

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління
та національної безпеки
Кафедра економічної теорії,
інтелектуальної власності
та публічного управління

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

РЯБІЧЕВ ВІТАЛІЙ БОРИСОВИЧ
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК 351: 342.57
(індекс)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ У ДІЯЛЬНОСТІ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ
(тема роботи)

281 «Публічне управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр
Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело

В. Б. РЯБІЧЕВ
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи
ЗАХАРІНА Оксана Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
кандидат економічних наук, доцент
(науковий ступінь, вчене звання)

Висновок кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

за результатами попереднього захисту: **РЯБІЧЕВА Віталія Борисовича**
допущений до захисту

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № ____ від «____» січня 2023 р.

Завідувач кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління

к.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)

_____ (підпис)

Валентина ЯКОБЧУК
(власне ім'я, прізвище)

«____» січня 2023 р.

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти _____ **РЯБІЧЕВ ВІТАЛІЙ БОРИСОВИЧ** _____ захистив
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:
сума балів за 100-бальною шкалою _____
за шкалою ECTS _____
за національною шкалою _____

Секретар ЕК

_____ (науковий ступінь, вчене звання)

_____ (підпис)

Настасія ПУГАЧОВА
(власне ім'я, прізвище)

АНОТАЦІЯ

РЯБІЧЕВ В. Б Використання електронних сервісів у діяльності органів публічної влади. Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування. – Поліський національний університет, Житомир, 2023.

У кваліфікаційній роботі розглянуто та досліджено основні закономірності формування надання послуг учасникам бойових дій в Україні , проведена оцінка та аналіз механізмів публічного управління надання послуг учасникам бойових дій, розглянуті напрями удосконалення механізмів надання послуг.

Завдяки проведеному дослідженню, запропонований пакет послуг щодо соціального захисту учасників бойових дій для вдосконалення надання послуг .

Таким чином проведене дослідження не вичерпує глибини поставленої проблеми, перспективу подальшої роботи ми вбачаємо у створені та реалізації стратегії щодо надання послуг учасникам бойових дій.

Ключові слова: електронні сервіси, публічне управління, надання послуги, механізм публічного адміністрування.

SUMMARY

RIABICHEV V. Formation of a public management system for providing services to participants in hostilities - Qualification work on manuscript rights.

Qualification thesis for the Master's Degree in Specialty 281 – Public Management and Administration. – Polissia National University, Zhytomyr, 2023.

In the qualification work, the main regularities of the formation of the provision of services to the participants of hostilities in Ukraine were considered and researched, an assessment and analysis of public management mechanisms for providing services to combatants was carried out, directions for improvement of service provision mechanisms were considered.

Thanks to the conducted research, a package of services for social protection of combatants was proposed to improve the provision of services.

In this way, the conducted research does not exhaust the depth of the problem, we see the perspective of further work in the created and implemented strategies for providing services to the participants of hostilities.

Keywords: digital service, public administration, provision of services, mechanism of public administration.

ЗМІСТ

ВСТУП		5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОГО УРЯДУ У СВІТІ ТА ЙОГО ПОНЯТТЯ		7
1.1. Цифровий уряд як явище у суспільному житті та його характеристика		7
1.2. Оцінка успішності та ризику діяльності електронного урядування		11
1.3. Вплив громадян на державний уряд за допомогою електронних сервісів		17
Висновок до Розділу 1		19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЮЧИХ ПРОГРАМНИХ КОМПЛЕКСІВ ТА СЕРВІСІВ В УКРАЇНІ		21
2.1. Наявні цифрові сервіси в Україні, їх використання та ефективність		21
2.2. Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів		23
2.3. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади в Україні		27
Висновок до Розділу 2		31
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ В УКРАЇНІ		32
3.1. Перспективи розвитку електронного додатку «Дія»		32
3.1. Подолання корупційної практики державних закупівель за допомогою сервісу «Prozorro»		34
Висновок до Розділу III		37
ВИСНОВКИ		35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		42
ДОДАТКИ		46

ВСТУП

Актуальність теми. Дослідження електронних державних сервісів в Україні та світі це ознайомлення з покращеними методами роботи та комунікації з суспільством, а також зменшення обсягу виконуваних робіт для державних працівників та виконавців.

У зв'язку з погіршенням економічного стану України внаслідок повномасштабного вторгнення Росії багато економічних та державних об'єктів знаходились у занепаді. В більшості випадків припинення роботи в офлайн режимі державних установ та небажання міст оптимізувати надання послуг населенню приводили до великих черг серед останніх та великого скупчення людей, що несе небезпеку для людей станом на військовий час у 2022 році. Для розвантаження державних установ та забезпечення населення необхідними послугами існують електронні сервіси, про які буде йти мова далі. Тому їх вивчення є досить важливими для України та у світі в цілому.

Аналіз останніх досліджень. Дослідженню даної теми було присвячено багато праць вітчизняних науковців. Вагомим внеском у дослідження концептуальних засад розвитку електронних державних сервісів є праці таких відомих науковців: Алмазов А.М., Денисова А.і., Майстренко Ю.Г., Нахшина Е.П., Горєв Л.М., Пелешенко В.І., Хільчевський В.К.

Об'єктом дослідження виступають: сервіси «Дія», «Трембіта», «Prozorro» та «Система електронної взаємодії органів виконавчої влади»..

Відповідно до сформульованої мети були поставлені та розв'язані наступні завдання:

- розвиток електронних сервісів у діяльності органів публічної влади;
- аналіз ефективності електронних сервісів;
- перспективи та шляхи удосконалення функціонування електронних сервісів.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у визначенні перспективних орієнтирів процесу забезпечення відкритості та

прозорості електронних сервісів та органів публічної влади, які їх використовують.

Перелік публікацій. Результати дослідження апробовані на науково-практичних конференціях «Студентські наукові читання 2022» (Житомир, 2022 р.) [75, 77]

Методи дослідження. При написанні роботи було використано ряд методів дослідження: аналізу та синтезу, спостереження, економічні, статистичні, математичні та ін.

Інформаційною базою при написанні курсової роботи виступили літературні джерела навчальних посібників, статті та доповіді конференцій, наукова література, статистична інформація, дослідницькі журнали тощо.

Структура роботи: Робота складається із змісту, вступу, трьох розділів, висновків та списку літератури та додатків. Загальний обсяг роботи сягає 33 с.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ЦИФРОВОГО УРЯДУ У СВІТІ ТА ЙОГО ПОНЯТТЯ

1.1. Цифровий уряд як явище у суспільному житті та його характеристика

Суть цифрового уряду полягає у використанні технологічних комунікаційних пристроїв, таких як комп'ютери, мобільні телефони та Інтернет для надання державних послуг громадянам та іншим особам у країні чи регіоні. Електронне урядування пропонує нові можливості для більш прямого та зручного доступу громадян до управлінських процесів та для надання урядом послуг безпосередньо громадянам [1].

Термін включає цифрову взаємодію між урядом та державними установами, громадянами, службовцями, а також між комерційними підприємствами. Моделі надання послуг електронним урядом можна розбити на такі категорії:

- Взаємодія з громадянами у формі спілкування з усіма рівнями управління, сприяючи залученню громадян за допомогою інформації та комунікацій;
- За допомогою комп'ютерних технологій, таких як веб-сайти та розсилки, форумів тощо;

Зокрема, деякі визначають цифровий уряд просто як інструмент та зосереджуються на конкретних державного управління. Спеціаліст-технолог Мауро Д. Ріос. написав: «Цифровий уряд – це новий спосіб організації та управління державними справами, який запроваджує позитивні трансформаційні процеси в управлінні та самій структурі організаційної схеми, додаючи цінності до процедури та послуги, що надаються, все завдяки впровадженню та постійному привласненню інформаційних та комунікаційних технологій як сприяння цим перетворенням» [1].

Стратегії електронного уряду визначаються як «використання Інтернету та всесвітньої павутини для надання урядової інформації та послуг громадянам». Електронний уряд по суті стосується «використання інформаційних технологій, інформаційно-комунікаційних технологій та інших веб-телекомунікаційних технологій для покращення та/або підвищення ефективності та результативності надання послуг у державному секторі». Електронний уряд сприяє та покращує внесок широких зацікавлених сторін у національний розвиток та розвиток громади, а також поглиблює процес управління [1].

У системах електронного уряду урядові операції підтримуються веб-сервісами. Це передбачає використання інформаційних технологій, зокрема Інтернету, для полегшення спілкування між урядом та його громадянами.

Трансформаційний уряд використовує комп'ютерно інформаційно-комунікаційні технології для зміни способу взаємодії уряду з робочими процесами. Цей термін зазвичай використовується для опису стратегії урядової реформи, яка намагається радикально змінити те, як люди розуміють уряд, особливо ті, хто працює в уряді. Наприклад, це часто асоціюється з точкою зору *всього уряду*, яка намагається сприяти міжвідомчій співпраці та забезпечувати зручність надання послуг громадянам за принципом «єдиного вікна» [1].

Термін «*трансформаційний уряд*» зазвичай використовується як прагнення, як позначення найвищого рівня того, чого може досягти електронний уряд:

- Взаємодії уряду з громадянами, а також взаємозв'язків департаментів між собою шляхом надсилання електронних листів тощо;
- Транзакції, та такі речі, як сплата податків або ліцензій, здійснюються в режимі онлайн;
- Трансформації з переосмисленням функцій уряду та способів їх функціонування. Стосовно країн, що розвиваються, це часто пов'язується із сподіваннями на зменшення корупції, а стосовно розвинутих країн – зі

спробами збільшити залучення приватного та добровільного секторів до діяльності уряду.

Уряд 2.0 відноситься до урядової політики, спрямованої на використання спільних технологій та інтерактивних Інтернет-інструментів для створення обчислювальної платформи з відкритим вихідним кодом, за допомогою якої уряд, громадяни та інноваційні компанії можуть покращити прозорість та ефективність. Простіше кажучи, Уряд 2.0 передбачає «передати уряд у руки громадян». Це дозволяє поєднати інтерактивні основи інформаційних технологій Web 2.0 з електронним урядуванням і збільшує участь громадян у суспільних процесах за допомогою платформ з відкритим кодом, які дозволяють розробляти інноваційні програми, веб-сайти та віджети. Роль уряду – надавати відкриті дані, веб-сервіси та платформи як інфраструктура [2].

Електронне урядування дозволяє кожному, хто відвідує веб-сайт міста, спілкуватися та взаємодіяти з міськими службовцями через Інтернет за допомогою графічного інтерфейсу користувача, обміну миттєвими повідомленнями, дізнаватися про проблеми уряду через аудіо/відео презентації та будь-яким іншим способом.

Суть електронного урядування полягає в «збільшенні цінності для зацікавлених сторін через трансформацію» та «використанні технологій для покращення доступу до державних послуг та їх надання на користь громадян, ділових партнерів і працівників». Слід зосередитися на:

- Використанні інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема Інтернету, як інструменту досягнення кращого державного управління.
- Використання інформаційних та комунікаційних технологій у всіх аспектах діяльності урядової організації.
- Постійна оптимізація надання послуг, участі виборців і управління шляхом трансформації внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технологій, Інтернету та нових медіа [2].

Існує кілька методів електронного урядування G2C (government to citizens). Двосторонній зв'язок дозволяє громадянам обмінюватися миттєвими

повідомленнями безпосередньо з державними органами, а також проводити дистанційне електронне голосування і миттєве голосування. Це приклади електронної участі. Інші приклади включали сплату податків і послуги, які можна виконати онлайн або по телефону. Звичайні послуги, такі як зміна імені чи адреси, подання заявки на послуги чи гранти або передача наявних послуг, стали зручнішими, і їх більше не потрібно виконувати віч-на-віч [2].

У той час як електронний уряд традиційно розумівся як зосереджений навколо діяльності уряду, електронне урядування розширювало сферу дії, включаючи залучення громадян та участь в управлінні. Таким чином, згідно з визначенням електронного урядування OECD, електронне урядування можна визначити як інструмент для досягнення кращого управління державою [2].

У 2010 році Організація з удосконалення стандартів структурованої інформації (OASIS) опублікувала звіт, у якому визначено широкий спектр поширених пасток, які заважали багатьом урядам досягти значного впливу завдяки інвестиціям у технології. Однак OASIS також зазначив, що: «все більше урядів зараз стикаються з набагато ширшим і складнішим набором культурних і організаційних змін, які необхідні для того, щоб комп'ютерні технології принесли значні переваги державному сектору. Цей новий підхід зазвичай називають трансформаційним урядом.»

OASIS називає Великобританію та Австралію двома лідерами в цій галузі: «Трансформаційний уряд охоплює новий «віртуальний» бізнес-рівень в уряді, який дозволяє надавати громадянам інтегровану, загальнодержавну, орієнтовану на громадян послугу за всіма каналами, але без додаткових витрат і без необхідності реструктуризації уряду. Двома дуже хорошими прикладами цього нового підходу є портал «Запитай лише раз» у Південній Австралії та портал DirectGov уряду Великої Британії, і цей підхід дуже детально пояснюється в документі CS Transform під назвою «Трансформація громадянських послуг – маніфест для змін надання державних послуг» [2].

Метою електронного урядування між урядом і громадянами (G2C) є ефективне й економічне пропонування різноманітних Інтернет-послуг

громадянам і зміцнення відносин між урядом і громадянами за допомогою технологій [3].

1.2. Оцінка успішності та ризику діяльності електронного урядування

Відділ державного управління та управління розвитком (DPAPM) Департаменту ООН з економічних і соціальних питань (UN-DESA) кожні два роки проводить дослідження електронного урядування, яке включає розділ під назвою «Індекс розвитку електронного урядування» (EGDI). Це порівняльний рейтинг 193 країн світу за трьома основними показниками:

- OSI – Online Service Index, який вимірює онлайн-присутність уряду з точки зору надання послуг;
- ТІ - індекс телекомунікаційної інфраструктури
- НСІ - індекс людського капіталу. Будуючи модель для вимірювання цифрових послуг,

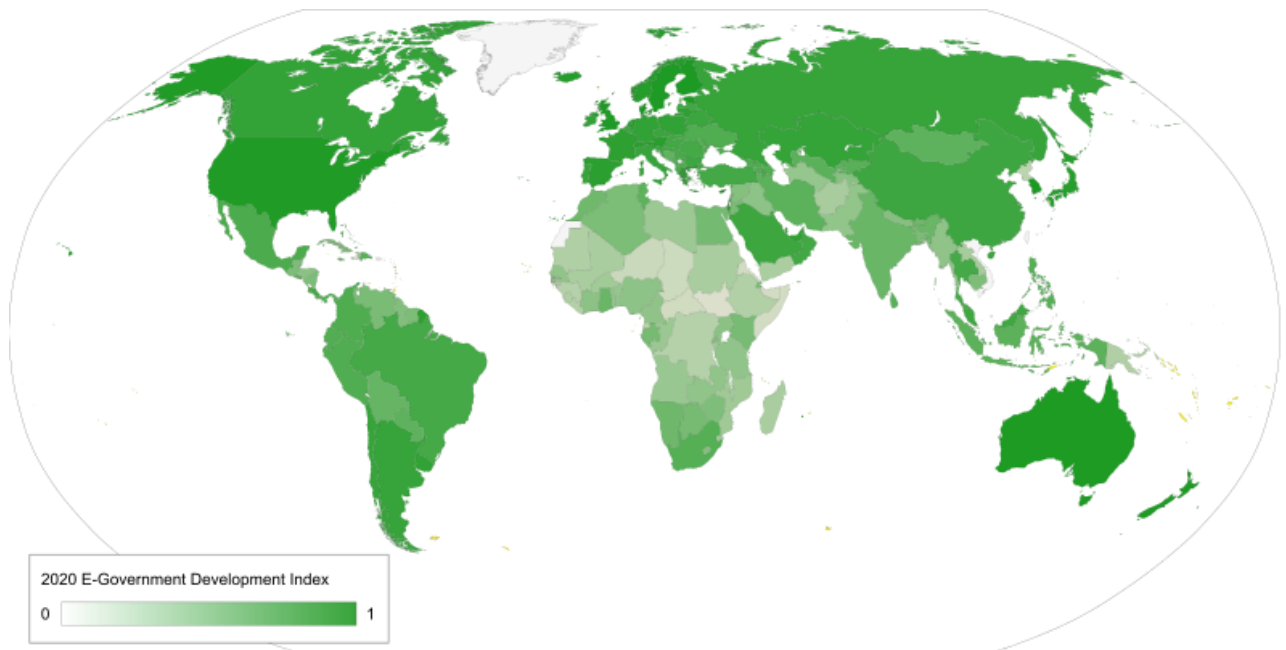


Рис. 1.2 Рівні EGDI по країнах у 2020 році

Опитування оцінює 193 країни-члени ООН відповідно до кількісного зведеного індексу готовності до електронного уряду, заснованого на оцінці веб-сайту; телекомунікаційна інфраструктура та забезпеченість людськими ресурсами. Індекс розвитку електронного урядування може служити інструментом порівняльного аналізу для країн, щоб визначити свої сильні та слабкі сторони та сформувати свою політику на основі цих висновків у сфері електронного урядування [3].

Різноманітна група з 100 дослідників онлайн-добровольців з усього світу співпрацює з Департаментом з економічних питань ООН (UN DESA) для обробки 386 досліджень, проведених у 193 державах-членах ООН для опитування ООН щодо електронного уряду 2016 року. Різноманітність національностей і мов онлайн-волонтерів – понад 65 мов, 15 національностей, половина з яких – із країн, що розвиваються, – ідеально відображає місію опитування.

Опитування було піддано критиці через відсутність індексу рівнів цифрового охоплення [3].

Основні недоліки електронного урядування полягають у наявності цифрового бар'єру, які перешкоджають певним людям отримати повний доступ до переваг цифровізації. Коли вони представлені як єдиний варіант доступу до важливої послуги, страждають ті, хто не має публічного доступу до комп'ютерів та Інтернету або не має належних знань про те, як ними користуватися [4].

Інші недоліки включають надійність інформації в Інтернеті та проблеми, які можуть вплинути на громадську думку та упередити її. Існує багато міркувань і потенційних наслідків впровадження та проектування електронного урядування, включно з відмовою від уряду та його громадян, цифровим самовизначенням громадян у глобальній мережі Інтернет, впливом на економічні, соціальні та політичні фактори, вразливістю до кібератак.

Політичний характер форм державного сектора також називають недоліками систем електронного урядування.

Оскільки електронний уряд знаходиться на ранніх стадіях розвитку в багатьох країнах і юрисдикціях, його важко застосувати до певних форм правління. Вікові бюрократичні практики, що застосовуються в нових середовищах або з використанням нових технологій, можуть призвести до проблем неправильного спілкування [4].

Прикладом такої практики була автоматизація програми соціального забезпечення штату Індіана, яка розпочалася в 2006 році. Аудит, проведений тодішнім губернатором штату Індіана Мітчем Деніелсом у 2005 році, виявив, що кілька співробітників Управління сімейних і соціальних служб (FSSA) і одержувачів соціальної допомоги вчиняли шахрайські дії щодо соціального забезпечення. Бюрократичний характер системи соціального забезпечення штату Індіана дозволяв людям обманювати систему та маніпулювати державними коштами в великих обсягах. Деніелс охарактеризував систему як «безповоротно зламаною». Він назвав багато проблем, які безпосередньо пов'язані з тим, що система не була автоматизована [4].

Сподіваючись скористатися багатьма перевагами електронного урядування Деніелс підписав закон про приватизацію та автоматизацію служби реєстрації для програм соціального забезпечення Індіани. Деніелс мав на меті оптимізувати заявки на отримання пільг, приватизувати справу та виявити шахрайство. Вважалося, що відхід від особистого розгляду справ до електронного спілкування вирішить вищезазначені проблеми та підвищить ефективність [5].

Реєстраційні заклади штату Індіана були замінені на онлайн-додатки та кол-центри, якими керувала компанія IBM. Автоматизована система працювала на основі універсального підходу, який приписував помилки користувачам. Проблеми, які раніше можна було вирішити за допомогою однієї телефонної розмови з відповідальним працівником, ставали дедалі складнішими через те, що працівники приватного кол-центру не були належним чином підготовлені [5].

Одержувачам соціальної допомоги було відмовлено у виплатах через відсутність прямої допомоги, системних помилок, які не контролювались або

просто нездатність використання технологій, призначених для прискорення процесу. Перехід вразив не лише користувачів, а й співробітників. У жовтні 2009 року навіть Деніелс визнав, що проект був досить проблемним, скасувавши контракт з IBM. Індіана почала розгортати гібридну систему, починаючи з 2010 року, включаючи кейс-воркерів і деяку автоматизацію, де це необхідно. Противники електронного урядування стверджують, що прозорість уряду в Інтернеті є сумнівною, оскільки вона підтримується самими урядами. Інформація може бути додана або видалена з очей громадськості. На сьогоднішній день дуже мало організацій відстежують ці зміни та забезпечують звітність за них. Ті, хто це робить, як-от OMBWatch Сполучених Штатів і Project Accountability Project, часто є некомерційними волонтерами. Навіть самі уряди не завжди відстежують інформацію, яку вони вставляють і видаляють [5].

Довіра до електронного урядування дуже сильно залежить від його ефективності та виконання, що можна виміряти через ефективність поточних дій. Це набагато ризикованіше та схильне до коливань, ніж система довіри, яка базується на репутації, оскільки ефективність не враховує минулі дії [5].

З автоматизацією інституціоналізованих державних послуг довіра може розвиватися в обох напрямках: як у довірі людей до уряду, так і в довірі, яку уряд висловлює своїм людям. У випадку автоматизованої системи соціального забезпечення в Індіані менш кваліфіковані працівники кол-центру за замовчуванням прийняли рішення автоматизованій системі та віддали перевагу рішенням, які найкраще відповідають системі, а не людям. Коли надто багато довіри до електронного урядування, помилки та помилки не виявляються. До переваг слід віднести можливість запропонувати громадянам більший портфель державних послуг ефективним і економічно ефективним способом. Електронний уряд забезпечує прозорість уряду. Прозорість уряду важлива, оскільки вона дозволяє громадськості бути поінформованою про те, над чим працює уряд, а також про політику, яку він намагається реалізувати [6].

Прості завдання може бути легше виконувати завдяки електронному урядовому доступу. Багато змін, як-от зміна сімейного стану чи адреси, можуть

бути тривалим процесом і вимагати від громадян великої кількості документів. Електронний уряд дозволяє ефективно виконувати ці завдання з більшою зручністю для людей [6].

Електронний уряд – це простий спосіб залучити громадськість до політичних кампаній. Це може підвищити обізнаність виборців, що може призвести до збільшення участі громадян у виборах.

Це зручно та економічно ефективно для компаній, а суспільство отримує вигоду від отримання легкого доступу до найновішої доступної інформації без необхідності витратити час, енергію та гроші на її отримання [7].

Електронний уряд допомагає спростити процеси та робить державну інформацію більш доступною для органів державного сектору та громадян. Наприклад, Бюро автомобільних транспортних засобів Індіани спростило процес засвідчення водійських свідоцтв для розгляду в суді округу. Індіана стала першим штатом, який дозволив цифровий підпис державних записів, юридичну сертифікацію та доставку в електронному вигляді за допомогою технології електронних поштових штемпелів. Окрім простоти, послуги електронної демократії можуть зменшити витрати. Департамент охорони та природних ресурсів Алабами, Wal-Mart і NIC розробив онлайн-сервіс ліцензій на полювання та риболовлю, використовуючи наявний комп'ютер для автоматизації процесу ліцензування. Понад 140 000 ліцензій було придбано в магазинах Wal-Mart протягом першого мисливського сезону, і за оцінками агентства, це заощадить 200 000 доларів США щорічно від обслуговування [7].

Очікувані переваги електронного урядування включають ефективність, покращення послуг, кращу доступність державних послуг, сталий розвиток громади та більшу прозорість і підзвітність. Прихильники електронного урядування стверджують, що державні онлайн-послуги зменшать потребу в паперових формах. Через тиск з боку груп захисників навколишнього середовища, ЗМІ та громадськості деякі уряди та організації звернулися до Інтернету, щоб зменшити використання паперу. Уряд Сполучених Штатів використовує веб-сайт State Forms, by Agency Управління США має надати

«внутрішні урядові форми для федеральних службовців» і таким чином «забезпечити значну економію паперу». Крім того, якщо громадяни можуть подати заявку на державні послуги або дозволи в Інтернеті, їм, можливо, не доведеться їхати в урядову установу, яка могла призвести до меншого забруднення повітря транспортними засобами, що працюють на газу та дизельному паливі [7].

Електронний уряд дозволяє громадянам взаємодіяти з комп'ютерами для досягнення цілей у будь-який час і в будь-якому місці та усуває необхідність фізичних подорожей урядовим агентам, які сидять за столами та вікнами. Багато послуг електронного урядування доступні громадянам, які мають комп'ютери та доступ до Інтернету 24 години на добу та сім днів на тиждень, на відміну від звичайних державних установ, які, як правило, відкриті лише в робочий час (помітними винятками є поліцейські відділки та лікарні). , які зазвичай відкриті 24 години на добу, щоб персонал міг впоратися з надзвичайними ситуаціями) [7].

Завдяки комп'ютеризації можна відзначити покращення бухгалтерського обліку та ведення записів, а громадяни, які мають комп'ютери та доступ до Інтернету, можуть легко отримати доступ до інформації та форм, що може пришвидшити обробку заявок та пошук інформації. З адміністративної сторони доступ, щоб допомогти знайти або отримати файли та пов'язану інформацію, тепер можна зберігати в електронних базах даних на відміну від друкованих копій (паперових копій), які зберігаються в різних місцях. Особи з обмеженими можливостями або захворюваннями, можуть бути активними в уряді, і можуть отримати доступ до державних послуг, не виходячи з власного дому (за умови, що вони мають комп'ютер, Інтернет та будь-яке обладнання для забезпечення доступу до відповідних послуг) [7].

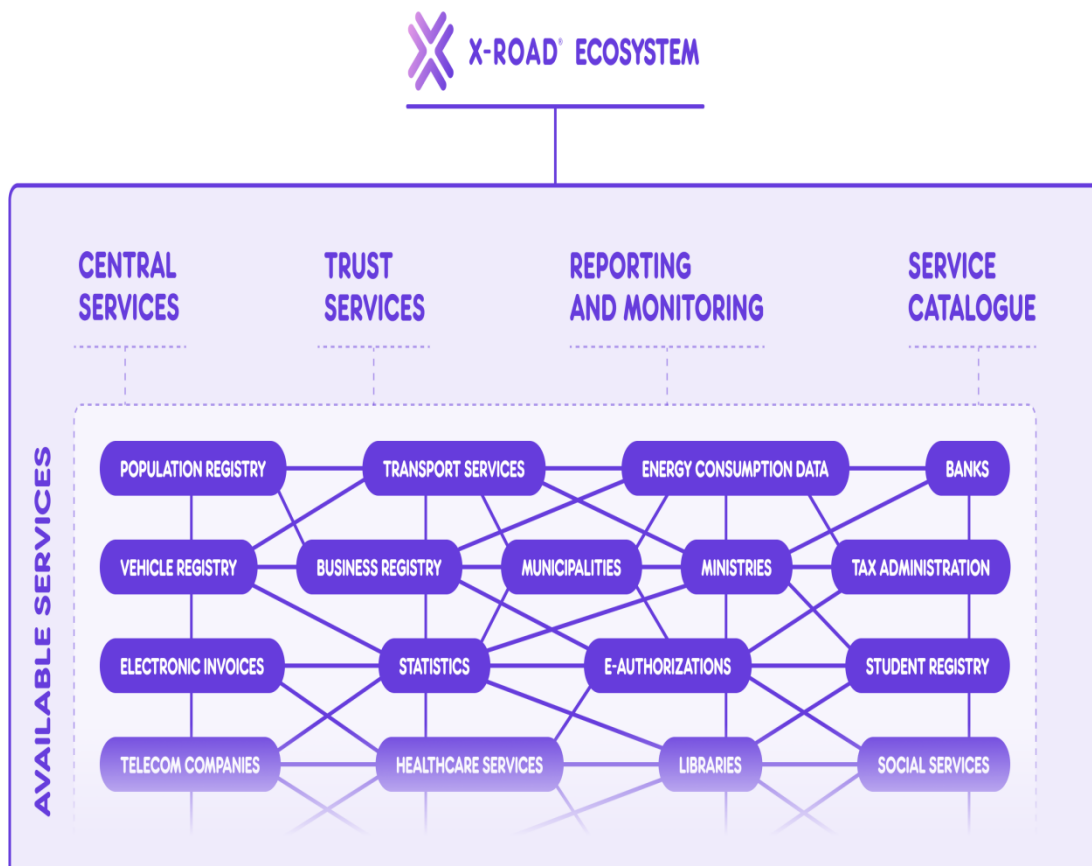
1.3. Вплив громадян на державний уряд за допомогою електронних сервісів

Сервіси та веб-сайти соціальних мереж є новою сферою електронної демократії. Точка входу в соціальну мережу знаходиться в середовищі громадян, і залучення відбувається на умовах громадян. Прихильники електронного урядування сприймають використання урядом соціальних мереж як засобу, який допомагає уряду діяти більше як громадськість, якій він служить. Приклади можна знайти майже на кожному урядовому порталі штату через віджети сайтів Facebook, Twitter і YouTube [8].

Уряд та його представники також мають можливість відстежувати задоволеність послугами, які вони надають. За допомогою ListSrvs, каналів RSS, мобільних повідомлень, служб мікроблогів і блогів уряд і його установи можуть ділитися інформацією з громадянами, які мають спільні інтереси та проблеми. У штаті Род-Айленд скарбник Френк Т. Капріо пропонує щоденні повідомлення для громадськості про грошові потоки штату. Кілька органів місцевого самоврядування в Сполучених Штатах дозволили онлайн-підписи для кандидатів, які висувають петиції, і вимоги щодо підписів під ініціативами для голосування. E-qual було розширено в 2016 році для охоплення кандидатів на місцевих виборах у штаті, але він не використовувався на місцевому рівні до виборів штату 2020 року. Місто Боулдер, штат Колорадо 2020 році запровадив подібну систему для збору підписів під питання міського голосування. До відомих сервісів цифрового впливу можна віднести систему X-Road [9].

X-Road - безпечний рівень обміну даними для надсилання та отримання даних між організаціями приватного та державного секторів, є основою електронної Естонії. Малопомітний, але важливий, він дозволяє різноманітним інформаційним системам електронних послуг у державному та приватному секторах країни з'єднуватися та функціонувати в гармонії. Середовище електронних рішень Естонії включає повний спектр послуг для широкого загалу, і оскільки кожна служба має власну інформаційну систему, усі вони

покладаються на X-Road. Для забезпечення безпечної передачі всі вихідні дані мають цифровий підпис і шифрування, а всі вхідні дані перевіряються та реєструються. Він перетворився на інструмент, який також може писати в декілька інформаційних систем, передавати великі набори даних і виконувати пошук в кількох інформаційних системах одночасно. X-Road було розроблено з урахуванням зростання, тому його можна збільшувати, коли в мережі з'являються нові електронні послуги та нові платформи. Технології UXP та X-Road тісно взаємопов'язані [10].



1.3. Ілюстрована екосистема комплексу X-ROAD

Північний інститут рішень для інтеперабельності (NIIS) був спільно заснований у червні 2017 року Фінляндією та Естонією з місією «розробити рішення електронного урядування... з технологією X-Road, яка використовується по всій країні в естонському X-tee та в фінських службах

рівня обміну даними Suomi.fi». NIS керує, розробляє, перевіряє та перевіряє вихідний код X-Road; адмініструє документацію, ділові та технічні вимоги; веде розробку; розробляє та впроваджує принципи ліцензування та дистрибуції; забезпечує підтримку членів другої лінії та бере участь у міжнародному співробітництві [10].

До квітня 2018 року ряд статей помилково стверджували, що X-Road — це «технологія, заснована на блокчейні, або вона використовує блокчейн всередині». Відповідно до статті від 18 квітня 2018 року Петтері Ківімякі, технічного директора Північного інституту рішень для взаємодії (NIS), «У X-Road немає технології блокчейн». Ківімякі був технічним керівником проекту впровадження X-Road у Фінляндії та координував спільну розробку рішення X-Road з відкритим кодом між Фінляндією та Естонією» [10].

Платформа **Unified eXchange Platform (UXP)** Cybernetica — це технологія, яка забезпечує одноранговий обмін даними через зашифровані та взаємно автентифіковані канали. Він заснований на децентралізованій архітектурі, де кожен одноранговий вузол має інформаційну систему, яка буде з'єднана з системами інших однорангових вузлів. Cybernetica розробила UXP на основі свого досвіду роботи з естонською системою X-Road, а також незалежних досліджень у сфері сумісності, інформаційної безпеки та управління інформацією. Платформа була прийнята для електронного урядування, бізнес-інфраструктури та послуг охорони здоров'я. Сьогодні UXP використовується урядами, зокрема урядами Аруби, Багамських Островів, Беніну, Гренландії, Гаїті, Намібії, Тунісу та України, а також фінансовим сектором Японії, сектором охорони здоров'я США та НАТО. [10]

Висновок до розділу 1

Основний потенціал розвитку електронних сервісів у світі полягає у популяризації цифрових сервісів у світовому просторі та заохочені свідомих

громадян до користування ними. Згідно з опитування країн-членів ООН, більшість вже готова до свідомої трансформації своїх урядів. Довіра до електронного урядування дуже сильно залежить від його ефективності та виконання, що можна виміряти через ефективність поточних дій. Це набагато ризикованіше та схильне до коливань, ніж система довіри, яка базується на репутації, оскільки ефективність не враховує минулі дії.

Дізнавшись про систему X-ROAD, що з'явилась в Естонії, було здобуто великий обсяг інформації про принцип її роботи, ризики та ефективність. В світі існує широкий спектр використання електронних послуг у всіх напрямках, що приносить позитивний результат у виконанні завдань з державного управління.

Електронні сервіси суттєво впливають на світові тенденції з державного управління у світ, незважаючи на відомі ризики, проблеми та різноманітні питання, що виникають у процесі застосування.

Використання послуг та їх менеджмент в електронному форматі підвищує ефективність виконуваних робіт, роблячи їх прозорішими та актуальними для усіх шарів суспільства, дозволяючи кожному свідомому громадянину своєї держави свідомо брати участь у розвитку своєї держави за допомогою зручних, завчасно пророблених сервісів, або, навіть, за допомогою звичних для кінцевого користувача соціальних мереж. Найбільш розвинуті системи електронного самоврядування знаходяться в Естонії та Сполучених Штатах Америки, надаючи живий приклад реалізації таких програм.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ДІЮЧИХ ПРОГРАМНИХ КОМПЛЕКСІВ ТА СЕРВІСІВ В УКРАЇНІ

2.1. Наявні цифрові сервіси в Україні, їх використання та ефективність

23 травня 2019 року президент України Володимир Зеленський оголосив нову для країни ідею «держава в смартфоні», за допомогою якої будь-хто міг комунікувати з державою та брати участь в управлінні. У червні 2019 року радником президента Михайлом Федоровим було озвучено плани зі створення бренду для нового додатку, запуску цифрової ідентифікації та переводу майже усіх наявних державних послуг у формат онлайн. В планах України їй допомогла Естонія, яка була більш досвідчена в наданні громадянам послуг електронного врядування [10].

Для реалізації цієї ідеї наприкінці серпня 2019 року новий склад Верховної ради створив Комітет з питань цифрової трансформації, наступним було введення посади Віце-прем'єр-міністра — Міністра цифрової трансформації та створено Міністерство цифрової трансформації України [11].

Мета полягала у тому, щоб до 2024 року 100% усіх державних послуг були доступні онлайн, причому 20% послуг надавалися автоматично. 5 листопада 2019 року Михайло Федоров написав у Facebook, що проект «держава в смартфоні» не буде закладено за кошти держбюджету в 2020 році, а спиратиметься «на ефективну команду», міжнародну технічну допомогу, державно-приватне партнерство, волонтерство. Наступного дня прем'єр-міністр Олексій Гончарук підкреслив, що кожне міністерство уряду запланувало витрати на цифровізацію, а Міністерство цифрової трансформації має окремий бюджет, і тому державного бюджету вистачає для запуску проекту «держава в смартфоні» у 2020 році [12].

Одним із важливих завдань Міністерства є розвиток цифрової грамотності громадян, тому 21 січня 2020 року Міністерство цифрової трансформації запускає курси з цифрової освіти.

Цілі міністерства до 2024 року:

- перевести 100% усіх державних послуг для громадян і бізнесу в онлайн;
- забезпечити 95% транспортної інфраструктури, населених пунктів та їх об'єктів соціальної сфери доступом до швидкісного Інтернету;
- навчити 6 мільйонів українців цифровим навичкам;
- збільшити частку ІТ у ВВП країни до 10%.

Міністерство цифрової трансформації України разом з іншими органами державної влади та міжнародними партнерами сприяє впровадженню електронних послуг у багатьох сферах економіки – будівництво, земельні послуги, екологія, реєстрація бізнесу, субсидії, державна допомога тощо. Зараз на Урядовому порталі kmu.gov.ua у розділі «Сервіси» можна скористатися понад 100 електронними сервісами. Відкриті дані мають сильний антикорупційний ефект, сприяють прозорості влади та позитивно впливають на економічний розвиток. У 2017 році відкриті дані принесли економіці України понад \$700 млн, або 0,67% ВВП. А при збереженні нинішніх темпів, за прогнозами, до 2025 року ця цифра подвоїться – до понад \$1,4 млрд, або 0,92% ВВП. За підтримки Міністерства опубліковано звіт про вплив відкритих даних Державної архітектурно-будівельної інспекції України [12].

Міністерство цифрової інформації в Україні відповідальний за реалізацію політики найбільш важливих суспільних даних. Україна приєднується офіційно до Міжнародної хартії відкритих даних у жовтні 2016 року, поклавши на себе зобов'язання впроваджувати політику відкритих даних відповідно до усіх принципів хартії. Така політика відкрито протиставляється корупції та дає відповідний ефект, робить владу прозорішою, підвищує економічний рівень тощо. Така стратегія вже у 2017 році принесла економіці України 750 мільйонів

доларів, або 0,67 % ВВП. За деякими даними така стратегія принесе в бюджет України до 1,4 млрд доларів лише до 2025 року [13].

Електронні сервіси дозволяють об'єднати державні реєстри у єдину систему взаємодії — такий спосіб оптимізації роботи органів при владі є досить ефективним. Це дозволяє боротися з бюрократією, забезпечувати дистанційний та оперативний доступ населення до адміністративних послуг високої якості.

Міжнародні партнери, органи місцевого самоврядування та Міністерство цифрової трансформації забезпечують інтероперабельність — принцип, в якому різні інформаційні ресурси взаємодіють між собою за допомогою уніфікованих інтерфейсів та протоколів. Одним з таких є «Трембіта» — це сервіс, який дозволяє взаємодіяти електронним інформаційним ресурсам і який формує Національний реєстр електронних документів. Державний реєстр послуг дозволяє зареєструвати речові права на нерухоме майно та дає можливість сплати адміністративного збору онлайн, забезпечити електронну взаємодію з бюро технічної інвентаризації, запровадити цифрові інструменти протидії рейдерству [14].

2.2 Система електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів

Система електронної взаємодії державних електронних ресурсів — це сучасне організаційно-технічне рішення. Будуючи безпечні інформаційні взаємодії між державними органами та органами місцевого самоврядування, «Трембіта» виконує роль сучасного організаційно-технічного рішення. За основу була взята покращена естонська платформа X-ROAD, яка зіграла вирішальний фактор становленні Естонії як цифрової держави [14].

До переваг «Трембіти» відносять повну розподіленість та децентралізованість системи, що дозволяє досягти надзвичайної відмовостійкості. Зміна власника та централізація даних не передбачає

наслідків для системи. Легко отримати дані державного реєстру різним установам відповідно до завчасно вказаних повноважень, що підвищує якість наданих електронних публічних послуг населенню та бізнесу. Легка уніфікація створення взаємодійних зв'язків між інформаційними системами, завдяки уніфікованому набору правил та форматів. Децентралізоване розташування компонентів та прямий обмін даних між учасниками разом з відсутністю проходжень через проміжні вузли дозволяє уникнути значних відмов системи. Шифрування усіх даних та підписання електронною печаткою підвищує загальний рівень захищеності. До заходів, які підвищують безпеку можна віднести контроль доступу до веб-сервісів та протидію атакам за типом «відмова у обслуговуванні» [15].

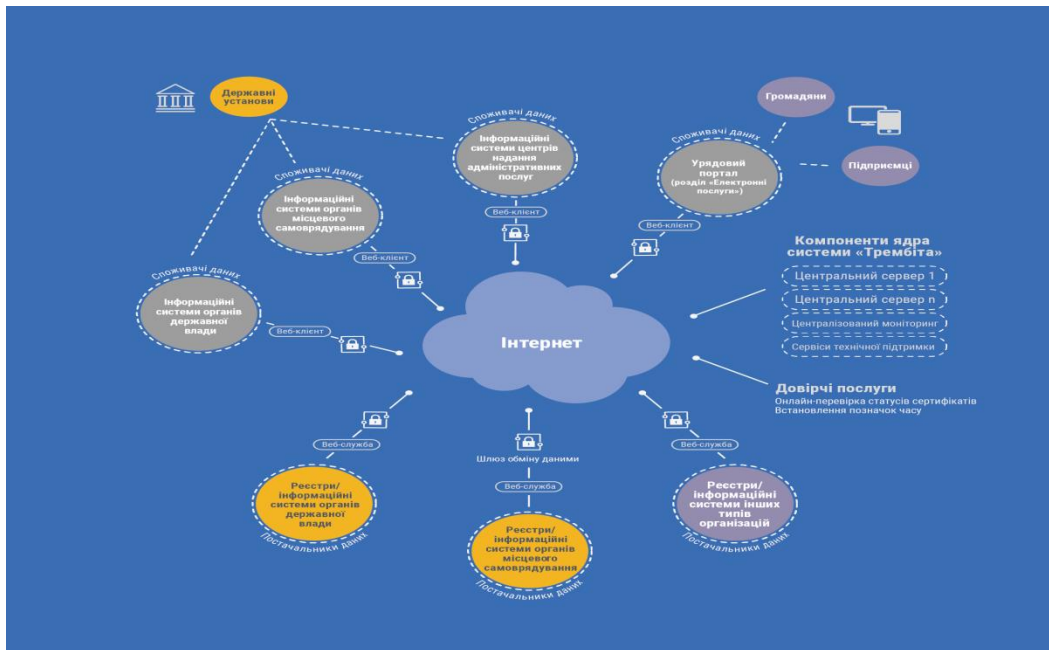


Рис. 2.1 Принцип взаємодії системи «Трембіта»

До учасників системи відносять органи державної влади та місцевого самоврядування які можуть використовувати цю систему відповідно до наступним вимог:

- Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів (затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 «Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»).

- Порядку організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів (затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 10 травня 2018 р. № 357 «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»).

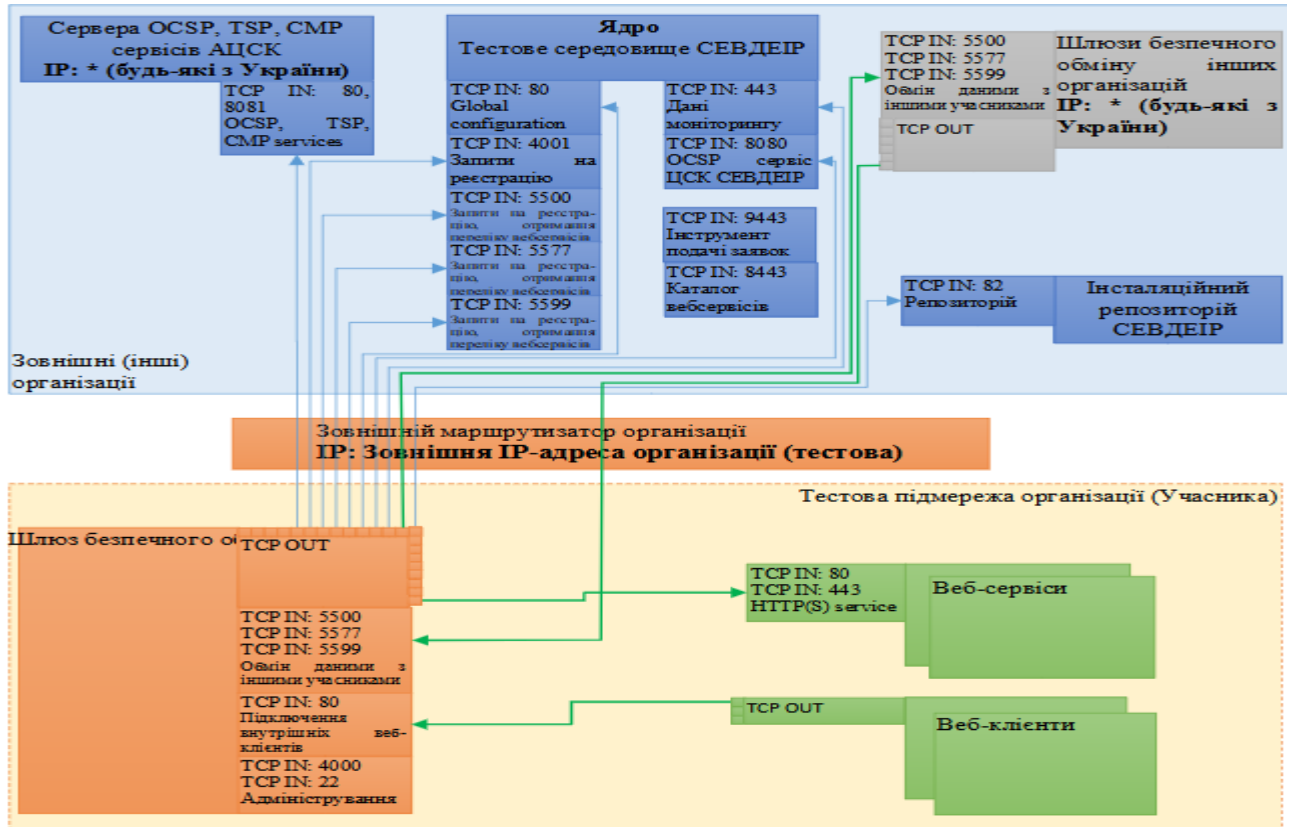


Рис. 2.2 Мережева схема підключення до системи «Трембіта» (тестове середовище)

Для початку використання сервісу необхідно визначити відповідальну особу, яка буде здійснювати встановлення та адміністрування важливих компонентів системи. Для цього необхідно мати навички роботи з операційною системою Linux, на кшталт Ubuntu Server, Arch Linux, Red Hat тощо, та розуміти загальні принципи роботи з SOAP-сервісами. Наступним кроком буде реєстрація державного електронного ресурсу, який необхідно під'єднати до системи на спеціальному сайті Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів. Для встановлення компонентів системи необхідно налаштувати та підготувати технічну інфраструктуру, яка необхідна для взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів [16].

До прикладів налагодженої взаємодії між реєстрами можна віднести обмін інформацією програми уряду «Доступні ліки». Усі аптеки, працюючи за ліцензією, можуть бути анульовані через процес перевірки автентичності. Дуже важливо мати актуальний ліцензійний статус, при видачі рецептів або відшкодування грошей програмою, яка називається «Доступні ліки» [17].

В іншому випадку використання «Трембіти» допомагає взаємодіяти з передаванням захищених даних померлих осіб за допомогою реєстру Міністерства юстиції до Реєстру пенсійного фонду задля призупинення виплат пенсії померлим та для вчасної соціальної допомоги, яка включає в себе поховання особи. Без електронних сервісів ця інформація передавалась між організаціями за допомогою носіїв інформації, на кшталт флеш-пам'яті, один раз на 2 тижні, що приводило до запізнілої інформації верифікації даних. Багато випадків полягало у тому, що кошти виплачувались померлим, що вдавалося реалізовувати завдяки неоперативному отриманні інформації [18].

Не в останню чергу за допомогою цифрової системи, що розглядається в розділі державні реєстратори та нотаріуси перевіряють актуальність судових рішень в онлайн-режимі з отриманням повного тексту рішення, що було винесено в суді. Завдяки автоматичній синхронізації між реєстрами Мін'юсту та Державної судової адміністрації інформація завжди надається актуальною та безпомилковою в більшості випадків. Через це рейдерські заходи стали неможливими, а разом з ними і незаконна перереєстрація права власності, та різних правових речей на нерухоме майно за підставою заяв з використаними підробленими ухвалами суду, що додає додаткові гарантії для захисту прав власності. В перші 10 робочих днів реєстру вже було надіслано 5500 запитів через Інтернет [18].

Відображення даних у мобільному застосунку «Дія» забезпечується отриманням даних від реєстрів та потім відображається в особистому кабінеті, де можливо здійснити підтвердження та перевірку цифрових послуг громадянина та бізнесу. Завдяки децентралізації системи «Трембіта» результат

щодо транзакцій не може зберегтись і накопичуватись ані в «Дії», ані на інших серверах, що повністю зберігає безпеку та конфіденційність усіх даних громадян. Сфера будівельних послуг використовує близько 10-ти реєстрів держави аби спростити заповнення форм та уникнути фальсифікації шляхом перевірення цільового призначення землі, наявності ліцензій та сертифікатів учасників будівництва [19].

Забезпечити доступ до своїх даних громадян — один із пунктів державної системи управління. Електронний кабінет громадянина розроблявся завдяки стратегії прозорого та швидкого доступу до своїх даних. В системі можливо здійснити перевірку інформації про нерухомість, ділянки землі, стан бізнесу, транспортних засобів, актуальність водійського посвідчення та боргів. З моменту запуску «Дії» вже було здійснено п'ять з половиною мільйонів запитів, задля точної перевірки даних, котрими володіє держава. Медична інформація разом з виборчою з'явиться у додатку незабаром, разом з податковим та пенсійним забезпеченням [19].

2.3. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади в Україні

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передавання, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення електронних документів та копій паперових документів в електронному вигляді з використанням електронного цифрового підпису, які не містять інформацію з обмеженим доступом, та контролю за виконанням актів, протокольних рішень Кабінету Міністрів України та інших документів [20].

Метою створення системи є:

- створення єдиного інформаційного простору для реєстрації, приймання, аналізу та зберігання організаційно-розпорядчих документів органів виконавчої влади в електронному вигляді із застосуванням КЕП;

- підвищення ефективності та оперативності прийняття управлінських рішень;
- посилення контролю за обробкою, виконанням і зберіганням організаційно-розпорядчих документів органів виконавчої влади в електронному вигляді;
- скорочення витрат державного бюджету за рахунок переходу на безпаперовий обмін документами між органами виконавчої влади;
- створення передумов для переходу на електронний міжвідомчий документообіг з використанням виключно електронного документа.
- Система електронної взаємодії органів виконавчої влади забезпечує виконання таких функцій:
 - приймання/передачу організаційно-розпорядчих електронних документів Секретаріату Кабінету Міністрів та центральних органів виконавчої влади;
 - організацію погодження проєктів нормативних актів між центральними органами виконавчої влади;
 - контроль виконання доручень Секретаріату Кабінету Міністрів, погодження проєктів нормативних документів (КМУ);
 - зберігання електронних документів та їх підготовку до передачі в електронний архів.

Переваги даного рішення:

- Веб-орієнтована комп'ютерна система. Робота з системою здійснюється за допомогою стандартного веб-браузера. Користувачі можуть працювати в системі у будь-який час і в будь-якому місці, для цього необхідний лише комп'ютер, підключений до мережі Інтернет.
 - Інтуїтивно зрозумілий веб-інтерфейс.
 - Єдине сховище документів. Після розміщення на файловому сервері документ доступний адресатам і не потребує переміщення між ними, що дає змогу всім користувачам, яким адресований документ, спільно працювати над ним.

- Інтеграція з СЕД за узгодженим форматом (наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України від 20.10.2011 р. № 1207).
- Користувачами системи є відповідальні посадові особи Секретаріату Кабінету Міністрів України, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органів виконавчої влади.

Держателем Системи є Міністерство цифрової трансформації України. Адміністратором Системи є Державне підприємство «Державний центр інформаційних ресурсів України». 20 грудня 2019 р. Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України зареєструвала та видала Державному підприємству «Державний центр інформаційних ресурсів» атестат відповідності за № 20965, у якому засвідчено, що комплексна система захисту інформації ядра системи електронної взаємодії органів виконавчої влади версія 2.0 забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних документів системи технічного захисту інформації в Україні [20].

Програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг (Інформаційну систему «Вулик») як підсистему Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОБВ) розроблено в рамках проєкту EGOV4UKRAINE (проєкт підтримки програми «ULEAD з Європою») спільно з Державним агентством з питань електронного урядування (постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. №829 Державне агентство з питань електронного урядування України було реорганізовано і створено Міністерство цифрової трансформації України) для центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів). Метою створення системи є підвищення доступності та якості надання ЦНАПами послуг і забезпечення надійного зберігання й захисту інформації. «Вулик» має прискорити роботу адміністраторів ЦНАПів завдяки переходу до роботи із заявками громадян в електронному вигляді та спрощеній взаємодії з державними реєстрами в режимі реального часу [20].

Наразі в Україні працюють близько 800 ЦНАПів, і майже 80–85% не мають інформаційних систем управління процесом надання послуг, які значно підвищили б ефективність роботи з обслуговування громадян. Тому Державне агентство з питань електронного урядування України ініціювало впровадження типової інформаційної системи для забезпечення єдиних високих стандартів роботи ЦНАПів по всій території України. Система дістала влучну назву «Вулик». Це – централізована система, тому адмініструється віддалено, що дозволяє надавати технічну підтримку дистанційно та швидко, не потребуючи допомоги місцевих ІТ-спеціалістів. «Вулик» відрізняється від інших систем тим, що має доступ до державних реєстрів і можливість онлайн-обміну даними через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Це дозволяє значно прискорити процес надання адміністративних послуг громадянам. Водночас слід розуміти, що використання цієї можливості залежить від низки факторів, насамперед від підключення до «Трембіти» тих чи інших державних реєстрів і, відповідно, готовності органів виконавчої влади до здійснення обміну інформацією [20]. Це поступовий процес, що вимагає нормативно-організаційних і технічних рішень. У серпні 2018 р. – травні 2019 р. відбулося пілотування «Вулика» в 10 містах України з чисельністю населення від 4 до 100 тисяч мешканців. У серпні 2019 р. розпочато процес підключення до «Вулика» Центрів надання адміністративних послуг, які відкриваються в новостворених об'єднаних територіальних громадах за допомогою програми «U-LEAD з Європою». Станом на 22 листопада 2019 р. у системі «Вулик» працювали 26 ЦНАПів. Планується, що інформаційна система буде доступною для всіх ЦНАПів, які виявлять бажання користуватися нею [21].

Супроводження та адміністрування системи заплановано в рамках бюджетних видатків, тому для Центрів надання адміністративних послуг система буде безоплатною. Інформаційна система «Вулик» впроваджується Академією електронного управління (Естонія) спільно з Державним агентством з питань електронного урядування України (постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. №829 Державне агентство з питань електронного

урядування України було реорганізовано і створено Міністерство цифрової трансформації України) у рамках проєкту EGOV4UKRAINE програми підтримки «U-LEAD з Європою». Програмне забезпечення для «Вулика» розроблено українською IT-компанією SoftXpansion. Програма «U-LEAD з Європою» фінансується спільно Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією.

Висновок до розділу 2

З вище описаних даних стають зрозумілі напрямки та цілі впровадження електронних сервісів в Україні. Мета полягала у трансформації наявних державних послуг в електронні, підвищуючи їх ефективність. Список міністерства передбачає детальний план переведення більшості державних послуг в електронний формат до 2024 року. Був проведений аналіз відкритих даних, які в свою чергу сприяли притоку бюджетних коштів в Україну за 2017 рік.

Об'єднання державних реєстрів за допомогою електронних сервісів оптимізує роботу органів при владі. Це дозволяє боротися з бюрократією, забезпечувати дистанційний та оперативний доступ населення до адміністративних послуг високої якості.

Взявши за основу естонську систему X-ROAD, було створено систему «Трембіта», що забезпечило організацію електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів. Використання програмного комплексу допомагає взаємодіяти з передаванням захищених даних між усіма державними реєстрами, забезпечуючи актуальність наданої інформації.

Система електронної взаємодії органів виконавчої влади відповідає за автоматизації процесів створення, надсилання, передавання, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення електронних документів та копій паперових документів в електронному вигляді. Системою забезпечується інформаційний простір для реєстрації, приймання, аналізу та зберігання організаційно-розпорядчих документів органів виконавчої влади.

РОЗДІЛ 3.

ПЕРСПЕКТИВИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ В УКРАЇНІ

3.1. Перспективи розвитку електронного додатку «Дія»

Дія («Держава і я») – додаток з веб-порталом та брендом цифрової держави в Україні, був випущений та розроблений Міністерством цифрової трансформації. Презентація відбулася у 2019 році, незабаром сервіс почав свою роботу у 2020 році. Проєкт реалізованим Міністерством цифрової трансформації. Мінцифри є новим міністерством в Уряді України з новим підходом, баченням та методами досягнення цілі до 2024 року - 100% послуг, які надає держава онлайн, 10% ІТ-галузі у ВВП країни та 95% транспортної інфраструктури із високошвидкісним, якісним інтернетом. Уряд був сформований з новим стратегічним баченням досягнення цілей 2024 року — бажанням надавати усі 100% державних послуг у форматі онлайн, забезпечити усю ІТ-галузь впливом на ВВП України та інфраструктуру жителів високошвидкісним та якісним Інтернет-покриттям [22].

На відміну від поширеної думки, сервіс «Дія» не витрачає державних коштів. Портал було створено за підтримки швейцарської агенції розвитку та співробітництва USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS» та реалізовано фондом Східної Європи. У допомозі проєкту брали участь USAID «ВзаємоДія» та організація EGOV4UKRAINE.

Послуги цифрового сервісу включають повернення коштів після сплати виконавчих проваджень. Для повернення сплати за виконавчими провадженнями необхідно звернутись до виконавця за контактами, які були вказані у детальній інформації щодо виконавчого провадження, що знаходиться в електронному кабінеті громадянина у розділі «Борги». Після виконаних дій буде надана заява для заповнення щодо помилково сплачених коштів, які

необхідно повернути. Для здійснення операції необхідно мати при собі паспорт в оригінальному виконанні, документ РНОКПП, та копію сплаченої квитанції [23].

- Цифровий підпис є електронними даними, які забезпечують ідентифікацію особи та цілісність документів останньої. Підпис може зберігатись у багатьох форматах, таких як MobileID, ID-карті з підписом, з використанням токену чи захищеному носії з інформацією. Для отримання електронного підпису необхідно отримати заповнену реєстраційну форму, мати при собі паспортні дані, карту платника податків, її реєстраційний номер та звернутись до центру сертифікації ключів з необхідною акредитацією. У разі звернення до Інформаційно-довідкового департаменту податкової служби можливо отримати кваліфікований електронний підпис безкоштовно. Надавачі довірних послуг електронний підпис оформлюють відповідно до власних тарифів. Термін дії складає від одного до двох років. Для продовження його використання необхідно звернутися до надавача послуг через его веб-сторінку. Переведення послуг в онлайн відбувається у декілька етапів:

- Дослідження нормативно-правової бази та спілкування з посадовцями для розуміння усіх деталей та можливостей спрощення послуг;

- Реконструкція послуг та наданих деталей для розуміння, як саме простіше всього буде надати послугу, а механізм надання був зрозумілим та простим;

- Тестування прототипу послуги з людьми, які потенційно будуть користуватися послугою. Допрацювання логічного ланцюга взаємодії за потреби;

- Розробка дизайну та запуск послуги. Після необхідних перевірок вже можна зробити публічне розповсюдження.

Сервіс дозволяє підписувати власні документи в режимі онлайн. Це можливо завдяки переходу на спеціальні веб-сторінку, де необхідно вибрати тип носія з цифровим підписом та введенням до нього паролю, після цього вибраний документ необхідно завантажити в сервіс та натиснути одну кнопку

«Підписати файл». Після виконання необхідних дій документ збережеться автоматично разом з цифровим підписом [24].

Кабінет громадянина необхідний для наступного виконання чотирьох функцій:

- Для надання доступу громадянину або юридичній особі та доступу до його особистої інформації для державних реєстрів. Це стосується інформації щодо майна, земельних ділянок, податків або заробітної плати;
- Необхідність надання електронного доступу до е-послуг;
- У разі потреби для здійснення зворотнього зв'язку. Це стосується повідомлень про результати запитів е-послуг або для запрошень долучитися до виборів, які відбуваються у державі.
- У разі електронних консультацій з суспільно важливих питань — є необхідністю також.

«Дія» є захищеною платформою, яка розташована в надійних дата-центрах зі світовими стандартами захисту від кіберзагроз. Сервіс зберігає на своїх серверах мінімум інформації про своїх користувачів, який необхідний для корисного та зручного отримання державних послуг. Дані та інформація передаються у шифрованому вигляді, а блокчейн технологія розподіленого зберігання даних використовується для частини критично важливих даних [25].

Усі документи, що знаходяться в мобільному застосунку користувача є цифровим аналогом документів з паперу, які мають таку ж юридичну силу як і останні. Копії цифрових документів є зашифрованими та підписаними pdf файлами з даними користувачів, що формуються державними реєстрами.

3.2. Подолання корупційної практики державних закупівель за допомогою сервісу «Prozorro»

Система державних закупівель «Prozorro» дозволяє державним та комунальним замовникам оголосити тендери закупівель послуг, робіт чи

товарів, де представники змушені змагатись за можливість стати постачальником своїх послуг державі. Кожного дня державні установи оголошують тендери, в які входять послуги закупівлі харчування, офісної техніки, транспортних засобів або ліків. Держава щороку витрачає мільярди гривень на забезпечення освітніх, медичних та інших закладів, для сприяння навчання, лікування та мандрування українцям. Великий обсяг ринку створює велику відповідальність для держави, що створює великий корупційний ризик. Саме цей ризик намагається усунути «Prozorro». Представляючи собою онлайн-платформу створює повністю конкурентно-спроможний ринок послуг, на якому прозорі усі операції закупівлі товарів, видно усіх замовників та споживачів [25].

Станом на 2016 рік, коли електронні сервіси були лише в розробці, а схеми закупівель не були прозорими, уся з цим сфера діяльності була корумпованою. Інформація про тендери друкувалась виданням «Зовнішторгвидав» в газеті «Вісник державних закупівель». Таким чином, використання примітивних аналогових засобів розповсюдження такої інформації приводили до того, що увесь тираж газети могли викупити зацікавлені особи, а торгівельні пропозиції подавались лише в паперовому вигляді.

Система була створеною командою волонтерів, яка тримала за мету повністю оновити та реформувати державний сектор закупівель. Сама назва з'явилася завдяки коментарям в соціальній мережі Facebook. На систему закупівель не було витрачено державних коштів, весь розвиток спонсорувався завдяки коштам громадської організації Transparency International Ukraine. Починаючи з 1 квітня 2016 року система «Prozorro» обов'язково застосовується центральною владою та монополістами, а з 1 серпня 2016 року рештою публічних замовників. Регламентується сфера державних закупівель законом України «Про публічні закупівлі». Система «Prozorro» належить Україні а підпорядковуються Кабінету Міністрів [26].

Об'єднуючи понад тридцять п'ять тисяч державних та комунальних установ, які включають в себе органи влади та підприємства з замовниками

товарів та комерційні компанії з постачальниками. Все, що потрібно від замовників — оприлюднити свої наміри в системі Prozorro, та дочекатись пропозицій від комерційних партнерів-постачальників. Попередньо зареєструвавшись, та авторизуючись системою Prozorro за допомогою спеціальних майданчиків замовники та постачальники отримують доступ до електронного аукціону, що відбувається за допомогою спеціального модулю. Потрапляючи до спеціальної центральної бази даних інформація щодо тендерів оприлюднюється на порталі Prozorro разом з усіма іншими майданчиками [26].



Рис. 3.1. Схема розміщення оголошень про закупівлі

Пріоритетними цілями системи є побудова екосистеми бізнесу, влади та громадянського суспільства, що допоможе відбудувати Україну та вдосконалити її як державу. До принципів «Prozorro» відносять відкритість усіх даних про процес закупівлі, оголошення та переможців аукціону. Це нагадує приклад з увімкненим світлом в темній кімнаті, де стало можливим розгледіти те, чого раніше не було видно. Присутність справжньої конкуренції завжди в інтересах

здорової держави, тому чим більша кількість учасників на торгах, тим більше отримує вигоду замовник, тим самим економлячи кошти платників податків [27].

Електронна система державних закупівель — своєрідна екосистема, яка складається з державних установ, фінансових організацій по всьому світу, освітніх закладів, бізнес-середовища, громадських організацій тощо. До ключових партнерів системи належать авторизовані в системі електронні майданчики, які через власні кабінети оголошують тендери, через які постачальники, використовуючи бізнес-середовища змагаються для конкурентної перемоги в закупівлі використовуючи прозорі умови, переглянути які може кожен. Успіх та розвиток не залишається в тіні, за ним слідкують та його розвитку сприяють світові організації, та всесвітні банки, як, наприклад, Європейський банк реконструкції та розвитку [27].

Висновок до розділу 3

Для централізації надання популярних послуг користувачам був створений додаток «Дія». Були розглянуті популярні послуги, які надаються громадянам, та можливості, що доступні користувачам. Виконаний аналіз використання бюджету Міністерством цифрової трансформації на утримання сервісу. Розглянуто види верифікації документів у програмі, план оформлення та необхідні документи для отримання сертифікованого ключа безпеки громадянина. Вивчено позитивні та неоднозначні моменти відносно децентралізації збережених даних сервісу. Вивчено метод перевірки документів у смартфоні громадянина.

У минулому корупційні закупівлі були серйозною проблемою в країні. Сервіс державних закупівель «Prozorro» вирішує більшість проблем з закупівлями. Зроблений аналіз витрат державних коштів без сервісу у минулому. Був розглянутий старий метод державних закупівель, сценарій

замовлення та форму розголошення інформації щодо учасників. Розглянуто історію створення, регламент оформлення державних закупівель за допомогою використання сервісу. Здійснили ознайомлення з порядком реєстрації на сервісі, його використанням, та типом побудови електронної системи, що включає в себе різні за типом майданчики, що використовуються для конкурсного набору державних закупівель. Потрапляючи до спеціальної центральної бази даних інформація щодо тендерів оприлюднюється на порталі разом з усіма іншими майданчиками. За допомогою афоризмів показаний приклад використання електронного сервісу. Розглянуто схему розміщень оголошень та сформований опис екосистеми, яка складається з державних установ, фінансових організацій по всьому світу, освітніх закладів, бізнес-середовища, громадських організацій. Розглянуто систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передавання, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення електронних документів та копій паперових документів в електронному вигляді з використанням електронного цифрового підпису, які не містять інформацію з обмеженим доступом, та контролю за виконанням актів, протокольних рішень Кабінету Міністрів України та інших документів

ВИСНОВКИ

На сьогоднішній день Україна зазнає значних змін як держава в інформаційному просторі. Цьому сприяють нові та вже перевірені часом програмні комплекси та цифрові сервіси, що стимулюють викоріненню корупції, і роблять не на крок ближчим до вступу в ЄС. Були розглянуті питання розвитку цифрових сервісів та програмних комплексів, створених в Україні, перспективи та шляхи удосконалення функціонування автоматизованих систем держави, вирішення проблем при їх впровадженні та ін.

Вагомим внеском у дослідження концептуальних засад розвитку цифрових сервісів є праці таких відомих науковців: Алмазов А.М., Денисова А.И., Майстренко Ю.Г., Нахшина Е.П., Горєв Л.М., Пелешенко В.І., Хільчевський В.К

Об'єктом дослідження виступають: сервіси «Дія», «Трембіта», «Prozorro» та «Система електронної взаємодії органів виконавчої влади».

Відповідно до сформульованої мети були поставлені та розв'язані наступні завдання:

- розвиток електронних сервісів у діяльності органів публічної влади;
- аналіз ефективності електронних сервісів;
- перспективи та шляхи удосконалення функціонування електронних сервісів;
- загальні перспективи розвитку електронних сервісів в Україні.

З першого розділу ми дізнались про цифровий уряд як явище у суспільному житті та його характеристику, сутність та взаємодію з середовищем у сучасному світі. Дізналися про використання Всесвітньої павутини та інтернету як стратегію електронного уряду. Підтримку електронних систем уряду веб-сервісами, що передбачає використання інформаційних технологій, зокрема Інтернету, для полегшення спілкування між урядом та його громадянами. *Трансформаційний уряд* використовує комп'ютерно інформаційно-комунікаційні технології для зміни способу взаємодії уряду з

робочими процесами. Проаналізовано відношення Уряду 2.0 відноситься до державної політики, спрямованої на використання спільних технологій та інтерактивних Інтернет-інструментів для створення обчислювальної платформи з відкритим вихідним кодом, за допомогою якої уряд, громадяни та інноваційні компанії можуть покращити прозорість та ефективність. Проведене оцінювання успішності та ризики діяльності електронного урядування. Знайдені основні недоліки електронного урядування, основні з яких полягають у наявності цифрового бар'єру, які перешкоджають певним людям отримати повний доступ до переваг цифровізації. Було розглянуто приклади автоматизації програм соціального забезпечення штатів Америки. Дано визначення електронного уряду, що полягає у простому способі залучити громадськість до політичних кампаній. Це може підвищити обізнаність виборців, що може призвести до збільшення участі громадян у виборах. Розглянуто очікувані переваги від електронного урядування, що включають в себе ефективність, покращення послуг, кращу доступність державних послуг, сталий розвиток громади та більшу прозорість і підзвітність.

У другому розділі розглянуті наявні цифрові сервіси в Україні, їх використання та ефективність. Їх мета полягала у тому, щоб до 2024 року 100% усіх державних послуг були доступні онлайн, причому 20% послуг надавалися автоматично. Одним із важливих завдань Міністерства цифрового розвитку є розвиток цифрової грамотності громадян, тому Міністерство цифрової трансформації запустило курси з цифрової освіти. Електронні сервіси дозволяють об'єднати державні реєстри у єдину систему взаємодії — такий спосіб оптимізації роботи органів при владі є досить ефективним. Це дозволяє боротися з бюрократією, забезпечувати дистанційний та оперативний доступ населення до адміністративних послуг високої якості. Розглянуто систему електронної взаємодії державних електронних ресурсів «Трембіта», та її переваг, серед яких розподіленість та децентралізованість системи, що дозволяє досягти надзвичайної відмовостійкості. Наведено приклади налагодженої взаємодії між реєстрами за допомогою обміну інформацією програми уряду

«Доступні ліки», розглянуто схему підключення до системи. Здійснено аналіз децентралізованої системи «Вулик», яка адмініструється віддалено, що дозволяє надавати технічну підтримку дистанційно та швидко, не потребуючи допомоги місцевих ІТ-спеціалістів. Різниця від інших систем тим, що має доступ до державних реєстрів і можливість онлайн-обміну даними через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

В третьому розділі ми дізналися про загальні перспективи розвитку електронного додатку «Дія». Розглянули авторів проєкту та державні цілі до 2024 року. Розглянуто план повернення коштів після сплати виконавчих проваджень. Здійснено аналіз переваг цифрового підпису, котрим здійснюється автентифікація цифрових документів в додатку. Розглянуто порядок та план переведення державних послуг в цифрові за допомогою додатку. Сервіс дозволяє підписувати власні документи в режимі онлайн. Це можливо завдяки переходу на спеціальні веб-сторінку, де необхідно вибрати тип носія з цифровим підписом та введенням до нього паролю, після цього вибраний документ необхідно завантажити в сервіс та натиснути одну кнопку «Підписати файл». Розглянуто систему державних закупівель «Prozorro» та історію її створення. Пріоритетними цілями системи є побудова екосистеми бізнесу, влади та громадянського суспільства, що допоможе відбудувати Україну та вдосконалити її як державу. До принципів системи відносять відкритість усіх даних про процес закупівлі, оголошення та переможців аукціону. Успіх та розвиток не залишається в тіні, за ним слідкують та його розвитку сприяють світові організації, та всесвітні банки, як, наприклад, Європейський банк реконструкції та розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Цифрове управління: оцінка ефективності та найкращі практики [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11115-021-00584-8>.
2. Автоматизація нерівності: як високотехнологічні інструменти профілюють, контролюють і карають бідних – Лондон: Picador, New York, NY, 2019.
3. Світові економічні та фінансові погляди [Електронний ресурс]. – 2016. Режим доступу до ресурсу:
<http://www.imf.org/external/pubs/ft/reo/2011/afr/eng/sreo1011.pdf>.
4. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-optimizaciyi-sistem-829>.
5. Деякі питання діяльності центральних органів виконавчої влади [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20220314051107/https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/255-2014-%D0%BF>.
6. Закон України «Про електронні довірчі послуги» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:
<https://web.archive.org/web/20190209133054/https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>.
7. Про нас | ProZorro [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://prozorro.gov.ua/about>.
8. Хто фінансує проєкт? | Дія [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://diia.gov.ua/faq/5>.
9. Про систему «Трембіта» | Міністерство цифрової трансформації України [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://trembita.gov.ua/ua/projects/trembita-vzayemodiya-reyestriv>.
10. «Трембіта» — електронна взаємодія державних електронних

інформаційних ресурсів [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://web.archive.org/web/20190222204719/http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=64747.

11. Підсумки роботи над «Трембітою» [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://decentralization.gov.ua/news/13226>.

12. «Трембіта» в «Дії». Розповідаємо про нову систему передачі даних [Електронний ресурс]. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.pravda.com.ua/columns/2021/08/13/7303689/>.

13. Бізнесу дозволили користуватися державною системою обміну даними «Трембіта» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3269443-biznesu-dozvolili-koristuvatisa-derzavnou-sistemou-obminu-danimi-trembita.html>.

14. «Малює» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20210907153709/https://diia.gov.ua/life-situations/yemalyatko>.

15. Diia Summit: нові цифрові послуги та документи [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20220223135930/https://thedigital.gov.ua/news/diia-summit-novi-cifrovi-poslugi-ta-dokumenti>.

16. Про нас | ProZorro [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://prozorro.gov.ua/about>.

17. Публічні закупівлі у будівництві: чи дійсно прозоре ProZorro? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://web.archive.org/web/20190812112048/https://propertytimes.com.ua/management/publichni_zakupivli_u_budivnitstvi_chi_diysno_prozore_prozorro.

18. Міжнародний Рейтинг прозорості публічних закупівель: Україна на першому місці [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20210304184150/https://ti-ukraine.org/news/gruzynskiy-rejtyng-prozorosti-publichnyh-zakupivel-ukrayina-na-pershomu-mistsi/>.

19. Від стартапа до реформи: Як створювалась система ProZorro?

[Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20210305235602/https://ain.ua/2015/09/04/ot-startapado-reformy-kak-sozdavalas-sistema-goszakupok-prozorro/>.

20. БД «Електронна версія акумулятивного офіційного бюлетеня «Промислова власність» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20200805191251/https://base.uipv.org/searchBUL/search.php?action=setsearchconditions>.

21. Нефьодов М. Книга «ProZorro. Зробити неможливе в українській владі» (Українська). «Наш формат» / М. Нефьодов, Ф. Крикун.. – 192 с.

22. Наказ «Про утворення робочої групи з питань підготування пропозицій щодо реформування сфери державних закупівель» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20200804111642/https://me.gov.ua/Documents/Download?id=9c417b88-ebad-4d9f-ae05-5952af68118d>.

23. В Україні настала доба ProZorro. Що це нам дасть? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20210417170033/https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2061590-v-ukraini-nastala-doba-prozorro-so-ce-nam-dast.html>.

24. Меморандум про відмову від авторських прав, передачі державі та подальші кроки створення пілотної версії автоматизованої інформаційної системи електронних державних закупівель в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://web.archive.org/web/20160611052249/http://ti-ukraine.org/sites/default/files/u124/memorandum_pro_vidmovu_vid_avtorskyh_prav.pdf.

25. Кабінет Міністрів України - Велике оновлення Prozorro. У неділю запрацює нове законодавство про публічні закупівлі [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20200923204009/https://www.kmu.gov.ua/news/velike-onovlennya-prozorro-u-nedilyu-zapracuyuє-nove-zakonodavstvo-pro-publichni-zakupivli>.

26. ProZorro отримала міжнародну премію у сфері публічних закупівель [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://web.archive.org/web/20210509223417/https://www.me.gov.ua/News/Detail?lang=uk-UA&id=0fa34a0d-a323-49c6-9c69-9c6c0fe3a87b&title=ProzorroOtrimalaMizhnarodnuPremiiuUSferiPublichnikhZakupivel>.

27. Готові до державних реформ? Україна [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://web.archive.org/web/20210310085147/https://www.ppi-ebd-uncitral.com/images/stories/pdf/151208_Are_you_ready_for_eProcurement.pdf.

28. «Студентські наукові читання» (м. Житомир). – 2022. – С. 75–77.