

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

**МАТАТ ОЛЬГА МИКОЛАЇВНА**  
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

УДК: 351  
(індекс)

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА УДОСКОНАЛЕННЯ**  
**ІНФРАСТРУКТУРНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ**  
**ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**  
(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

О. М. МАТАТ  
(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи  
**СИМОНЕНКО Леся Іванівна**  
(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: **МАТАТ Ольгу Миколаївну** допущено до захисту.

Протокол засідання кафедри економічної теорії, інтелектуальної власності та публічного управління № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» грудня 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)

«\_\_\_\_\_» грудня 2023 р.

### Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти МАТАТ Ольга Миколаївна захистила  
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:  
сума балів за 100-бальною шкалою \_\_\_\_\_  
за національною шкалою \_\_\_\_\_

Секретар ЕК

\_\_\_\_\_  
(науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ (підпис)

Настасія ПУГАЧОВА  
(власне ім'я, прізвище)

## АНОТАЦІЯ

МАТАТ О. М. Державна політика удосконалення інфраструктурного забезпечення надання публічних послуг. Кваліфікаційна робота на правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» – Поліський національний університет, Житомир, 2023.

Прагнення Україною імплементації новітніх стратегій для продовження європейської інтеграції обумовила проведення відповідних реформ усієї системи публічного управління з адаптацією до сучасних потреб з врахуванням особливостей соціального, економічного, культурного, соціального, політичного та іншого розвитку України.

Існують численні дослідження державного управління та реформування надання публічних послуг в розвинених країнах. У 2014 році Європейська Комісія запровадила платформу ePractice, яка об'єднала політиків та практиків у сфері електронного урядування, електронної охорони здоров'я та електронної інклюзії, а також допомогла їм створити онлайн-спільноти для подальшої реалізації їхніх спільних інтересів. Таким чином, користувачі ePractice виграють від такої консолідації інформації на єдиній платформі, оскільки вона надає їм прямий зв'язок між фахівцями з цифрового уряду та відповідними рішеннями/ініціативами.

Крім того, надання послуг місцевими органами влади на новому сучасному рівні вимагатимуть прийняття складних рішення про те, які послуги мають бути передані, як вони працюють, яка система оплати і хто має їх надавати. Цей процес потребує часу для органів місцевого самоврядування, але на основі існуючих нормативно-правових актів, звичайно, стає правовою основою для визначення того, що і як має бути зроблено.

Питання розробки та впровадження державних стратегій для застосування моделі сервісно-орієнтованої держави, передбачає перш за все створення інфраструктури для надання публічних послуг та як механізму забезпечення сталого розвитку регіонів, висвітлюються у працях вітчизняних і закордонних вчених, дослідників, експертів.

*Ключові слова: сервісно-орієнтована держава, цифрова економіка, е-послуга, публічна послуга, публічний сектор, державна стратегія*

## SUMMARY

MATAT O. State policy for improving infrastructure support for the provision of public services. Qualification work for obtaining a master's degree in specialty 281 «Public management and administration» – Polissia National University, Zhytomyr, 2023.

The desire of Ukraine to implement modern strategies for further European integration has led to corresponding reforms in the entire public administration system, adapting to contemporary needs and considering the specifics of Ukraine's social, economic, cultural, political, and other developments.

Numerous studies on public administration and the reform of public service delivery exist in developed countries. In 2014, the European Commission introduced the ePractice platform, bringing together policymakers and practitioners in e-government, e-healthcare, and e-inclusion, facilitating the creation of online communities for the implementation of common interests. Users of ePractice benefit from the consolidation of information on a unified platform, establishing direct connections between digital government experts and relevant solutions/initiatives.

Furthermore, the provision of services by local authorities at a new modern level will require making complex decisions about which services should be delegated, how they function, what payment system to implement, and who should provide them. This process takes time for local self-government bodies but becomes a legal basis for determining what and how should be done based on existing legal norms.

The issue of developing and implementing state strategies for applying the service-oriented state model, creating infrastructure for public service delivery, and serving as a mechanism for ensuring sustainable regional development is highlighted in the works of domestic and foreign scholars, researchers, and experts.

*Keywords: service-oriented state, digital economy, e-service, public service, public sector, state strategy.*

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ В СФЕРІ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	9
1.1. Теоретичні та інституційні засади державної політики надання публічних послуг	9
1.2. Основні цілі державної політики в удосконаленні інфраструктурного забезпечення публічних послуг	11
Висновки до першого розділу	13
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МОДЕЛІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	14
2.1. Інституційні основи надання публічних послуг в Україні	14
2.2. Формування інфраструктури для забезпечення надання публічних послуг (на прикладі запроваджених е-послуг)	16
Висновки до другого розділу	27
РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ В КОНТЕКСТІ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ	28
3.1. Впровадження державної політики формування інфраструктури для забезпечення публічних послуг в контексті зарубіжного досвіду	28
3.2. Особливості забезпечення державної стратегії в сфері надання публічних послуг	32
Висновки до третього розділу	33
ВИСНОВКИ	34
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	36
ДОДАТКИ	40

## ВСТУП

*Актуальність теми.* Прагнення Україною імплементації новітніх стратегій для продовження європейської інтеграції обумовила проведення відповідних реформ усєї системи публічного управління з адаптацією до сучасних потреб з врахуванням особливостей соціального, економічного, культурного, соціального, політичного та іншого розвитку України.

Існують численні дослідження державного управління та реформування надання публічних послуг в розвинених країнах. У 2014 році Європейська Комісія запровадила платформу ePractice, яка об'єднала політиків та практиків у сфері електронного урядування, електронної охорони здоров'я та електронної інклюзії, а також допомогла їм створити онлайн-спільноти для подальшої реалізації їхніх спільних інтересів. Таким чином, користувачі ePractice виграють від такої консолідації інформації на єдиній платформі, оскільки вона надає їм прямий зв'язок між фахівцями з цифрового уряду та відповідними рішеннями/ініціативами.

Крім того, надання послуг місцевими органами влади на новому сучасному рівні вимагатимуть прийняття складних рішення про те, які послуги мають бути передані, як вони працюють, яка система оплати і хто має їх надавати. Цей процес потребує часу для органів місцевого самоврядування, але на основі існуючих нормативно-правових актів, звичайно, стає правовою основою для визначення того, що і як має бути зроблено.

Питання розробки та впровадження державних стратегій для застосування моделі сервісно-орєтнованої держави, передбачає перш за все створення інфраструктури для надання публічних послуг та як механізму забезпечення сталого розвитку регіонів, висвітлюються у працях вітчизняних і закордонних вчених, дослідників, експертів,.

*Мета і завдання дослідження.* Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичного обґрунтування державної політики в удосконаленні інфраструктурного забезпеченні публічних послуг як механізм сталого

розвитку територій, проаналізувати можливості формування інноваційних інструментів. Для досягнення мети визначено наступні завдання:

- здійснити аналіз теоретичних та правових засад державної політики в удосконаленні інфраструктурного забезпечення публічних послуг в Україні;
- розкрити основні аспекти надання публічних послуг в територіальних громадах з врахуванням державної політики;
- сформувати пропозиції для удосконалення механізму надання публічних послуг з врахуванням зарубіжного досвіду

*Об'єкт дослідження* – процес формування та реалізації державної політики удосконаленні інфраструктурного забезпечення публічних послуг

*Предмет дослідження* – актуальні питання імплементації державної політики удосконалення інфраструктурного забезпечення публічних послуг в Україні

*Методи дослідження.* Методологічною основою роботи є сукупність загальних та спеціальних методів наукових досліджень, а саме: метод узагальнення використовувався для підготовки висновків та пропозицій; системний аналіз забезпечив цілісність дослідження; діалектичний метод дозволив дослідити сутність державної політики удосконалення інфраструктурного забезпечення публічних послуг в Україні; порівняльний метод надав можливість проаналізувати предмет дослідження у вітчизняних і зарубіжних науковцях.

Інформаційна база кваліфікаційної роботи сформована за допомогою статистичних та звітних даних, дослідження зарубіжних і вітчизняних вчених, їх публікацій та матеріалів органів публічної влади та органів місцевого самоврядування, законодавство України та зарубіжних країн, , інтернет-ресурси та особисті напрацювання автора.

*Практичне значення* роботи надає можливість практичного використання викладених результатів в роботі для органів виконавчої влади і представницьких органів територіальних громад для імплементації реалізації

державної політики удосконалення інфраструктурного забезпечення публічних послуг в Україні.

*Апробація результатів кваліфікаційної роботи.* Положення даного дослідження обговорювалися на 3 науково-практичних конференціях.

*Структура кваліфікаційної роботи.* Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг становить 35 сторінки, обсяг основного тексту 30 сторінок. Список використаних джерел налічує 29 найменувань.



## **РОЗДІЛ 1.**

# **ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ ІНФРАСТРУКТУРНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**

### **1.1. Теоретичні та правові засади державної політики інфраструктурного забезпечення надання публічних послуг**

У 2017 році Європейська комісія опублікувала Європейську рамку з для створення відповідної інфраструктури (European Interoperability (EIF) [24], щоб дати конкретні вказівки щодо того, як створити спроможну цифрову державну інфраструктурну систему для надання публічних послуг. Розроблена 27 травня 2020 року Кабінетом Міністрів України Державна програма активізації розвитку економіки для подолання негативних наслідків, пов'язаних із запровадженням карантинних обмежень, спричинених COVID-19, на 2020-2022 роки, [11, 14, 15, 16] була затверджена для подолання негативних наслідків, спричинених пандемією COVID-19. Окрім цього, документ містить цифрову стратегію відновлення після COVID-19, в якому передбачаються заходи, спрямовані на стимулювання економіки та створення робочих місць можливостей у секторі Індустрії 4.0 [12, 14, 18 ]. Програма також надає перелік видів економічної діяльності, які отримають найбільшу вигоду від цифровізації, а саме: ІТ-послуги та програмування, наука та освіта, охорона здоров'я, телекомунікації та транспорт. Головні заходи, які були запропоновані, найбільше важливими є в реалізації цифрової трансформації це:

- розробка національної цифрової платформи для консультування малого та середнього бізнесу;
- розробка єдиної цифрової платформи для замовлення послуг з діджиталізації бізнесу (тобто розробка веб-сайтів, реінжиніринг бізнес-процесів, консалтингові послуги та цифровий маркетинг);

- розробка платформи для інноваційних та цифрових інструментів для інноваційних та цифрових інструментів для бізнесу та навчання за принципом «рівний-рівному»;
- розробка національної цифрової стратегії з чітким визначенням ролі держави в процесах цифровізації;
- розробка стратегії створення робочих місць в інноваційних індустріях;
- розробка єдиної цифрової стратегії для цифрової економіки;
- розвиток державних електронних послуг у різних секторах, таких як «розумні міста»;
- професійне навчання безробітних громадян, у тому числі цифровим навичкам.

21 березня 2021 року Уряд України ухвалив Національну стратегію економічного розвитку України до 2030 року [11,15,17, 19], яка охопила 20 пріоритетів, що еквівалентно Національній стратегії електронного урядування а саме:

- якість життя,
- транспорт, інфраструктуру
- гірничодобувна промисловість.

Запровадження нового виміру економічної стратегії «Цифрова економіка», Уряд запропонував 4 стратегічні цілі: прискорення економічної активності; трансформацію бізнес-секторів у високопродуктивні, інтелектуальні та конкурентоспроможні; перетворення сфер життя на ефективні, сучасні та комфортні та ефективні; створення можливостей для розвитку людського капіталу, інноваційних, креативних та цифрових інноваційних індустрій, а також розвитку бізнесу .

У грудні 2019 року Міністерство цифрової трансформації України (МЦТ) розробило та розпочало громадське обговорення проекту Концепції розвитку цифрової інфраструктури України на період 2020-2023 років , в якому представлено бачення Мінцифри щодо розвитку цифрової інфраструктури та

ключових цілей цифрової трансформації в Україні [6,11,15,16,19]. Під час розробки цієї концептуальної записки експерти використовували багатосторонній підхід, однак не залишаючи поза увагою основну мету органів державної влади, яка полягала у тому, щоб визначити, розставити пріоритети та узгодити інтереси стейкхолдерів. У проекті концепції підкреслює три пріоритети, які мають бути досягнуті до 2023 року, а саме:

- покращення державних електронних послуг;
- розвиток широкосмугового інтернет-зв'язку;
- впровадження інноваційних технологій та оптичних мереж.

Так, покращення державних електронних послуг має на меті полегшити надання електронних послуг як громадянам, так і бізнесу, а діджиталізація бізнес-процесів у державних органах спростить взаємодію між громадянами, бізнесом та державою, що призведе до підвищення ефективності. А розвиток широкосмугового зв'язку є основою для розвитку державної цифрової інфраструктури, щоб забезпечити попит на широкосмуговий зв'язок, тому Мінцифри наполягало на пріоритетності підключення соціальної інфраструктури до широкосмугового зв'язку (тобто школи, бібліотеки, музеї, заклади охорони здоров'я, офіси адміністративних послуг тощо). Впровадження інноваційних технологій та оптичних мереж має першочергове значення для розвитку зв'язку 5-го покоління в Україні [4, 7,12, 14, 18,29 ].

## **1.2. Основні цілі державної політики в удосконаленні інфраструктурного забезпечення публічних послуг**

У 2018 році, опублікувавши новий Цифровий порядок денний для України, Уряд та Державне агентство з питань електронного урядування України заклали основу для майбутнього. Електронне урядування є одним з основних напрямків політики нинішнього уряду. Цифровий порядок денний (Порядок) для України був прийнятий 17 січня 2018 року, який став основним

стратегічним документом, що визначає напрямок для українського Уряду та економічного розвитку України. Крім цього цей документ включив в себе План та окреслив принципи розвитку України в цифровому просторі та засади розвитку цифрової економіки. [2, 4,12, 14, 18 ].

Так, Цифровий порядок денний для України складається з семи основних напрямків:

- Телекомунікації та інфраструктура;
- Цифрові навички;
- Електронний ринок;
- Цифрове врядування;
- Інновації та R&D;
- Довіра та кібербезпека;
- Інформаційно-комунікаційні технологій (ІКТ) для суспільства та економіки.

Сфера такого напрямку застосування цифрових навичок має на меті гарантувати рівні можливості для всіх громадян, які прагнуть отримати послуги, інформацію та цифрові можливості за допомогою ІКТ-технологій.

Окрім цього, цей Порядок реалізується шляхом надання вільного доступу до публічної інформації та цифрових платформ для всіх, та передбачає також розробку:

- переліку інфраструктури та цифрових компетенцій, необхідних для цільових аудиторій,
- розробку якісного цифрового освітнього контенту,
- забезпечення онлайн та офлайн курсів з цифрової освіти,
- оцінювання та сертифікацію цифрової компетентності,
- розробку нормативно-правової бази цифрової освіти,
- забезпечення обов'язкових цифрових навичок для населення [8,

10,11 ]

## Висновки до першого розділу

Покращення державних електронних послуг має на меті полегшити надання електронних послуг як громадянам, так і бізнесу, а діджиталізація бізнес-процесів у державних органах спростить взаємодію між громадянами, бізнесом та державою, що призведе до підвищенню ефективності. А розвиток широкопasmового зв'язку є основою для розвитку державної цифрової інфраструктури, щоб забезпечити попит на широкопasmовий зв'язок, тому Мінцифри наполягало на пріоритетності підключення соціальної інфраструктури до широкопasmового зв'язку (тобто школи, бібліотеки, музеї, заклади охорони здоров'я, офіси адміністративних послуг тощо). Впровадження інноваційних технологій та оптичних мереж має першочергове значення для розвитку зв'язку 5-го покоління в Україні

Сфера такого напрямку застосування цифрових навичок має на меті гарантувати рівні можливості для всіх громадян, які прагнуть отримати послуги, інформацію та цифрові можливості за допомогою ІКТ-технологій. Окрім цього, цей Порядок реалізується шляхом надання вільного доступу до публічної інформації та цифрових платформ для всіх,

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МОДЕЛІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

### 2.1. Інституційні аспекти надання публічних послуг в Україні

Для того, щоб сформулювати відповідь на запитання що таке «публічна послуга» необхідно розробити та запровадити комплекс державних завдань та заходів, які би спрямовували створити умови для формування системи з надання публічних послуг. Одним з вагомих кроків це нормативно-правове закріплення основних принципів, засад, мети та цілей формування та функціонування такої системи. В багатьох країнах Європейського Союзу така законодавча база розроблена, оскільки надання публічних послуг є однією з найважливіших пріоритетних функцій для публічного сектору. Відповідно до тлумачення «публічної послуги» з точки зору Європейської Комісії є двояким: воно охоплює як органи, що надають послуги, так і послуги, що становлять загальний інтерес, які вони надають. Зобов'язання з надання публічних послуг можуть бути покладені органами державної влади на органи, що надають послуги (авіакомпанії, автомобільні або залізничні перевізники, виробники енергії тощо), як на національному, так і на регіональному рівнях. До речі, поняття публічної служби та поняття публічного сектору (включаючи державну службу) часто помилково плутаються; вони відрізняються за функціями, статусом, формою власності та «клієнтурою».

Як зазначають науковці [6, 9]. публічні послуги мають певні ознаки:

- послуги надаються за заявою особи (фізичної або юридичної);
- надання послуги реалізує гарантованого державою право реалізації суб'єктивних прав для кожної особи (наприклад, здійснення реєстраційних дій для суб'єктів господарювання, майнових прав на майно, отримання сертифікату, ліценцій, дозволів та інше);
- на законодавчому рівні визначається конкретна послуга, механізм та процес її отримання;

- можливість захисту свого права в судовому порядку;
- такі послуги надаються «адміністративним органом», на який покладено відповідні повноваження;
- результатом послуги є рішення або певна дія, за допомогою яких задовольняється запит суб'єкта звернення.

Пропонується поняття «публічна послуга» розглядати як результат виконання головних функцій держави, при якому задовольняються запити користувача результатів при якому забезпечено реалізація прав та обов'язків [3,21].

Для прикладу, зарубіжний досвід доводить що надання публічних послуг є найважливішою функцією держави для виконання її «природних» владних повноважень [1], оскільки це є фундаментом забезпечення «добробуту» для встановлення та забезпечення відповідних стандартів.

При наданні публічних послуг суб'єктом надання є держава в загальному сенсі, яка реалізує ці повноваження через органи виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, уповноважені підприємства, організації та установи, і одночасно ці повноваження передаються частково інституціям громадянського суспільства, оскільки це пов'язано перш за все з фінансуванням таких заходів. Проблема фінансування виконання надання публічних послуг заявникам є певним викликом перед урядами, оскільки «публічні послуги» розглядаються як певний набір сервісів, які потребують невизначена кількість мешканців, але при цьому не передбачається при наданні таких послуг отримання прибутку [27].

Впроваджуючи концепцію соціального блага в моделі сервісно-орієнтованої держави Європейський Союз запропонував трактування «публічних послуг» як загальний економічний інтерес – Services of General Economic Interest (SGEI) Послуги, що становлять загальний економічний інтерес - це комерційні послуги, що мають загальну економічну корисність і на які поширюються зобов'язання щодо надання публічних послуг. Транспорт, енергетика, зв'язок та поштові послуги є яскравими прикладами. Додавши до

основоположних договорів протокол про послуги загального інтересу та створюючи нову правову базу, яка дозволяє європейським інституціям ухвалювати нормативні акти, що стосуються функціонування SGEI (стаття 14 Договору про функціонування ЄС). Однак законодавство ЄС залишає країнам ЄС свободу у прийнятті рішень про те, як вони організовуватимуть. Правила вільного ринку та конкуренції застосовуються до підприємств, відповідальних за управління SGEI, якщо ці правила не заважають їм виконувати свої завдання в загальних інтересах [ 22, 26].

Тобто «публічні послуги» це вчинення таких дій, що визнані державою такими як обов'язкові та мають задовольнити потреби та забезпечити права та обов'язки громадян, при чому вони не будуть надаватися при умові невторчання публічного сектору.

## **2.2. Формування інфраструктури для забезпечення надання публічних послуг (на прикладі запроваджених е-послуг)**

Зі створенням ЦРПІ Україна розпочала процес, спрямований на стандартизацію та уніфікацію всіх електронних послуг та об'єднання всіх електронних послуг в рамках єдиної, ефективної, орієнтованої на користувача цифрової платформи під назвою «Дія» (Держава і Я) з відповідним Електронним кабінетом користувача [ 4, 11, 17, 29 ].

*Портал державних електронних послуг «Дія» з електронним кабінетом користувача було запроваджено у квітні 2020 року. Це абсолютно новий підхід до системи надання електронних послуг. Ця платформа містить як портал електронних послуг (платформа «єдиного вікна»), так і інформаційну систему (проміжне програмне забезпечення, або технологічний движок). Платформа надає громадянам та бізнесу вичерпну інформацію про доступні державні електронні державні електронні послуги та надає можливість отримати якісні електронні послуги на основі унікального сервісного дизайну. Станом на*



березень 2022 року на порталі «Дія» доступно понад 50 електронних послуг доступних на порталі «Дія». З моменту запуску портал відвідали 8 мільйонів унікальних користувачів. Основна концепція створення електронного кабінету користувача полягає в тому, щоб забезпечити єдиної точки входу, що дозволяє громадянам отримувати доступ до інформації про себе. В е-кабінеті користувача не зберігатимуться жодні персональні дані. Натомість він буде відображатиме актуальну інформацію про громадянина з державних реєстрів та надаватиме зручний доступ до інших електронних кабінетів та послуг без необхідності додаткової авторизації. Е-кабінет користувача буде складовою частиною платформи «Державні електронні послуги платформи державних електронних послуг. Електронний кабінет також відстежуватиме зміни та автоматично повідомлятиме громадян, якщо і якщо і коли їхні персональні дані будуть змінені. Станом на березень 2022 року до електронного кабінету користувача на порталі «Дія» інтегровано 14 державних реєстрів а отже, в електронному кабінеті порталу зареєстровані користувачі можуть знайти інформацію про право власності на транспортні засоби, право власності на землю, право власності на нерухоме майно, право власності на власності на нерухоме майно та статус фізичної особи-підприємця, інформацію про свої борги (якщо такі є), виборчу (якщо такі є), інформацію про виборців, трудову діяльність, а також податкову інформацію користувача [ 4, 11, 17, 29 ]..

#### *Державний мобільний додаток «Дія*

Мобільний додаток «Дія» було запроваджено за два місяці до Порталу, у лютому 2020. Перші зручні для користувача електронні послуги, що містяться в мобільному додатку «Дія», включають дев'ять електронних документів (наприклад, електронне посвідчення водія, електронний документ про реєстрацію транспортного засобу (технічний паспорт транспортного засобу), паспорт громадянина України (ID-картка), паспорт громадянина України для виїзду за кордон, студентський квиток, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, автоцивілка, індивідуальний податковий номер, свідоцтво про народження та довідка внутрішньо переміщеної особи), цифрову довідку про

COVID-19 та міжнародний сертифікат COVID-19 (який є взаємовизнаним з усіма країнами ЄС). Крім того, мобільний додаток «Дія» пропонує наступні електронні послуги отримання інформації про штрафи за порушення правил дорожнього руху та їх оплату, а також інформацію про наявність у користувача адміністративної заборгованості та її сплату безпосередньо за допомогою мобільного додатку «Дія». 8 лютого 2022 року Міністерство реінтеграції окупованих територій України презентувало нові електронні послуги у додатку «Дія»:

- зміна місця проживання;
- довідка про несудимість;
- обмін технічним паспортом на транспортний засіб (за допомогою QR);
- фінансову допомогу для внутрішньо переміщених осіб (ВПО);
- функцію опитування, завдяки якій українці мають можливість висловити свою думку через опитування, організовані державними органами в Дія.

Загалом мобільним додатком «Дія» користуються понад 14 мільйонів українців. Згідно з дослідженням, мобільний додаток «Дія» є одним з найпопулярніших мобільних додатків в Україні. 54% всіх інтернет-користувачів України мають додаток Дія.

#### *Путівник публічними послугами на порталі «Дія»*

27 серпня 2020 року Мінекономрозвитку запустило путівник державними послугами на порталі електронних послуг «Дія». Довідник є реєстром адміністративних послуг та одним із модулів порталу «Дія». Це єдина база даних адміністративних послуг, створена з метою надання повної та достовірної інформації про державні послуги. Раніше не було чіткого розуміння реальної кількості державних послуг та способів їх отримання. Більше того, одна й та сама послуга могла називатися по-різному, а державні органи могли вимагати від громадян різні документи для надання однієї і тієї ж послуги. Це створювало б можливості для дрібної корупції та призводило б до нераціонального використання часу та ресурсів громадян. Кожній послuzі в реєстрі присвоєно унікальний код, який використовується при

отриманні послуги через портал «Дія» та в Центрах надання адміністративних послуг. За необхідності, реєстр також дозволяє адміністраторам вставляти або редагувати опис послуги, а також реєстр містить функцію пошуку на основі класифікаторів (тобто категорії, державні органи, документи, результати, життєві події, підстави для відмови). Наразі довідник містить інформацію про понад 2 200 державних послуг (у тому числі електронні та паперові послуги). Дані про ці послуги розділені на 17 категорій ділової активності та розподілені між 36 життєвими подіями (наприклад, відкриття бізнесу, зміна місця проживання або купівля транспортного засобу; всю інформацію про те, де можна отримати ці послуги, їхню вартість, терміни тощо, ви знайдете в путівнику тощо). Довідник надає громадянам та бізнесу зручну для пошуку та достовірну інформацію про послуги, що надаються та достовірну інформацію про послуги, а також про те, як їх отримати [ 4, 11, 17, 25, 29 ].

#### *Платформа Дія.Бізнес*

У лютому 2020 року МЕР запустило онлайн-платформу для підприємців під назвою Дія.Бізнес. Сайт «Дія.Бізнес» – це єдине вікно – єдине місце, де потенційні та діючі підприємці можуть отримати всю необхідну інформацію для розвитку власного бізнесу. Сайт «Дія.бізнес» має багато функцій та корисних цифрових сервісів для потенційних та діючих підприємців. Тут ви знайдете можливості, понад 200 сервісів, онлайн-курси, кейси та новини, пропозиції від партнерів, карту інфраструктуру підтримки бізнесу та багато іншого. А ще ви можете обирати з-поміж 68 видів безкоштовних онлайн-консультацій, почитати віртуальну енциклопедію для підприємців та навіть отримати 100+ ідей для започаткування власної справи.

Він містить:

- каталог бізнес-ідей зі зручними шаблонами та переліком усіх необхідних юридичних документів для започаткування бізнесу;
- інформація про сервіси та програми підтримки для бізнесу;
- путівники та посібники для підприємців;
- історії успіху людей, які вже розпочали свою справу

- консультаційна зона.

Користувачі мають можливість проконсультуватися з експертами щодо ведення як вести бізнес та долати бізнес-труднощі. Підприємці можуть отримати поради щодо систематизації бізнес-процесів, управління фінансами, взаємодії з державою, психології бізнесу, управління персоналом, маркетингу та продажів. З моменту запуску платформою «Дія.Бізнес» скористалися понад 1,6 млн унікальних відвідувачів. Експерти надали 5 200 безкоштовних консультацій щодо відкриття та ведення бізнесу.

#### *Дія. Відкриті дані*

Як віртуальний «Центр підвищення компетентності у сфері відкритих даних», «Дія.Відкриті дані» – це онлайн-платформа, створена у 2020 році онлайн-платформа, для допомоги користувачам відкритих даних в Україні підвищити їхню відкритих даних в Україні, а також надати користувачам актуальну інформацію та низку навчальні можливості, такі як навчальні програми для чотирьох категорій користувачів. Портал користувачі зможуть визначити свій рівень знань та скористатися запропонованим план розвитку, який включає, зокрема, онлайн та офлайн-навчання для підвищення грамотності.

Платформа «Дія.Відкриті дані» включає:

- навчальні програми для користувачів, адаптовані до їхнього рівня знань та навичок;
- сервіси відкритих даних, згруповані за потребами та секторами для вирішення спільних проблем;
- кейси відкритих даних, що аналізують та секторами для вирішення спільних проблем;
- тематичні дослідження відкритих даних, які аналізують антикорупційний та соціальний вплив відкритих даних на вирішення суспільних потреб в Україні;

- комунікаційні інструменти для спільноти відкритих даних та збору пропозицій від громадськості щодо формування державної політики у сфері відкритих даних;

- новини та актуальну інформацію про відкриті дані в Україні [ 4, 11, 17, 25, 29 ].

#### *Національна платформа «Взаємодія»*

У 2021 році МДТ у співпраці з Кабінетом Міністрів України запустило Національну платформу електронної демократії «Взаємодія». Ця платформа призначена для взаємодії органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, юридичними та фізичними особами та інститутами громадянського суспільства. Платформа дає вразливим групам населення більше шансів брати участь у політиці, тоді як зараз вони мають менше можливостей впливати на державні рішення. Крім того, користувачі зможуть отримувати якісний зворотній зв'язок від кожного окремого інструменту.

#### *Портал електронних транспортних послуг.*

Міністерство інфраструктури України запустило Портал електронних транспортних послуг, який містить транспортні електронні послуги, що надаються Міністерством інфраструктури України. Оператори можуть подавати онлайн-заявки на отримання ліцензій на перевезення та дозвільні документи. Портал періодично поповнюється новими послугами.

#### *Електронні закупівлі ProZorro*

ProZorro – це онлайн-платформа публічних закупівель та середовище для співпраці, яке забезпечує відкритий доступ до публічних закупівель (тендерів). Повністю впроваджена у 2016 році як гібридна система (що містить як централізовані державні, так і децентралізовані приватні ринки), вона отримала світове визнання як одна з найбільш інноваційних систем публічних закупівель, що надає державні послуги в системі публічних закупівель, які надають державні послуги, та орієнтовані на інтереси зацікавлених сторін, прозорий, ефективний, справедливий та низькозатратний спосіб. Система управляється Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України.

Відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі», портал ProZorro є відкритим ресурсом, який з липня 2016 року надає доступ до бази даних з інформацією про електронних тендерів з липня 2016 року. Ця система є обов'язковою для всіх державних замовників. Державні організації, що виступають замовниками, публікують оголошення про проведення торгів через модуль електронних торгів, зареєструвавшись на авторизованих електронних майданчиках. Цей модуль забезпечує передачу інформації до центральної бази даних і одночасно публікує її на порталі та інших майданчиках. Портал база даних порталу та модуль електронних торгів створюють єдину систему електронних публічних закупівель ProZorro. З моменту запуску системи через неї було проведено понад 218 млрд грн (близько 6,8 млрд євро) державного бюджету було зекономлено завдяки ProZorro [ 4, 11, 17, 25, 29 ].

*Державний будівельний електронний портал (у складі Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва).*

Державний будівельний портал є частиною Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва та є інформаційною платформою, яка надає інформацію та оновлення інформації про події у сфері будівництва, а також достовірні статистичні дані про надані послуги у сфері будівництва, які оновлюються в режимі реального часу. Також на порталі працює чат-бот, який надає онлайн-консультації щодо функціонування системи. Реєстр будівельної діяльності (який є ядром Єдиної електронної системи у сфері будівництва) також можна переглянути на порталі. Реєстр будівельної діяльності надає ідентифікатор для конкретного будівельного проєкту. Ідентифікатор дозволяє відстежувати всі процеси, пов'язані з даною будівлею або комплексом, починаючи з передпроектних робіт і закінчуючи здачею об'єкта в експлуатацію. Автоматизація процесу ведення Реєстру будівельної діяльності

*Інформаційні бюлетені з цифрового державного управління (Digital Public Administration factsheets)*

Портал, і якому запроваджено процеси та суворі механізми перевірки даних, включаючи взаємодію з іншими реєстрами, що повинно значно знизити

корупційні ризики та підвищити прозорість процедур. Реєстр генерує, зберігає, обробляє, захищає та перевіряє інформацію про об'єкти будівництва, надає проектну документацію, технічні умови на підключення до інженерних комунікацій та інших мереж, інвентаризаційні дані, екологічні сертифікати та учасників будівництва (наприклад, ліцензіатів, уповноважених осіб, експертних організацій, експертні організації, органи державного будівельного нагляду); нарешті, вона забезпечує взаємодію між ними, наприклад, договори, дозвільні та деклараційні документи, ліцензії та кваліфікаційні сертифікати. Таким чином, інвестори та забудовники точно знають, які документи необхідні для здійснення будівельної діяльності. Крім того, електронний портал містить аналітику та інформаційні панелі, які надають інформацію про державні послуги у сфері будівництва, надані за певний період часу.

#### *eData*

Офіційний портал публічних фінансів eData – це сервіс, на якому публікується інформація про використання публічних коштів та реалізує ідею прозорого бюджету, тобто створити відкритий транспарентний ресурс, який забезпечить повну підзвітність публічних фінансів та дозволить громадянам мати доступ до інформації. Портал eData - це парасолька, що складається з двох модулів: *Видатки та Відкритий бюджет*. Власником системи є Міністерство фінансів України.

#### - *Портал видатків*

Першим модулем eData є Портал використання публічних коштів. Портал видатків є національним порталом, що надає інформацію про витрати з державного бюджету і, таким чином, реалізує державного бюджету і, таким чином, реалізує ідею прозорого бюджету. Мета проекту - створення відкритого ресурсу, доступного для громадян, що забезпечує повну прозорість державних фінансів та прозорість публічних фінансів та право громадськості на доступ до інформації.

#### - *Портал «Відкритий бюджет»*

Другим модулем порталу відкритих даних є Портал відкритих бюджетних коштів. Портал «Відкритий бюджет» - це ініціатива Міністерства фінансів України, яка дозволяє відстежувати витрати з державного бюджету на центральному та місцевому рівнях. Станом на сьогодні на порталі доступні дані з 9 603 місцевих бюджетів. Наразі портал повністю функціонує.

#### *Портал проектів МФО*

Третім модулем eData є Портал проектів МФО. Портал проектів МФО є офіційним державним порталом для реєстрації проектів соціально-економічного розвитку України, що реалізуються за рахунок коштів міжнародних фінансових організацій (МФО). Портал надає інформацію про проекти та є інструментом для статистичного аналізу. Крім того, він надає інструменти для аналізу агрегованих даних про фінансову складову проектів, напрямки реалізації проектів та відповідальних виконавців.

#### *DOZORRO*

Моніторингова платформа DOZORRO – це національний портал громадського контролю за публічними закупівлями який дозволяє користувачам залишити відгук про будь-яку процедуру закупівлі, тендер тощо. У 2021 році спільнота Dozorro проаналізувала 10 001 підозрілу закупівлю. Про кожну закупівлю з високим ступенем ризику було повідомлено замовника, його керівника та контролюючі органи та контролюючих органів офіційними листами. За результатами аналізу 6 130 тендерів було доведено до відома контролюючих органів, державних замовників та замовників та їхніх розпорядників через офіційні скарги. 1 430 тендерів з високим ступенем ризику (23,39% від загальної кількості проаналізованих) було виправлено. Регіональна спільнота DOZORRO опублікувала 101 посібник про те, як користуватися інструментами моніторингу закупівель (такими як Ві Prozorro та портал DOZORRO) та як найкраще їх застосовувати, щоб мати змогу витягувати користь з відкритих даних. Система індикаторів ризиків DOZORRO має можливість фільтрувати тендери за певними ризиками або групами ризик-індикаторів. Система включає 40 індикаторів ризиків на основі штучного



інтелекту які можуть вказувати на ймовірність корупції в конкретному тендері [ 4, 11, 17, 25, 29 ]..

#### *Національна онлайн-платформа з цифрової грамотності: Дія.Освіта*

Національна онлайн-платформа з цифрової грамотності розроблена з метою охопити цифровою освітою щонайменше 6 мільйонів українців. Основний підхід до навчання на платформі покладається на освітні серіали. Наразі платформа містить 73 освітні серіали (базової цифрової грамотності, цифрової грамотності для вчителів, серіалів для батьків та освітні серіали для дітей - зокрема, про безпеку в Інтернеті-, спеціалізовані курси для підприємців, курси про стиль життя, курси про нові цифрові професії тощо). Платформа відвідало 3,6 мільйона унікальних відвідувачів. Під час створення серіалу експерти MDT використовували європейські стандарти викладання та оцінювання цифрових компетентностей. Наприклад, серію з базової цифрової грамотності розроблено на основі Рамки цифрової компетентності для громадян DigComp. Крім того, платформа містить безкоштовну тестову цифрограма на загальну цифрову грамотність, яка допомагає з'ясувати свій рівень цифрової грамотності. 1,2 мільйона користувачів пройшли курси на платформі та отримали сертифікати з цифрової грамотності.

#### *Освітній портал з управління знаннями для державних службовців*

Портал створено з метою сприяння професійному розвитку державних службовців на національному та муніципальному рівнях. Це веб-простір для зручної комунікації між державними службовцями, які прагнуть професійного розвитку, та постачальниками освітніх та провайдерами освітніх послуг.

#### *Єдина державна електронна база з питань освіти*

Ця база даних збирає, реєструє, обробляє, зберігає та захищає дані, що стосуються освітою. Відповідно до Закону «Про освіту», база даних містить чотири реєстри: реєстр навчальних закладів, реєстр документів про освіту, реєстр сертифікатів зовнішнього незалежного оцінювання та реєстр студентських квитків. Таким чином, користувачі можуть перевірити дійсність своїх дипломів та академічних та академічних довідок, а також дійсність своїх

студентських квитків. Крім того, користувачі можуть знайти інформацію про свій навчальний заклад та його ліцензію. Ще одна особливість системи є можливість для користувачів знайти інформацію про вступну кампанію, в тому числі рейтинги тих, хто подав документи до ВНЗ та був рекомендований до зарахування до зарахування тощо. У лютому 2022 року було зареєстровано 885 закладів вищої освіти та 1 253 у системі було зареєстровано 885 закладів вищої освіти та 1 253 заклади професійної (професійно-технічної) освіти [ 4, 11, 17, 25, 29 ]..

### *Інформаційна система eHealth*

eHealth – це інформаційна система, яка дозволяє пацієнтам отримувати якісну медичну допомогу в медичних закладах та контролювати ефективність використання коштів державного бюджету. Пацієнти підписують декларації зі своїми лікарями, а лікарі реєструють їх системі. Держава платить лікарям за кожного пацієнта і забезпечує пацієнтам гарантоване безоплатні медичні послуги. У лютому 2022 року понад 1 939 медичних закладів, 24 607 лікарів та майже 28 мільйонів пацієнтів зареєструвалися на платформі [ 4, 11, 17, 25, 29 ]..

## **Висновки до другого розділу**

Відповідно до тлумачення «публічної послуги» з точки зору Європейської Комісії є двояким: воно охоплює як органи, що надають послуги, так і послуги, що становлять загальний інтерес, які вони надають. Зобов'язання з надання публічних послуг можуть бути покладені органами державної влади на органи, що надають послуги (авіакомпанії, автомобільні або залізничні перевізники, виробники енергії тощо).

Стратегічна документація, яка на даний час затверджена Урядом містить цифрову стратегію відновлення після COVID-19, в якому передбачаються заходи, спрямовані на стимулювання економіки та створення робочих місць

можливостей у секторі Індустрії 4.0. Програма також надає перелік видів економічної діяльності, які отримають найбільшу вигоду від цифровізації, а саме: ІТ-послуги та програмування, наука та освіта, охорона здоров'я, телекомунікації та транспорт.

### РОЗДІЛ 3.

## СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ В КОНТЕКСТІ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ

### 3.1. Впровадження державної політики формування інфраструктури для забезпечення публічних послуг в контексті зарубіжного досвіду

Все більше країн приділяють увагу формуванню інфраструктури для надання якісних публічних послуг для забезпечення добробуту своїх громадян та реалізацію головних Цілей сталого розвитку ООН. Так, Федеральний уряд Австрії визначив кібербезпеку та цифровізацію як важливий напрямок своїх політичних пріоритетів у програмі свого урядового періоду на 2020-2024 роки. У грудні 2021 року Австрія прийняла нову Стратегію кібербезпеки, візією якої є довгострокове створення безпечного кіберпростору як внесок до підвищення стійкості Австрії та Європейського Союзу за допомогою комплексного підходу уряду. Для досягнення цієї візії стратегія визначає десять цілей, заходи та механізмів моніторингу [ 23,28,29].

Цифрове законодавство для публічної адміністрації в Австрії здійснюється на підставі законодавства про портал бізнес-послуг, який в 2021 був відредагований для надання необхідної правової бази для інформаційного хабу та загальної технічної системи, яка дозволяє автоматизований обмін даними та впровадження «принципу одноразового подання» з метою мінімізації існуючих адміністративних тягарів, що стосуються інформаційних обов'язків громадян або компаній та спрощення технічного фреймворку обміну інформацією між різними органами. З прийняттям нового Закону про федеральні міністерства в 2020 році Австрійський федеральний центр обчислень був включений до Міністерства цифрових та економічних справ , перетворивши його в компетентний центр цифровізації. У 2021 році Австрія запустила Quantum Austria, мета якої – підсилити дослідження в області

квантової фізики та високопродуктивних обчислень, а також довести квантові технології наступного покоління до зрілого та комерційно цікавого стану [ 23,28,29].

Візія «Цифрова Австрія у 2040–2050 роках» визначає необхідні цінності та характеристики цифрового відповідального суспільства. Це є стартовою точкою для загальної Стратегії цифровізації та ґрунтується на ряді принципів та директив. Візія акцентує увагу на конкурентоспроможності, інноваціях, процвітанні, захисті клімату, охороні здоров'я та культурній спадщині, надаючи необхідний каркас для Австрійського плану дій з цифровізації (Digital Action Plan Austria). 8 червня 2020 року Федеральний міністр Австрії представив План дій з цифровізації Австрії. Цей план дій, розроблений разом з експертами у галузі науки, економіки та державного управління, розглядає передумови для успішного цифрового перетворення в Австрії. Зокрема, План дій з цифровізації Австрії – це стратегія, яка розвивається і спрямована на успішне впорядкування з цифровим переходом. Він складається з тематичних планів дій, які стосуються конкретних пріоритетних питань, найбільш актуальними на даний момент є економіка даних та стійкість, хоча передбачаються інші тематичні плани дій (наприклад, щодо сталий розвиток).

За допомогою Плану дій з цифровізації Австрія має на меті [ 23,28,29]:

- зробити «систему Австрія» стійкою до криз;
- підвищити конкурентоспроможність;
- позиціонувати Австрію як регіон цифрового інновацій;
- цільове використання даних для інновацій;
- організацію освіти, навчання та постійного навчання як цифрового конкурентного переваги;
- сприяти висококласним цифровим дослідженням;
- полегшити цифрову взаємодію між державою та її громадянами.

При цьому Австрія прагне встановити і подальше забезпечити свою роль провідної цифрової нації, гарантувати та розширювати довгострокове процвітання, можливості зайнятості та якість життя.

Підтримка цифрового перетворення в обраних пріоритетних галузях та покращення користувацьких, сучасних електронних послуг уряду є основними завданнями в стратегічних планах дій. Кожен план дій містить конкретні заходи та етапи впровадження з певної теми. У 2020 році були розроблені початкові плани по темах «Шанси для даних», «Стійкість» та «Економічний ріст», за якими слідували в 2021 році інші плани по темах «Цифрова вища освіта», «Цифрові таланти», «Цифровізація та туризм». Інші плани (наприклад, «Безпечна цифровізація», «Цифрові навички в державному управлінні», «Цифрові культурні цінності», «Електронне здоров'я» чи «Цифровізація в сільському господарстві») постійно розробляються відповідно до поточних пріоритетів цифровізації в Австрії та Європі.

В грудні 2020 року Польський уряд підписав Берлінську декларацію щодо цифрового суспільства та ціннісного цифрового уряду, підтверджуючи тим самим свою зобов'язаність, разом з іншими країнами-членами Європейського союзу (ЄС), сприяти цифровій трансформації для того, щоб громадяни та бізнес могли використовувати переваги та можливості, які пропонують сучасні цифрові технології. Метою Декларації є сприяння ціннісній цифровій трансформації шляхом вирішення та підсилення цифрової участі [ 23,24, 28,29].

Стратегія відповідального розвитку на період до 2020 року (включаючи перспективу до 2030 року) визначає основні умови, цілі та напрямки розвитку країни у соціальному, економічному, екологічному та територіальному вимірах на 2020 та 2030 роки. Основною метою стратегії є створення умов для збільшення доходів польських громадян, покращення соціальної, економічної, екологічної та територіальної координації. Ключовими показниками стратегії є зростання ВВП на душу населення Польщі до 95% відсотків від середнього значення ЄС28 до 2030 року та зниження індикатора ризику бідності та соціального виключення до 17 до 2030 року.

Забезпечення високого і стабільного темпу зростання буде полегшено впровадженням таких заходів, серед інших:

- Зростання загальних інвестицій на рахунок 22-25% ВВП до 2020 року і 25% до 2030 року;
- Збільшення частки витрат на науково-досліджувальні роботи (НДР) до 1,7% ВВП до 2020 року і 2,5% до 2030 року;
- Середньорічна зростання експорту на 7,2% до 2020 року і 6,8% до 2030 року;
- Частка продуктів високих технологій у загальному експорті на рахунок 10% до 2020 року і 15% до 2030 року.

Основні цілі включають заходи з електронного урядування, зокрема ті, що передбачають ефективне використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в державному управлінні. Концепція електронного урядування та цифрових публічних послуг передбачає, що високоякісні послуги для громадян, включаючи підприємців, повинні надаватися за допомогою сучасних інформаційних технологій (ІТ), що підтримують логічну та згуртовану систему ІТ уряду, розроблену та утримувану з участю всіх учасників на різних рівнях державного управління. Пріоритетним завданням в галузі електронного урядування є забезпечення можливості надавати широкий спектр публічних послуг у цифровому форматі, тим самим дозволяючи громадянам віддалено вирішувати свої питання. Для цього буде необхідно забезпечити взаємодію публічних ІТ-систем та комп'ютеризувати внутрішні процеси управління [23,24, 28,29].

У цій галузі стратегія визначає такі заходи:

- Надання відповідних електронних послуг для громадян та підприємців;
- Створення єдиного інформаційного та електронного порталу для урядового управління;
- Впровадження єдиного та безпечного системи ідентифікації громадян (eID) в системах електронних послуг державного управління;
- Забезпечення великої частки обігу цифрових документів в адміністрації та економічній торгівлі;

- Збільшення доступу до інформації сектору публічного управління, включаючи за допомогою інтерфейсів програмування застосунків (API) для розробників програмного забезпечення;
- Введення стандарту для систем управління цифровою документацією в публічному управлінні, гарантуючи ефективний обмін інформацією з системами доменного специфіку публічного управління;
- Інтеграція інфраструктури обробки даних електронного урядування та розробка системи реєстрації держави, забезпечуючи необхідну надійність та доступність систем електронного урядування та їхню інтеграцію.

### **3.2. Особливості забезпечення державної стратегії в сфері надання публічних послуг**

При розробці стратегічних документів на місцевому локальному та державному рівні особливий акцент слід робити на відкритій комунікації з зі споживачами (юридичними особами та громадянами) щодо стандартів публічних е-послуг, розраховуючи та впроваджуючи цільові показники. Усі громадяни та бізнес-спільнота повинні повністю ознайомитися з усіма видами публічних послуг на місцевому рівні, включаючи інформацію про їх мінімальні стандарти, доступність та очікувані покращення якості, стандарти, вартість, провадити моніторинг та надавати зворотній зв'язок щодо якості, доступності та комфортності отримання публічних е-послуг.

Слід підкреслити, що реальна стратегія, яку можна впровадити, не може існувати без активної участі громадян. З одного боку, це очевидно, як було зазначено вище, де йшлося про стандарти публічних послуг. Але, з іншого боку, часто відбувається те, що політика місцевого розвитку розробляється без належного взаємодії та реальної участі тих, хто має найбільший інтерес та вплив, а саме громадян, які повинні розуміти переваги впровадження довгострокових політик. Існує різноманіття форм участі громадян, і їх



ефективність в значній мірі залежить від зрілості наявних демократичних процесів і традицій. Дві з цих моделей особливо потужні. Перша - це бюджет участі, який надає можливість всім зацікавленим в демократичному обговоренні спільного вирішення розподілення місцевого бюджету. Комунікаційна стратегія - де випадково відібрана група громадян обговорює питання, що є важливими для громади, з метою визначення всіх наявних варіантів та пропозицій рішень. Збори повинні проводитися з раціональним обговоренням та підтримкою фахівців, спеціалістів. Такі рішення можуть бути впроваджені місцевими органами виконавчої влади та місцевого самоврядування [ 18, 20].

Узагальнюючи, можна зазначити, що розширення прав і можливостей громадян є пріоритетним для успішної реалізації стратегічних (довгострокових) рішень, і його значення буде зростати в майбутньому.

### **Висновок до третього розділу**

При розробці стратегічних документів на місцевому локальному та державному рівні особливий акцент слід робити на комунікації з громадянами, отримувачами послуг щодо стандартів публічних послуг, розраховуючи та впроваджуючи цільові показники. Усі громадяни та бізнес-спільнота повинні повністю ознайомитися з усіма видами публічних послуг на місцевому рівні, включаючи інформацію про їх мінімальні стандарти, доступність та очікувані покращення якості, стандарти, вартість, провадити моніторинг та надавати зворотній зв'язок щодо якості, доступності та комфортності отримання публічних послуг.

## ВИСНОВОК

В сучасних умовах прагнення Україною імплементації новітніх стратегій для продовження європейської інтеграції обумовила проведення відповідних реформ усієї системи публічного управління з адаптацією до сучасних потреб з врахуванням особливостей соціального, економічного, культурного, соціального, політичного та іншого розвитку України.

Покращення державних електронних послуг має на меті полегшити надання електронних послуг як громадянам, так і бізнесу, а діджиталізація бізнес-процесів у державних органах спростить взаємодію між громадянами, бізнесом та державою, що призведе до підвищенню ефективності.

В багатьох країнах Європейського Союзу така законодавча база розроблена, оскільки надання публічних послуг є однією з найважливіших пріоритетних функцій для публічного сектору. Відповідно до тлумачення «публічної послуги» з точки зору Європейської Комісії є двояким: воно охоплює як органи, що надають послуги, так і послуги, що становлять загальний інтерес, які вони надають. Зобов'язання з надання публічних послуг можуть бути покладені органами державної влади на органи, що надають послуги (авіакомпанії, автомобільні або залізничні перевізники, виробники енергії тощо), як на національному, так і на регіональному рівнях. До речі, поняття публічної служби та поняття публічного сектору (включаючи державну службу) часто помилково плутають; вони відрізняються за функціями, статусом, формою власності та «клієнтурою».

При розробці стратегічних документів на місцевому локальному та державному рівні особливий акцент слід робити на відкритій комунікації з «кінцевими споживачами» щодо стандартів публічних послуг, розраховуючи та впроваджуючи цільові показники. Усі громадяни та бізнес-спільнота повинні повністю ознайомитися з усіма видами публічних послуг на місцевому рівні, включаючи інформацію про їх мінімальні стандарти, доступність та очікувані покращення якості, стандарти, вартість, провадити моніторинг та надавати

зворотній зв'язок щодо якості, доступності та комфортності отримання публічних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : автореф. Дис. ... к. Держ. Упр. : 25.00.01 / Буренко Тамара Олексіївна ; НАДУ. – К., 2011. – С. 20
2. Електронні послуги – швидко, зручно і прозоро – Режим доступу :
3. Ільчанінова Н. І. Механізм надання адміністративних послуг в умовах реформування територіальної організації влади в Україні : автореф. дис. ... к. держ. упр. : 25.00.02 / Н. І. Ільчанінова ; Чорноморський національний ун-т ім. Петра Могили. – Миколаїв, 2019. – 20 с.
4. Мінцифри представило платформу для бізнесу «Дія. Бізнес» – УНІАН. – Режим доступу : <https://www.unian.ua/economics/other/10894355-mincifri-predstavilo-platformu-dlya-biznesu-diya-biznes-video.html>. - Назва з екрану
5. Належний ЦНАП буде у кожній громаді: Верховна Рада прийняла законопроект № 2679 / Децентралізація. – 03 лист. 2020. – Режим доступу : <https://decentralization.gov.ua/news/12910>.
6. Ольшанський О.В. Надання публічних послуг у громаді: стандарти та критерії / О.В.Ольшанський // Теорія та практика державного управління. – 2015. - № 3 (50). – Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-3/doc/3/03.pdf>.
7. Організація надання послуг: теорія, методологія, практика : монографія / автор. колектив кафедри регіонального управління, місцевого самоврядування та управління містом НАДУ ; за заг. ред. О. І. Васильєвої, О. С. Ігнатенка. – Донецьк : Юго-Восток, 2014. – 388 с.
8. Оцінка ЦНАП 30 найбільших міст України. – Режим доступу : <https://www.pravo.org.ua/img/zstored/files 151>.
9. Пальчук В. Програма «U-LEAD з Європою» у розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг / В. Пальчук // Україна: події, факти,

коментарі. – 2018. – № 7. – С. 38 – 45. – Режим доступу : <http://nbuviap.gov.ua/images/ukraine/2018/7.pdf>.

10. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 04 груд. 2019 р. № 1137. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text.>

11. Полтавець В. Діяльність органів місцевого самоврядування щодо забезпечення якості надання громадських послуг : автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04 / В. Д. Полтавець ; Національна академія держ. управління при Президентові України. – Київ, 2008. – 20 с.

12. Про внесення змін та доповнень до Закону України «Про адміністративні послуги» щодо покращення умов надання адміністративних послуг : законопроект ВРУ № 4267-1 від 23.03.2016. – Режим доступу : <https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/>

13. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вер. 2019 р. – Режим доступу : <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>

14. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки : від 30 січня 2019 р. № 37-р. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/37-2019-p>

15. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лют. 2013. – № 118 // Урядовий кур'єр. – 2013. – № 44

16. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг [Електронний ресурс] : указ Президента України від 3 лип. 2009 р. № 508/2009 // Законодавство України. – Електрон. дані. – Київ, 2009. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/508/2009>.

17. Про місцеве самоврядування : Закон України від 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВР // Відом. Верховної Ради України. – 1997. – № 24, - ст. 170.

18. Про основи національної безпеки України : Закон України від 19 черв. 2003 р. № 964- IV // Відом. Верховної Ради України. – 2003. - № 39. – ст. 351

19. Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 11 верес. 2013 р. № 718 // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 79. – Ст. 2926. 228.

20. Про Стратегію сталого розвитку “Україна – 2020”: Указ Президента України від 21 січ. 2015. – № 5/2015 Урядовий кур’єр. – 2015. – № 6.

21. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квіт. 2014 р. № 333-р. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-p>.

22. Радомир Матчак, «Дев’ять підказок для надійної стратегії місцевого розвитку. Польський досвід» <https://decentralization.gov.ua/news/14113>

23. Якість надання адміністративних послуг в Україні: думка громадян, оцінка фахівців та зміни за 5 років. – Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва. – від 4 вер. 2019 р. – Режим доступу : <https://dif.org.ua/article/yakist-nadannya-administrativnikh-poslug-v-ukrainidumka-gromadyan-otsinka-fakhivtsiv-ta-zmini-za-5-rokiv>

24. [NIFO - National Interoperability Framework Observatory](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/european-interoperability-framework-detail)  
<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/european-interoperability-framework-detail>

25. Digital Public Administration factsheet 2022 Austria  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Austria\\_vFinal\\_1.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Austria_vFinal_1.pdf)

26. Digital Public Administration factsheet 2022 Poland  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Poland\\_vFinal\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Poland_vFinal_0.pdf)

27. Digital Public Administration factsheet 2022 Ukraine  
[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA\\_Factsheets\\_2022\\_Ukraine\\_vFinal\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2022_Ukraine_vFinal_0.pdf)
28. Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services /OECD. –Paris Cedex : OECD Publishing, 2009. – 322 p. – Access mode :  
<http://www.iadb.org/intal/intalcdi/pe/2009/03785.pdf>
29. Grout P. Private delivery of public services / Paul A. Grout. – Access mod
30. Informationsverbund Berlin-Bonn. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.cio.bund.de/cln\\_102/sid\\_BEA3924D\\_CB99CDD69224C517A72275DB/DE/IT-Angebot/ITInfrastrukturen/IVBB/ivbbno.de.html](http://www.cio.bund.de/cln_102/sid_BEA3924D_CB99CDD69224C517A72275DB/DE/IT-Angebot/ITInfrastrukturen/IVBB/ivbbno.de.html).
31. ISO 18091:2019. Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001 in local government. – Access mode :  
<https://www.iso.org/standard/72808.html>.