

УДК 35.078+351(477)

DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.4.2>

Сидоренко Наталя Олегівна,

кандидат наук з державного управління,

доцент кафедри менеджменту

Інституту підготовки кадрів Державної служби зайнятості України

ORCID ID: 0000-0001-8734-9704

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ: ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

DIGITALIZATION: ELECTRONIC ADMINISTRATIVE SERVICES

Стаття присвячена дослідженню впровадження діджиталізації у сфері надання адміністративних послуг в Україні. Встановлено, що на цьому етапі стан діяльності публічної адміністрації стосовно надання адміністративних послуг в Україні дозволяє відзначити покращення практик сервісної діяльності у сфері діджиталізації, децентралізації та моніторингу якості надання послуг. Через це деякою мірою можна визнавати, що практика надання адміністративних послуг – один із видів співдії органу публічної адміністрації з громадянами. Розкрито сутність поняття «діджиталізація», на основі чого з'ясовано, що діджиталізацію потрібно трактувати як процес, орієнтований на зміну паперових носіїв на електронні. Коли ж говорити про діджиталізацію в органах влади, то йдеться про процес формування сервісів для значно результативніших управлінських рішень і надання якісних послуг населенню. Наведено позитивні моменти та недоліки введення діджиталізації в роботу органів влади. Запропоновано напрями усунення цих недоліків, зокрема: по мінімуму впровадити потрібні функції ЦНАП за допомогою централізованої системи; організувати нові та покращити наявні електронні послуги, виконання котрих виконуватиметься без ІТ-спеціалістів; утворити нові та вдосконалити наявні системи стосовно захисту особистої інформації та прав на приватність громадянина, щоб посилити довіру до онлайн-простору; запровадити інформаційно-телекомунікаційні системи, котрі б гарантували діяльність у режимі віддалених робочих місць; забезпечити централізовані служби підтримки та системи супроводу для громадян під час одержання електронної послуги; підтримувати зростання ступеня цифрової компетентності фізичних та юридичних осіб щодо застосування інформаційно-телекомунікаційних систем та інше. Встановлено, що діджиталізація вважається тим потрібним головним чинником, котрий має вплив на прозорість, відкритість та дієвість роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування стосовно надання електронних послуг. Введення новітніх технологій має сприятливий вплив на відповідну співдію між владою та громадою, дозволяє зробити будь-яку процедуру зручною та незалежною від людського фактора.

Ключові слова: діджиталізація, адміністративні послуги, ЦНАП, електронні послуги, інформаційно-телекомунікаційні системи, органи державної влади та органи місцевого самоврядування.

The article is devoted to the study of the introduction of digitalization in the field of administrative services in Ukraine. It is established that at this stage the state of activity of public administration in relation to the provision of administrative services in Ukraine allows to note the improvement of service activities in the field of digitalization, decentralization and monitoring the quality of service provision. Due to this, to some extent, it can be recognized that the practice of providing administrative services is one of the types of cooperation of a public administration body with citizens. The essence of the concept of digitalization is revealed, on the basis of which it is clarified that digitalization should be interpreted as a process focused on the change of paper to electronic media. When we talk about digitalization in government, it is a process of forming services for much more effective management decisions and providing quality services to the population. The positive aspects and shortcomings of the introduction of digitalization in the work of government are presented. The directions of elimination of these shortcomings are offered, in particular: to implement at least the necessary functions of CNAP by means of the centralized system; organize new and improve existing electronic services, which will be performed without IT specialists; create new and improve existing systems for the protection of personal information and citizens' privacy rights in order to strengthen trust in the online space; to introduce information and telecommunication systems that would guarantee activities in the mode of remote workplaces; provide centralized support services and support systems for citizens when receiving electronic services; to support the growth of the degree of digital competence of individuals and legal entities in the use of information and telecommunications systems and more. It is established that digitalization is considered to be the necessary main factor that affects the transparency, openness and efficiency of public authorities and local governments in the provision of electronic services. The introduction of the latest technologies has a favorable effect on the relevant cooperation between government and the community, allows to make any procedure convenient and independent of the human factor.

Key words: digitalization, administrative services, CNAP, electronic services, information and telecommunication systems, public authorities and local governments.

В обставинах процесів євроінтеграції, що проходять у країні, та з точки зору її відповідного економічного зростання питання спрощення механізмів у разі надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування через введення електронних засобів комунікації вважається натеper доволі актуальним. У цьому аспекті, як показують іноземні практики, натеper доволі ефективним вважається введення діджиталізації в роботу органів влади, що дозволить населенню самообслуговуватися та оперативно шукати потрібні відомості щодо питань одержання адміністративних послуг, подачі звітності, реєстрації на прийом до спеціаліста та ін. Саме це потрібно соціуму нині, тому що діджиталізація у світовому просторі проходить настільки динамічно, що ми вже невдовзі не усвідомлюватимемо життя без електронних послуг.

Дослідженням діджиталізації у сфері надання адміністративних послуг займаються такі науковці, як К. Купріна, Н. Литвин, Л. Крупнова, Г. Разумей, М. Разумей, М. Тернушак, Б. Тетерятник, С. Туль та інші.

Мета статті полягає у проведенні дослідження впровадження діджиталізації у сфері надання адміністративних послуг в Україні.

Інноваційні інформаційні та комунікаційні технології істотно трансформують усі відносини у суспільстві – відбувається розвиток нового, інформаційного в уже цифровому соціумі. Водночас скорочуються відстані, посилюються глобалізаційні процеси, формується небувалий потенціал для зростання регіонів. Однією з найбільш важливих передумов результативного реформування державних установ та публічної влади в обставинах цифрових трансформацій вважається електронне урядування, що змінюється на діджиталізований формат, ціль котрого – покращення продуктивності співдії органів влади з населенням, підприємствами та рештою інституцій, а також зниження загальних витрат часу та фінансів.

Термін «діджиталізація» походить від англійського “digitalization” і в перекладі означає «оцифрування», «цифровізація» або ж «приведення в цифрову форму». У широкому сенсі він означає перехід інформаційного поля на цифрові технології, тобто те, що відбувається нині, іноді вживається на позначення конкретного акта переведення певної інформації з аналогового у цифровий формат для її більш легкого подальшого використання на сучасних електронних дівайсах [1, с. 70].

С. Туль трактує діджиталізацію як унікальне явище сучасності, зумовлене розвитком продуктивних сил, і одночасно як процес масштабних

змін у відносинах між акторами (урядом, бізнесом і соціумом у представництві його індивідуумів), що охоплює всі сфери суспільної діяльності та відбувається під впливом інтеграції цифрових технологій, даних та Інтернету [2, с. 7].

К. Купріна та Д. Хазанова під терміном «діджиталізація» розуміють способи приведення будь-якого різновиду інформації у цифрову форму [3, с. 259].

У результаті аналізу вчені перекладають “digitalization” як цифровізацію, під якою розуміють процес упровадження цифрових технологій для вдосконалення життєдіяльності людини, суспільства і держави. Внаслідок цього цифрове урядування буде сприйматися як цифрова реалізація публічної влади (цифрова форма публічного урядування), яка стане етапом еволюційного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів публічної влади («інформатизація державного управління») → «електронне урядування» → «цифровізація публічного урядування») [4, с. 141].

Є й інші думки щодо поняття «діджиталізація», зокрема, Б. Тетерятник зазначає, що діджиталізація заснована на можливостях сучасної ІТ-індустрії, процес застосування суб'єктами господарювання інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення мети господарської діяльності спрямований на зміну наявних господарських відносин шляхом їх діджиталізації; сукупність актів реалізації діджиталізованих об'єктів для досягнення цілей господарської діяльності, що розглядаються в їх єдності та пов'язані з формуванням нової форми господарських відносин – цифрової [5].

Як видно, названі точки зору стосовно цього поняття різноаспектні та змістовно переобтяжені, що вважається доволі непростим для його розуміння. Тому ми вважаємо, що діджиталізацію потрібно трактувати як процес, орієнтований на зміну паперових носіїв на електронні. Коли ж говорити про діджиталізацію в органах влади, то йдеться про процес формування сервісів для значно результативніших управлінських рішень і надання якісних послуг населенню.

У вересні 2019 р. Президентом України Володимиром Зеленським було запропоновано низку шляхів удосконалення систем надання адміністративних послуг, у результаті чого був виданий Указ Президента «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг», яким було затверджено деталізований перелік заходів, які необхідно впроваджувати органам публічної адміністрації, та доручено Кабінету Міністрів України забезпечити їх реалізацію [6].

Ми вважаємо, що втілення зазначених заходів, встановлених належним Указом, справді матиме позитивний вплив на покращення сервісного функціонування, в тому числі в плані діджиталізації (для прикладу, електронізації процедур звернення та одержання послуг, напрацювання та реалізації нових е-сервісів, зокрема й мобільних додатків), передачі повноважень стосовно послідовного делегування адміністративних послуг від місцевих органів виконавчої влади до органів місцевого самоврядування та іншим суб'єктам (для прикладу, нотаріусам), зростання якості послуг за допомогою покращення контролю надання послуг (для прикладу, процедур зворотного зв'язку), оптимізування певних послуг та інше.

На виконання заходів, спрямованих насамперед на діджиталізацію послуг, окреслених у цьому Указі, було розроблено Концепцію «Держава у смартфоні», що надалі трансформувалась у Концепцію «Цифрова держава». Концепція містить конкретні практичні кроки, зокрема низку пілотних проєктів, наприклад онлайн-сервіс «Дія» – сайт, а згодом і мобільний застосунок, які об'єднують в єдиному електронному вікні всі послуги, що надає держава громадянам і бізнесу [7, с. 95].

Натепер концепція «Цифрова держава» передбачає реалізацію таких проєктів, як:

- е-Health – електронної системи охорони здоров'я, що спрямована на отримання максимально можливої кількості медичних послуг онлайн, забезпечення електронного обміну медичною інформацією та реалізації програми медичних гарантій населенню;

- створення у структурі КМУ Міністерства цифрової трансформації, що відповідає за впровадження електронного урядування, а також утворення у структурі Верховної Ради України Комітету з питань цифрової трансформації;

- запровадження онлайн-сервісу «Дія», в межах якого можна отримати державні послуги у сферах реєстрації бізнесу, будівництва і соціального захисту тощо;

- запуск єдиного електронного кабінету та єдиного електронного підпису; також планується повністю автоматизувати послуги у сфері будівництва, запровадивши е-кабінет забудовника;

- проєкт «е-Малятко», який надаватиме послуги реєстрації народження дитини та її місця проживання, реєстрації немовляти в ЕСОЗ, отримання фінансової допомоги в разі народження дитини, отримання посвідчення дитини та батьків з багатодітної сім'ї;

- проєкт ID-14, який полягає в отриманні 14-річними громадянами паспорта й податкового номера

одночасно; також заплановано надання е-послуги щодо реєстрації місця проживання дитини;

- проєкт «е-Пенсія» з функціями онлайн-призначення та перерахунку пенсій, призначення надбавок, допомог, доплат і компенсацій до пенсій, поновлення й переведення пенсійних виплат;

- запровадження SmartID – ідентифікації за електронним цифровим підписом для доступу до всіх е-послуг та підписання е-документів з використанням спеціального мобільного застосунку смартфона;

- проєкт «Цифрові посвідчення громадян»: цифрові водійські права та цифровий студентський квиток, у майбутньому планується розроблення еквівалента цифрового паспорта;

- заміна паперових довідок на електронну взаємодію органів публічної адміністрації;

- запровадження проєкту «е-Резидентство» – надання онлайн статусу нерезидента щодо реєстрації та ведення бізнесу в Україні без необхідності виїзду з країни проживання;

- започаткування онлайн-системи «е-Вибори», що забезпечить автоматизований підрахунок волевиявлення громадян на виборах, і системи «е-Перепис» щодо встановлення кількості населення [8].

Попри позитивні статистичні дані, світові практики надання адміністративних послуг весь час оновлюються саме в напрямі напрацювання нових е-сервісів, котрі роблять оптимальним процес одержання послуги.

Серед позитивних моментів введення діджиталізації в роботу органів влади можна назвати:

- значне застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, щоб отримати потрібний ступінь результативності та дієвості;

- змога ухвалення дієвих управлінських рішень (займатися збором і зберіганням багаторічної статистики, вивчення інформації, відповідно до котрих можна одразу скласти план дій та вчасно відреагувати на виклики);

- віднайдення кращого досвіду (зважаючи на інформацію за попередні роки, існування прогнозів на перспективу дає змогу сформулювати план дій, щоб одержати оптимально дієвий результат);

- зможу обміну стандартизованими документами між органами влади та ЦНАПами;

- скорочення корупційних ризиків на всіх рівнях і за всіма напрямками (населення не здійснює комунікацію напряму з представниками влади, а одержує послуги онлайн);

- процедуру контролювання та відкритості державних інституцій та урядовців (слугує участі населення в управлінні та аналізуванні ухвалених рішень);

– змогу одержувати адміністративні послуги в період карантину (ЦНАП онлайн) та інше.

Перспективи діджиталізації адміністративних послуг за планом Міністерства цифрової трансформації – переведення за п'ять років 100% адміністративних послуг в онлайн, з яких 20% – без втручання чиновників, у повному автоматичному режимі [9].

До недоліків введення діджиталізації в роботу органів влади, ми вважаємо, можна зарахувати:

– змогу втручання у приватну сферу (перевищення владних повноважень);

– ймовірний витік особистої інформації (зазвичай винними стають самі користувачі, тому що значна частина з них просто не ознайомлюється з умовами, а відразу дає згоду);

– незахищеність щодо хакерських атак;

– невисокий ступінь цифрових знань населення стосовно новітніх інформаційно-комунікаційних технологій та інше.

Безумовно, щоб усунути ці недоліки, потрібно напрацювати низку організаційних та технічних заходів, а саме:

– по мінімуму впровадити потрібні функції ЦНАП за допомогою централізованої системи;

– організувати нові та покращити наявні електронні послуги, виконання котрих відбуватиметься без ІТ-спеціалістів;

– утворити нові та вдосконалити наявні системи стосовно захисту особистої інформації та прав на приватність громадянина, щоб посилити довіру до онлайн-простору;

– запровадити інформаційно-телекомунікаційні системи, котрі б гарантували діяльність у режимі віддалених робочих місць;

– забезпечити централізовані служби підтримки та системи супроводу для громадян під час одержання електронної послуги;

– підтримувати зростання ступеня цифрової компетентності фізичних та юридичних осіб щодо застосування інформаційно-телекомунікаційних систем та інше.

Однак, говорячи про діджиталізацію послуг, треба розуміти, що діджиталізація передбачає не лише переведення 100% публічних послуг для

пересічних громадян і бізнесу в онлайн, а насамперед забезпечення 100% населених пунктів і їхніх соціальних об'єктів доступом до високошвидкісного Інтернету й залучення мільйонів українців до програми розвитку цифрових навичок і компетенцій. З цього приводу в межах діджиталізації адміністративних послуг варто відзначити запровадження органами публічної адміністрації та іншими державними органами е-сервісів «Електронний кабінет» (наприклад, «Електронний кабінет водія» та інші). Разом із тим зарезонує процес автоматизації ЦНАПів, що охоплює систему «Електронна черга», «Електронний запис до ЦНАП», системи електронного документообігу («Універсам послуг»), онлайн-консультування, відеонагляду, звукозапису [7, с. 97].

Таким чином, на цьому етапі стан діяльності публічної адміністрації стосовно надання адміністративних послуг в Україні дозволяє відзначити покращення практик сервісної діяльності у сфері діджиталізації, децентралізації та моніторингу якості надання послуг. Через це деякою мірою можна визнавати, що практика надання адміністративних послуг – один із видів співдії органу публічної адміністрації з громадянами. Діджиталізація вважається тим потрібним головним чинником, котрий має вплив на прозорість, відкритість та дієвість роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування стосовно надання електронних послуг. Введення новітніх технологій має сприятливий вплив на відповідну співдію між владою та громадою, дозволяє зробити будь-яку процедуру зручною та незалежною від людського фактора. Саме такі реформи зумовлюють технічний розвиток, що, відповідно, слугує забезпеченню права громадян стосовно надання адміністративних послуг у найбільш віддалених громадах. Також цей напрям дозволяє осучаснити через комп'ютеризацію (запровадження е-сервісів) процес звернення та одержання послуги. До того ж використання е-сервісів спричинить прогрес процесу електронного документообігу в органах публічної адміністрації, зокрема й автоматизацію мережі ЦНАПів у перспективі.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Литвин Н.А., Крупнова Л.В. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. *Ірпінський юридичний часопис*. 2020. Вип. 3. С. 69–76.
2. Туль С.І. Трансформація світового ринку праці в умовах діджиталізації : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.02. Вінниця, 2019. 20 с.
3. Куприна К.А. Діджиталізація: поняття, предпосылки возникновения и сферы применения. *Вестник научных конференций. Качество информационных услуг* : по материалам Международной научно-практической конференции, г. Тамбов, 31 мая 2016. 2016. № 5-5 (9). С. 259–262.
4. Разумей Г.Ю., Разумей М.М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2020. № 2 (25). С. 139–145.

5. Тетерятник Б.С. Діджиталізація та діджиталізація в контексті віртуалізації господарської діяльності. URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2018/03/Teteriatnyk.pdf>.
6. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4 вересня 2019 р. № 647/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>.
7. Тернуцак М. Удосконалення сервісної діяльності публічної адміністрації в контексті діджиталізації. *Юридичний вісник*. 2020. № 1. С. 93–100.
8. Державні послуги онлайн. URL: <https://plan.dii.gov.ua/>.
9. Міністерство цифрової трансформації планує за 5 років перевести 100% адмінпослуг в онлайн. URL: <https://ua.112.ua/suspilstvo/ministerstvo-tsyfrovoi-transformatsii-planuie-za-5-rokiv-perevesty-100-adminposluh-v-onlain-509209.html>.