

Орлик Оксана Володимирівна
*к.е.н., доцент кафедри економічної кібернетики та
інформаційних технологій
Одеського національного економічного університету
м. Одеса, Україна*

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

У тезах розглядається сучасний стан розвитку системи надання державних послуг в українському суспільстві за допомогою інформаційних та цифрових технологій. Окреслено основні результати роботи застосування й порталу «Дія» та перспективи розширення їх функціоналу.

Ключові слова: *електронне урядування, державні послуги, електронні сервіси, «Дія».*

В сучасних умовах впровадження електронного урядування в Україні неможливе без модернізації й розширення системи надання державних послуг за допомогою сучасних інформаційних та цифрових технологій. Розвиток системи надання електронних державних послуг є надзвичайно важливим, оскільки сприяє підвищенню доступності та ефективності послуг для громадян і бізнесу, що особливо актуально зараз, в умовах воєнного стану.

Електронне урядування є невід’ємною частиною сучасного світу. Одне з найважливіших його досягнень – цифровізація державних послуг. Завдяки використанню інформаційних та цифрових технологій електронне урядування значно покращує процес управління та надання через інтернет різноманітних державних послуг громадянам та підприємствам. В такий спосіб уряд стимулює використання онлайн-інструментів та сприяє цифровізації країни.

Цифровізація державних послуг в Україні має численні переваги, серед яких: простота доступу до таких послуг; зручність отримання послуг; економія часу при отриманні послуг; прозорість та доступність онлайн інформації про послуги та документи; зменшення корупції завдяки автоматизації процесів та прозорості процедур; економія державних коштів, передбачених для утримання бюрократичного апарату; розвиток інформаційного суспільства.

В умовах сьогодення електронні послуги стають невід’ємною частиною сучасного урядування та роблять взаємодію громадян з владою більш прозорою, зручною та доступною. Завдяки системі надання електронних послуг громадяни та підприємці можуть отримати адміністративні або інші публічні послуги з дому чи офісу у форматі 24/7 без особистого відвідування органів влади.

Зараз серед українців найбільшою популярністю користується «Дія» – мобільний застосунок і портал, завдяки яким можна швидко та зручно отримати онлайн державні послуги. Пройти автентифікацію у застосунку «Дія» можна за допомогою BankID та технології NFC.

За даними Міністерства цифрової трансформації України [1] кількість унікальних користувачів застосунку «Дія» за результатами 2023 р. становила 19,9 млн, що на 1,3 млн користувачів більше або на 7,6%, порівняно з 2022 р. На порталі «Дія» у 2023 р. налічувалося 4,4 млн кабінетів користувачів, що на 863 тис. більше, ніж у 2022 р. За даними на січень 2024 р. [2], застосунком «Дія» вже користувалося понад 20 млн українців, тобто кожен другий громадянин країни.

На сьогодні у застосунку «Дія» представлено понад 30 сервісів, що на 13 сервісів більше, порівняно з 2022 р. Портал «Дія» надає доступ до понад 100 електронних сервісів, що на 26 більше, ніж було у 2022 р. [1]. Серед 39 нових сервісів у застосунку та на порталі «Дія» – «Відновлення, мапа пунктів незламності, заміна посвідчення водія з доставкою, грант для ветеранів та членів їх сімей, отримання кваліфікаційних документів моряками, витяг про несудимість, автоматичне закриття ФОП тощо [3].

Електронні документи в «Дії» стали справжньою цифровою революцією. «Україна першою у світі юридично прирівняла електронний паспорт до паперового чи пластикового аналога, і четвертою в Європі запровадила цифрові водійські права» [4]. Наразі, електронні документи – найпопулярніші серед інших сервісів у застосунку «Дія», адже зручні та практичні у використанні. На сьогодні у застосунку представлено 14 цифрових документів [2].

ID-картку в «Дії» мають понад 4,9 млн українців, а закордонні паспорти – 12,6 млн. Понад 6,8 млн українців мають посвідчення водія в застосунку та 5,9 млн – техпаспорт. Довідку переселенця в «Дії» вже мають понад 3,2 млн українців, а цифрове пенсійне посвідчення – вже понад 1,1 млн [4].

Також у «Дії» онлайн можна зареєструвати ФОП та ТОВ, сплатити податки та подати звітність, закрити бізнес, підписати будь-які документи через «Дія.Підпис», змінити місце реєстрації тощо. Так, наприклад, у 2023 р. через портал «Дія» було здійснено більше 226 тис. реєстрацій ФОП та 6 тис. ТОВ, зафіксовано 79 тис. разів автоматичного закриття ФОП. Через застосунок «Дія» більше 16,9 млн разів українці скористалися «Дія.Підписом» для електронного підпису документів, 25 тис. разів змінили місце проживання [1].

На початку повномасштабної війни команда Мінцифри запустила новий універсальний цифровий документ, що посвідчує особу в період дії воєнного стану – «Документ, який містить паспортні дані та податковий номер, які підтягуються на основі банківських даних [4].

У «Дії» доступна функція шерингу документів – можливість передавати копії документів, наприклад при отриманні банківських чи поштових послуг, заселенні в готель тощо. При цьому, через застосунок також можна провести

валідацію цифрових документів – перевірку їх дійсності. У 2023 р. українці через застосунок «Дія» 11 млн разів поширили документи.

Застосунок «Дія» продемонстрував вражаючі результати роботи у 2023 р. Крім зазначених вище, серед ключових досягнень роботи застосунку [1]: 72 тис. заяв про отримання допомоги за зруйноване або пошкоджене майно; 34 тис. таких заяв задоволено; 2,5 млн придбаних військових облігацій; 1,6 тис. сформованих житлових сертифікатів; 31 млн грн вкладів повернуто; 173 тис. призначень належного користувача авто; 180 тис. замін водійського посвідчення; 26 тис. разів отримання статусу безробітного; 104 тис. людей скористалися чатботом «Ворог»; 3,5 тис. заявок про ймовірних колаборантів через «Ворог». Серед основних результатів роботи порталу «Дія» за цей період можна також відзначити: 33 тис. замовлень дублікатів свідоцтв та витягів; 17 тис. пар подали заяву про шлюб; 47 тис. разів українці скористалися будівельними послугами; 117 тис. разів скористалися сервісом «Малятко» [1].

Зростання популярності «Дії» свідчить про те, що українці цінують зручність та доступність цифрових послуг.

Слід відзначити, що потенційний економічний ефект від запровадження електронних адміністративних послуг в Україні складає 34,3 млрд грн на рік, а потенційний антикорупційний ефект послуг у «Дії» – понад 5,3 млрд грн [5].

Щодо планів Мінцифри на 2024 рік, то передбачено розширення функціоналу застосунку «Дія» за допомогою введення нових сервісів, серед яких: електронна реєстрація шлюбів з використанням онлайн-свідоцтв, укладання декларацій з лікарем, надання комплексної послуги ветеранам з універсальною соціальною допомогою, можливість подачі електронних петицій та пропозицій місцевій владі. Серед топових цифрових проєктів, призначених для реалізації: електронний нотаріат (е-Нотаріат), електронний акциз (е-Акциз), цифрова трансформація статистики, Держспоживслужби. Також планується запуск сервісу «е-Резидентство», який відкриває можливість громадянам інших країн відкрити ФОП в Україні та сплачувати податки, окремого сервісу для держслужбовців – «Дія.Офіс», а також освітнього застосунку «Мрія».

Слід відмітити, що в країні відновлюється та розвивається мережа ЦНАПів. На початок 2024 р. налічувалося 4 тис. точок ЦНАП, які діють на території 80% громад. При цьому, 35 ЦНАПів модернізовані у Дія.Центри. Перелік обов'язкових адміністративних послуг, які надаються ЦНАПами, збільшився до 427 [3].

Підбиваючи підсумки можна зазначити, що розширення онлайн-системи надання державних послуг є важливою задачею електронного урядування, яке являє собою сучасний підхід до управління, що використовує сучасні інформаційні та цифрові технології для покращення взаємодії з громадянами та підприємствами. Завдяки таким платформам як «Дія», українці отримують доступ до широкого спектру зручних та прозорих онлайн-послуг, що зменшує бюрократичні бар'єри та робить взаємодію з владою більш ефективною.

Список використаних джерел:

1. Підсумки роботи Мінцифри 2023. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://2023.thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 29.03.2024).
2. Держава у смартфоні: Дією користується понад 20 мільйонів українців / Урядовий портал : сайт. URL: <http://surl.li/qgexz> (дата звернення: 29.03.2024).
3. Мінцифри – підсумки 2023 / Урядовий портал : сайт. URL: <http://surl.li/rbamy> (дата звернення: 29.03.2024).
4. Скаврон Б. Завжди у смартфоні: 14 цифрових документів у «Дії», які неможливо забути вдома. URL: <http://surl.li/newzr> (дата звернення: 29.03.2024).
5. Дія 4.0: які сервіси з'явилися в оновленому застосунку / Finance.ua : сайт. URL: <http://surl.li/rbtdn> (дата звернення: 29.03.2024).