

Тема 6. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

6.1. Сутність е-послуг та фактори, які впливають на їх ефективність

Теорія публічних послуг бере свій початок з розвинених країн світу США, Канади, Великобританії, де з 80 років XX століття відбулась кардинальна зміна пріоритетів у діяльності органів публічного управління та адміністрування, а також у засадах і формах взаємовідносин між ними, громадянами та бізнесом. Людина, її права та свободи були визнані головною соціальною цінністю, а основним завданням органів публічного управління та адміністрування стало саме надання якісних публічних послуг громадянам та бізнесу. Отже, сучасна держава не керує громадянами та бізнесом, а надає їм якісні публічні послуги. А громадяни та бізнес не є прохачами у відносинах з органами публічного управління та адміністрування, а є споживачами публічних послуг. Тому методологічним інструментом змін є сьогодні концепція сервісної держави, орієнтованої на громадян та бізнес як споживачів публічних послуг органів публічного управління та адміністрування [92].

Впровадження та розвиток електронного урядування передбачає, що з боку органів публічного управління та адміністрування в онлайн форматі надаються різноманітні види електронних послуг. Електронні послуги - це послуги, які надаються електронним чином.

Електронні послуги органів публічного управління та адміністрування роблять управлінські операції та адміністративні процеси більш прозорими та більш ефективними для громадян і бізнесу, а також забезпечують низку переваг для суспільства в цілому, таких як економія часу та витрат на надання публічних послуг та доступу громадян та бізнесу до інформації органів публічного управління та адміністрування в будь-який час 24/7 [47].

До **основних переваг електронних послуг** можна віднести [139]:

- забезпечення високої якості надання публічних послуг;
- формування довіри до діяльності органів публічного управління та адміністрування;

- зниження адміністративного навантаження на громадян і бізнес;
- розвиток кваліфікованої конкурентноспроможної на ринку праці робочої сили;
- підвищення якості та доступності надання електронних публічних послуг для громадян і бізнесу;
- підвищення ефективності роботи органів публічного управління та адміністрування;
- стимулювання інвестицій та інновацій;
- розвиток людського капіталу.

В Законі України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг” зазначається, що *“електронна публічна послуга - це послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) [98].*

Готовність громадян та бізнесу до надання електронних послуг у країнах ЄС є одним з найбільш важливих факторів розвитку системи надання електронних послуг. Так, електронні послуги, які легко використовувати у онлайн форматі, позитивно впливають на готовність громадян і, отже, прийняття ними цих послуг. Проте, простота у використанні електронних послуг залежить від того, наскільки розвиненими є ці послуги, наскільки вони є функціонально оптимізованими і визначеними, наскільки чітко описана процедура їх надання відповідно до системи управління якістю.

Оцінка ступеня готовності громадян та бізнесу до отримання електронних послуг [14] проводиться шляхом виявлення і проведення аналізу таких основних факторів (чинників), що впливають на неї:

- інфраструктура ІКТ;
- використання ІКТ;

- людський капітал;
- інформування громадян та бізнесу про електронні послуги;
- довіра та впевненість громадян і бізнесу у безпеці електронних послуг;
- конфіденційність персональних даних в Інтернеті та мобільних пристроях.

ІКТ є одним з найбільш важливих чинників стимулювання економічного зростання та розвитку громадянського суспільства, зайнятості населення, розширення конкуренції і, як наслідок, сприяння подоланню “цифрового розриву”. Інфраструктура ІКТ відноситься до елементів розвитку ІКТ, які повинні бути доступні для громадян та бізнесу, які отримують електронні послуги [14].

Інфраструктура ІКТ включає в себе базову інфраструктуру доступу громадян і бізнесу, які отримують електронні послуги [14]: наявність мобільних телефонів, наявність персональних комп’ютерів, наявність робочих комп’ютерів та доступу до мережі інтернет на робочих місцях, публічних місцях, вдома, наявність швидкого інтернет-доступу та проникнення у міській та сільській місцевості, наявність високої швидкості мережі Інтернет, вартості підключення до мережі Інтернет, що порівнюється також з отриманими громадянами доходами. Одними з основних індикаторів – показників розвитку галузі ІКТ є показники, що характеризують зміни рівнів проникнення фіксованого телефонного зв’язку, рухомого (мобільного) зв’язку, кабельного телебачення, доступу до широкосмислової мережі Інтернет та відсотку населення, що користувалося інтернетом [14].

Використання ІКТ відображає те, як громадяни та бізнес використовують комп’ютери, планшети, мобільні телефони, айфони, смартфони та доступ до мережі Інтернет у своєму повсякденному житті та професійній діяльності, особливо в процесі отримання електронних послуг з боку органів публічного управління та адміністрування. Використання ІКТ включає в себе регулярне використання мережі Інтернет в робочих умовах, вдома, в публічних місцях доступу [14].

Людський капітал відноситься до факторів оцінювання знань громадян та бізнесу про те, як використовувати комп’ютери, ноутбуки,

планшети, смартфони, айфони, інші мобільні технології та мобільні застосунки, та мережу Інтернет. Людський капітал включає в себе: знання комп'ютерів, ноутбуків, планшетів, смартфонів, айфонів, інших мобільних пристроїв та мобільних застосунків, знання мережі Інтернет, спеціальна освіта у сфері комп'ютерних наук тощо [14]. Переваги отримання електронних послуг мають бути зрозумілі та доступні для всіх без винятку громадян, незалежно від їх соціальних, економічних, територіальних чи фізичних особливостей, та для бізнесу. Саме тому, проблема полягає у забезпеченні рівня цифрової грамотності та навичок громадян та бізнесу.

Інформування громадян про електронні послуги є одним з важливих факторів оцінки ступеня готовності громадян та бізнесу до прийняття електронних послуг. Успіх і прийняття ініціатив щодо надання електронних послуг напряду залежить від готовності громадян отримувати ці електронні послуги, а також від обізнаності громадян стосовно їх доступності [14].

Довіра та впевненість громадян і бізнесу у безпеці електронних послуг відіграє дуже важливу роль в прийнятті ініціатив електронного урядування з питань оцінки готовності до надання електронних послуг. Електронні послуги повинні будуватись на довірливих відносинах з користувачами (громадянами, бізнесом та урядом у особі органів публічного управління та адміністрування на центральному, регіональному та місцевому рівнях влади). Споживачі електронних послуг (громадяни та бізнес) навряд чи будуть використовувати електронні послуги без гарантованої довіри. Довіра робить громадянам та бізнесу комфортний обмін особистою інформацією з органами публічного управління та адміністрування, здійснення взаємодії у мережі Інтернет, отримання доступу до публічної інформації, отриманні електронних послуг [14].

Конфіденційність персональних даних в Інтернеті та мобільних пристроях - одна з головних проблем забезпечення ефективності процесу надання електронних послуг.

Проводилось відповідне опитування мешканців Нової Зеландії, Канади та Австралії щодо конфіденційності персональних даних в мережі Інтернет.

За результатами опитування мешканців Нової Зеландії було встановлено, що дві третини новозеландців були стурбовані конфіденційністю даних. П'ятдесят п'ять відсотків піклувалися про особисту конфіденційність та захист персональних даних – це найвищий показник [61].

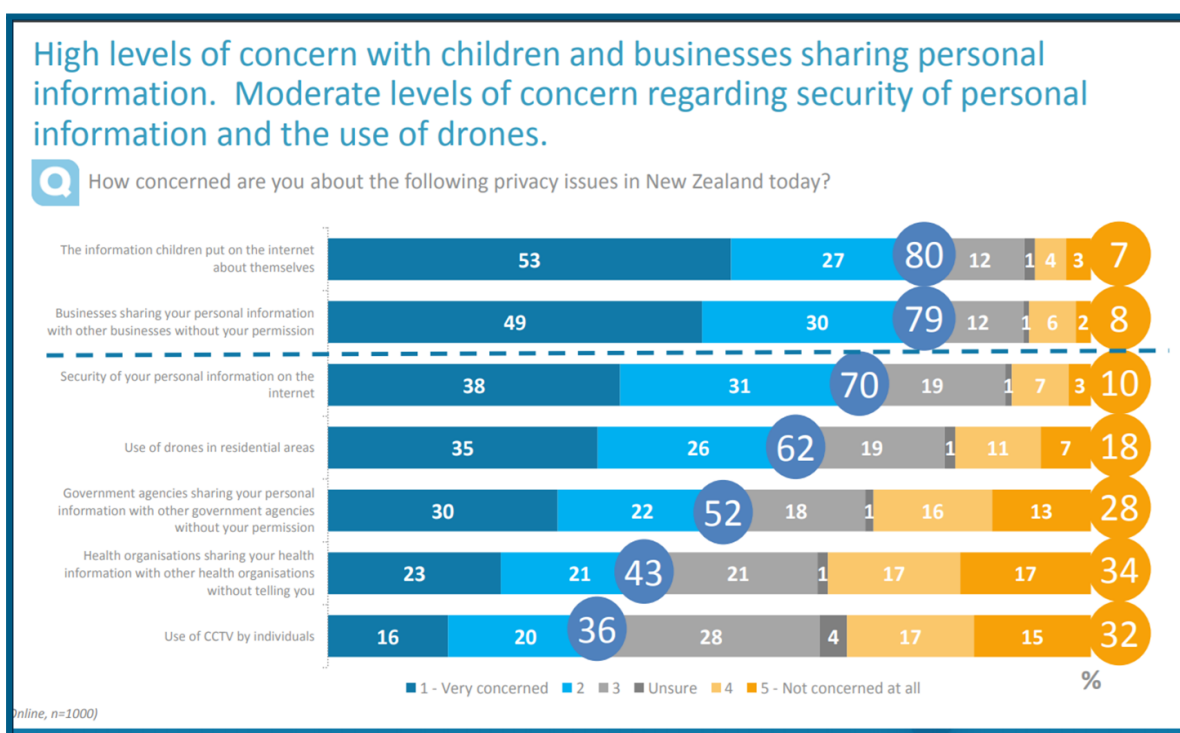


Рис. 4.1.1. Оцінка рівня занепокоєння громадян та бізнесу проблемами конфіденційності та захисту персональних даних в Новій Зеландії [61]

Також найвищий рівень занепокоєння щодо конкретних питань конфіденційності викликав інформацію, якою поділилися діти про себе (80%) та компанії, які передають особисту інформацію іншим підприємствам (79%), а 62% були стурбовані використанням дронів у місті, області [61].

Є ознаки того, що новозеландці схильні довіряти державним організаціям свої персональні дані більше, ніж ті, які проживають у Великобританії. Новозеландцям було найбільш комфортно, коли державні установи ділилися особистою інформацією громадян під час

звернення до державної служби онлайн з подальшим обміном особистими даними; був низький рівень довіри до використання, зберігання та безпеки особистої інформації через соціальні мережі, подібний до Великобританії [61].

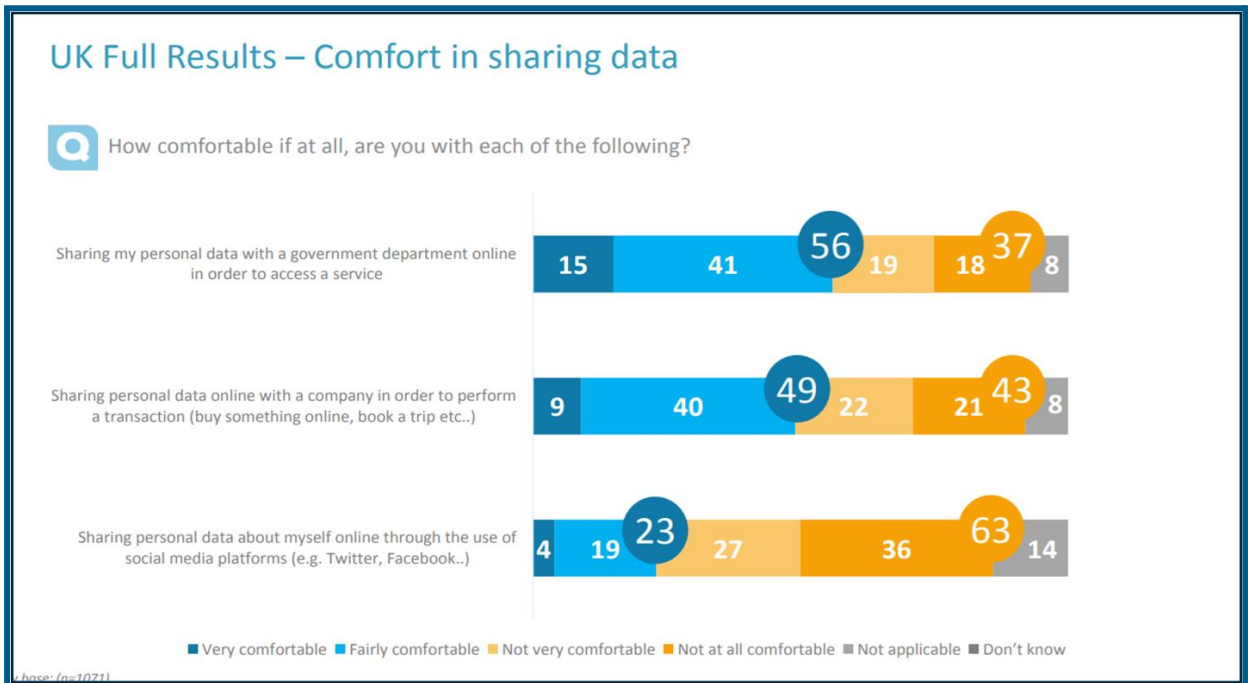


Рис. 4.1.2. Оцінка рівня занепокоєння громадян та бізнесу проблемами безпечного обміну даних в процесі надання послуг в Новій Зеландії [61]

В Канаді у 2019 році було проведено дослідження громадської думки через телефонне опитування, воно було проведене Phoenix SPI від імені Офісу Комісара з питань конфіденційності Канади, дослідження проводилося за участю 1516 канадців у віці від 16 років і старше. За результатами опитування канадців щодо рівня конфіденційності у 2018-2019 роках було виявлено, що переважна більшість канадців стурбовані тим, що органи публічного управління, установи та організації використовують інформацію, доступну в мережі Інтернет, для прийняття рішень про них, наприклад, щодо питання працевлаштування, страхового позову або медичного страхування [11].

Канадці відчувають, що вони знають про свої права на приватність, але все ще стурбовані захистом конфіденційності. Приблизно дві третини канадців оцінили свої знання про свої права на приватність як хороші (50%) або дуже хороші (14%). Крім того, трохи більше половини

канадців оцінили свої знання про те, як захистити свої права на приватність, як хороші (46%) або дуже хороші (11%), і майже половина (48%) впевнені, що вони знають достатньо інформації про те, як нові технології можуть вплинути на їх особисту конфіденційність. Незважаючи на те, що вони знають про свої права на приватність, переважна більшість (92%) висловили деяку стурбованість з приводу захисту їх приватного життя. [11].

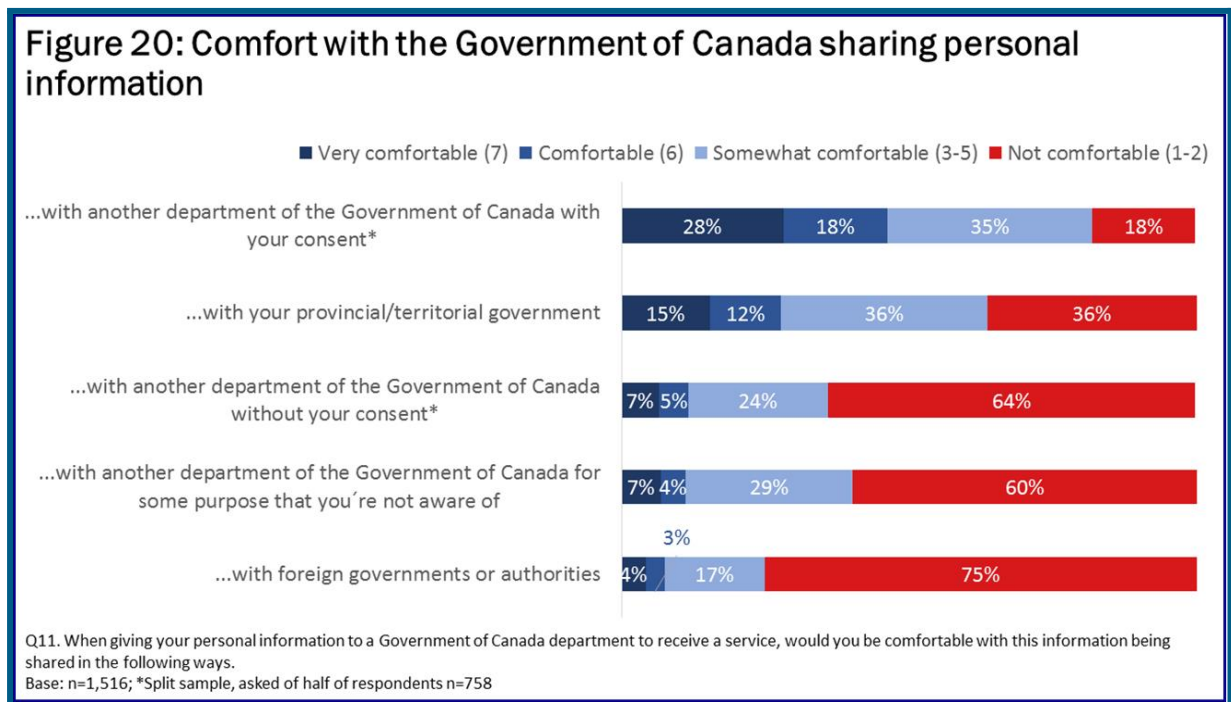


Рис. 4.1.3. Результати опитування канадців щодо конфіденційності персональних даних в Інтернеті та мобільних пристроях [11].

Канадці стурбовані тим, як буде використовуватися їх онлайн інформація, і вживають заходів безпеки для захисту своєї особистої інформації. Серед канадців, які користуються Інтернетом, більшість висловили стурбованість з приводу того, як їх особиста інформація в Інтернеті може бути використана. Переважна більшість принаймні дещо стурбована тим, що люди використовують свою онлайн-інформацію, щоб спробувати вкрати свою особистість (90%), про компанії або організації, які використовують цю інформацію для прийняття рішень про них (88%), а також про платформи соціальних мереж, які збирають свою особисту інформацію для створення детальних профілів про них (87%). З огляду на ці побоювання, не дивно, що більшість канадців, які використовують мобільний пристрій, вжили заходів для захисту своєї особистої

інформації. Зокрема, 75% скоригували налаштування, щоб обмежити особисту інформацію, яка поширюється на їхньому мобільному пристрої, а 74% не встановили або не видалили програми, оскільки вони були стурбовані особистою інформацією, яку їм було запропоновано надати [11].

Так, у процесі проведення опитування канадійців щодо рівня конфіденційності було встановлено, що якщо канадійці передають свою особисту інформацію департаменту уряду Канади для отримання електронної послуги, то чи готові будуть мешканці, щоб ця інформація поширювалася наступними способами [11].

Таблиця 4.1.1. Оцінка ступеня готовності мешканців Канади, щоб їх інформація поширювалась на відповідному рівні спільного використання [11]

Рівень спільного використання	Дуже зручно (7)	Комфортно (6)	Дещо зручно (3-5)	Не зручно (1-2)
З іншим департаментом уряду Канади за вашою згодою *	28%	18%	35%	18%
З вашим провінційним або територіальним урядом	15%	12%	36%	36%
З іншим департаментом уряду Канади без вашої згоди	7%	5%	24%	64%
З іншим департаментом уряду Канади з якоюсь метою, про яку ви не знаєте	7%	4%	29%	60%
З іноземними урядами чи органами влади	4%	3%	17%	75%

Канадці вважають, що їм не вистачає контролю над тим, як використовується їх особиста інформація, і хочуть, щоб уряд відповідав за допомогу їм у захисті їх особистої інформації. Більшість канадців вважають, що вони майже не контролюють те, як їх особиста інформація використовується компаніями (67%) або урядом (61%).

Не дивно, що переважна більшість канадців (86%) не згодні з тим, що компанії повинні мати можливість ділитися своєю особистою

інформацією для інших цілей, ніж надавати їм послуги. Підкреслюючи думку про те, що їм не вистачає контролю, дві третини канадців заявили, що уряд повинен нести відповідальність за те, щоб допомогти їм захистити свою особисту інформацію [11].

Австралійці також вживають заходів щодо захисту свого приватного життя. Так, за опитуванням ставлення австралійців щодо рівня конфіденційності у 2020 році було виявлено певні побоювання з приводу конфіденційності інформації щодо отримання електронних послуг в цифровому просторі [12].

Таблиця 4.1.2. Оцінка ставлення мешканців Австралії до конфіденційності інформації [12]

	1-й	2-й	3-й
Конфіденційність моїх даних	37%	18%	15%
Надійність / відсутність помилок	11%	24%	16%
Якість	11%	17%	21%
Полегшує моє життя	16%	12%	14%
Ціна	15%	14%	13%
Репутація	8%	12%	13%
Новий та інноваційний	3%	4%	7%

Мешканцям Австралії зокрема було поставлено питання. Думаючи про вибір е-послуги, визначіться наскільки важливою є конфіденційність Вашої інформації та даних при виборі електронної послуги (наприклад, будь-яка програма чи програма на телефоні чи ноутбучі) [12].

84% австралійців вважають конфіденційність своєї інформації надзвичайно або дуже важливою при виборі електронної послуги (у тому числі 54%, які кажуть, що це надзвичайно важливо). Конфіденційність інформації та даних при виборі цифрового сервісу важливіша для літніх австралійців, ніж для молодших. Молоді австралійці у віці від 18 до 34

років найменше схильні відчувати, що це «надзвичайно важливо» (29%), в порівнянні з середнім показником в Австралії 54%, які вважають, що конфіденційність важлива при виборі електронної послуги [12].

Таблиця 4.1.3. Оцінка ставлення мешканців Австралії при виборі електронної послуги до важливості конфіденційності [12]

	Загальна кількість респондентів	18-24 років	25-34 р	35-49 років	50-64 р	65 плюс рік
Надзвичайно важливо	54%	29%	42%	51%	65%	70%
Дуже важливо	30%	52%	36%	28%	24%	20%
Досить важливо	13%	14%	19%	16%	9%	7%
Не важливо	2%	3%	2%	2%	1%	2%
Не знаю	2%	2%	2%	2%	1%	1%

Таблиця 4.1.4. Ставлення мешканців Австралії щодо електронних послуг під час пандемії COVID-19 [12]

	Загальна кількість респондентів
Щоб бути в курсі новин, пов'язаних із COVID-19	27%
Щоб залишатися на зв'язку з людьми	19%
Для розваги	16%
Працювати віддалено	16%
Пристосувати свій розпорядок дня до соціальної дистанції	12%
З будь-якої іншої причини	1%
Не знаю	2%

Особливо цінним є опитування ставлення австралійців щодо електронних послуг під час спалаху пандемії COVID-19. Близько половини (47%) австралійців завантажили додаток або підписалися на новий цифровий сервіс через COVID-19. Молоді австралійці (18-34 роки, 68%), студенти (69%), працівники денної форми навчання (57%) та ті, чий робочий статус змінився внаслідок COVID-19 (60%), значно частіше завантажили додаток або зареєструвалися в цифровому сервісі внаслідок COVID-19 [12].

Найбільші ризики конфіденційності, визначені австралійцями в 2020 році [12].

- крадіжки та шахрайство (76%)
- безпека даних та порушення даних (61%)
- цифрові послуги, включаючи сайти соціальних медіа (58%)
- програми для смартфонів (49%)
- нагляд з боку іноземних підприємств (35%) або австралійських (26%).

Висвітлено основні фактори, коли громадяни та бізнес готові до отримання електронних послуг з урахуванням досвіду Нової Зеландії, Канади та Австралії, що свідчить про ефективність їх надання з боку органів публічного управління та адміністрування.

6.2. Цифрове включення вразливих верств населення в ЄС

Наразі в Європейському Союзі щорічно здійснюється **моніторинг та оцінювання електронних послуг**, який складається з чотирьох показників [37, 129]:

- 1) відсоток користувачів Інтернету, які надіслали заповнені заявки до органів державної влади через Інтернет (показник е-користувачів);
- 2) рівень складності в країні електронних послуг (показник попередньо заповнених форм, який вимірює ступінь зворотного зв'язку з органами влади);
- 3) рівень сформованості електронних послуг (їх складності) (показник онлайн завершення послуги, який вимірює ступінь взаємодії з сектором державного управління, яка може здійснюватися повністю онлайн);

- 4) відкриті дані органів державної влади і місцевого самоврядування (показник відкритості даних) .

Однак, ще досі не вирішена **проблема цифрового включення громадян**. Так, згідно з дослідженням Європейського Союзу [40] 80 мільйонів європейців ніколи не користуються Інтернетом, тому що у них немає комп'ютера або це занадто дорого. Ще однією причиною може бути те, що для них це занадто складно або не актуально. За даними 2018 року, 79% громадян ЄС користуються Інтернетом щотижня, тоді як 71% роблять це щоденно. Серед людей з обмеженими можливостями - 63% використовують Інтернет щотижня [40].

Пріоритетним напрямом впровадження електронного урядування в Європейському Союзі є отримання переваг від використання ІКТ найбільш вразливими громадянами та верствами населення. Саме тому, розв'язання проблеми цифрового включення вирішується за допомогою таких основних важелів [40]: розробки доступних для всіх верств населення ІКТ; застосування допоміжних технологій, які мають допомагати людям з інвалідністю вчиняти дії, які вони раніше не могли зробити та краще взаємодіяти з сучасними технологіями; формувати навички та вміння у сфері цифрових технологій, які мають розширювати можливостей громадян у боротьбі з маргіналізацією та соціальною ізоляцією, включаючи кар'єру через ІКТ в освіті; сприяння соціальній інтеграції, яка передбачає підвищення рівня участі знедолених людей у громадській, соціальній та економічній діяльності через проекти соціальної інтеграції.

Існує низка проектів, які фінансуються ЄС, що стосуються потреб інвалідів. Дії Комісії особливо зосереджуються на людях з фізичними та когнітивними порушеннями, молоді та тими, хто не зайнятий (в освіті або підготовці), економічно неактивних, іммігрантів та людей літнього віку (пенсіонерів) через програму активного та допоміжного життя. Особливої уваги заслуговують проекти спрямовані на розробку різноманітних програм для адаптації та включення інвалідів до активного життя. До найбільш важливих, можна віднести [40]:

WAI-Dev (CSA), FP7-ICT-2013-10 (<https://www.w3.org/WAI/DEV/>) [79] - ініціатива веб-доступності – «Розробка екосистеми для інклюзивного

проектування та розвитку». Цей проект був спрямований на розробку стратегії підтримки основного виробництва інклюзивних компонентів та послуг; для підтримки прийняття та реалізації доступності послуг для державних і приватних організацій, а також підтримувати реалізацію політики доступності та цілей, встановлених Європейською Комісією та країнами-членами ЄС. Цей проект завершився 31 березня 2016 р.

Cloud4all, FP7-ICT-2011-7 [63] – «Хмарна платформа для забезпечення універсального доступу як для людей з обмеженими можливостями, так і для всіх» – проект, який був спрямований на розробку інфраструктури глобального публічного включення. Мета проекту - забезпечити доступність кожній людині, з будь-якою інвалідністю, коли їй це потрібно, і таким чином, щоб це відповідало її унікальним вимогам, через автоматичну персоналізацію широкого спектру ІКТ. Для користувачів це мало призвести до різноманітних наборів рішень і послуг, які відповідають їхнім вимогам, включно з можливістю використовувати будь-які технології, з якими вони зіштовхуються під час навчання, роботи та в їхніх громадах, коли вони голосують, коли вони подорожують. Вона включає в себе можливість жити більш самостійно, але отримувати допомогу на вимогу за необхідності від сім'ї, друзів, громад, волонтерів, або в комерційних цілях, при виникненні проблеми, з якою вони не можуть впоратися.

RAPP (CSA), FP7-ICT-2013-10 [64] – «Програмна платформа з відкритим вихідним кодом для розробників» дозволяє легко створювати та доставляти робототехнічні програми, присвячені соціальній інтеграції людей похилого віку. Це трирічний дослідницький проект (2013-2016 рр.), метою якого було розширення можливостей робототехніки для включення (RAPP), фінансувався Європейською Комісією через програму FP7. Акцент у цьому проекті був зроблений на застосуванні роботів і роботизованих систем людьми, які перебувають під ризиком виключення й особливо похилого віку, яке відповідало б намірам та потребам цих людей.

Після завершення проекту у 2016 році було зроблено висновки щодо особливості роботи з вразливими категоріями громадян та верств населення [64]. А саме, було встановлено, що слід залучати користувачів

до процесу з ранніх етапів дослідження, вони мають бути готовими до участі, отримувати нові знання і обмінюватися досвідом.

Під час проекту було складно здійснювати процес рекрутингу. Це зумовлено тим, що літні громадяни не мають бажання брати участь у тривалих навчальних та дослідницьких процедурах. Саме тому мотивація має вирішальне значення. Альтернативні плани також повинні бути готові до ускладнень при наборі персоналу.

При знайомстві з користувачами, слід з розумінням поставитися до проблем, які виникають під час спілкування з ними внаслідок старіння, і відповідно адаптувати тренувальні процедури.

Потрібно поважати і цінувати досвід життя групи. Необхідно пояснити користувачам реальну ситуацію і що очікувати від програм і робота, щоб вони не мали помилкової картини потенціалу та можливостей проекту. Вони не повинні бути розчаровані або зневірені, очікуючи нереальних прикладів і результатів.

Коли задіяні вразливі групи, підбір персоналу також є складним. Важко знайти незалежних користувачів і необхідна співпраця та / або підтримка з боку геріатричних установ. Ризик в цьому випадку полягає в тому, щоб набирати досвідчених користувачів і впливати на кінцеві результати.

Слід створити безпечне і дружнє середовище, заохочувати вільне вираження ідей та думок, уникати суддівської поведінки. Деякі користувачі мають проблеми зі здоров'ям, які заважають їм регулярно відвідувати заняття. Деякі користувачі втомилися і вийшли з процесу.

Під час проекту RAPP, група користувачів технологій (неграмотних людей похилого віку) була скорочена, оскільки деякі з них зіштовхнулися з серйозними проблемами зі здоров'ям. Таким чином, слід забезпечити безпечну взаємодію в комфортних місцях. Потрібно використовувати фокус-групи, спостереження та інтерв'ю (особисті, групові), щоб зробити висновки. Це все у поєднанні з безпечним середовищем, полегшує користувачам обмін своїми ідеями та досвідом [64].

6.3. Фази зрілості електронних послуг

Наразі найбільш розповсюдженим методом оцінки електронних послуг є **оцінка ступеню їх онлайн зрілості**. На цьому підході засновані методи як ООН, так і Єврокомісії.

Для того, щоб оцінити розвиток електронних послуг, є кілька моделей, розроблених міжнародними організаціями, консалтинговими компаніями, науковими школами та окремими науковцями-дослідниками. Ці моделі показують різні етапи розвитку електронних послуг, вони спеціально розроблені з метою оцінки готовності до впровадження електронного урядування поетапним чином – від незрілої (односторонній зв'язок) до зрілої (електронної демократії) стадії розвитку електронних послуг. Це дозволяє органам публічного управління та адміністрування оцінити ступінь залучення громадян та бізнесу до користування електронними послугами, а також визначення рівня забезпечення довіри та впевненості громадян у розвитку електронних послуг.

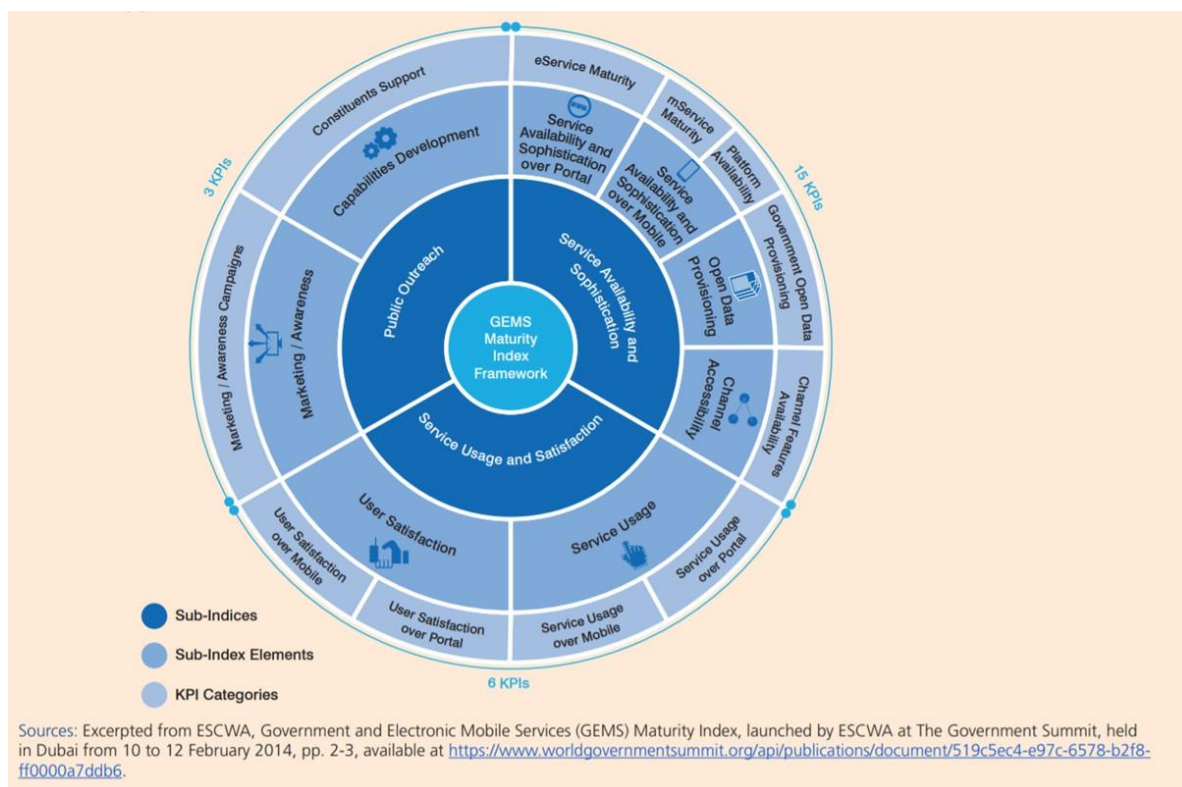


Рис. 4.3.1. Індекс зрілості електронних та мобільних послуг (GEMS)

Індекс зрілості електронних та мобільних послуг (GEMS) вимірюється за трьома субіндексами [77]:

1. *Доступність та складність послуг*: які державні послуги доступні онлайн або через мобільні додатки, і наскільки складні ці цифрові послуги? Наскільки доступними є урядові дані через ці канали?

Показники для вимірювання включають:

- рівень оцифрування конкретних послуг (портальними або мобільними каналами), тобто кожен крок в конкретному процесі є цифровим доступним;
- ступінь, в якій кінцеві користувачі мають можливість персоналізувати цифровий досвід.

2. *Використання та задоволення послуг*:

наскільки часто використовуються ці цифрові послуги? Наскільки задоволені кінцеві користувачі досвідом отримання цих послуг?

Показники для вимірювання включають:

- рівні використання над портальними та мобільними каналами пріоритетних цифрових послуг;
- задоволеність кінцевих користувачів цими цифровими послугами на основі відгуків користувачів та кількості скарг.

3. *Громадське охоплення*:

Що зробили уряди, щоб оцифрувати послуги? Як вони підтримують користувачів при використанні цих цифрових послуг?

Метрики для вимірювання включають:

- надійність маркетингових кампаній, що супроводжують цифрові послуги;
- ступінь, в якій користувачі мають доступ до підтримки у використанні цифрових послуг, таких як живий чат, підтримка електронної пошти або поширені запитання.

Фази зрілості електронних послуг [77]:

Фаза 1 – публікації: Обмежується публікаціями урядової інформації на веб-сайті.

Фаза 2 – пасивна взаємодія: громадяни та бізнес у електронному порядку контактують з урядом, ініціюючи передачу даних, але не мають можливості завершити її також у електронному порядку.

Фаза 3 – активна взаємодія: громадяни та уряд мають змогу завершити передачу даних електронним шляхом.

Фаза 4 – цілісний електронний уряд: отримання комплексних ускладнених послуг.

Пастки, у які потрапляють уряди, коли у звичній манері розробляють і надають свої послуги в електронному форматі [6]:

- По-перше, вони створюють і вводять у дію послуги, виходячи зі своїх уявлень про те, чого хочуть громадяни і підприємці, зазвичай не питаючи фактично їх про те, що вони насправді цінують чи потребують.
- По-друге, коли уряди перевіряють свої послуги, вони схильні зосереджуватись лише на одній компоненті – задоволенні, показникові, що не може охопити весь спектр питань (від базового доступу до природи самої послуги, що пропонується), а це обмежує цінність обслуговування для потенційних користувачів.

Зони ризику на пост-реалізаційній стадії надання електронних послуг [77]:

- Інтерфейс користувачів
- Реклама та промоція послуг
- Побудова публічної довіри
- Управління стосунками між користувачами
- Зони ризику, які стосуються розрахункових принципів та критеріїв
- Внутрішнє контрольне оточення
- Ризики повторення помилок

- Зони ризику, які відносяться до вимірювання ефективності електронного уряду

Основні етапи прийняття електронної послуги за ACCENTURE [55]:

- *Усвідомлення* - на базовому рівні користувач усвідомлює, що така послуга існує
- *Ознайомлення* - Користувач знає складові й особливості послуги
- *Зацікавленість* - Користувач зацікавлений у використанні послуги
- *Використання* - Користувач випробовує послугу
- *Задоволення* - Користувач загалом задоволений результатом
- *Захист* - Користувач активно рекомендує послугу іншим



Рис. 4.3.2. Основні етапи прийняття електронної послуги за Accenture [55]

Запровадження електронних послуг визначено одним із головних пріоритетів розвитку країн ЄС, одним із ключових пріоритетів Європейського плану дій у сфері електронного урядування (European eGovernment Action Plan) визначено розвиток нового покоління електронних послуг - відкритих, гнучких та орієнтованих на співпрацю та взаємодію з метою надання громадянам та бізнесу необхідних можливостей, підвищення їх мобільності на внутрішньому

європейському ринку та забезпечення обслуговування електронними послугами європейської економіки [25].

Цим планом передбачено обов'язковість запровадження у країнах ЄС 20 базових е-послуг (12 для громадян та 8 для бізнесу).

12 базових електронних послуг ЄС для громадян [25].

- Податок на доходи фізичних осіб, внески на соціальне страхування
- Пошук роботи
- Виплати за соціальним і пенсійним страхуванням
- Персональні документи
- Реєстрація автомобілів
- Отримання дозволу на будівництво
- Подання заяв у поліцію
- Пошук в каталогах бібліотек
- Народження дитини та одруження
- Подання документів та зарахування до закладів вищої освіти
- Повідомлення про зміну адреси
- Послуги, що стосуються здоров'я

8 базових електронних послуг ЄС для бізнесу [25].

- Реєстрація нових компаній
- Оплата корпоративних податків
- Сплата податків на додану вартість
- Соціальні відрахування роботодавців
- Подання даних до статистичних органів
- Подання митних декларацій
- Дозволи, які стосуються навколишнього середовища
- Державні закупівлі
- Сертифікація

6.4. Досвід Європейського Союзу щодо сумісності

У березні 2010 року Європейська комісія розпочала реалізацію Стратегії «Європа 2020» [24] для виходу з кризи і підготовки економіки ЄС до викликів наступного десятиліття. Стратегія має за мету досягти

високого рівня зайнятості, продуктивності та соціальної згуртованості, що має бути втілено у конкретних діях на рівні ЄС та держав-членів.

Однією з семи ініціатив Стратегії є «Цифровий порядок денний для Європи» [24], прийнятий у 2010 р., де зазначається ключова роль ІКТ для досягнення амбітних цілей Стратегії «Європа 2020». Мета порядку денного - визначити курс на максимізацію соціального і економічного потенціалу ІКТ, насамперед, мережі інтернет як посередника в економічній і соціальній діяльності: для бізнесу, роботи та отримання електронних (цифрових) послуг.

Особливу увагу в цьому контексті викликає вирішення проблеми сумісності, бо без цього неможливо сформулювати ефективний цифровий порядок денний [135]. Зокрема, відзначається важливість досягнення сумісності програмного забезпечення і контенту, оптимізація відповідних стандартів. Водночас передбачається удосконалення існуючого законодавства з метою підвищення сумісності задля забезпечення ефективного спілкування між цифровими компонентами, такими як пристрої, мережі і сховищами даних. Досягнення цієї мети сприятиме інноваціям, економічному зростанню, поліпшенню життя громадян, вирішенню важливих для Європи викликів та забезпеченню кращої якості життя, наприклад, кращої системи охорони здоров'я, безпечному і ефективному транспортному сполученню, більш чистому навколишньому середовищу, новим можливостям мас медіа, легкому доступу до публічних електронних послуг та культурного контенту. Окрім того, поєднання нових технологій, відкритих технічних умов, інноваційної архітектури і наявність інформації публічного сектора нададуть більше можливостей громадянам з обмеженими ресурсами.

Програма ISA² [26] була прийнята в листопаді 2015 року Європейським Парламентом та Радою Європейського Союзу. Метою програми є підтримка розробки цифрових рішень, які дозволяють державним адміністраціям, підприємствам та громадянам Європи користуватись сумісними транскордонними та міжгалузевими державними службами. ISA² розрахована на період з 1 січня 2016 року до 31 грудня 2020 року. Вона стала логічним продовженням програми ISA [25], яка тривала з 2010-2015 рр. До особливостей нової програми можна віднести: забезпечення належної координації діяльності з взаємодії на

рівні ЄС; розроблення та прийняття управлінських рішень державними адміністраціями, виходячи з потреб бізнесу та громадян; запровадження необхідних інструментів для посилення сумісності на рівні Європейського Союзу та на національних рівнях, включаючи місцеві та регіональні рівні впровадження електронного урядування.

Окремо слід відзначити Стратегію європейської сумісності (EIS), яка містить рекомендації стосовно взаємодії, обміну та співпраці між європейськими державними адміністраціями для надання європейських суспільних послуг через національні кордони та сектори.

У березні 2017 року була прийнята Нова європейська рамкова програма із забезпечення сумісності - European interoperability framework (EIF) [26], а також План дій з сумісності [27], розрахований на період з 2017 по 2020 роки. Слід відзначити, що План дій з сумісності надає конкретні вказівки щодо створення сумісних електронних (цифрових) публічних послуг. Зокрема, в цьому плані запропоновано публічним адміністраціям конкретні рекомендації щодо вдосконалення управління щодо сумісності, налагодження взаємовідносин між організаціями, спрощення управлінських процесів, які необхідні для надання електронних послуг. Окрім того, передбачається законодавче регулювання забезпечення сумісності з метою уникнення перешкод щодо її запровадження. Успішна реалізація EIF має покращити якість європейських публічних послуг та створити середовище, в якому публічні адміністрації можуть співпрацювати в цифровому форматі.

Сумісність визначається як здатність організацій (публічних адміністрацій або їх об'єднань) взаємодіяти задля досягнень спільних і узгоджених цілей, включаючи обмін інформацією та знаннями між цими організаціями, через бізнес-процеси, завдяки обміну даними між їх ІКТ системами [26, С. 5].

План дій щодо сумісності зосереджується на п'яти основних напрямках [27]:

- 1) забезпечення управління, координації та обміну ініціатив з сумісності, що передбачає регулювання та координацію ініціатив з

- сумісності в ЄС і національних рівнях, а також забезпечення виконання та моніторинг виконання плану дій з сумісності;
- 2) розробка організаційних рішень з сумісності шляхом забезпечення і використання відповідних можливостей (наприклад, договорів оперативної сумісності) і артефактів (наприклад, бізнес-моделі процесу);
 - 3) залучення зацікавлених сторін і підвищення обізнаності про сумісність передбачає заохочення державних адміністрацій використовувати існуючі й нові рішення з сумісності при застосуванні принципів EIF, а також відповідних рекомендацій і моделей. Також приділяється увага дизайну та розробці комунальних послуг, виходячи з потреб користувачів.
 - 4) розробка, підтримка і розвиток основних систем забезпечення сумісності передбачає: визначення, розвиток, удосконалення, підтримку і розробку сумісних послуг та інструментів, стандартів і технічних характеристик;
 - 5) розробка, підтримка і розвиток допоміжних інструментів для сумісності передбачає: визначення, розвиток, удосконалення, підтримку і розробку інструментів, які підтримують реалізацію, оцінку та моніторинг дій із забезпечення сумісності.

В рамковій програмі зі сумісності визначено **три типи взаємодій**:

- A2A (адміністрування до адміністрації), що стосується взаємодії між державними адміністраціями (наприклад, державою-членом або установами ЄС);
- A2B (адміністрування для бізнесу), що стосується взаємодії між державними адміністраціями (у державі-члені чи установі ЄС) та бізнесом;
- A2C (адміністрація для громадян), яка стосується взаємодії між державними адміністраціями (у державі-члені чи установі ЄС) та громадянами [27].

Особливу увагу при впровадженні електронного урядування слід звернути на дотримання **принципів сумісності**, а саме: субсидіарності (системи пріоритетів) та пропорційності; відкритості; прозорості; можливості повторного використання (reusability); технологічної нейтральності та перенесення даних; користувацько-центричності;

включення і доступності; безпеки і приватності; багатомовності; адміністративного спрощення (administrative simplification); збереження інформації; оцінки ефективності та результативності [27].

Joinup - це спільна платформа, створена Європейською Комісією та фінансується Європейським Союзом з метою допомогти налагодити взаємодію між державними адміністраціями, бізнесом та громадянами (в межах реалізації програми ISA 2). Ця платформа має кілька сервісів, які надають можливість фахівцям у сфері електронного уряду поділитися досвідом один з одним. Окрім того, пріоритетом є пошук, вибір, повторне використання, розробка та впровадження різноманітних рішень щодо забезпечення сумісності.

Зокрема, на цій платформі можна ознайомитися з цікавим і корисним для України досвідом забезпечення сумісності при впровадженні електронного урядування на місцевому рівні у Франції (регіон Бургундія) та Норвегії (регіон Фландрія).

OSLO - Відкриті стандарти для місцевих адміністрацій у Фландрії [58] - стратегія, яка розроблена з метою удосконалення надання послуг урядом із застосуванням сучасних ІКТ, яка виходить з того, що громадяни та бізнес мають лише один раз попросити отримати те, що їм потрібно від свого уряду, а надалі це буде робитися автоматично. Особливістю OSLO є те, що це результат публічно-приватного партнерства, ініційованого V-ICT-OR (фламандською організацію ІКТ, яка є членською організацією для всіх місцевих органів влади, які беруть участь у ІКТ та управлінні інформацією) і фінансується фламандськими постачальниками послуг ІКТ та місцевими державними адміністраціями

Проект розпочато в лютому 2012 року, коли була створена робоча група експертів з місцевих, регіональних та федеральних державних адміністрацій та постачальників послуг з ІКТ для досягнення консенсусу щодо стандартів обміну інформацією. Робоча група вперше провела інвентаризацію понад 60 завдань, пов'язаних з обміном інформацією для місцевої влади Фландрії по чотирьом напрямом: фізична особа, організація, місце розташування та державна служба. Словник OSLO - це спрощена, багаторазова та розширювана модель даних, яка фіксує Стандарти Фламандського проекту OSLO щодо основних словників

"Людина", "Бізнес", "Місцезнаходження" та "Державна служба", створених на європейському рівні в контексті Програми ISA (рішення щодо сумісності європейських державних адміністрацій) Європейського Союзу. Ці чотири основні словники є спрощеними, багаторазовими, і розширеними специфікаціями для обміну інформацією.

Такий підхід обумовлений наявними проблемами, а саме тим, що навіть у одній тій самій організації публічні послуги задокументовані по-різному відповідно до національних, регіональних або місцевих моделей державної служби. Окрім того, опис громадських послуг, що надаються через портали електронного уряду, зазвичай не структурований, не машинозчитуваний. Цей фрагментований погляд на концепцію державної служби та відсутність машинозчитуваних описів публічної служби впливає на якість та ефективність надання державних послуг, підвищує адміністративний тягар та робить послуги для громадян більш дорогими, перешкоджає ефективному впровадженню електронного урядування, а також формуванню єдиного цифрового ринку.

Словник OSLO пропонує технологію, яка полягає в незалежному, загальному представленню контактної інформації, локалізації та послуг, що надаються державною адміністрацією. Таким чином, словник є загальним підґрунтям для існуючих національних, регіональних та місцевих моделей державної служби, який дозволяє подолати мовні перешкоди, обмінюватися послугами та інформацією в різних системах електронного урядування.

Іншим цікавим і корисним досвідом для ефективного впровадження електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях, є французький досвід забезпечення сумісності з надання електронних послуг завдяки e-Bourgogne [34] - платформі, яка надає 20 електронних послуг більш ніж 2000 місцевим громадським організаціям у регіоні Бургундія (Франція), муніципалітетам, містам та іншим місцевим юридичним особам.

Першими трьома операційними службами Е-Бургундії були:

1. PROCURE – е-сервіс для електронних закупівель (перша електронна послуга на платформі e-Bourgogne).
2. Єдиний вхід для компаній, які подають заявку на фінансову підтримку та / або вимагають підтримки для їхнього бізнесу в Бургундії "J'entre Prends en Bourgogne".
3. Оцифровування юридичних та бухгалтерських документів між місцевими органами влади та Центральними адміністраціями.

PROCURE - це електронна служба, що надає повний доступ до всіх регіональних публічних тендерів, що дозволяє спростити та зменшити вартість подання заявки. Е-Бургундія організована за допомогою спеціальної моделі управління, яка охоплює всі зацікавлені сторони регіональних юридичних осіб (місцеві органи влади (LA) та місцеві юридичні особи (LLE)). Ця модель управління гарантує безперервність надання послуг незалежно від будь-яких політичних змін. GIP надає послуги усім юридичним особам, які є автономними з точки зору закупівель (юридичні органи, університети, вищі школи, торговельні палати тощо) та представляють їх індивідуальні інтереси.

Платформа e-Bourgogne та е-послуги відповідають французьким стандартам сумісності, які самі відповідають європейським директивам. Перевага надається програмному забезпеченню з відкритим кодом.

З початку 2005 р. на платформі e-Bourgogne було опубліковано 23000 тендерів, які призвели до 200 000 завантажень документів (до січня 2009 р.). До грудня 2011 року існуючий сервіс використовували 17000 компаній. Наразі керівництво e-Bourgogne є державним холдингом GIP (Publication Group d'Intérêt Public), який об'єднав 2000 місцевих організацій. Економія витрат завдяки PROCURE щорічно складає до 6 мільйонів євро, не враховуючи зекономлених 5 мільйонів аркушів паперу.

Опитування, які проводяться в Burgundy eGOV, показують дуже високий рівень задоволення отриманими послугами. Так, майже 90% місцевих організацій дуже задоволені платформою; і сервіс PROCURE став для них ключовим пріоритетом. Окрім того, бізнес став більш зацікавленим щодо прийняття участі у відкритих тендерах, зокрема це стосується малих та середніх підприємств, які отримали більш простий

доступ до цих тендерів. Бургундська обласна рада подала заявку в Європейську комісію, щоб перевірити електронну послугу PROCURE в інших європейських регіонах. Проект розпочався на початку 2007 року та тривав 2 роки у 5 регіонах: Центральній Чехії, П'ємонті (Італія), Уддеваллі (Швеція), Бретані (Франція), Гваделупі. Результати та основні висновки були оприлюднені в Брюсселі 17 березня 2009 р. Серед найбільш вражаючих є те, що повернення інвестицій склало понад 10 000 000 євро.

Таким чином, нова рамкова програма з сумісності (EIF) ЄС покликана сприяти створенню єдиного європейського цифрового ринку. Державний сектор, на який припадає понад чверть загальної зайнятості і становить приблизно п'яту частину ВВП Європейського Союзу за рахунок державних закупівель, відіграє важливу роль на єдиному ринку цифрових послуг як регулятора, постачальника послуг та роботодавців.

Розпочинаючи з 2010 року Європейський Союз розвиток електронного урядування незмінно пов'язує з вирішенням проблеми забезпечення сумісності. Пріоритетами є розробка, розвиток, а також повторне використання. Особлива увага приділяється розробці та подальшому поширенню програмного забезпечення з відкритим кодом для всіх зацікавлених користувачів.

6.5. Досвід надання електронних послуг в Австрії

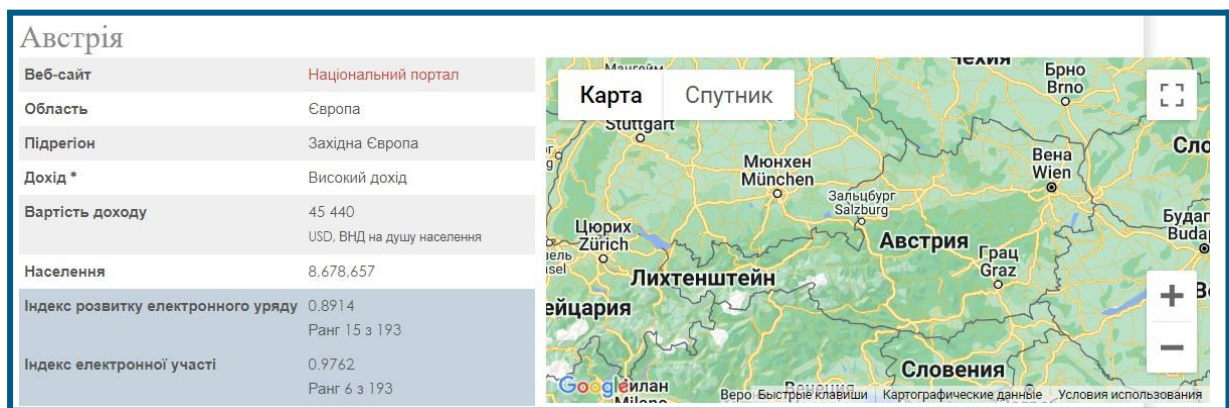


Рис. 4.5.1. Основна характеристика Австрії



Рис. 4.5.2. Рейтингова позиція Австрії за Звітом ООН 2020

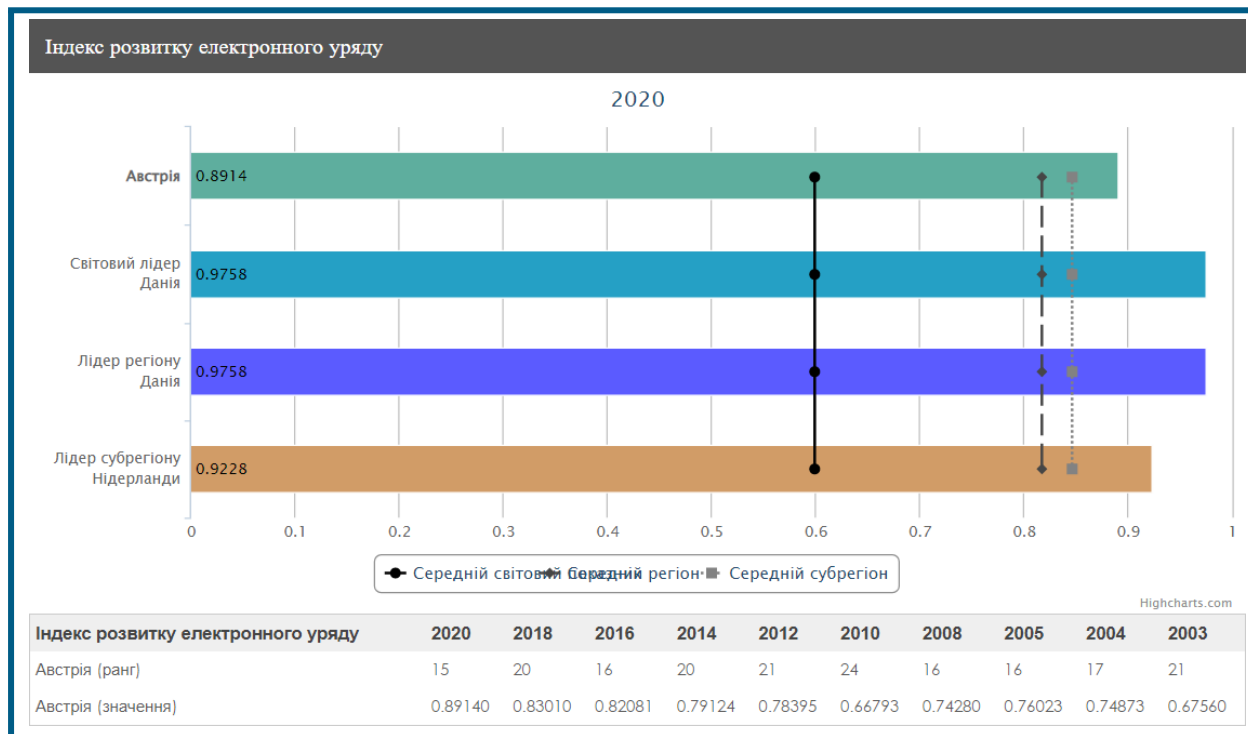


Рис. 4.5.3. Індекс розвитку електронного уряду Австрії

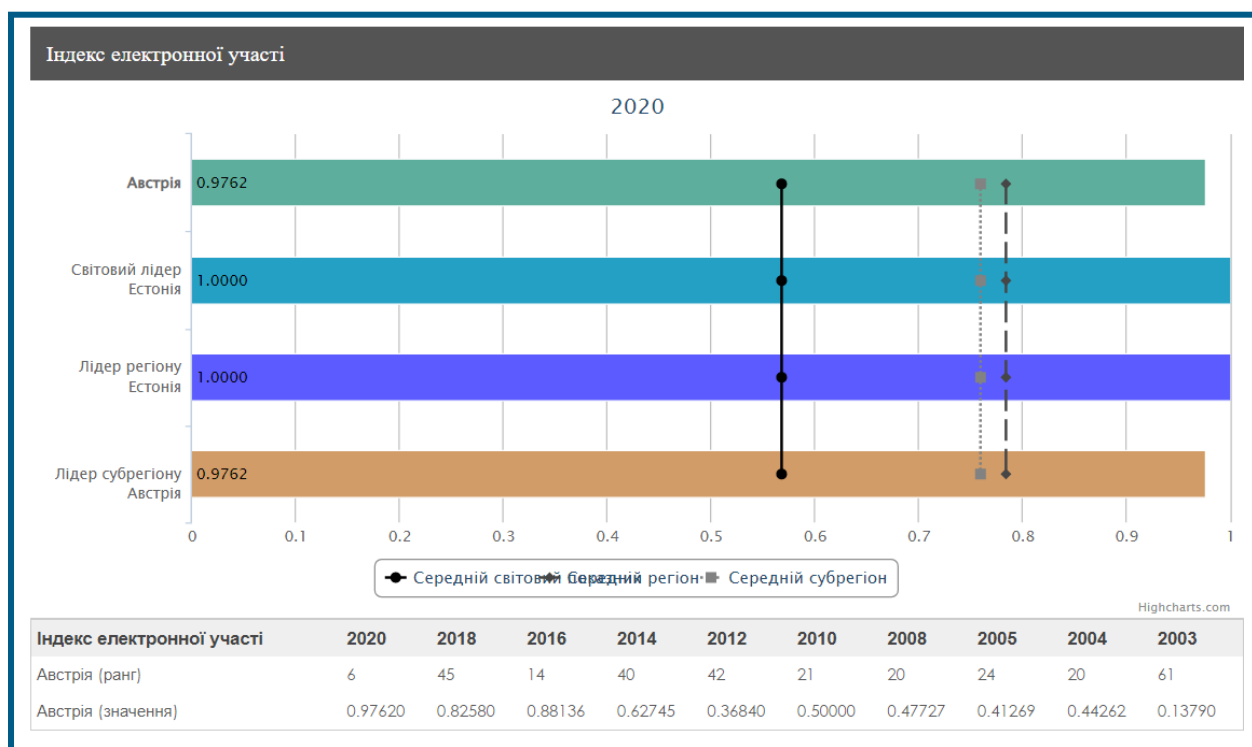


Рис. 4.5.4. Індекс електронної участі Австрії

Для доступу до електронних послуг в Австрії з 2001 року використовувалася платформа HELP.gv.at - он-лайн платформа або сервісний центр, який надавав інформацію з офіційних каналів. HELP позиціонувався як постійно доступний зв'язок між владою та суспільством (як звичайними громадянами, так і представниками бізнесу). Платформа надавала інформацію щодо 200 офіційних процедур, зокрема необхідних документів, зборів та термінів, а також інтерактивні он-лайн форми і вказівки для їх заповнення. Всі послуги були розбиті на чотири категорії (відповідали інтересам чотирьох цільових груп): громадян, бізнесу, молоді та літніх людей.

Цей формат забезпечував більш інтуїтивно зрозумілий доступ до великої кількості якісних послуг та прискорення віртуального управління процедурами. Важливе значення для запровадження електронних послуг в Австрії мало дослідження 2007 р. щодо визначення повного набору електронних послуг, які надавалися на всіх рівнях державного управління. Це допомогло сформувати "карту електронного уряду", яка виявила як ефективно відпрацьовані ділянки, так і прогалини. У майбутньому ця карта була використана для моніторингу прогресу зростання кількості та якості послуг.

На заміну трьох порталів надання електронних послуг в Австрії HELP, USP, Finanzonline у 2015 році була розроблена **єдина міжвідомча платформа oesterreich.gv.at**, де австрійці можуть здійснювати вибрані офіційні канали онлайн і знаходити негайну допомогу та інформацію з адміністративних питань.

За допомогою міжпорталового пошуку (oesterreich.gv.at, USP, RIS, Data.gv.at) інформація з державного управління централізовано доступна громадянам та бізнесу через oesterreich.gv.at.

Громадяни Австрії можуть отримати доступ до www.oesterreich.gv.at на настільному комп'ютері або мобільному пристрої на смартфоні або завантажити програму Цифровий Офіс із мобільних застосунків.

Для того, щоб мати можливість обробляти вибрані офіційні канали онлайн, потрібен для громадян як підпис мобільного телефону як аутентифікація, так і юридично дійсний електронний цифровий підпис в інтернеті.

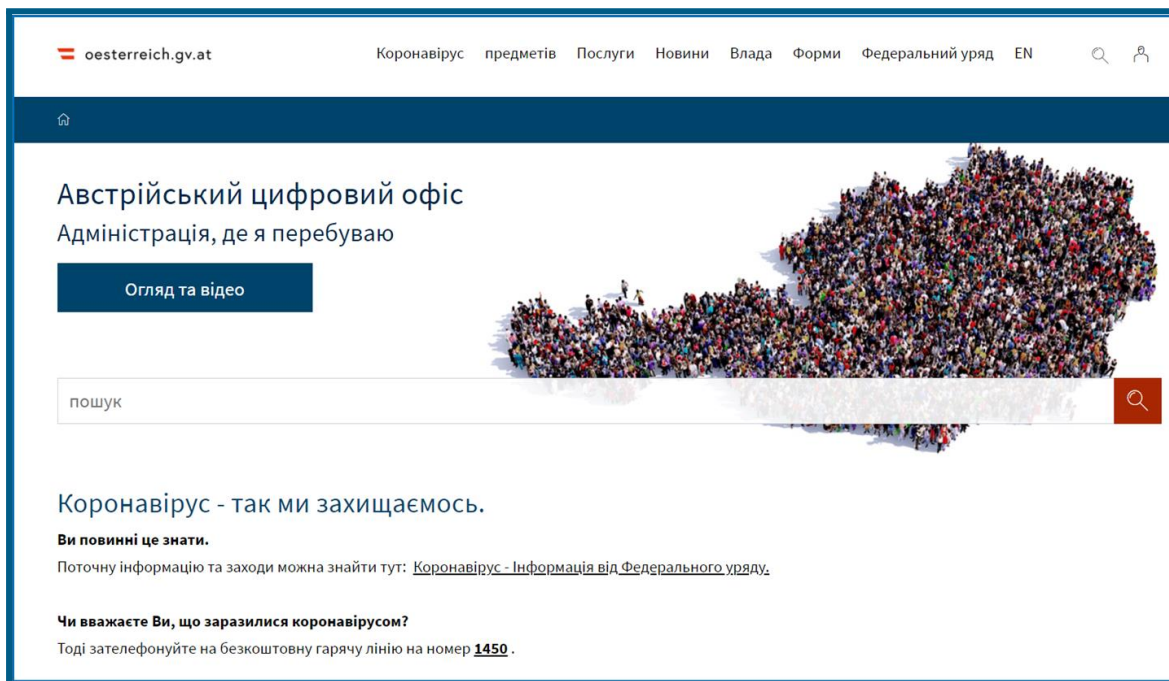


Рис. 4.5.5. Веб-сторінка Австрійського цифрового офісу

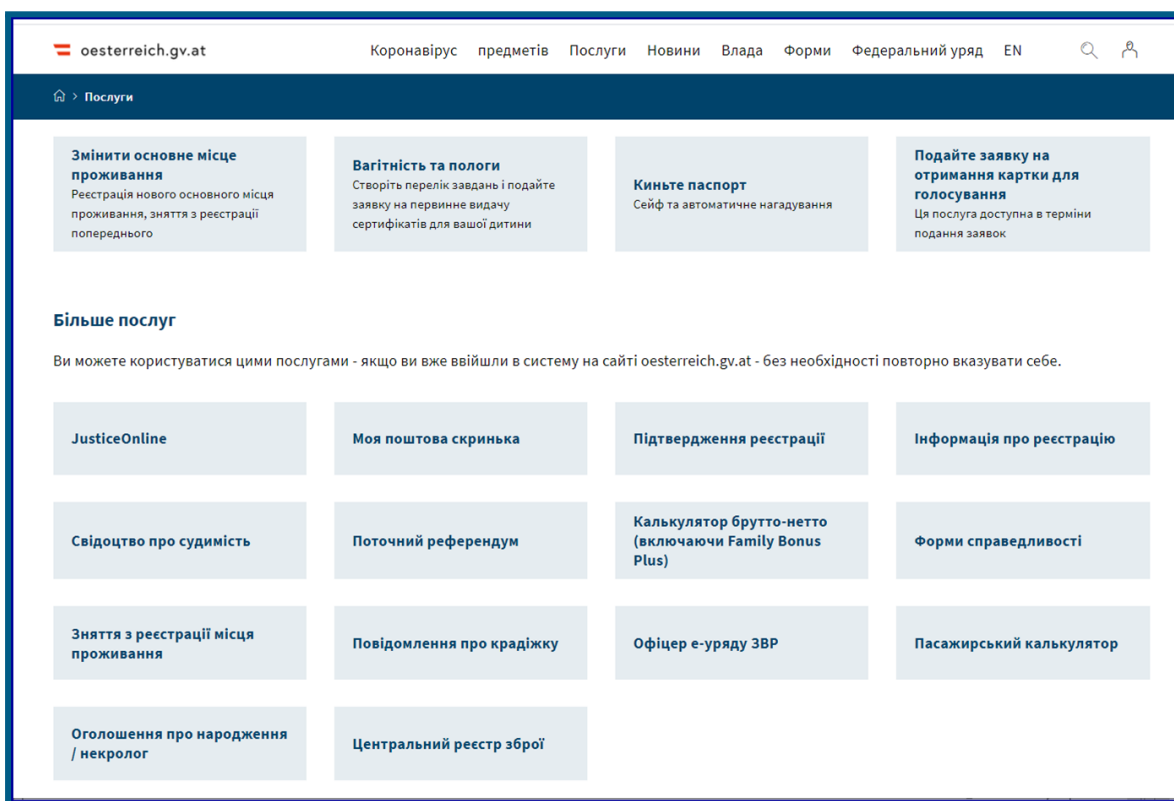


Рис. 4.5.6. Основні види електронних послуг для громадян Австрії

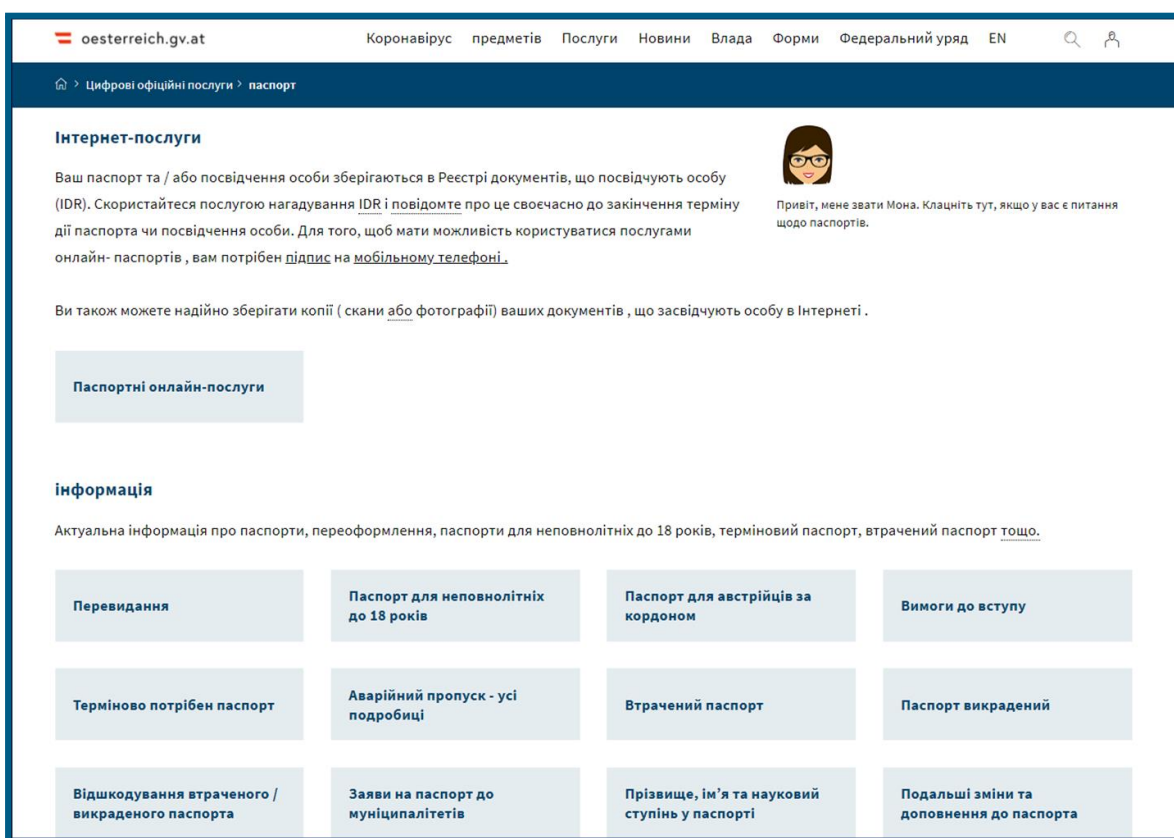


Рис. 4.5.7. Електронна послуга з видачі паспорта для громадян Австрії

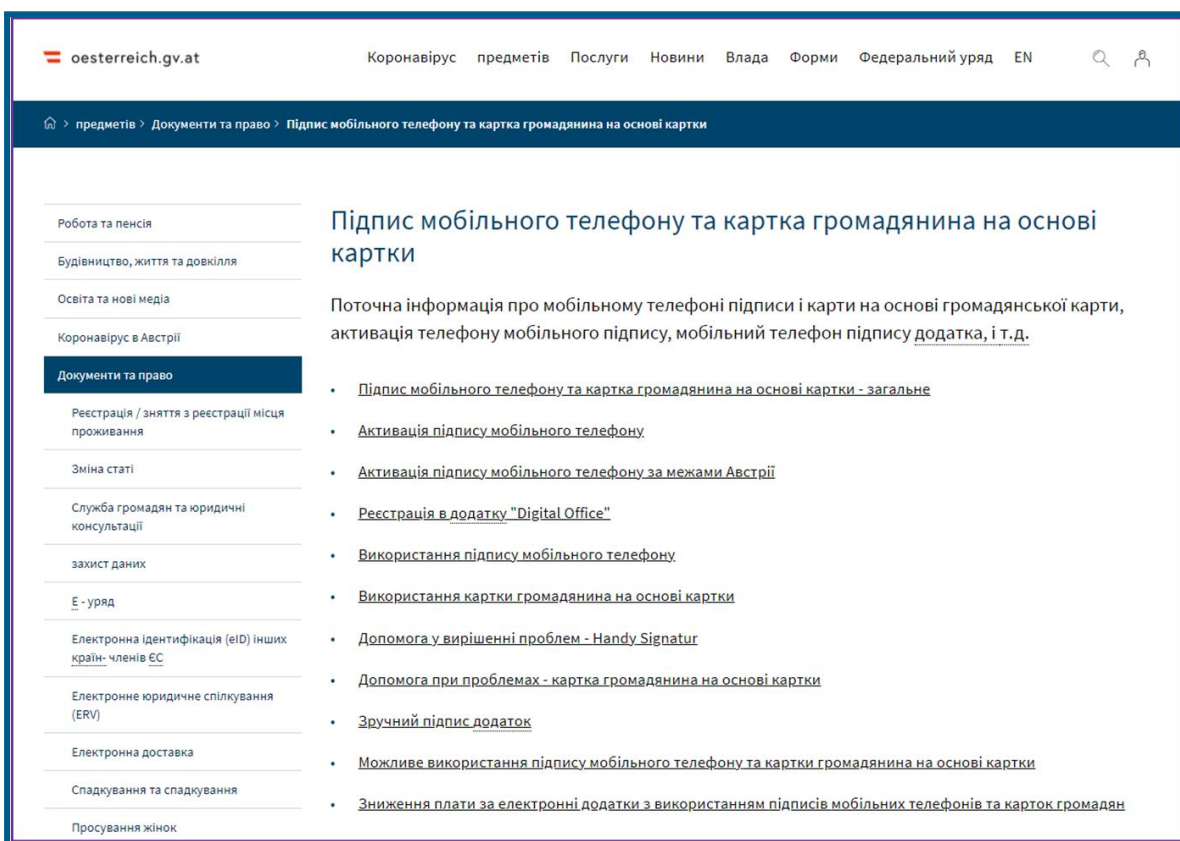


Рис. 4.5.8. Основні документи та права при наданні електронної послуги для громадян Австрії



Рис. 4.5.9. Веб-сторінка Служби для іноземних громадян в Австрії

Завдяки картці громадянина Австрії доступні електронні послуги:

- е-служби австрійського фонду соціального страхування (наприклад, страхові виписки по рахунку, основні деталі медичного страхування, пенсійний рахунок),
- рецепти та процедури затвердження ліків,
- онлайн банкінг, послуги FinanzOnline,
- реєстр підприємств,
- подання документів для оформлення допомоги по догляду за дітьми,
- підтвердження реєстрації резидентів.

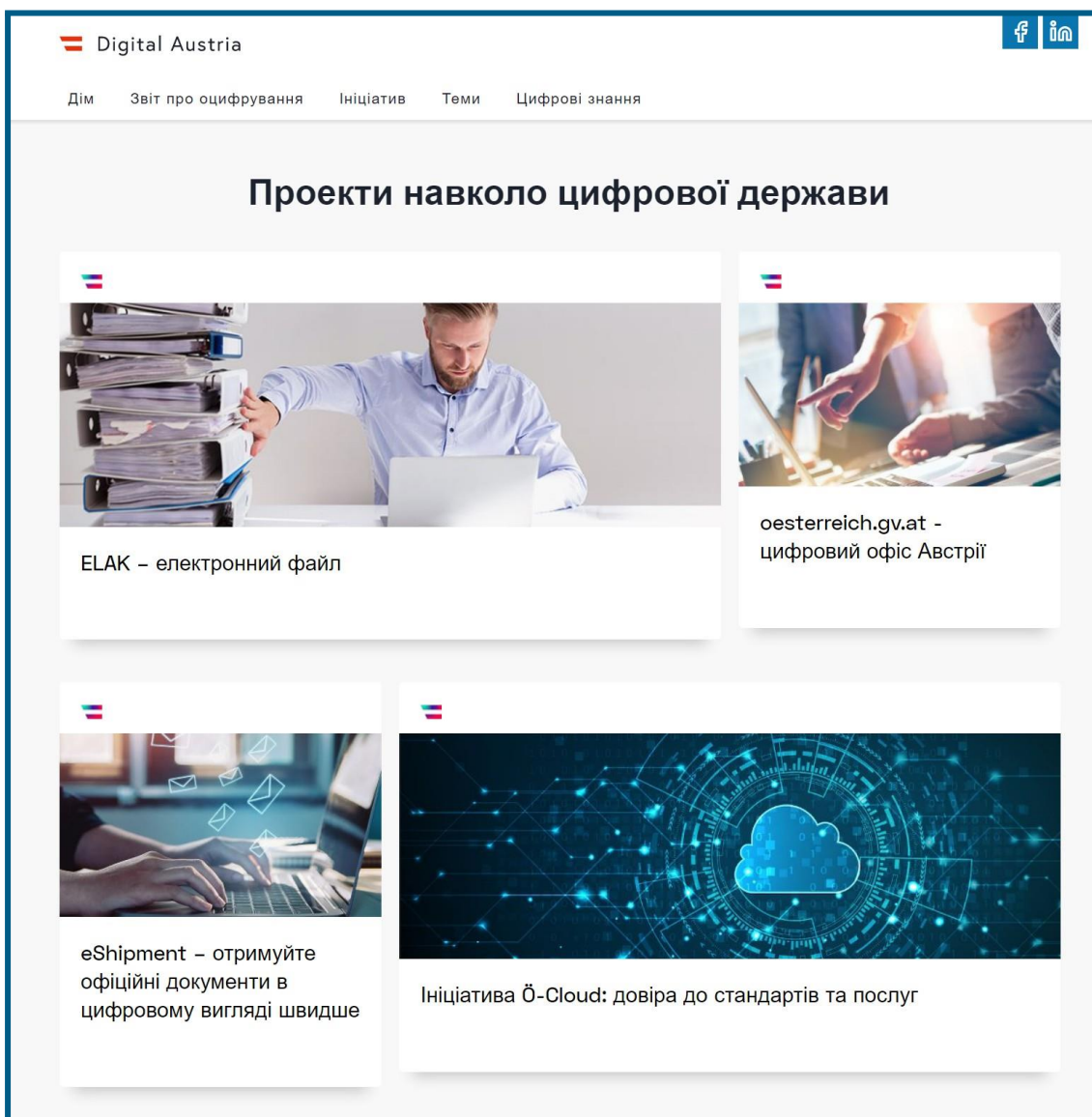


Рис. 4.5.10. Сучасні проекти електронного урядування в Австрії

Картка громадянина eID являє собою багатоцільову смарт-картку, яка є офіційним посвідчення особи, а також забезпечує електронну ідентифікацію, необхідну для використання ІТ-процесів, додає електронний підпис до електронних листів і документів, і може бути використана як система контролю доступу. eID також виступає як картка громадянина, федеральний службовець може використати її, щоб ідентифікувати себе, як зареєстрований користувач послуг електронного уряду не лише офіційно, але й як приватна особа.

Як провідна країна в сфері розвитку електронного урядування, Австрія використовує сучасні технології та практики електронного урядування з метою ефективного та орієнтованого на громадян публічного управління. Але в майбутньому публічна адміністрація Австрії має на меті забезпечити ще більше сервісу і вирішення проблем в повсякденному житті громадян. Приватні особи та компанії отримують вигоду в самих різних областях від того факту, що дані знаходяться в русі, а не самі по собі.

6.6. Досвід надання електронних послуг в Данії

Серед країн-лідерів саме Данія займає перше місце за результатами опитування 2018 р. У незалежній оцінці, проведеній UNDESA з надання онлайн-послуг, Данія отримала найвищу оцінку 0.9150 у 2020 році [13]. Це зумовлено насамперед цілеспрямованою державною політикою уряду Данії щодо впровадження електронного урядування загалом та електронних послуг зокрема.

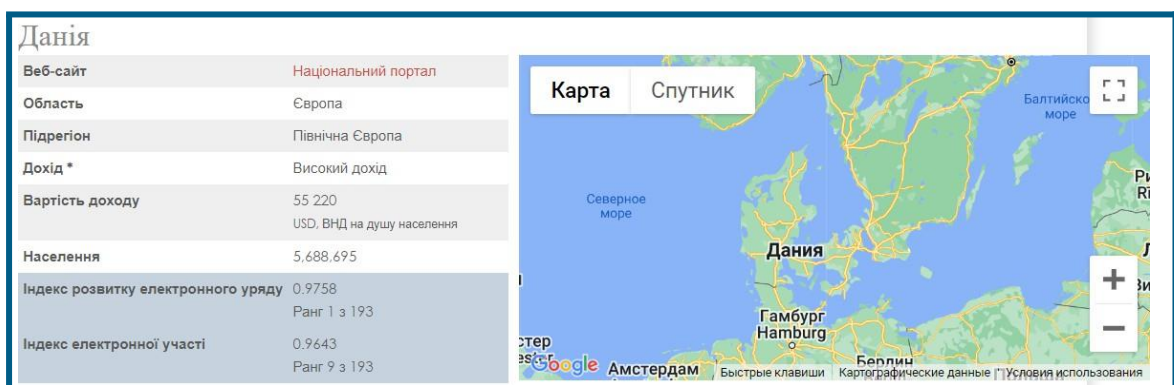


Рис. 4.6.1. Основна характеристика Данії

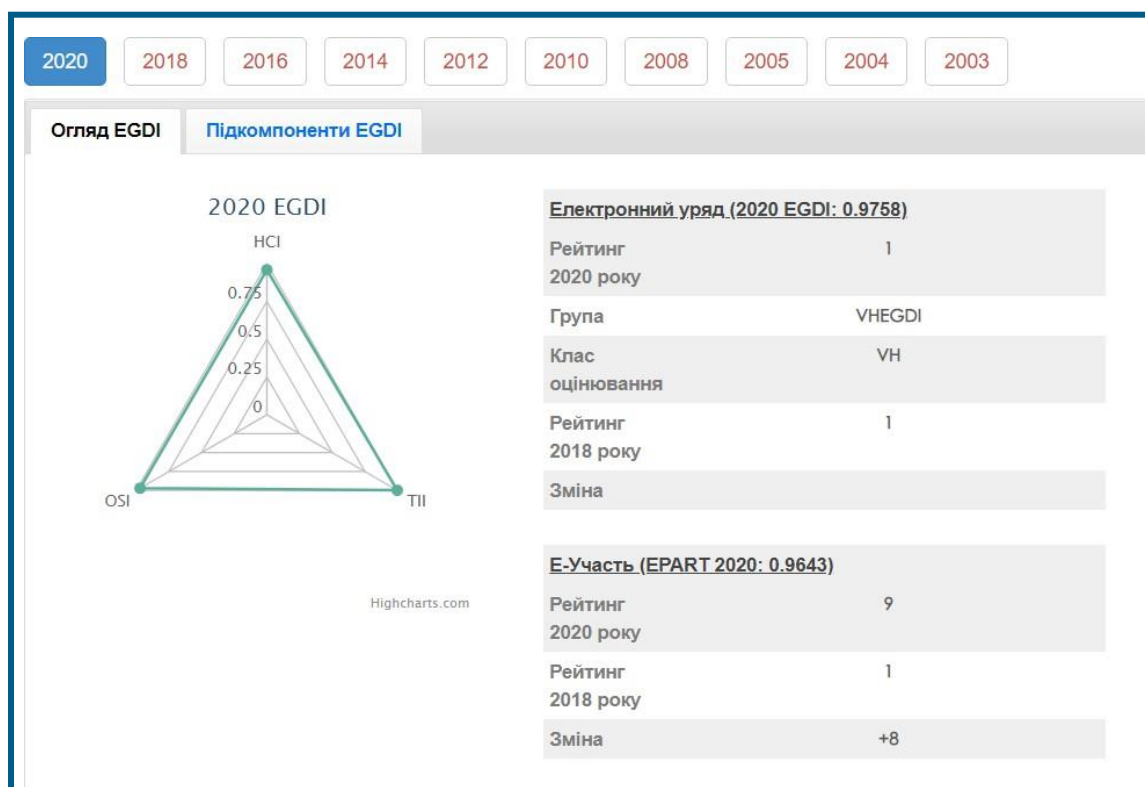


Рис. 4.6.2. Рейтингова позиція Данії за Звітом ООН 2020

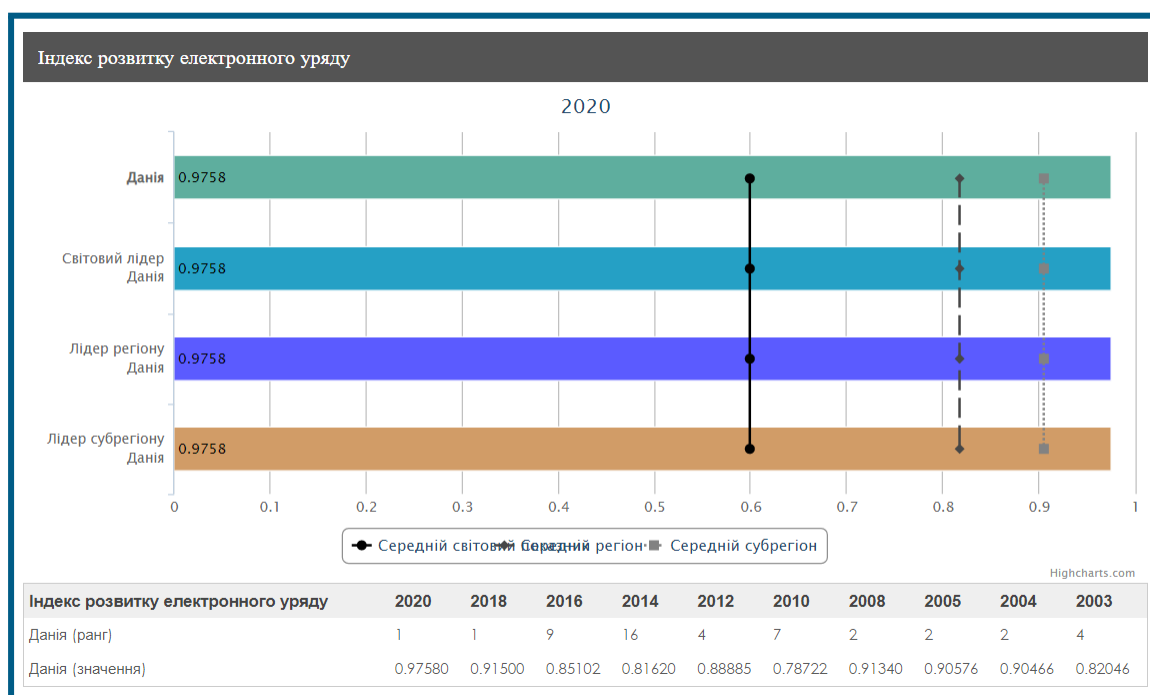


Рис. 4.6.3. Індекс розвитку електронного уряду Данії

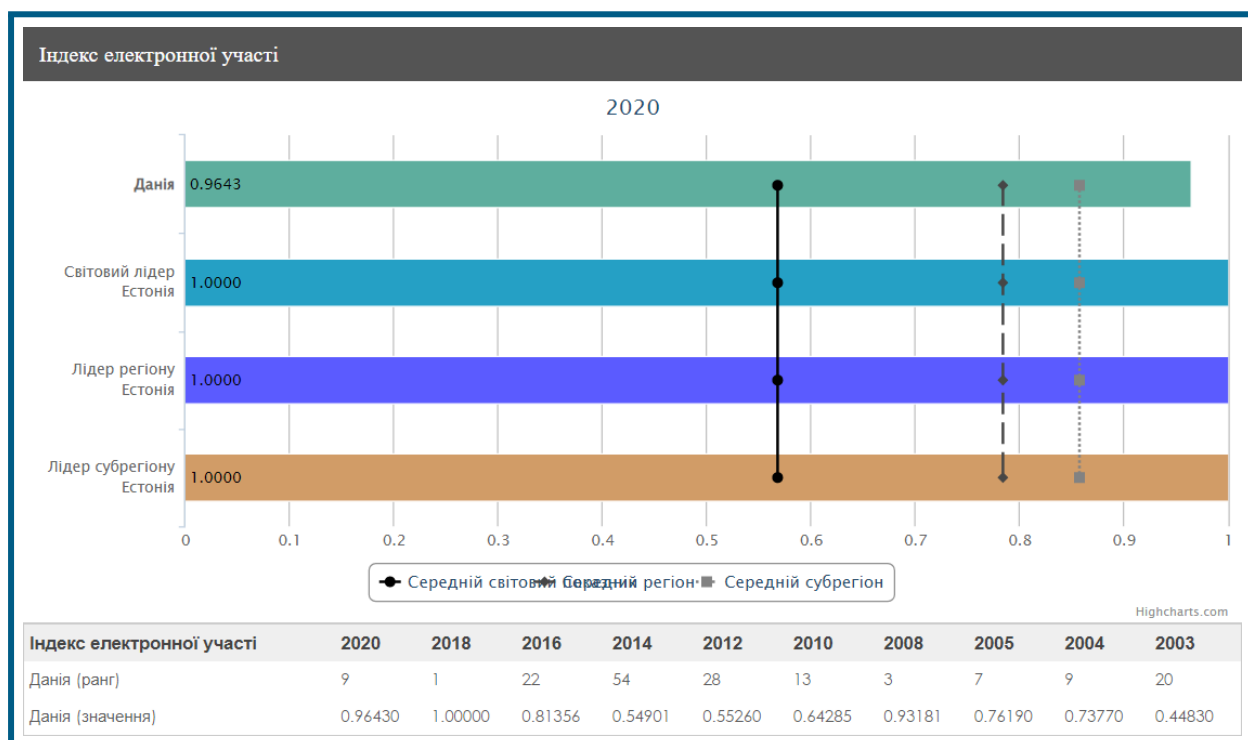


Рис. 4.5.5. Індекс електронної участі Данії

Починаючи з січня 2007 року розпочав роботу портал **Borger.dk**, який став точкою входу (шлюзом) в інформаційне середовище та доступу до електронних послуг державного сектору.

Він є доступним для всіх громадян на місцевих, регіональних та державному рівнях. Спонує та керує порталом – держава, регіональна та місцева влада.

Портал надає загальну, персоніфіковану інформацію, а також електронні послуги для всіх бажаючих громадян. Також є можливість спілкування з державним сектором через посилання «самообслуговування» на порталі [71].

Borger.dk – це єдиний публічний портал, який надає інформацію про державний сектор, доступ до рішень органів влади для самообслуговування та доступ до низки особистої інформації, яку державні органи зареєстрували про громадян [71].

Borger.dk управляється Датським агентством з оцифровки, яке є державним органом, який відповідає за оцифрування Данії.

На порталі наразі є можливість повідомити про переїзд, обрати лікаря, оформити пенсію та замовити медичну картку в цифровому вигляді.

Borger.dk — це вікно у державний сектор, де громадяни можуть знайти корисну інформацію з широкого кола тем, і отримати послуги будь-де і коли забажають.

На borger.dk вони мають доступ до широкого спектру цифрових рішень, які допоможуть їм керувати своїми комунікаціями з державним сектором. Якщо для входу на портал використовується NemID / MitID, громадяни мають можливість обслуговувати себе цифровим способом, зокрема замовити нову медичну картку або подати заявку на пенсію. Якщо у них немає NemID / MitID, вони можуть замовити його в цифровому вигляді або звернутися в службу громадян.

На порталі також є можливість отримання Digital Post — того самого типу листа, який громадяни вже отримують на свою фізичну поштову скриньку, наприклад, від муніципалітету, лікарні чи податкової адміністрації. Тепер вони просто надсилаються в цифровому вигляді й громадяни можуть перевірити свою публікацію на borger.dk. Цифрова пошта слідує за громадянами, навіть коли вони змінюють поштову адресу або електронну пошту, і автоматично зберігається, щоб вони могли знайти та задокументувати свою кореспонденцію в будь-який час. Цифровий запис можна переглядати з усіх комп'ютерів, смартфонів і планшетів, якщо вони відповідають вимогам безпеки [71].

Для запобігання та подолання цифрової нерівності, передбачена можливість отримання допомоги в цифровому спілкуванні в муніципальній службі громадян або в бібліотеці, де співробітники готові допомогти. В бібліотеці також є комп'ютери, якими можна користуватися безкоштовно.

Окрім того, якщо громадяни хочуть дізнатися про ІТ та використання Інтернету, вони можуть отримати безкоштовне навчання, наприклад, у бібліотеці або в кімнатах даних Telecentre-Danmark.

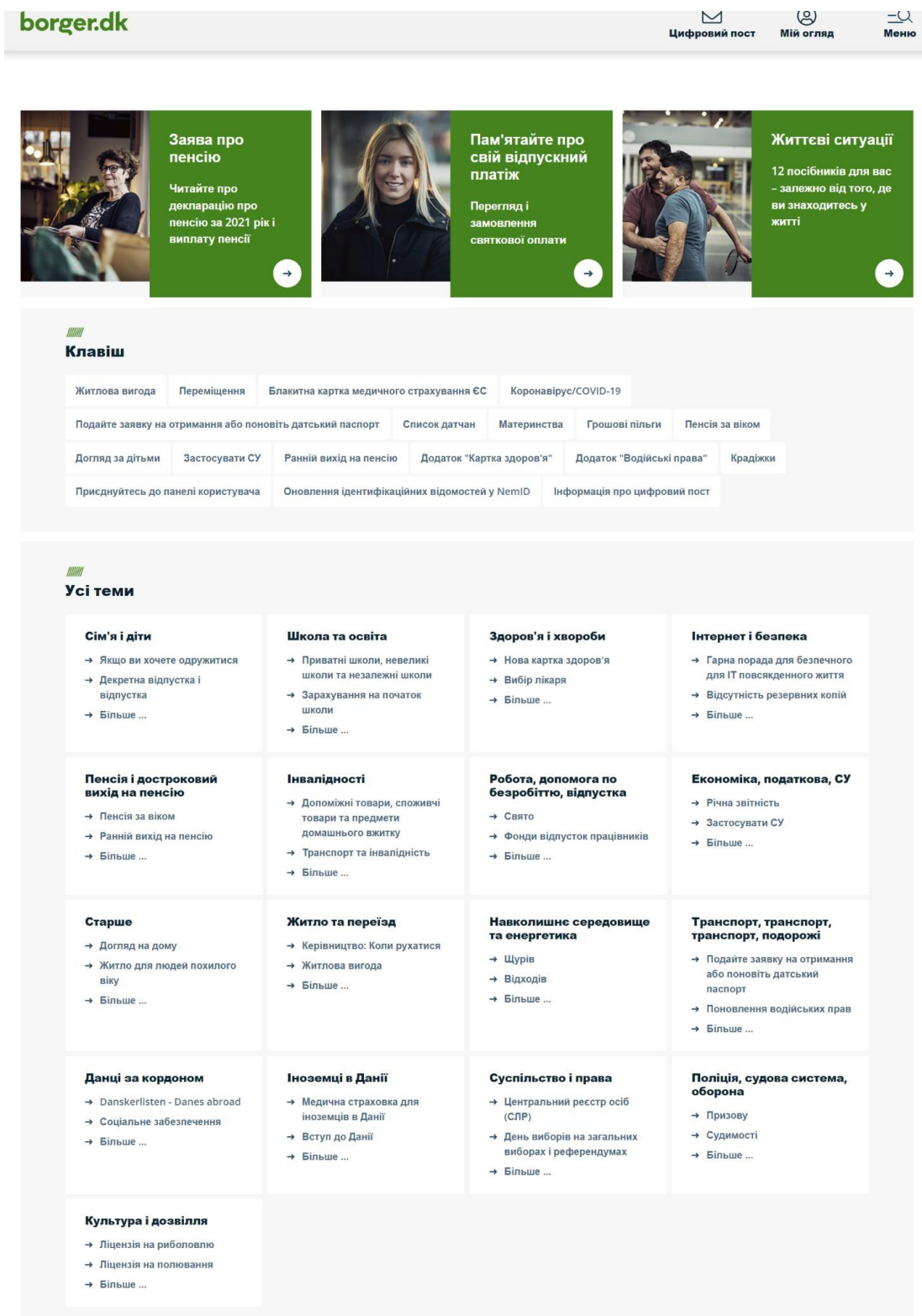


Рис. 4.5.6.Веб-сторінка єдиного публічного порталу для громадян Данії
Borger.dk

Virk.dk - єдиний бізнес-портал, що є загальнодоступним веб-порталом для бізнесу, що дозволяє йому виконувати свої зобов'язання щодо звітності перед державним сектором [138].

Загальною метою Virk.dk є звільнення датського бізнесу від адміністративного навантаження та забезпечити єдиний вхід до громадського сектору.

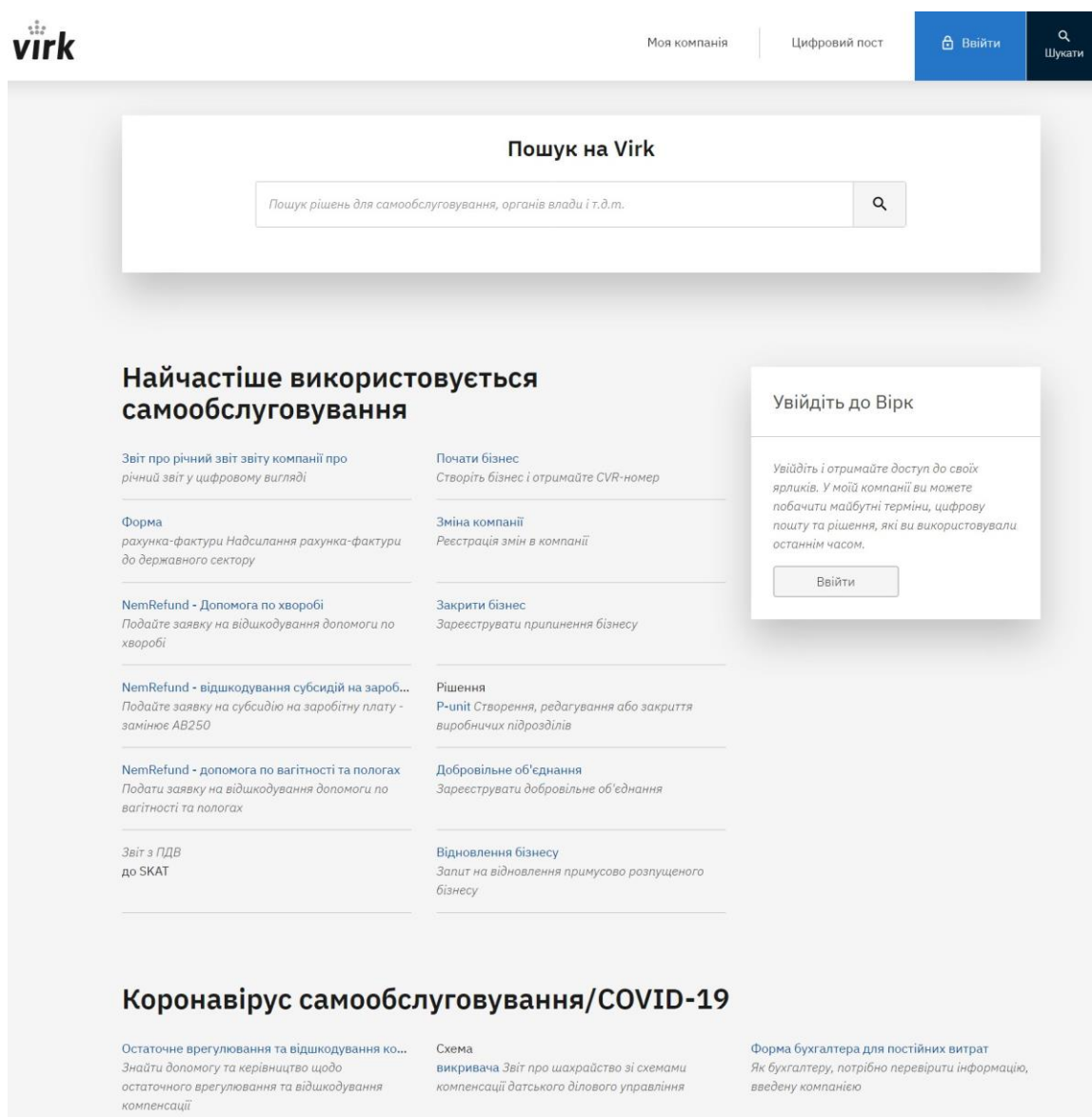


Рис. 4.5.7. Веб-сторінка єдиного публічного порталу для бізнесу Данії **Virk.dk**

Портал містить понад 1000 eForms, а в 2020 році кількість сеансів користувачів на Virk.dk склала 23 мільйони. Virk.dk також має персоналізовану інформаційну панель для компаній, щоб надати їм огляд поточних термінів, завдань та зобов'язань перед органами державної

влади. Інформаційна панель містить основну інформацію про бізнес, календар, доступ до Digital Post, доступ до інтерфейсу адміністрування користувача та кількох сервісів з інформацією від конкретних органів державної влади. Інструментальна панель постійно розширюється новими сервісами [138].

На додаток до Virk.dk, портал просування бізнесу під назвою «Посібник для бізнесу». (Virksomhedsguiden) було запущено в 2019 році з метою надання інформації та послуг щоб розпочати, вести та розвивати бізнес у Данії. Платформа збирає рекомендації щодо найбільш актуальних правил ведення бізнесу від інших понад 16 різних державних органів, а також рекомендації щодо запуску, роботи та розвитку а бізнес. На момент запуску платформа містила понад 150 цифрових статей та інструментів, починаючи від регулювань щодо того, як найняти першого працівника та як сплачувати ПДВ, до того, як покращити техніку продажів і як написати бізнес-план [138].

Регламент eIDAS від липня 2014 року (Положення про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку) спрямований на сприяння здатності громадян та бізнесу використовувати рішення для самообслуговування через внутрішні кордони ЄС. Це робиться шляхом встановлення вимог, що громадяни повинні мати можливість використовувати свій національний eID (наприклад, датський NemID) через національні кордони [18].

Рішення органів державної влади про самообслуговування, які вимагають використання eID відповідно до національного законодавства або адміністративної практики, повинні відповідати статті 6 Регламенту та вимогам щодо використання національного eID для транскордонного самообслуговування, як описано в Регламенті. Регламент eIDAS вимагає, щоб рішення для цифрового самообслуговування були доступними за допомогою eID з інших країн ЄС, щоб держави-члени визнавали eED один одного [18].

Данія запровадила цифрову стратегію «Спільна стратегія в державному секторі для цифрового добробуту на 2016-2020 р.» [77], визначивши для себе пріоритет з оцифрування державного сектору, а також тісну взаємодію з бізнесом і промисловістю. Ця стратегія

спрямована на створення основи для сильної і безпечної «цифрової Данії». Основними напрямками Стратегії є [77]:

- 1) зручний і простий електронний доступ до державного сектора;
- 2) більш ефективне використання даних та їх швидка обробка;
- 3) зручні соціальні послуги сконцентровані на одному сервісі;
- 4) покращення платформ для бізнес-сегменту;
- 5) наявність ефективного публічного сектору;
- 6) державний захист сектору інформації;
- 7) стійка цифрова інфраструктури та оцифровка даних.

Значна увага приділяється розвитку телемедицини, використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в медицині, доглядом за пацієнтами, а також надання електронних послуг інвалідам. Зокрема, здійснюється державна підтримка розвитку розумних технологій для людей з обмеженими можливостями під час виконання ними більшості повсякденних справ. До них відносяться пульти дистанційного керування для освітлення та опалення будинку, регулювання висоти обіднього столу. Також відбуваються періодичні огляд і консультації щодо соціального забезпечення та підтримки відповідних технологій для інвалідів.

В Данії вже впроваджені такі ініціативи, як обов'язкова електронна пошта та обов'язкове онлайн самообслуговування для фізичних і юридичних осіб; електронні послуги в сфері медицини спеціально для людей з хронічними хворобами, цифрові засоби навчання і доступність даних державного сектора в онлайн режимі безкоштовно для фізичних осіб, підприємств і органів влади. У стратегії також підкреслюється необхідність тісної співпраці державного сектору з бізнесом, громадськими організаціями та іншими суб'єктами задля створення «гнучкого і адаптивного суспільства, готового до повного оцифрованого світу. Також розроблено спеціальне рішення для людей з вадами зору, спільно з Данською Асоціацією людей з проблемами зору [56].

У Данії переведення послуг в електронну форму зосереджено відповідно до чотирьох основних пріоритетів [138]:

- співробітники повинні мати більше часу для виконання основних завдань;
- менше реєстрації та спрощення правил;
- краще надання послуг з соціального забезпечення в різних секторах;
- державне управління має стати гнучким і послідовним, використовувати нові технології та рішення цифрового добробуту, поліпшувати якість управління в державному секторі.

6.7. Електронні послуги в Україні

Значний поштовх до переведення послуг в онлайн стало прийняття в 2003 р. законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис», які визначили основні організаційно-правові засади е-документообігу, використання е-документів, правовий статус електронного цифрового підпису та регулюють відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. Важливе значення для запровадження е-послуг для вразливих верств населення має закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», в якому відзначалося необхідність забезпечення реалізації принципу єдиної точки доступу (єдиного вікна) та вжиття додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням ІКТ особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації [97].

У 2006 р. було прийнято «Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», а також затверджено план заходів щодо реалізації концепції.

Важливим чинником щодо подальшого запровадження е-послуг стало схвалення «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» у 2010 р., де було зазначено, що впровадження е-урядування передбачає зокрема підвищення якості та доступності державних послуг

для людини та громадянина, організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно - через Інтернет та інші засоби, а також забезпечення надання електронних державних послуг з використанням центрів (пунктів) надання послуг на основі єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами [101].

Окремо слід відзначити постанову КМУ «Про підвищення рівня соціального захисту найбільш вразливих верств населення» (2011 р.) зі змінами від 2018 р., де розглядається питання ветеранів та інвалідів війни і членів їх сімей. В Законі «Про адміністративні послуги» 2012 р. [93] було закладено основи та визначено правила функціонування сфери адміністративних послуг, розбудови центрів адміністративних послуг та Єдиного порталу адміністративних послуг.

Згідно Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, яка була затверджена у 2016 році, термін реалізації якої був передбачений до 2020 року, під «електронною послугою» розглядається адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем» [103].

Проте слід відзначити, що серед 45 пріоритетних послуг, запровадження яких в електронній формі передбачається першочергово (третя, четверта стадії розвитку електронних послуг), лише чотири послуги враховують потреби вразливих верств населення, а саме: призначення житлової субсидії; призначення допомоги при народженні дитини; призначення допомоги по безробіттю, видача посвідчення біженця.

Важливе значення для впровадження державних електронних послуг мала розробка та запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів - системи "Трембіта".

"Трембіта" (<https://trembita.gov.ua/ua>) - це сучасне організаційно-технічне рішення, яке дозволяє будувати безпечні інформаційні міжвідомчі взаємодії органам державної влади, органам

місцевого самоврядування та суб'єктам господарювання через інтернет шляхом обміну електронними повідомленнями між їх інформаційними системами.

Система "Трембіта" є одним із ключових елементів інфраструктури надання електронних послуг громадянам та бізнесу, який забезпечує зручний уніфікований доступ до даних державних реєстрів.

Особливістю системи "Трембіта" є:

- децентралізованість, вона повністю розподілена відмовостійка система. Її використання не передбачає централізації даних і зміни їх власника.
- одержання доступу до даних державних реєстрів різними установами відповідно до наданих повноважень, що, своєю чергою, підвищує якість надання електронних публічних послуг громадянам та бізнесу.
- легке уніфіковане створення взаємодій між інформаційними системами завдяки використанню єдиного набору правил та форматів.
- стійкість до відмов унаслідок децентралізованого встановлення компонентів в учасників та обміну даними безпосередньо між учасниками, без проходження крізь проміжні вузли.
- високий рівень захищеності завдяки підписанню електронною печаткою та шифруванню всіх даних, що передаються, а також протоколюванню подій, контролю доступу до веб-сервісів і вжиттю заходів, спрямованих на протидію атакам типу "відмова в обслуговуванні" [116].

Станом на червень 2022 року було здійснено понад 1,3 млрд транзакцій. За даними Проекта EU4DigitalUA (<https://eu4digitalua.eu/news/trembita-gov-ua-zvit-za-1-j-kvartal-2022-roku/>) у першому кварталі 2022 року «Трембіта» здійснила близько 300 млн транзакцій, з них майже 37 млн за період російського вторгнення з 24 лютого по 31 березня 2022 року. Учасниками системи є 169 органів державної влади та місцевого самоврядування. До "Трембіти" підключено 70 електронних інформаційних ресурсів (EIP).

Електронна взаємодія — це процес обміну даними між двома ЕІР через програмні комплекси отримувача (вебклієнти) та постачальника (вебсервіси).

Транзакція в системі «Трембіта» — це завершений цикл відправки електронного повідомлення-запиту від вебклієнта до вебсервісу, його обробка вебсервісом, отримання вебклієнтом електронного повідомлення-відповіді від вебсервісу з наступною його обробкою вебклієнтом.

Гасло та суть «Трембіти»: **«Бігати повинні дані, а не люди!»** [116].

Ця система дозволяє передавати дані з різних державних реєстрів, щоб люди отримували необхідні послуги. Основу системи «Трембіта» становить удосконалена естонська платформа обміну даними X-ROAD, яка є фундаментом естонського цифрового суспільства та була перероблена для потреб України завдяки допомозі проєктів Європейського Союзу EGOV4UKRAINE (2016-2021) та EU4DigitalUA (2020-2024) [116].

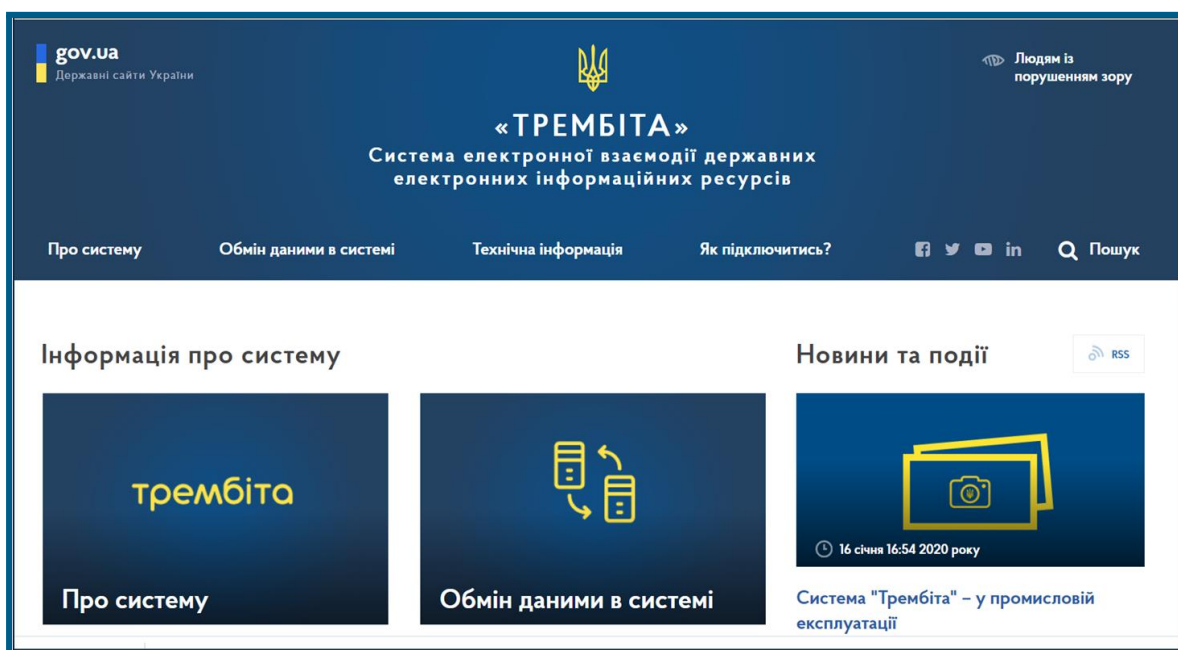


Рис. 4.7.1. Веб-сайт системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів “Трембіта”

В рамках реалізації “Стратегії реформування державного управління України на період до 2021 року” [114] функціонування системи

електронної взаємодії, підключення до неї реєстрів, а також системи електронної ідентифікації та системи для електронних договорів; виконання індикаторів, необхідних для отримання бюджетної підтримки ЄС за результатами 2020 року, зокрема маємо позитивний результат із сервісом «єМалятко», що інтегрував 9 послуг і вже повноцінно функціонує, з підключенням основних реєстрів обміну даних до системи «Трембіта», триває робота над впровадженням інформаційної системи управління персоналом на держслужбі HRMIS, плануємо прийняття нового Регламенту Кабміну, що відповідає рекомендаціям OECD/SIGMA.

В Україні наразі запроваджена **комплексна електронна послуга «єМалятко»** [єМалятко | Дія \(diia.gov.ua\)](https://diia.gov.ua).

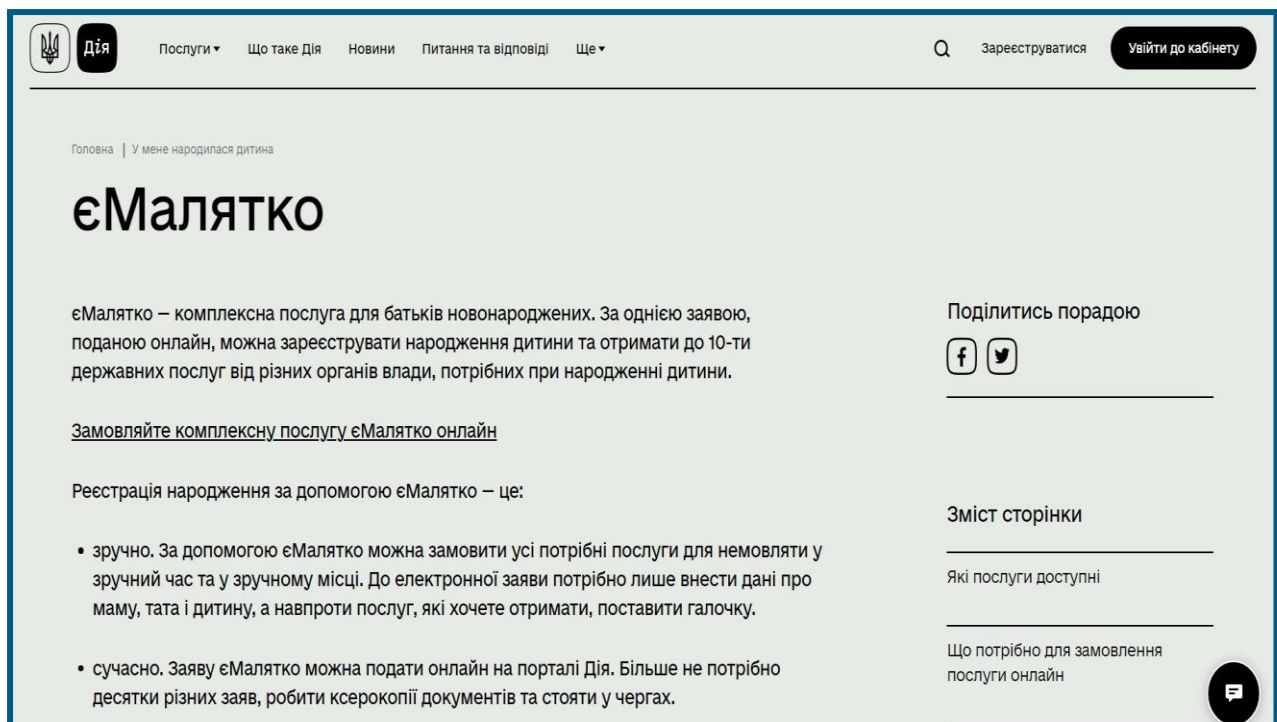


Рис. 4.7.2. Веб-сайт комплексної державної електронної послуги «єМалятко» на Порталі Дія

Завдяки їй батьки новонароджених можуть водночас отримати 10 сервісів, пов'язаних з народженням дитини: державну реєстрацію народження дитини, визначення походження народженої дитини, батьки якої не перебувають у шлюбі між собою, реєстрацію місця проживання малюка, призначення державних виплат при народженні дитини, реєстрація новонародженого в електронній системі охорони здоров'я; внесення відомостей до реєстру платників податків, видачу посвідчень

батькам багатодітних сімей і призначення допомоги дітям, які виховуються в багатодітних родинах, визначення належності дитини до громадянства України, присвоєння унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі, а також присвоєння податкового номера. Таку заяву можна подати як в органі державної реєстрації актів цивільного стану, так і в закладах охорони здоров'я, а також через Центри надання адміністративних послуг. Батьки можуть також подати в електронному вигляді заяву, в якій мають вказати ім'я дитини й ті послуги, які вони хочуть отримати в електронному вигляді через електронний кабінет, ідентифікуючи себе за допомогою електронного цифрового підпису.

В липні 2021 року була затверджена “Стратегія реформування державного управління України на 2022-2025 роки” [113].

Метою цієї Стратегії є побудова в Україні спроможної сервісної та цифрової держави, яка забезпечує захист інтересів громадян на основі європейських стандартів та досвіду. Очікуваними результатами проведення реформи державного управління до 2025 року є:

- забезпечення надання послуг високої якості та формування зручної адміністративної процедури для громадян і бізнесу;
- формування системи професійної та політично нейтральної публічної служби, орієнтованої на захист інтересів громадян;
- розбудова ефективних і підзвітних громадянам державних інституцій, які формують державну політику та успішно її реалізують для сталого розвитку держави [113].

В Стратегії зазначається, що реформування державного управління передбачає підвищення ефективності надання адміністративних послуг. Активно розвивається мережа центрів надання адміністративних послуг та запроваджується надання електронних послуг. Проте доступність послуг та якість обслуговування в різних територіальних громадах відрізняється. Залишаються перешкоди до інтеграції окремих популярних послуг до центрів надання адміністративних послуг у зв'язку з надмірною централізацією повноважень щодо їх надання.

Одним із завдань є подальша цифровізація адміністративних послуг, що сприятиме їх наближенню до користувачів. Для цього необхідно забезпечити розвиток дієвої електронної інфраструктури, що слугуватиме фундаментом для збільшення кількості адміністративних послуг, що надаються з використанням інформаційних технологій.

Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій сприятиме створенню та вдосконаленню електронних інформаційних ресурсів (реєстрів), забезпеченню функціональної сумісності систем та здійсненню обміну даними.

Під час реалізації Стратегії передбачається, зокрема забезпечення взаємодії між державними реєстрами (включаючи реєстри органів місцевого самоврядування) для отримання інформації, необхідної для надання адміністративних послуг без участі громадянина (зокрема проведення аудиту якості реєстрів) шляхом підключення реєстрів до системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів “Трембіта”, а також забезпечення використання фізичними та юридичними особами надійних, безпечних, сучасних засобів та схем електронної ідентифікації за допомогою інтегрованої системи електронної ідентифікації.

6.8. Портал Дія - єдиний державний вебпортал е-послуг

В грудні 2019 році постановою Кабінету Міністрів України було затверджено Положення про Єдиний державний веб портал електронних послуг [108], в якому визначено мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб порталу електронних послуг (далі - Портал Дія), зміст розміщеної на ньому інформації та порядок її внесення, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, а також інші питання функціонування Порталу Дія.

Отже, Уряд створив відповідні умови для того, щоб позбавитись від незручних форматів порталів, не дієвих механізмів, дублювання функцій та послуг, які притаманні великій кількості порталів багаточисельних органів державної влади. По суті, Портал Дія дає можливість отримання публічних послуг, подання звернень, скарг, петицій громадян, здійснення електронного листування з органами державної влади, проведення

опитувань тощо; це і впровадження мобільного застосунку «Дія»; і користування особистим кабінетом та доступ до інформації з реєстрів; і створення сучасного реєстру адміністративних послуг.

Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України “Про звернення громадян”), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг у випадках, визначених цим Положенням.

Портал Дія виконує такі **основні завдання** [108]:

1) надання електронних послуг (в тому числі адміністративних та інших публічних послуг) з отриманням та використанням у разі потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг;

1-1) ведення інформаційних (автоматизованих) систем, інформаційно-комунікаційних систем, реєстрів, баз даних;

2) забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про користувача;

3) забезпечення користувачів інформацією про електронні та адміністративні послуги, а також про інші публічні послуги, надання яких здійснюється з використанням Порталу Дія;

4) забезпечення офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ (справ, що розглядаються органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, іншими суб'єктами, які відповідно до закону уповноважені здійснювати публічно-владні управлінські функції, з метою прийняття рішень індивідуальної дії, спрямованих на набуття, зміну, припинення чи реалізацію прав та

обов'язків особи, а також захисту її прав), а також під час розгляду з використанням Порталу Дія інших питань;

5) сплата адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів; здійснення розрахунків за інші публічні, зокрема житлово-комунальні, послуги;

6) забезпечення суб'єктів звернення інформацією про перебіг та результати надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ у режимі реального часу, надсилання інших сповіщень;

7) отримання суб'єктами звернення результатів надання електронних послуг, розгляду звернень та адміністративних справ;

8) подання скарг за результатами надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ, забезпечення офіційного електронного листування під час проведення процедур оскарження, забезпечення оскаржувача інформацією про перебіг та результати розгляду скарги у режимі реального часу, а також отримання ним зазначених результатів;

9) формування програмними засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), відображень в електронній формі інформації, що міститься у документах, які можуть пред'являтися (надаватися) особою через зазначений мобільний додаток;

9-1) передача програмними засобами Порталу Дія до інших інформаційно-телекомунікаційних систем, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), за бажанням особи електронної копії відображення в електронній формі інформації, що міститься у документах;

9-2) передача програмними засобами Порталу Дія до інших інформаційно-телекомунікаційних систем, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), за бажанням особи окремої інформації, відомостей, даних, що міститься у відображенні в електронній формі інформації, що міститься у документах;

9-3) формування програмними засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), за бажанням особи електронної копії відображення в електронній формі інформації, що міститься у документах, для подальшої можливості її передачі електронною поштою;

10) проведення опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя;

11) проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються з використанням Порталу Дія, у центрах надання адміністративних послуг або суб'єктами розгляду звернень безпосередньо;

12) захист даних (у тому числі персональних) Порталу Дія від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації;

13) подання електронних звернень через Портал Дія;

13-1) збір, обробка та облік інформаційних повідомлень про пошкоджене та знищене нерухоме майно (квартири, інші житлові приміщення в будівлі, приватні житлові будинки, садові та дачні будинки) внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації;

14) виконання інших завдань, визначених законодавством.

Відповідно до завдань Портал Дія має такі **функціональні можливості** [108]:

1) електронна ідентифікація та автентифікація користувачів, у тому числі з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованих електронних підпису та печатки, а також інших засобів ідентифікації, які дають змогу однозначно встановлювати особу;

1-1) забезпечення віддаленої ідентифікації фізичних осіб (без їх особистої присутності) за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) з метою безоплатного надання кваліфікованих електронних довірчих послуг, пов'язаних з використанням віддаленого кваліфікованого електронного підпису "Дія.Підпис" ("Дія ID");

1-2) забезпечує функціонування інформаційних (автоматизованих) систем, інформаційно-комунікаційних систем, реєстрів, баз даних;

2) застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також з різними комбінаціями порушень;

3) користування Порталом Дія через комп'ютер, а також за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія) через смартфон чи планшет;

4) завантаження, заповнення та подання заяв та інших документів за допомогою програмних засобів вебпорталу з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованого електронного підпису або печатки або інших засобів електронної ідентифікації, які дають змогу встановити особу заявника:

до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління;

до виконавців житлово-комунальних послуг з питань надання ними зазначених послуг, зокрема із встановлення, обслуговування, заміни та повірки вузлів обліку;

5) автоматичне заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів Порталу Дія, відомостями, отриманими у порядку взаємодії з національних електронних інформаційних ресурсів;

6) автоматична перевірка повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються за допомогою програмних засобів Порталу Дія, а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, - достовірності наданих у таких документах відомостей;

7) систематизація та пошук електронних послуг (у тому числі адміністративних та інших публічних послуг) за типовими, зокрема життєвими ситуаціями;

8) автоматичне пересилання звернень за належністю відповідному органу державної влади чи посадовій особі;

9) морфологічний пошук, за частиною слова, без врахування реєстру введення;

10) класифікація, кодифікація, пошук та аналіз відомостей Порталу Дія, які використовуються для моніторингу та оцінки якості послуг;

11) взаємодія між інтегрованою системою електронної ідентифікації, системою електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів та системою електронної взаємодії органів виконавчої влади, системами електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень (далі - системи електронної взаємодії); можливість отримання через зазначені системи відомостей про показники якості послуг;

12) передача/прийняття та оброблення інформації у режимі реального часу, безперервність роботи Порталу Дія;

13) розмежування та контроль доступу до інформації, яка міститься на Порталі Дія;

14) перевірка повноважень користувачів і надання їм права на виконання певних дій із захищеними ресурсами (читання, модифікація, знищення, введення інформації тощо);

15) моніторинг відвідувань; реєстрація подій, що відбуваються на Порталі Дія і стосуються його безпеки; блокування несанкціонованих дій щодо захищених ресурсів та автоматичне інформування технічного адміністратора про вчинення таких дій;

16) надання інформаційних та/або консультаційних послуг користувачам;

16-1) обробка персональних даних суб'єкта звернення, зокрема передача інформації про суб'єкта звернення, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, державних електронних інформаційних ресурсах, єдиних інформаційних системах та системах електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень;

16-2) отримання та передача в електронній формі інформації, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, державних

електронних інформаційних ресурсах, єдиних інформаційних системах та системах електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень, про суб'єктів звернень, які виявили бажання отримати таку інформацію в повному або частковому обсязі або подати таку інформацію до інших інформаційних систем, засобами Порталу Дія, зокрема мобільного додатка Порталу Дія (Дія), в порядку інформаційної взаємодії відповідно до пунктів 14 і 15 цього Положення;

16-3) обробка інформації з обмеженим доступом, зокрема персональних даних суб'єктів звернень, переданих з державних електронних інформаційних ресурсів, єдиних інформаційних систем та систем електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень до Порталу Дія з метою надання можливості застосування інформації, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, у порядку, визначеному законодавством про захист персональних даних та захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах;

16-4) інформування суб'єктів звернень, які зареєструвалися на Порталі Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та виявили бажання застосувати інформацію, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, державних електронних інформаційних ресурсах, єдиних інформаційних системах та системах електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень, про обробку інформації про них, зокрема їх персональних даних, а також про передачу зазначених даних від/до Порталу Дія в установленому законодавством порядку;

17) інші функціональні можливості, необхідні для виконання завдань Порталу Дія.

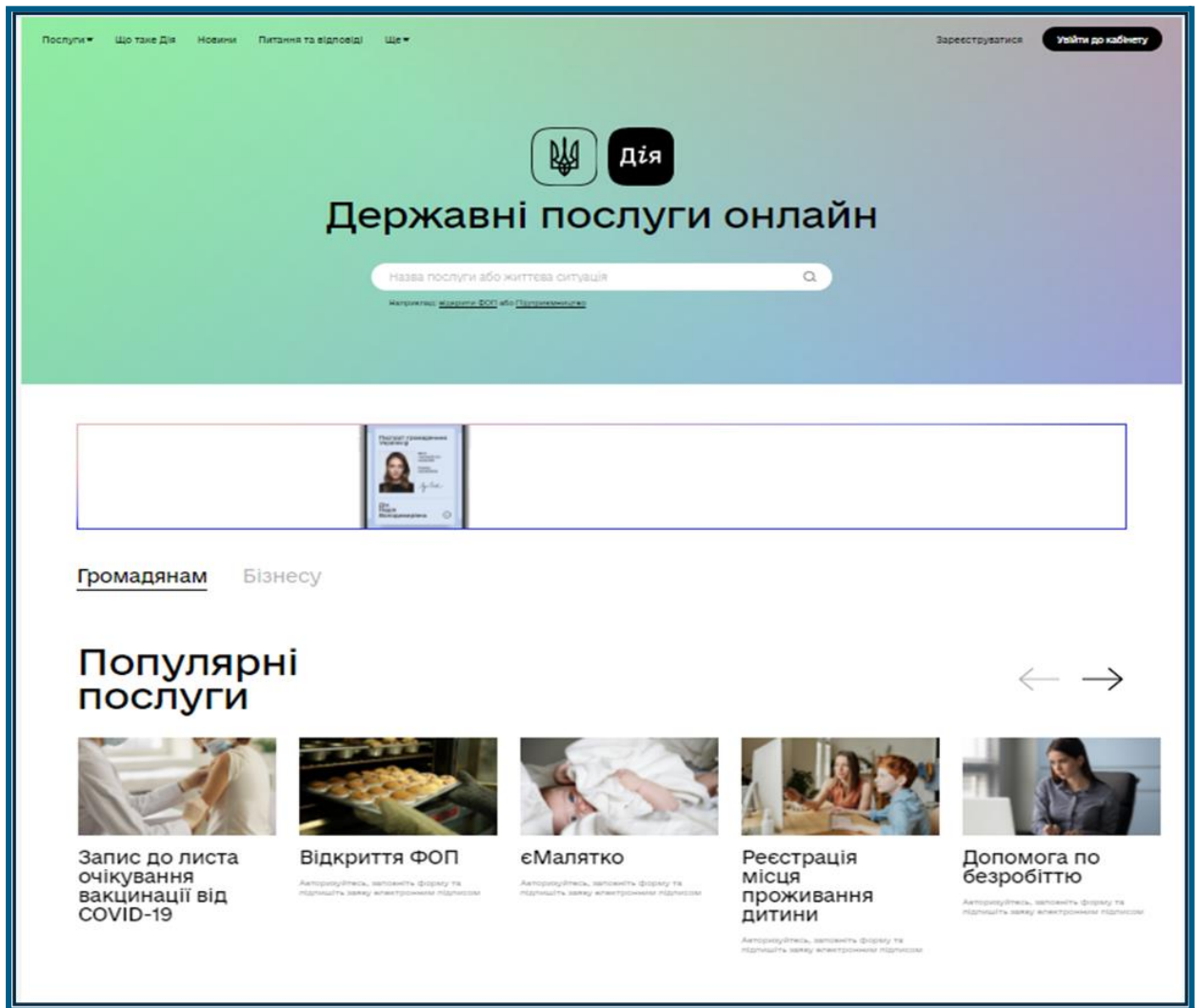


Рис. 4.8.1. Веб-сайт Дії - порталу надання державних електронних послуг України

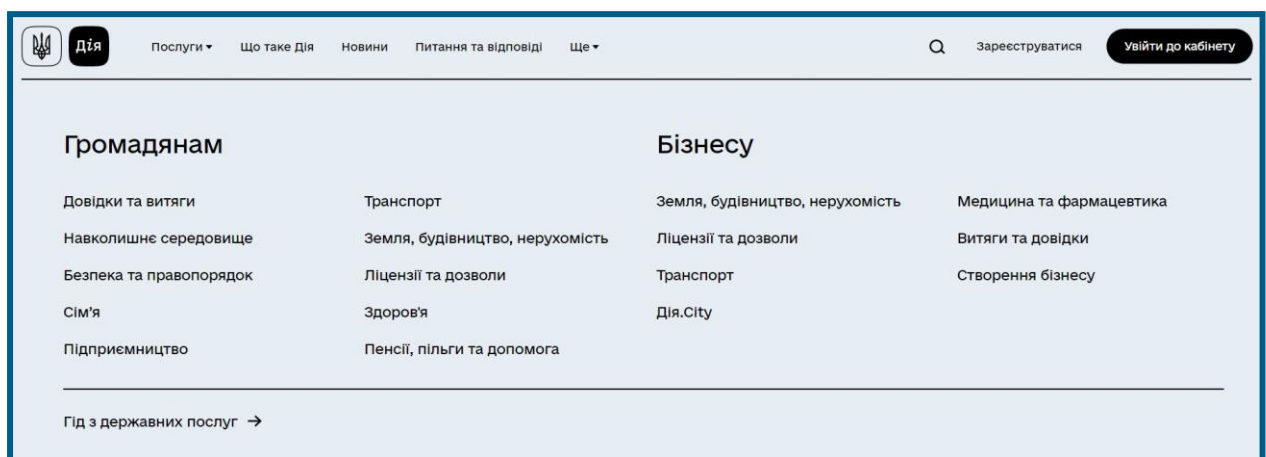


Рис. 4.8.2. Основні державні електронні послуги громадянам та бізнесу на Порталі Дія