тут варто зазначити, про досвід ЄС, який показує, що будь-яка нова електронна публічна послуга досягає 50% популярності протягом 2-3 років. Але це потрібно заохочувати через громадську освіту, як це зробив ЄС, і освіта щодо захисту цифрової ідентифікації також є дуже важливою.

Щодо питання про користування застосунком/порталом «Дія», то результат був наступним: 70% відповіли «так», а 30% опитаних обрали

Чи користуєтесь Ви застосунком «Дія»?



варіант «ні» (рис. 2.3).

Рис. 2.3 Чи користуєтесь Ви застосунком «Дія»?

Примітка. Складено автором.

Можна зробити висновок про розвиток електронного урядування в країні і розвиток України, як технологічної держави. І тому існує потреба у освітній роботі та додатковому навчанні людей старшого віку про те, яким чином можна користуватись електронними публічними послугами, про сам актуальний перелік цих послуг, а також в можливості забезпечення якісним інтернет-з'єднанням. Крім цього, респонденти відповідали на питання, наскільки вони задоволені отримання електронних послуг, рівнем доступності та повнотою інформації про електронні публічні послуги, розміщеної на сервісі, де отримали послугу за 5-ти бальною шкалою (рис. 2.4).

На скільки Ви задоволені отриманням електронних послуг, рівнем доступності та повнотою інформації про електронні

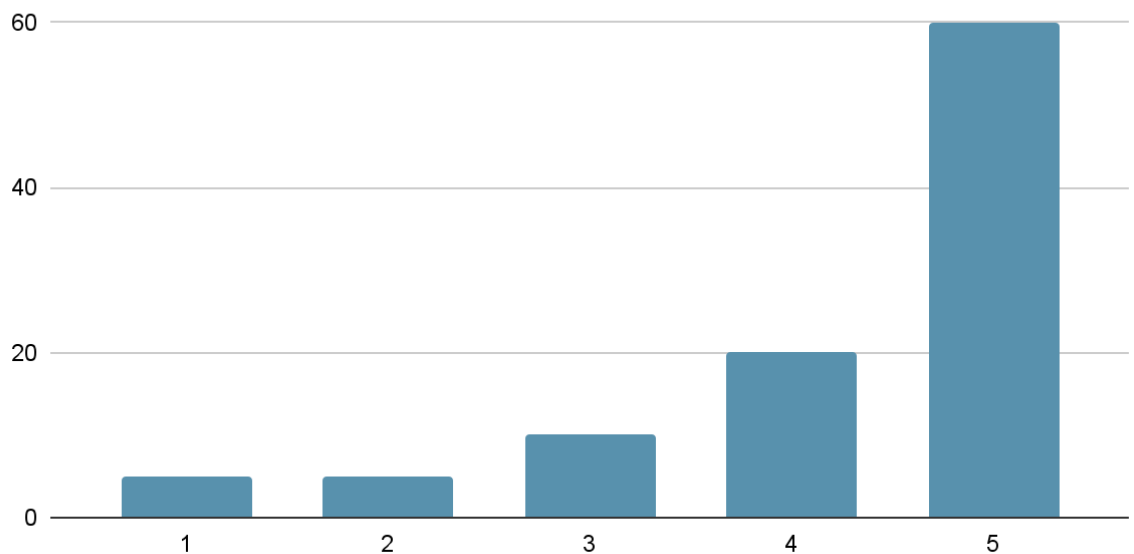


Рис. 2.4 На скільки Ви задоволені отриманням електронних послуг, рівнем доступності та повнотою інформації про електронні публічні послуги, розміщеної на сервісі, де отримали послугу за 5-ти бальною шкалою?

Примітка. Складено автором

За результатами відповідей на питання бачимо, що 60% оцінили сервіс надання електронних послуг максимально, що свідчить про досить позитивний розвиток та якісну роботу над механізмом надання послуг в електронному вигляді, проте залишається певна частка людей, хоч і невелика,

котра все ж мала негативний досвід, тому надалі слід розвивати та вдосконалювати систему надання електронних публічних послуг.

Далі ми запропонували респондентам вибрати з переліку послуги, які вони отримували онлайн в період воєнного стану (рис 2.5).

Оберіть з переліку послуги, які отримували онлайн в період воєнного стану

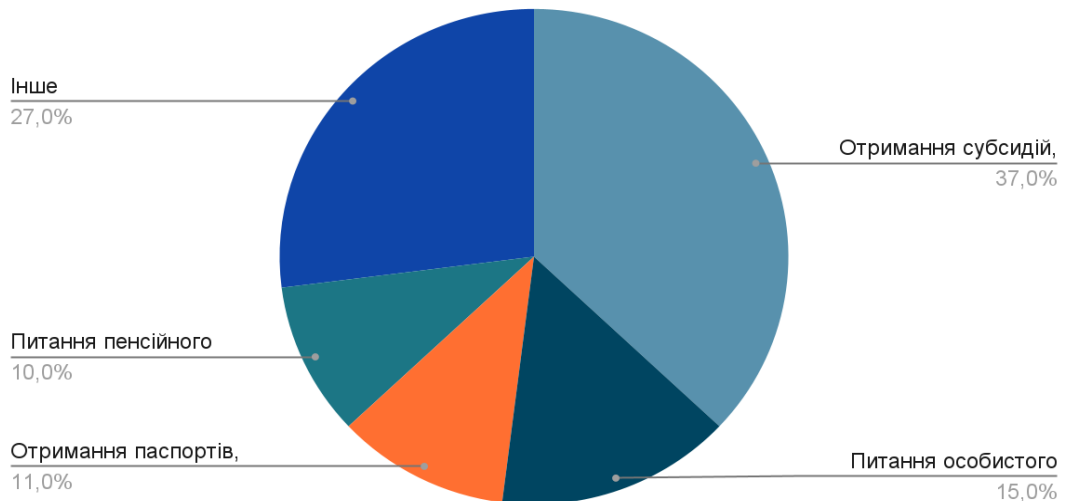


Рис. 2.5 Оберіть з переліку послуги, які отримували онлайн в період воєнного стану

Примітка. Складено автором.

Аналізуючи дану діаграму, можна стверджувати, що найбільше із запропонованого переліку отримували субсидії, пільги чи соціальні виплати. Це можна пояснити тим, що відсоток опитаних респондентів склали внутрішньо-переміщені особи, які мають змогу отримувати від держави соціальну допомогу.

І наостанок було запропоновано обрати, яким чином можна покращити якість та ефективність надання електронних послуг у воєнний період. Результати можна побачити на рис. 2.6

Як можна покращити якість та ефективність надання електронних послуг у воєнний період?

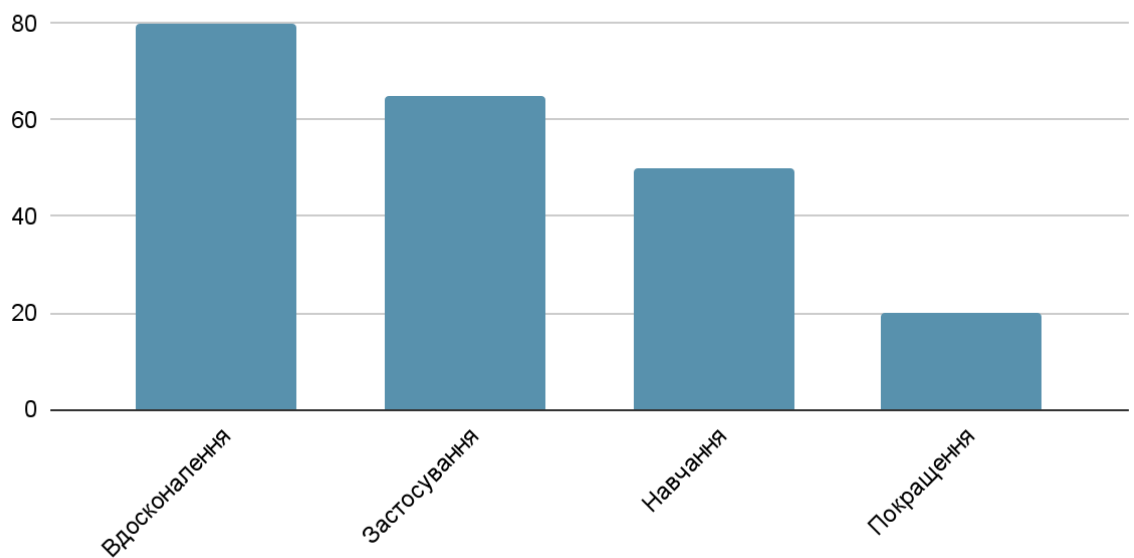


Рис. 2.6 Як можна покращити якість та ефективність надання електронних послуг у воєнний період?

Примітка. Складено автором.

Аналізуючи результати опитування даного питання, можна помітити, що найбільше респондентів вбачають покращення якості та ефективності надання електронних послуг у воєнний період саме шляхом вдосконалення процедур та процесів надання електронних послуг. Проте значна частка також обрала варіант «Застосування новітніх технологій та інструментів для автоматизації процесів надання електронних послуг». На нашу думку, усі 4 запропоновані варіанти, а саме це також і навчання державних службовців та інших працівників, які працюють з електронними послугами, щодо сучасних методів та технологій, і покращення взаємодії між державними органами, які надають електронні послуги є хорошими інструментами для вдосконалення системи надання електронних послуг.

Опрацьовуючи інформацію про стан надання електронних послуг в Україні в умовах воєнного стану, ми розробили SWOT-аналіз, де виділили переваги, недоліки, а також потенційні можливості та загрози у розвитку цифрових послуг в Україні, який наведено в таблиці (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

**SWOT-аналіз стан надання електронних послуг в Україні в умовах
воєнного стану**

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>1. Можливість отримати великий перелік послуг онлайн.</p> <p>2. Зростання інтересу громадськості до електронних сервісів, що може стимулювати розвиток цього напрямку в майбутньому.</p> <p>3. Можливість доступу до власних даних.</p> <p>4. Швидкість та спрощення процедур отримання довідок, документів.</p> <p>5. Підвищення якості надання послуг</p> <p>6. Наявність великої кількості інформації щодо отримання публічних послуг (Гід з державних послуг)</p>	<p>1. Недостатня інфраструктура: не всі регіони країни мають доступ до високошвидкісного Інтернету, що ускладнює надання електронних послуг належної якості.</p> <p>2. Недостатнє фінансування сфери цифровізації внаслідок спрямування більшої частини фінансування на оборону сферу.</p> <p>3. Недостатній рівень інформаційної грамотності серед населення: деякі групи населення можуть мати проблеми з використанням електронних послуг через недостатню комп'ютерну грамотність.</p> <p>4. Система законодавчого регулювання сфери надання електронних послуг ще потребує подальшого дослідження</p> <p>5. Низький рівень кваліфікації персоналу в окремих органах публічної влади</p> <p>6. Застарілі підходи до організації процесу надання послуг</p>
Можливості	Загрози
<p>1. Впровадження нових електронних сервісів для забезпечення швидкого та безпечного доступу до різноманітних державних послуг в умовах воєнного стану.</p> <p>2. Адаптація зарубіжного досвіду в Україні в розвитку надання електронних послуг.</p> <p>3. Розвиток електронної демократії та забезпечення громадської участі в управлінні державою.</p> <p>4. Отримання фінансової підтримки, шляхом співпраці з зарубіжними країнами, на розвиток цифровізації та вдосконалення системи надання електронних публічних послуг.</p> <p>5. Забезпечити доступ до високошвидкісного Інтернету на всій території України.</p>	<p>1. Погіршення інформаційної безпеки: збільшення кількості хакерських атак на державні ресурси та сервіси, що може призвести до втрати конфіденційної інформації.</p> <p>2. Економічні загрози.</p> <p>3. Загроза кібертероризму.</p>

Примітка. Складено автором

Таким чином, Україна має потенціал для розвитку надання електронних послуг в умовах воєнного стану, проте на цьому шляху існують значні

виклики та загрози, які необхідно враховувати та вирішувати для забезпечення ефективної роботи електронних систем та забезпечення їх безпеки.

Отже, не дивлячись те, що система законодавчого регулювання сфери надання електронних послуг ще потребує подальшого дослідження, проте зараз ми вже можемо констатувати, що в Україні створено нормативно-правовий базис для впровадження електронних публічних послуг у всіх сферах суспільного життя. Наразі фінансування залишається однією з найголовніших проблем розбудови електронних послуг. Проте, незважаючи на цей фактор розвиток у сфері надання електронних послуг не знижується та за останні 4 роки вдалося створити додаток, який дозволяє громадянам спростити своє життя в отриманні потрібних документів безпосередньо у додатку.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ ПОКРАЩЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Впровадження в Україні досвіду країн-членів ЄС в наданні електронних публічних послуг

Україна активно впроваджує досвід країн-членів Європейського Союзу в наданні електронних публічних послуг. Уряд України перейняв досвід і практику країн-членів ЄС у сфері електронного урядування, особливо щодо створення та розвитку електронних послуг, їх якості та надійності. Кращий зарубіжний досвід надання адміністративних послуг з використанням новітніх технологій, громадського контролю, належного правового та організаційного забезпечення може бути використаний у вітчизняній практиці для підвищення якості системи надання адміністративних послуг.

Україна остаточно обрала шлях європейської інтеграції, і має орієнтуватися на стратегію розвитку європейських країн в інформаційній сфері. Цей напрямок розвитку української зовнішньої політики також впливає на правове регулювання систем інформаційної безпеки як складової євроатлантичного простору безпеки.[19]. Один з прикладів впровадження досвіду ЄС в Україні - це проект "Електронна демократія", який здійснюється у співпраці з Європейським Союзом. Метою проекту є покращення ефективності та якості надання публічних послуг в Україні шляхом впровадження електронних сервісів, зокрема у сферах електронної декларації, електронної реєстрації, електронної звітності та інших. Крім того, Україна активно співпрацює з країнами-членами ЄС в рамках програми "Європейський інструмент сусідства" (ENI), яка спрямована на підтримку реформ в країнах-партнерах ЄС, в тому числі в галузі електронного урядування та електронної адміністрації. У рамках цієї програми Україна здійснює обмін досвідом та передбачається реалізація конкретних проектів в

галузі електронного урядування. Окрім цього, Україна активно співпрацює з Європейською комісією та іншими організаціями ЄС в рамках різноманих ініціатив та програм, що спрямовані на підтримку розвитку електронного урядування та електронної адміністрації в Україні. Наприклад, в рамках програми "Горизонт 2020" Україна отримала фінансову підтримку для реалізації проектів з електронного урядування. Також в Україні створено Національну платформу взаємодії з електронним урядуванням, яка є основною платформою для обміну досвідом та координації заходів з розвитку електронного урядування в країні. У рамках цієї платформи здійснюється співпраця з країнами-членами ЄС, а також з міжнародними організаціями, що займаються питаннями електронного урядування та електронної адміністрації.

Щодо конкретного запозичення європейського досвіду, то безумовно, впровадити усі е-системи надання адміністративних послуг, на кшталт естонських, в Україні одномоментно майже нереально, через низку об'єктивних обставин, тому вважаємо, що тут доцільно покласти обов'язки із введення засад е-врядування, зокрема вдосконалення системи надання електронних послуг на високому рівні саме на органи місцевого самоврядування. Це відповідатиме не тільки європейському досвіду, а й принципу децентралізації та субсидіарності, що, відповідно до традицій європейського права, є одним із наріжних каменів публічного адміністрування. Для впровадження європейського досвіду в аспекті електронних адміністративних послуг Україні також треба належно дбати про інформаційну та кібербезпеку серверів публічних установ, адже у процесі комунікації з громадянами (ідентифікація через електронні цифрові підписи, або MobilID) вони отримають доступ до персональних даних, витік яких несе загрози як окремим особам, так і державі загалом [26, с. 114].

Досвід Естонії Посилаючись на інформацію, що є в доступі у естонському Департаменті статистики можна побачити, що за 2019 рік рівень безробіття складає 3,9% від усіх громадян, а саме приблизно 27 700 тисяч

естонців. Це могло б бути великою проблемою для країни, але налагоджені національні та регіональні служби зайнятості допомагають безробітним знайти роботу. Кожен може виконати цей процес віддалено без великої кількості непотрібних файлів. Для участі у конкурсному відборі необхідно заповнити анкету та надіслати через глобальну мережу центрального уряду. В онлайн-мережі громадянин може побачити опис вакансій, які його цікавлять, контактну інформацію та терміни подання заяв. На нашу думку, така процедура могла б спростити і значно покращити кадрову політику в Україні.

Закордонна практика використання цифрових технологій для побудови локальних систем управління на основі оцінки мешканцями ефективності муніципальної діяльності в режимі реального часу виявилася ефективною та корисною, як ще один напрям діджиталізації електронних публічних послуг та впровадження цифрових технологій в адміністративні процедури. Як показує зарубіжний досвід, можливості сучасних технологій штучного інтелекту з урахуванням сучасних потреб цифровізації діяльності органів влади на місцях вирішують широкий спектр управлінських завдань, пов'язаних з практикою надання послуг онлайн громадянам та організація. Штучний інтелект може надавати багато послуг у будь-яких життєвих ситуаціях громадянам, відповідати на різного виду питання та розв'язувати різного роду задачі, ідентифікувати та задовольняти потреби окремих осіб і колективних груп, а також використовуватися для розробки плану ефективного використання державних ресурсів на місцевому рівні. Аналізуючи зарубіжний досвід в сфері електронного врядування, зокрема в наданні електронних публічних послуг, ми вирішили відтворити можливі результати адаптації його в Україні (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Адаптація зарубіжного досвіду щодо вдосконалення системи надання
електронних публічних послуг

Країна	Предмет адаптації	Результати адаптації в Україні
Данія	Цифрове самообслуговування	Зниження нафінансування кадрових ресурсів, котрі надають послуги офлайн, збільшення відповідальності громадян за отримання послуг.
Естонія	Впровадження електронного голосування	Збільшення ефективності виборчого процесу та підвищення довіри до управління ним. Збільшення явки виборців. Можливість запобігти фальсифікаціям виборів та секретності електоральних уподобань. Пришвидшення підрахунку виборчих бюлетенів, зменшення кількості персоналу, необхідного для підрахунку голосів вручну і підвищення доступності для виборців.
Швеція	1. Створення електронних бюджетних стимуляторів 2. Спрощення системи реєстрації бізнесу.	1. Дозволяють громадянам брати участь у процесі планування та розподілу бюджетних коштів (подання бюджетних пропозицій з документальним, фото- чи відео супроводом). 2. Заохочення до створення стартапів, та виходу їх на міжнародний рівень, збільшення венчурного капіталу, як наслідок розвитку економіки країни в цілому.
Норвегія	Адаптація програми «Цифрові послуги в публічному секторі»	Спрощення та підвищення ефективності діяльності державного сектору, інновації, повну участь суспільства в державному управлінні та якомога більше цифровізувати його, економіці, національному розвитку, інтеграції в загальноєвропейську спільноту.
Велика Британія	1. Об'єднання державних органів в 1 електронному сервісі 2. Цифрова економіка на «4 стовпах»	1. Це забезпечити можливість використовувати публічні послуги онлайн в різних сферах, спростить процедуру отримання таких послуг та дасть змогу економити час споживачі послуг. 2. Забезпечення надійної цифрової інфраструктури, можливості безпечного та повноцінного використання персональних даних, просту та інноваційну нормативну базу даних, безпечне цифрове середовище.

Примітка. Складено автором.

Отже, впровадження досвіду країн-членів ЄС в наданні електронних публічних послуг є важливим кроком для покращення якості життя громадян та розвитку економіки України. Це може допомогти зменшити бюрократію, забезпечити більшу доступність та швидкість отримання послуг, зробити їх більш зрозумілими та зручними для користувачів.

3.2. Шляхи вдосконалення системи надання електронних публічних послуг

Основною метою впровадження надання адміністративних послуг в електронному вигляді є досягнення високої ефективності адміністративних процесів у державному управлінні. Проте слід розуміти, що впровадження електронних державних послуг потребує зміни системи їх надання, необхідно оптимізувати структуру цієї системи, переглянути етапи та процеси взаємодії державних органів, налагодження системи електронної взаємодії відповідних електронних баз даних та інше.

Важливою є інформаційно-просвітницька політика щодо надання електронних публічних послуг, спрямована як на працівників ЦНАП, так і на користувачів цих послуг. У цій частині ми погоджуємося з Л. Требик, яка пропонує такі дії:

1) органи місцевого самоврядування проводять інформаційно-роз'яснювальну та практичну роботу з населенням щодо доступності умов користування адміністративними послугами в електронному вигляді;

2) розробка електронних листів з роз'ясненнями та оновленнями щодо порядку надання адміністративних послуг та новинами системи електронного урядування на сайтах органів влади та ЦНАПів;

3) організація органами влади та ЦНАПів заходів для населення з міжрегіонального обміну досвідом для вивчення, обговорення та впровадження кращих практик України щодо надання та організації надання адміністративних послуг онлайн [48, с. 217].

Існує кілька можливих напрямків вдосконалення системи надання електронних публічних послуг, включаючи:

1. Забезпечення доступності та відкритості даних. Цей пункт є надзвичайно важливим, адже публічні органи повинні забезпечити доступність та відкритість даних, щоб забезпечити прозорість та об'єктивність процесу надання послуг. За останні декілька років в Україні

значно збільшився перелік відкритих даних, які можна знайти на сайтах органів державної влади і місцевого самоврядування. Проте з початку повномасштабного вторгнення чимало з них не працюють, тим самим громадяни не мають можливість скористатись конкретною інформацією. Це можна зробити шляхом створення централізованої платформи для зберігання та розповсюдження даних, що дозволить користувачам з легкістю знайти потрібну інформацію та використовувати її для отримання необхідних послуг. Проте для цього потрібно ще більше забезпечити безпеку даних. Крім того, електронні послуги містять важливі персональні дані користувачів, публічні органи повинні забезпечити безпеку цих даних. Для цього можна використовувати шифрування даних та розробляти нові механізми захисту від кібератак, орієнтуючись на зарубіжну практику.

2. Забезпечення зручності та швидкості. Електронні послуги повинні бути зручними та легкодоступними для користувачів. Для цього необхідно забезпечити простий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс користувача та оптимізувати процес надання послуг для забезпечення швидкості та ефективності.

3. Розширення географічної доступності відіграє зараз велику роль, адже досі є регіони, які все ще мають обмежений доступ до електронних послуг. Щоб вирішити цю проблему, можна розглянути можливість розширення географічної доступності через встановлення нових інтернет-з'єднань та мобільних мереж. Варто зауважити, що у своєму щорічному звіті Мінцифра зазначила, що Україна вже перебуває серед країн з найбільшою кількістю терміналів Starlink (понад 22 тисячі терміналів отримали за ініціативою Мінцифри), працюють постійно над відновленням інтернет-мережі в деокупованих містах, а також те, що разом із телеком-компаніями забезпечили понад 2500 українських шкіл Wi-Fi в укриттях. В 2023 році одним із пріоритетів є стійкість Інтернет-мереж.

Перш, ніж впроваджувати щось нове, потрібно досліджувати, які вже на даний момент зроблено зміни в цифровому розвитку. Отже, в 2022 році

було розроблено так званий Індекс для аналізу цифровізації в регіонах України. Як зазначалось, цей інструмент має забезпечувати можливість виміряти рівень інформатизації та цифровізації в 24 областях і визначити ефективність регіональної влади в діджиталізації. І таким чином демонструвати, як впроваджуються електронні послуги. Вважаємо, що надалі потрібно розвивати систему моніторингу рівня цифровізації та якісного надання електронних послуг.

4. Використання відкритих стандартів та протоколів. Використання відкритих стандартів та протоколів дозволяє забезпечити сумісність між різними платформами та забезпечити більш широкий доступ користувачів до електронних послуг. Перш за все, стандарти надання адміністративних послуг мають передбачати стандартизацію процесу створення цифрової логічної моделі, що скорочує час взаємодії між різними публічними органами влади та очікування результату цієї послуги. Запровадження стандартів надання електронних послуг неможливе без відповідного перегляду технології надання послуг з уніфікованим підходом до кожного виду державної послуги та переведення їх на автоматизовану платформу, яка забезпечить достатній рівень зручності та не буде викликати відчуття невизначеності у користувачів – споживачів електронних публічних послуг. Стандартизація надання електронних публічних послуг повинна ґрунтуватися: по-перше, на чітких моделях тих чи інших послуг; по-друге, на конкретному механізмі надання послуги органами публічної влади за допомогою відповідного електронного ресурсу; по-третє, на порядку та термінах отримання відповіді на запит отримання тієї чи іншої послуги; по-четверте, на наявності інструментів щодо отримання зворотного зв'язку від громадян.

5. Впровадження цифрових технологій в органах місцевого самоврядування, яке можна пов'язати з поширенням культури «гнучкого управління». Вона передбачає ітеративний процес безперервного використання механізмів зворотного зв'язку для ініціювання контрзаходів і

«коригування» поведінки тих, хто бере участь у процесі надання електронних послуг. Так званий зворотній зв'язок.

6. Посилення співпраці з приватним сектором. Публічні органи можуть підвищити якість своїх електронних послуг через партнерство з приватним сектором. Це може включати створення інноваційних продуктів та рішень, які забезпечують якість та ефективність надання послуг.

6. Підвищення кваліфікації персоналу. Підвищення кваліфікації персоналу, який надає електронні послуги, може забезпечити більш високу якість та ефективність процесу надання послуг. Міністерство цифрової трансформації на порталі “Дія.Освіта” відкриває доступ для всіх бажаючих освітні програми в різних сферах, зокрема і для держслужбовців в сфері цифровізації та кібербезпеки. На нашу думку, одним із шляхів вдосконалення системи надання електронних послуг було б розширення такого роду навчання і в сфері публічних послуг онлайн.

7. Збільшити перелік електронних послуг для іноземців. На Гіді з державних послуг вже є зібрані державні сервіси у сфері громадянства та міграції, серед яких дозвіл на імміграцію в Україну іноземцям та особам без громадянства, посвідка на тимчасове проживання, посвідка на постійне проживання, посвідка на тимчасове проживання (оформлення, обмін), оспідка на постійне проживання (у разі втрати або викрадення, обміну), посвідчення біженця, оформлення та обмін проїзного документа біженця, оформлення та обмін посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту, посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон (оформлення, обмін). Пропонуємо надалі розширювати цей перелік та вдосконалювати механізм отримання публічних послуг онлайн.

8. Розширення електронних публічних послуг в різних сферах. До прикладу, нещодавно з'явилась інформація про оновлення послуг в сфері освіти, а саме те, що скоро можна буде мати доступ до своїх дипломів та атестатів про освіту, адже вони будуть знаходитись в “Дії”. Ця послуга дійсно варта того, щоб її цифровізувати, адже документи про освіту необхідні

при вступі до закладів вищої освіти, здобуття професійної освіти, працевлаштуванні чи оформленні до центру зайнятості, проте через війну багато українців втратили ці документи після ворожих обстрілів.

9. В теперішніх умовах актуально було б запропонувати робити всі можливі кроки в сфері кібербезпеки не тільки з метою власного захисту інформації країни, а й для максимальної цифрової блокади російського агресора шляхом припинення співпраці світових компаній з росіянами.

10. Залучення фінансової, кадрової, організаційної міжнародної підтримки та співпраці.

Одним із прикладів такої співпраці пропонуємо проєкт, який впроваджується Естонською академією електронного врядування у співпраці з Міністерством цифрової трансформації України та іншими зацікавленими сторонами. Проєкт спрямований на підвищення ефективності та безпеки надання державних послуг та покращення доступу до них для українських громадян і підприємців відповідно до вимог ЄС, а також на забезпечення швидкого реагування на потреби, пов'язані з війною. Крім того, для вдосконалення завдань управління та адміністрування розробляється система електронного документообігу. Проєкт розділений на чотири основні напрямки, а саме:

1. Сталий розвиток електронних публічних послуг та їх екосистеми. Проєкт розробляє цифрові сервіси для порталу та мобільного додатку «Дія», а також комплексні цифрові сервіси, наприклад, для ветеранів. Крім того, в рамках проєкту створюється центр компетенції «Акція». Центр компетенції дозволить українським установам самостійно розвивати цифрові послуги, керуючи процесами проєктування та розробки цифрових послуг. З метою покращення доступності державних послуг проєкт модернізує інформаційну систему «Вулик» та встановлює її в центрах «Дія» (ЦНАП).

2. Раціоналізація обміну даними між реєстрами та державними установами. Проєкт оновлює систему обміну даними «Трембіта» до версії «Трембіта 2.0», розвиває сервіси «Трембіта» та покращує якість і безпеку

критичних записів, особливо тих, що стосуються надання соціальних послуг. Система «Трембіта» є основою цифрових сервісів для громадян, оскільки дає змогу обмінюватися даними між електронними офіційними реєстрами. Проєкт таким чином збільшить кількість підключених до системи електронних інформаційних ресурсів та кількість електронних взаємодій.

3. Приведення української інфраструктури електронної ідентифікації до стандартів ЄС шляхом створення технічних умов для визнання українських довірчих послуг (цифрова ідентифікація та цифровий підпис) у країнах ЄС. Це особливо важливо для українських біженців в ЄС та приватному сектору як і в Україні, так і в країнах ЄС. Завдання включає в себе впровадження регламентів і технічних вимог eIDAS 2.0 в Україні, включно з рішеннями, сумісними з цифровими ідентифікаційними гаранціями ЄС.

4. Розробку електронної системи ведення кримінальних справ. Проєкт має розробляти та впроваджувати систему електронного діловодства e-Case та забезпечувати її надійну та безпечну роботу. Електронна система управління справами дозволить більш ефективно, швидко та прозоро розглядати кримінальні справи. Серед іншого, для Генеральної прокуратури України на меті є створення електронної системи діловодства з розслідування військових злочинів.

Цей проєкт, що фінансується Європейським Союзом, стартував у листопаді 2022 року з бюджетом 17,4 мільйона євро. Також програма EGAP, що фінансується Директоратом розвитку та співробітництва та виконується Фондом Східна Європа, завжди допомагала нам запроваджувати цифрові послуги в Україні та під час війни, революційні та корисні соціальні послуги. Аналоги такого виду проєктів є надзвичайно важливими сьогодні для підтримки цифрової трансформації України і потребують масштабування. Необхідно розробити схему вдосконалення системи надання електронних публічних послуг (рис. 3.1).



Рис. 3.1 Схема вдосконалення системи надання електронних публічних послуг

Примітка. Складено автором.

Перший етап має на меті з'ясувати, які електронні послуги найбільше потребуються громадянам та бізнесу, які проблеми існують у поточній системі надання послуг, які її переваги та недоліки. Розробка стратегії вдосконалення система передбачає, що на основі результатів аналізу необхідно розробити стратегію вдосконалення системи надання електронних публічних послуг. Вона повинна визначити основні напрямки розвитку, включаючи створення нових послуг, вдосконалення та оптимізацію існуючих, впровадження нових технологій та забезпечення безпеки даних. Розробка та впровадження нових електронних послуг: на цьому етапі проводиться

розробка та впровадження нових електронних послуг з урахуванням потреб користувачів та вимог безпеки даних. При цьому необхідно забезпечити відповідний рівень підтримки та навчання користувачів. Вдосконалення існуючих електронних послуг передбачає, що на цьому етапі проводиться аналіз та вдосконалення існуючих електронних послуг, з метою покращення їх якості та зручності користування. На етапі впровадження нових технологій дозволяється забезпечити більшу ефективність та безпеку системи надання електронних послуг. Наприклад, можуть бути використані блокчейн-технології, штучний інтелект, віртуальні асистенти тощо. Моніторинг та оцінка результатів: на цьому етапі проводиться моніторинг та оцінка результатів вдосконалення системи надання електронних публічних послуг. Визначається, наскільки вдало були реалізовані стратегія та плани вдосконалення, які показники ефективності були досягнуті, які проблеми виникли та як їх вирішити. Крім цього під час всіх етапів можлива взаємодія із зацікавленими сторонами, такими як громадяни, бізнес, громадські організації тощо. Це дозволяє отримати фідбек та врахувати потреби користувачів при розробці та вдосконаленні електронних послуг. На кожному етапі вдосконалення системи надання електронних публічних послуг необхідно забезпечувати безпеку даних. Це включає в себе захист від несанкціонованого доступу до персональних даних користувачів, захист від хакерських атак, забезпечення конфіденційності даних та їх безперебійну роботу. Схема вдосконалення системи надання електронних публічних послуг передбачає ретельний аналіз потреб користувачів та існуючої системи, розробку та впровадження нових електронних послуг, вдосконалення існуючих, впровадження нових технологій, моніторинг та оцінку результатів, взаємодію зі зацікавленими сторонами та забезпечення безпеки даних. Основні шляхи вдосконалення системи надання електронних публічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій можна описати наступним чином:

1. Розробка та впровадження системи електронної ідентифікації для громадян та бізнесу. Це дозволить забезпечити швидкий та безпечний доступ до публічних послуг віддалено, без необхідності особистого візиту до державних установ.

2. Розвиток онлайн-платформ для надання публічних послуг, які забезпечують взаємодію з громадянами та бізнесом в електронному форматі. Такі платформи повинні бути доступні та зручні для використання, забезпечуючи швидкий та ефективний доступ до необхідних послуг.

3. Забезпечення стійкості та безпеки інфраструктури для надання електронних публічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій. Це може включати розробку планів надзвичайних ситуацій, резервне копіювання даних та резервні канали зв'язку.

4. Залучення фахівців з інформаційних технологій для підтримки та розвитку системи надання електронних публічних послуг. Це дозволить забезпечити високу якість послуг та ефективну реакцію на зміни в умовах надзвичайних ситуацій.

5. Промоція та освіта громадян та бізнесу про можливості використання електронних публічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій. Це може включати проведення кампаній з просвітництва та надання доступу до навчальних матеріалів.

6. Розробка та впровадження системи моніторингу та оцінки якості надання електронних публічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій. Це дозволить відстежувати якість та ефективність надання послуг, а також вчасно виявляти та вирішувати проблеми в системі.

7. Підвищення кількості послуг, що надаються в електронному форматі, та розширення їх функціональності. Наприклад, можливість здійснення онлайн-платежів за послуги, забезпечення можливості електронного підпису та інших функцій.

8. Залучення до системи надання електронних публічних послуг в умовах надзвичайних ситуацій інших державних структур та організацій.

Наприклад, медичних закладів, лікарів, соціальних служб та інших, які можуть забезпечувати певні послуги в електронному форматі.

9. Розробка та впровадження механізмів забезпечення доступу до електронних публічних послуг для людей з обмеженими можливостями. Наприклад, розробка спеціальних програмного забезпечення, які забезпечують доступність інтерфейсу користувача для людей з вадами зору або слуху.

10. Забезпечення стандартизації та взаємодії між різними системами надання електронних публічних послуг. Це дозволить забезпечити взаємну сумісність та обмін даними між різними системами та уніфікувати інтерфейс користувача, що значно полегшить процес використання електронних публічних послуг.

Узагальнюючи, вдосконалення системи надання електронних публічних послуг можна здійснити через забезпечення доступності та відкритості даних, безпеки даних, зручності та швидкості, використання штучного інтелекту та інших технологій, розширення географічної доступності, використання відкритих стандартів та протоколів, посилення співпраці з приватним сектором та підвищення кваліфікації персоналу. Ці кроки можуть допомогти забезпечити більш зручний та ефективний доступ до електронних послуг для всіх користувачів та поліпшити якість надання цих послуг. Також важливо забезпечити взаємодію з користувачами та отримувати фідбек щодо надання послуг, щоб зрозуміти, які ще кроки можна зробити для поліпшення системи.

ВИСНОВКИ

Сутність електронних публічних послуг полягає в наданні громадянам та бізнесу можливості взаємодії з державними органами та установами за допомогою Інтернету, що дозволяє зменшити час, витрати та збільшити якість надання державних послуг. До основних ознак можна віднести можливість отримання через інтернет, можливість доступу до послуги безпосередньо через інтернет-портали та можливість стягнення плати за послугу. Існує велика кількість різноманітних підходів до класифікації електронних публічних послуг, наприклад, за залученням в електронний сервіс, за місцем отримання, за споживачами послуг, за видами електронного подання, за сферою діяльності, за суб'єктами видання та іншими. Важливо зазначити, що до базових принципів можна віднести орієнтованість на громадян, принцип прозорості, принцип ефективності, принцип безпечності та конфіденційності, принцип інтеграції та гнучкості та інші.

Вперше в Україні термін «електронна послуга» було визначено законодавством та пов'язано з наданням громадянам та організаціям послуг у електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, як це зазначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні. До системи нормативно-правового регулювання надання публічних послуг входять різноманітні НПА, а саме закони України, постанови та розпорядження КМУ, укази та розпорядження Президента, накази міністерств, концепції. Стратегії, міжнародні договори та угоди. Найважливішими є Закон України «Про електронні довірчі послуги», Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» та інші.

У багатьох країнах Європейського Союзу зараз активно впроваджуються електронні публічні послуги з метою поліпшення ефективності та зручності для громадян та бізнесу. Приклад європейських

країн показує, що електронне управління є дуже важливим для модернізації системи державного управління та повної реалізації концепції електронного управління. Україні може бути корисним досвід країн, таких як Естонія, Великобританія, Швеція, Данія та Норвегія. Незважаючи на значні досягнення у розвитку електронних публічних послуг у країнах-членах ЄС, все ж існують деякі проблеми та виклики, які необхідно вирішувати. Один з головних викликів - це кібербезпека та захист персональних даних. Зловмисники постійно шукають нові способи атак на інформаційні системи та сервіси, що може створити значні проблеми та втрати. Для захисту інформації необхідно розробляти та впроваджувати надійні методи захисту.

Україна відчула значні зміни в галузі цифрової трансформації восени 2019 року, коли це стало одним з головних напрямів державної політики. У зв'язку з цим було створено Міністерство цифрової трансформації та інші агентства цифрового розвитку, і зараз в Україні існує велика кількість електронних публічних послуг та порталів, які свідчать про стрімкий розвиток у цій сфері. Однак, після початку повномасштабного вторгнення, розвиток цифрової трансформації трохи змінив свій курс. Незважаючи на це, сучасний рівень інтеграції електронних послуг не в змозі повністю задовольнити потреби суспільства, і для цього було проведено опитування, де було опитано 47 осіб різного віку, а також здійснено SWOT-аналіз для виявлення основних викликів та загроз, які необхідно враховувати та вирішувати для забезпечення ефективної роботи електронних систем та забезпечення їх безпеки.

Щодо конкретного запозичення європейського досвіду, то безумовно, впровадити усі е-системи надання адміністративних послуг, на кшталт естонських, в Україні одномоментно майже нереально, через низку об'єктивних обставин, тому вважаємо, що тут доцільно покласти обов'язки із введення засад е-врядування, зокрема вдосконалення системи надання електронних послуг на високому рівні саме на органи місцевого самоврядування. Для використання європейського досвіду в аспекті

електронних адміністративних послуг в Україні, необхідно враховувати інформаційну та кібербезпеку серверів публічних установ, оскільки під час комунікації з громадянами можуть бути отримані їх персональні дані, витік яких може бути шкідливим як для окремих осіб, так і для держави в цілому. Для досягнення цієї мети необхідно поліпшити цифрове самообслуговування, запровадити електронне голосування та адаптувати програму Норвегії з надання цифрових послуг у сфері публічного сектору. Впровадження досвіду країн ЄС в наданні електронних публічних послуг є важливим кроком для поліпшення якості життя громадян та розвитку економіки України. Це може допомогти зменшити бюрократію, забезпечити більшу доступність та швидкість отримання послуг, зробити їх більш зрозумілими та зручними для користувачів.

Загалом, поліпшення системи електронних публічних послуг може бути досягнуте шляхом забезпечення доступності та прозорості даних, захисту даних, зручності та швидкості, використання штучного інтелекту та інших технологій, розширення географічної доступності, використання відкритих стандартів та протоколів, підвищення співпраці з приватним сектором та підвищення кваліфікації персоналу. Ці заходи можуть допомогти забезпечити більш зручний та ефективний доступ до електронних послуг для всіх користувачів та покращити якість надання цих послуг. Крім того, важливо забезпечити взаємодію з користувачами та отримувати зворотний зв'язок щодо надання послуг, щоб зрозуміти, які ще кроки можна зробити для поліпшення системи.

Отже, в умовах надзвичайних ситуацій країна повинна вміти швидко адаптуватися до будь-якого розвитку подій, тому необхідно завчасно аналізувати практику надання електронних публічних послуг інших країн та за допомогою бенчмаркінгу реалізовувати свої проекти щодо вдосконалення системи надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. BestPracticesintheEuropeanCountries.
ConstitutionalMonarchyofSweden. URL:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf>
2. BusinessportalofDenmark. Virk.dk. URL :<https://indberet.virk.dk>
3. E-governmentstrategy 2011-2015. Thedigitalpathtofuturewelfare.
URL: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>
4. Galeva S, Grigorov E. TheScandinavianCountries' ExperienceintheImplementationoftheElectronicPrescription. ScrSciPharm. 2016.
URL: <http://journals.mu-varna.bg/index.php/ssp/article/view/2450>
5. Gov.uk, GlobalBritainin a CompetitiveAge: theIntegratedReviewofSecurity, Defence, DevelopmentandForeignPolicy, (2021).URL:<https://www.gov.uk/government/publications/global-britain-in-a-competitive-age-the-integrated-review-of-security-defencedevelopment-and-foreign-policy/global-britain-in-a-competitive-age-the-integrated-review-of-security-defence-development-andforeign-policy>
6. Hanumanthappa D.G. E-GovernanceandPublicSectorServices. InternationalJournalofHumanities&SocialScienceStudies (IJHSSS). Volume-II, Issue-II, September 2015, PageNo. 401-405
7. RepublicofEstoniaInformationSystemAuthority. URL: X-Road<http://www.ria.ee/26259>
8. Rust R., Lemon, K. E-ServiceandtheConsumer. InternationalJournalofElectronicCommerce. 2016. Vol. 5. No. 3. Pp. 85-101.
9. Scupola A. E-Services: Definition, CharacteristicsandTaxonomy: GuestEditorialPreface. JournalofElectronicCommerceinOrganization. 2018. 6(2)
10. SwedishAdministrativeDevelopmentAgencyVerva. URL:
<http://www.verva.se/>

11. United Nations E-Government Survey 2018. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
12. United Nations E-Governmentsurvey 2022. New York, 2022, 311 p. URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>
13. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2. 2011. с. 60.
14. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління. 2012. URL: www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2011.../11ayzyyu.p
15. Андреева О. М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення та розвиток. Проблеми міжнародних відносин. 2014. Вип. 9. С. 154–168
16. Андрусик Д. Застосування європейської моделі електронних публічних послуг в умовах воєнного стану: виклики та можливості. Міжнародна науково-практична конференція «Публічне управління в Україні: виклики сьогодення та глобальні імперативи». 2023.
17. Бабалик Є. П. Адміністративно-правові основи інформаційного забезпечення митних органів в Україні: дис. кандидата юрид. Наук: 12.00.07. Одеса, 2017. 202 с.
18. Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації; за ред. І. Г. Малюкової. К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2017. 254 с
19. Близнюк М., Дебре О. Цифрова безпека освітнього процесу: європейський поступ Естонії та перспективи України. Digital security of the educational process: Estonia's european progress and Ukraine's prospects. 2019. С. 65-77
20. Використання інструментів електронної демократії органами державної влади та місцевого самоврядування у 2019 році. Державна служба статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2020/infs/arh_vied_u.htm

21. Калішенко Є. О. Інституційне забезпечення розвитку електронного урядування в Україні. Право. Людина. Довкілля. 2020. Vol. 11, № 1. С. 110-117
22. Калішенко Є. Правове забезпечення розвитку електронного урядування в Україні. Інформаційне право, №7.2019. С.140-145
23. Клімушин П.С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр». 2015. 312 с
24. Кобець Р.В. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. К.: Новий друк, 2015. 54 с
25. Конвенція про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних від 28 січня 1981 року URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/994_326
26. Кохан Б. А. Адміністративні послуги в електронній формі: досвід країн ЄС та перспективи розвитку в Україні. Адміністративне право і адміністративний процес, інформаційне право.2019. С.111-115
27. Куспяк І.С. Електронне урядування як інструмент формування прозорості та відкритої політичної влади: дис. кандидата політ. наук: 23.00.02.Одеса, 2012. 206 с.
28. Матвейчук Л. Е-урядування країн Балтії: досвід для України. Державне управління та місцеве самоврядування. 2015. № 2. С. 159–168.
29. Остапенко О. І. Ковалів М. В., Єсімов С. С. Адміністративне право України (загальна частина): навч. посіб. Вид-во «СПОЛОМ», 2021. Львів, с. 612-614
30. Офіційне інтернет-представництво Президента України Володимира Зеленського.
URL: <https://www.president.gov.ua/news/vakcinovani-ukrayinci-vikom-vid-60-rokiv-zmozhut-otrimati-be-72749>
31. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.

32. Про електронний цифровий підпис. Закон України від 22.05.2003 № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text>
33. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
34. Про засади внутрішньої і зовнішньої політики: Закон України від 01.07.2010 № 2411-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/2411-17>
35. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 3 січ. 2013 р. № 13. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>
36. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР, зі змінами. URL: zakon5.rada.gov.ua/laws/show/80/94-вр
37. Про захист персональних даних: Закон України від 1 червня 2010 року № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
38. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
39. Про Концепцію Національної програми інформатизації. Закону України від 4 лютого 1998 р. № 75/98-ВР. 1998. № 27-28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>
40. Про науково-технічну інформацію: Закон України від 25.06.1993 № 3322-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3322-12#Text>
41. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
42. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 №1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>

43. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80.5>

44. 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>

45. Семенченко А., Серенок А. «Електронне урядування: основи та стратегії реалізації». 2017. URL: https://dut.edu.ua/uploads/l_1396_91243967.pdf

46. Сидоренко, Н. О., Шкурат, І. В. Іноземний досвід у сфері надання адміністративних послуг. 2021. 2 (27). С. 48-55.

47. Тищенко І.О., Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2015. Серія ПРАВО. Випуск 32. Том 3. С. 70-73

48. Требик Л.П. Стан та перспективи надання електронних адміністративних послуг громадянам державними службовцями. Університетські наукові записки. 2014. № 4. С. 217–222

49. Угода про фінансування заходу "Підтримка ЄС для електронного урядування та цифрової економіки в Україні" від 11.02.2020. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/984_001-20

50. Укрінформ. Мультимедійна платформа іномовлення України. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/2882976-diu-zavantazili-vze-ponad-16-miljona-koristuvaciv.html>.

51. Харченко А. Л., Уткіна М. С. Щодо електронних послуг в Україні: юридична природа, ознаки та принципи. Прикарпатський юридичний вісник. 2021. № 1. С.80-84

52. Цифровий індекс якості життя за 2022 рік. URL: <https://surfshark.com/dql2022>

53. Цифрові послуги в Данії. URL: <https://lifeindenmark.borger.dk/apps-and-digital-services/digital-services-in-denmark>

54. Шимко О. Євроатлантичний поступ в галузі інформаційних технологій: досвід Естонії та перспективи України. Університетський конкурс наукових робіт «НАТО-Україна: співпраця заради безпеки та миру». Полтава: ПНПУ імені В.Г. Короленка, 2020. 14 с.

Додаток А**Опитування на тему «Оцінка стану надання електронних публічних послуг в Україні в період воєнного стану»**

1. Чи звертались Ви в період воєнного стану за отримання електронної публічної послуги?

- А) Так, декілька разів
- Б) Так, але лише один раз
- В) Ні, не звертався і не планую
- Г) Ні, але планую звернутись.

2. Оберіть варіант, якщо не користувались державними е-послугами протягом періоду воєнного стану:

- А) Не було такої потреби
- Б) Не вистачає навичок
- В) Немає пристрою з доступом до інтернету
- Г) Не довіряю електронним сервісам
- Д) Важко сказати

3. Чи користуєтесь Ви застосунком «Дія»?

- А) Так, користуюсь
- Б) Ні, не користуюсь

4. На скільки Ви задоволені отриманням послуги, рівнем доступності та повноти інформації про адміністративні послуги, розміщеної на сервісі, де отримували послугу за 5-ти бальною шкалою?

- А) 1
- Б) 2
- В) 3
- Г) 4
- Д) 5

5. Оберіть послугу, яку отримували онлайн хоча б 1 раз:

- А) Отримання субсидій, пільг чи соціальних виплат

Б) Питання особистого транспорту

В) Отримання паспортів, інші контакти з Державною міграційною службою

Г) Питання пенсійного забезпечення

Д) Інше

6. Як можна покращити якість та ефективність надання електронних послуг у воєнний період?

А) Вдосконалення процедур та процесів надання електронних послуг;

Б) Застосування новітніх технологій та інструментів для автоматизації процесів надання електронних послуг;

В) Навчання державних службовців та інших працівників, які працюють з електронними послугами, щодо сучасних методів та технологій;

Г) Покращення взаємодії між державними органами, які надають електронні послуги

Виконала: студентка4 курсу
за спеціальністю
281Публічне управління та
адміністрування денної
форми навчання

_____ Діана АНДРУСИК

Науковий керівник:
завідувач кафедри публічного
управління та
адміністрування, д.держ.упр.,
професор

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

**Робота допущена до
захисту:**

завідувач кафедри публічного
управління та
адміністрування, д.держ.упр.,
професор

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ