

**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ, УПРАВЛІННЯ,
ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
Освітньо-професійна програма Місцеве самоврядування
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти Бакалавр**

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Тамара ЛОЗИНСЬКА

10 червня 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Діджиталізація публічного управління в умовах розвитку
інформаційного суспільства України»

виконала здобувачка вищої освіти денної форми навчання

Тимошенко Катерина Юріївна

Науковий керівник

Тетяна ЩЕТИНІНА

Полтава – 2024 року

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТА ЇЇ РОЗВИТОК В УКРАЇНІ	9
1.1. Поняття діджиталізації, її зміст та вплив на розвиток суспільства	8
1.2. Історично-правовий аналіз впровадження діджиталізації в Україні	16
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ В УКРАЇНІ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ	24
2.1. Центри надання адміністративних послуг як один із шляхів реалізації засад діджиталізації в Україні	24
2.2. Шляхи вдосконалення процесів діджиталізації на місцевому рівні	30
ВИСНОВКИ	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	40
ДОДАТКИ	44

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному суспільстві цифрові технології поглинули майже всі сфери суспільного життя. Сучасну освіту та публічне управління вже неможливо уявити без діджиталізації. Саме впровадження цифрових технологій докорінно змінило форми та методи навчання загалом та в публічному управлінні зокрема. Діджиталізація в сучасному суспільстві для пересічних громадян означає щоденне широке використання персональних комп'ютерів, ноутбуків, нетбуків, планшетів, смартфонів, інтернету, програмних додатків та інших типів цифрових технологій для аудиторії різного віку, різного рівня цифрової грамотності.

Сучасний світовий простір вже давно вийшов за рамки побудови інформаційного суспільства, адже цифрові технології поглинають усе більше сфер суспільного життя, докорінно змінюючи форми та методи їх реалізації. Тому більшість країн світу орієнтується на розвиток саме у напрямку побудови «цифрової економіки», використовуючи усі можливі конкурентні переваги від її впровадження. Україна намагається бути у тренді, розвиваючи інформаційні технології у різних напрямках, як публічного управління, так і життя суспільства в цілому.

Концептуальні засади діджиталізації в сфері публічного управління та окремі аспекти її запровадження розкрито у роботах А. Асанова, О. Баранов, М. Демкова, Д. Дубов, О. Карпенко, І. Клименко, П. Клімушин, І. Лопушинський, Л. Требик. На увагу заслуговують також праці українських вчених, які розкрили сутність та значення адміністративних послуг в системі державного управління, це такі науковці як: І. Коліушко, Т. Маматова, К. Ніколаєнко, В. Тимошук та ряд інших.

Зв'язок роботи з науковими темами. Кваліфікаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт Полтавського державного

аграрного університету за темою: «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (номер державної реєстрації 01170003104).

Мета дослідження: систематизація теоретико-прикладних основ діджиталізації в Україні та розробка практичних рекомендацій щодо її розвитку.

Завдання дослідження:

- дати узагальнюючу характеристику поняття «діджиталізація», розкрити її зміст, завдання та принципи;
- розкрити зміст і характер процесу надання адміністративних послуг як одного із шляхів реалізації цифрової державної політики в Україні;
- охарактеризувати сучасний стан реалізації діджиталізації через дослідження діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- обґрунтувати напрями удосконалення діджиталізації на засадах забезпечення цифровізованої держави.

Об'єктом дослідження обрано сукупність теоретичних та практичних аспектів діджиталізації в Україні, у тому числі на місцевому рівні.

Предмет дослідження: процеси реалізації засад та механізмів діджиталізації.

Методи дослідження. Фундаментальні положення теорії публічного управління у сфері державної політики з питань діджиталізації, викладені у наукових працях з публічного управління, складають методологічну і теоретичну основу даного дослідження.

Методичне забезпечення дослідження ґрунтується на поєднанні ряду методів, серед яких особливо виділимо такі:

- описовий (опис існуючих наукових тлумачень поняття «діджиталізація» та «цифровізація», основних видів адміністративних послуг тощо);
- абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків);

– порівняння (наприклад, порівняння показників діяльності центрів з надання адміністративних послуг за період від їх впровадження до теперішнього часу).

Інформаційна база: наукові праці вчених за темою дослідження; довідкові матеріали; нормативно-правові акти; інформація із мережі Інтернет, у тому числі інформація з офіційного сайту Міністерства цифрової трансформації України, застосунку ДІЯ, з офіційних сайтів органів місцевого самоврядування; особисті спостереження автора.

Практичне значення одержаних результатів. Опрацьовані у кваліфікаційній роботі теоретичні положення, висновки і пропозиції можуть бути використані у практиці реалізації заходів із подальшого розвитку діджиталізації на місцевому рівні.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені на науковій конференції.

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези: «Роль діджиталізації у розвитку публічного управління на сучасному етапі» в збірнику матеріалів науково-практичної конференції за підсумками проходження здобувачами вищої освіти виробничих практик (21-22 березня 2024 р., Полтавський державний аграрний університет).

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 39 сторінках, складається зі вступу, 2 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 42 найменування, 2 додатків. Кваліфікаційна робота містить таблиці та рисунки.

РОЗДІЛ 1

ПОНЯТТЯ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТА ЇЇ РОЗВИТОК В УКРАЇНІ

1.1. Поняття діджиталізації, її зміст та вплив на розвиток суспільства

Слово «діджиталізація» так непомітно, але доволі рішуче зайшло у словниковий запас українців, що у 2019 році його навіть визнали словом року. Незважаючи на це щодо тлумачення цього поняття досі йдуть дискусії не лише у нашій державі, але й закордоном. Словник сучасної української мови та сленгу «Мислово» пояснює цей неологізм як транслітерацію англійського “digitalization”, що означає зміни в усіх сферах суспільного життя, пов’язані з використанням цифрових технологій, та є проявом глобальної цифрової революції. Погоджуємося, що насамперед розвиток сфери цифрових трансформацій у сфері публічного управління та адміністрування є можливим зразком для всієї країни. А також це дає певні переваги і для приватних компаній, що дає їм збільшення продуктивності і конкурентноспроможності. Для самих же людей це дає здобуття нових знань і навичок, вибір роботи та розширений пошук можливостей.

До цифрових трансформацій подібні більшість базових для громадян сфер діяльності, адже вже цифрові технології стали базою для утворення нових продуктів, цінностей та, відповідно, основою одержання конкурентних привілеїв на більшій частині ринків, яке призводить до утворення нових та унікальних систем і процесів. Як приклад до них можна віднести Uber, Airbnb та цифровий банкінг [1]. Один із вчених, О. Туль, пояснює поняття діджиталізації як особливе явище сьогодення, яке обумовлене розвитком продуктивних сил, але при цьому ще як процес глобальних змін у стосунках між людьми(владою, народом та бізнесом), яких охоплює всі галузі громадської діяльності та діє під

впливом зрощення технологій, даних та мережі Інтернет.

Діджиталізацію ще називають цифровізацією або оцифрування. У таблиці представлено зміст поняття цифровізація (Додаток А). Цифровізацію варто розглядати як інструмент, а не ціль. Тому для одержання результату у запровадженні цифровізації необхідно дотримуватися наступних принципів:

Принцип 1. Україна має надати кожному громадянину всі можливості доступу до послуг та інформації. Реалізація цього принципу буде потребувати надзвичайних зусиль влади, бізнесу та громадськості.

Принцип 2. Цифровізація повинна бути направлена на організацію привілеій у багатогранних аспектах звичайного життя : збільшення якості медицини, утворення нових робочих місць, розвитку бізнеса, сільського сектору, транспорту, захисту довкілля і керування природними ресурсами, підвищення культури, сприяння подолання бідності, відвертання катастроф.

Принцип 3. Оцифрування являє собою платформу економічного зростання через збільшення ефективності та продуктивності від використання цифрових технологій. У центрі цього принципу лежить удосконалення існуючих сфер економіки, діяльності, їх властивостей та якостей.

Принцип 4. Цифровізація має допомагати поліпшенню інформаційного суспільства та засобів інформації.

Принцип 5. Оцифрування повинно брати орієнтир на регіональну, європейську та міжнародну співпрацю, для інтеграції України до Європейського Союзу та входження у ринки електронної комерції та послуг, взаємодію на ринках, біржової та банківської діяльності.

Принцип 6. Цифровізація має акомпанувати збільшенням рівня довіри та безпеки при використанні ІКТ.

Принцип 7. Державне управління має стати в центрі у створенні, просуванні та впровадження стратегій. Саме ж оцифрування має бути об'єктом фокусного та комплексного державного управління [2].

Нові цифрові та комунікаційні технології суттєво змінюють усі суспільні взаємовідносини – стається створення нового, інформаційного, а тепер вже цифрового суспільства. Крім того, зменшуються відстані, поглиблюється глобалізація, створюються неймовірні можливості для розвитку територій. У реформуванні у сфері цифрових трансформацій ключовим є електронне урядування, що переходить у діджиталізовану форму. За мету воно має поліпшення ефективності роботи органів державної влади, органів місцевого самоврядування з громадянами, бізнесом та громадськими організаціями. Також діджиталізація має на меті зменшення суміжних витрат часу та коштів.

Концепція розвитку електронного урядування як складової процесу цифрової інформації схвалена ще 20.09.2017 р. розпорядженням Кабінету Міністрів України № 649-р. Вона повинна підтримувати взаємозв'язок органів державної влади та органів місцевого самоврядування, просувати ідеї державного реформування та децентралізації. А також для отримання певного рівня ефективності та результативності процесу електронного урядування [3]. Важливим законодавчим кроком стало створення Міністерства цифрової трансформації України. Створення цього агентства стало позитивним ключем, що гарантує формування та запровадження державної політики у сфері діджиталізації, цифрового розвитку, економіки, інновацій та електронного урядування і демократії, розвитку інформаційного суспільства, розвитку ІТ-індустрії.

Діджиталізація на сьогодні стосується майже всіх сфер життя суспільства, серед яких найбільш варто виділити медицину, освіту та банківську справу. Адже так зручно записатися до лікаря онлайн, подивитися оцінки дитини в електронному щоденнику та переказати кошти на рахунок (рис 1.1).

Базовими напрямками діджиталізації публічного управління є :

електронний документообіг, що підтримує органам публічного управління автоматизувати всі процеси роботи з документами, тим самим зменшуючи

використання паперу, зменшення бюрократії, затягування справ та є плюсом для екології. Також електронний документообіг допомагає налагодити дисципліну в колективі та прискорює процес прийняття рішень. Найефективніші світові системи електронного документообігу – ZohoDocs, Логічний Док, Microsoft SharePoint Online, M-Files DMS, Система Ascensio OnlyOffice, Evernote Business. В Україні також використовують такі системи, як: Megapolis. Документообіг, ОПТИМА-WorkFlow, АСКОД, Док Проф а також el-Dok;

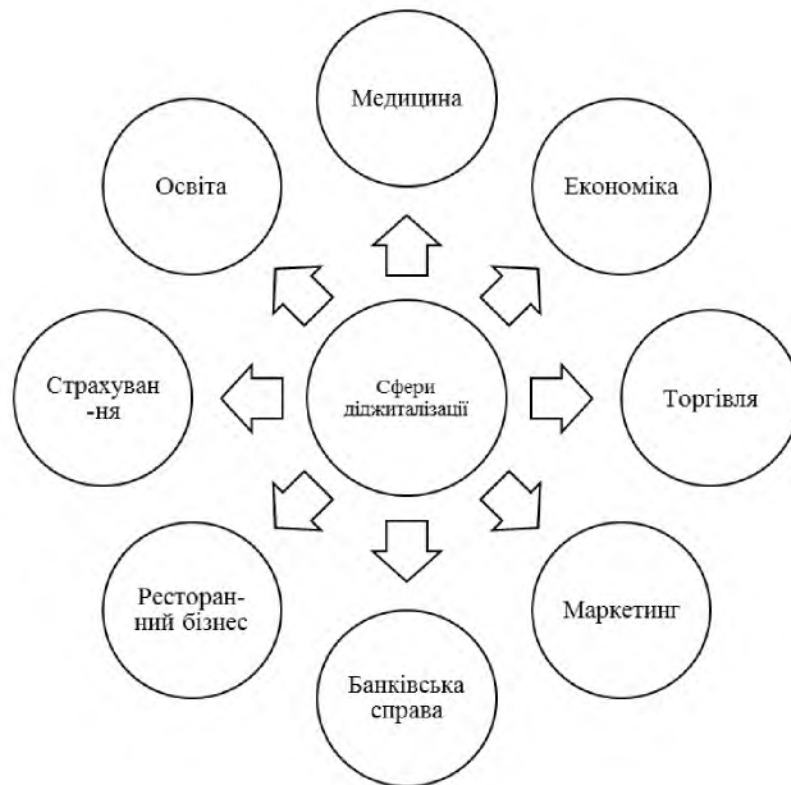


Рис 1.1. Сфери діджиталізації в Україні

– відкриті дані, сприяють прозорості влади, а також є інструментом оцінки та контролю роботи влади та держави. Це допомагає у протидії корупції та дає суспільний розголос, а також долучає громадян в процес управління державою;

– взаємодія реєстрів, це об'єднання державних реєстрів у єдину систему

взаємодії – ефективний спосіб побудови прозорих державних сервісів для громадян та підприємств та покращення роботи державних органів. Це наймовірно спрощує процес подолання бюрократії, забезпечує безконтактний та швидкий доступ громадян до послуг. Сама ж система електронного взаємозв'язку державних електронних інформаційних ресурсів призначена для цифровізації та технологічного забезпечення обміну цифровими даними між суб'єктами владних повноважень [9];

– електронна ідентифікація, покликання в першу чергу забезпечити питання безпеки, і тільки спрощенню, а потім і сприяння користуванню. Розвиток цього питання дасть змогу забезпечити зручний, швидкий та безпечний доступ користувачів до електронних послуг. Також це сприятиме розвитку електронних форм взаємозв'язку держави та суспільства [10]. На сьогодні використовується та популяризується зручний спосіб ідентифікації – електронний підпис або вхід за допомогою банкінгу. Найпопулярнішими технологіями є MobileID та BankID;

– електронна демократія - ще один інструмент розвитку діджиталізації в Україні та спосіб залучення громадян до процесу управління державою. КМУ затверджено план заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні на 2019–2020 роки, який на 2023 вже реалізований у більшій своїй мірі. Зараз в Україні активно застосовуються та розвиваються інструменти електронної демократії [11]. Найпоширенішими серед них є електронні консультації, петиції, звернення, громадські бюджети. Вони застосовуються як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях. Незважаючи на те що, в значній мірі електронна демократія вже працює та розвивається, ще є певні прогалини в цьому питанні. Наприклад, розроблення та подання в установленому порядку на розгляд Верховної Ради України проекту Закону України «Про електронне голосування», яке відбулося у третьому кварталі 2020 р. [12]. Від впровадження відповідного закону суспільство очікує

значного спрощення виборчого процесу, залучення до участі у виборах більшої кількості громадян;

– цифрові державні платформи – являють собою потужні інструменти електронної демократії, які дають змогу з мінімальним часом та вартістю ефективно виконувати завдання. Ці платформи позитивно змінюють взаємодію народу з владою. Адже, народ бачить проблему, він повідомляє її і навіть як її вирішити, наприклад у вигляді петиції. В свою чергу влада розглядає та приймає рішення, що задовольняє громадян [13]. У Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схваленій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р [14] визначено, що цифрові державні платформи – це концепція створення державних структур, передбачених на одночасне покращення якості послуг на всіх рівнях, оптимізацію кількості державних службовців, що передбачає зменшення державного апарату держави та зменшення витрат. Прикладом цифрової державної платформи є Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія», онлайн-платформа цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта», онлайн платформа «Дія. Бізнес»;

– цифрове робоче місце, яке забезпечує дієвість та мобільність співробітника. Держава має на меті створити цифрові робочі місця не лише у бізнес-середовищі, але в подальшому й для держслужбовців. Фахівці зможуть виконувати свою роботу дистанційно, що зменшить витрати на утримання офісу, а також економитиме час самих працівників [15];

– інтернет речей – це справжні системи і комплекси, сенс яких базується на використанні великої кількості інструментів, серед яких: багато датчиків, комп'ютерних і технологій телекомунікації, робототехніки, штучного інтелекту, хмарних обчислень, мережі Інтернет. Це дає змогу для здійснення діяльності з малим використанням ресурсів з чи без людей. Крім того, це створює нові соціальні та економічні можливості як у традиційних сферах життя, так і в його

нових [16];

– хмарні технології – це зберігання даних. Зберігання даних допоможе зменшенню витрат на побудову та розширення обчислювальних потужностей держави, стимулюватиме перехід на цифрову модель більшості сфер української економіки та створить умови для ефективного використання державних ресурсів шляхом запровадження нових технологій під час обробки інформації;

– цифрова грамотність – ще один із елементів цифрової трансформації. Важливо зазначити, що цифрова грамотність необхідна не лише для працівників державних органів, але і для громадян. Щоб навчитися цифровій грамотності необхідно зайти на портал «Дія. Цифрова освіта». Серед громадян треба постійно пропагувати цифрову освіту різними способами, наприклад у вигляді соціальної реклами. А от в усіх сферах влади слід запустити механізми мотивації, підбору, навчання, безперервного розвитку та оцінки кваліфікації. Держава повинна бути зацікавлена у створенні нової системи надання послуг та нової системи взаємодії органів влади з народом, бізнесом та громадянським суспільством. У новій системі потрібні люди певної кваліфікації, що зумовлює необхідність забезпечити безперервне навчання всіх співробітників органів влади, залучених до прийняття рішень, що створюються у процесі цифрової трансформації публічного управління. Ці питання як і всі вищі зазначені регулює Концепція розвитку цифрової грамотності населення, розроблена Кабінетом Міністрів України. Метою даної концепції є підвищення рівня цифрової грамотності всього народу. Також сюди входять не лише працездатні особи, а й соціальні верстви населення. А саме громадяни похилого віку, малозабезпечені сім'ї, особи з інвалідністю, інші вразливих груп населення. Відбуватиметься це навчання в умовах розвитку цифрової економіки та цифрового суспільства. Це підвищить рівень доступності до державних послуг всього населення [17].

На даний момент спостерігаємо активне впровадження цифрових технологій у всіх вище зазначених напрямках, але цей процес не простий і не швидкий. У ході його реалізації виникають різні перешкоди, до яких можна віднести наступні:

1. Потребують технічної підтримки деякі регіони (наприклад Закарпаття);
2. Забезпечення безперебійним Інтернетом і технічними засобами мешканців сільських місцевості, в ряді регіонів України (наприклад Закарпаття);
3. Недостатній рівень цифрової грамотності населення, що в результаті зумовлює неможливість користування електронними послугами серед населення старшого віку;
4. Не працює на достатньому рівні державна система електронної взаємодії електронних ресурсів;
5. Недостатній рівень законодавчої бази на питання узгодження та захисту персональних даних.

Вважаємо, ефект від цифрової трансформації публічного управління може бути виявлений у вигляді таких факторів:

- зменшення витрат держави, суспільства та бізнесу у взаємозв'язку між собою;
- збільшення довіри громадян до держави у результаті скорочення часу на отримання послуг;
- підвищення продуктивності роботи державних службовців та, як наслідок, її оптимізації;
- збільшення ефективності бюджетних видатків;
- збільшення відкритості та прозорості діяльності органів влади;
- зменшення корупційних небезпек.

Це створить нові можливості для збільшення ефективності державного

управління на основі комплексного підходу [18].

Діджиталізація безумовно покращить та полегшить адміністративні послуги, серед яких реєстрація місця проживання. Соціологічне дослідження, яке провели 2018 році, стверджує, що в Україні майже 7 мільйонів людей живуть не за місцем реєстрації. Більшість із них не можуть зареєструватися, так як не мають свого житла і живуть на орендованих оселях. Власники, які здають квартири з багатьох причин не дозволять приписуватися орендарів. Основною причиною є те що власники не хочуть за кожним орендарем бігати в державні установи, в яких купа бюрократії. Але при цьому багато років квітне нелегальний ринок, на якому фірми продають «прописку» за гроші громадянам, які не мають свого житла. На даний момент це питання досі не врегульоване. В сучасних реаліях люди, які вимушено переїжджають, не мають прописки в новому місці, тому дуже важко проаналізувати кількість внутрішньо-переміщених осіб. І при цьому ніхто не знає, що буде завтра, при тому це буде дуже важко відслідкувати та упорядкувати, так як система не досконала.

Безумовно, цифровізація адмінпослуг – це важливо, однак навіть прийняття цього закону не забезпечило реформування системи реєстрації місця проживання. По суті, це лише переведення радянської незручної системи в онлайн-формат. Тому треба кардинально змінювати систему, а не лише переносити її в електронний формат.

1.2. Історично-правовий аналіз впровадження діджиталізації в Україні

Для України активне та масштабне впровадження цифрових технологій являється рушійним фактором для вирішення низки внутрішніх та зовнішніх питань. До внутрішніх питань можна віднести демократизацію суспільства,

прозорість та доступність публічного управління, зниження рівня корупції, доступність державних послуг для громадян. До зовнішніх же відносяться питання, де Україна, як частина глобалізованого світу; кількість та якість інформації про Україну інформаційному просторі; доступність інформації про Україну та процеси в державі для іноземців; можливість більш широко промотувати державу, та обирати пріоритетні напрямки розвитку.

Розвиток діджиталізації почався в 2019 році, коли Президент України видав Указ № 647/2019 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг» [19], в якому доручив опрацювати питання, щоб запровадити систему реєстрації місця проживання, за декларативним принципом.

За цим наказом Мінцифри і Державна міграційна служба (ДМС) створили законопроект, який навіть був зареєстрований у парламенті. Проте, всупереч указу і навіть при наявності публічних заявам міністра цифрової трансформації Михайла Федорова, в цьому законопроекті немає інформації та він не запроваджує декларативну (повідомну) модель реєстрації місця проживання, в якій для реєстрації досить повідомлення особи. Натомість зберігає чинну модель – коли можна зареєструвати місце проживання в житлі тільки з дозволу власника.

Навіть якщо запустити онлайн-прописку, це не вирішить всіх проблем. Адже коли людина реєструє місце проживання навіть онлайн, їй все одно треба буде дозвіл власника житла.

Також можна зазначити, що вже 30 років поспіль ніхто не хотів і не намагався докорінно змінити систему реєстрації місця проживання. Натомість, зараз, коли прописка вже майже нічого не значить від неї намагаються прибрати що можливо. Наприклад, зараз вже для укладання декларації з сімейним лікарем не потрібна прописка, як і не потрібна для голосування на місцевих виборах.

До речі, подібна декларативній моделі реєстрації в Україні запроваджена система обліку для переселенців із Криму і Донбасу. Ця система, яка існує з

2014 року, передбачає, що внутрішньо переміщена особа (ВПО) реєструється за адресою проживання без надання жодних підтверджуючих документів. Надалі за цією адресою ВПО може мати доступ до всіх потрібних послуг.

З питання прописки і почалася реформа. Вона була слабка, але з того часу набирає неймовірних обертів у різних сферах. Головна ідея стратегії полягає, щоб держави у спілкуванні держави та громадянина ставало менше.

У центрі реформи діджиталізації лежить заміна абсолютно всіх процесів управління, підвищення якості самих адміністративних послуг в ЦНАП, перехід послуг в онлайн систему. З одного боку, це оптимізація внутрішніх процесів та збільшення ефективності роботи держуправління, з іншого – нова якість та зручна взаємодія громадян та бізнесу з державою.

Дуже важливо розуміти, що впровадження діджиталізації – це не питання «hard» чи «soft», це перш за все потрібна зміна основних питань, серед яких найважливішими є: електронна ідентифікація, захист та обробка персональних даних, електронна демократія.

За останні роки відбулася реформа діджиталізації також в охороні здоров'я України. За ідеями діджиталізації було створено платформу eHealth. Ця платформа полегшує роботу лікарям, а також зменшує бюрократію, бо все знаходиться в хмарному середовищі, а не на папері.

Наприклад, у питанні щодо відкритих даних прийнято декілька нормативно-правових актів. Так, відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних» від 09.04.2015 р. № 319, було створено Єдиний державний веб-портал відкритих даних та введено інститут відкритих даних [4]. Водночас Закон України «Про внесення змін до статті 28 Бюджетного кодексу України щодо доступу до інформації про бюджетні показники у формі відкритих даних» від 09.04.2015 р. № 313 відкрив для громадськості можливість ознайомитись з інформацією про виконання державного та місцевих бюджетів у державі [5].

Також є Закон України «Про відкритість використання публічних коштів» від 11.02.2015 р. № 183, який врегульовує та спрощує питання публікації інформації щодо використання коштів у державі [6]. Важливе місце також займає Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» від 21.10.2015 р. № 835, [7] оскільки нею визначено перелік даних, які підлягають опублікуванню, а також основні вимоги до їх формату, структури та процедури оприлюднення.

Постановою Кабінету Міністрів України «Про деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» передбачено запровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів відповідно до вимог ЄС [8]. Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів визначає загальні засади здійснення обміну електронними даними. Варто зазначити, що сюди не входить інформація, що є державною таємницею.

Також Закон України «Про хмарні послуги» [17], який регулює правові відносини, пов'язані з обробкою та захистом даних під час використання технології хмарних обчислень, надання хмарних послуг та особливостей їх використання у публічному секторі Президент України підписав 15 березня 2022 року. Закон закладає фундамент для розвитку платформ інформаційно-комунікаційних технологій, який базуються на хмарних обчисленнях та реалізує принцип переваги хмарного середовища (cloud first). Використання хмар змінює процес обробки та збереження інформації, а також допомагає уникнути збільшення власних систем державних органів, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ та організацій.

Однією з найкращих ідей реформи діджиталізації є платформа ДІА. 23 травня 2019 року Президент України Володимир Зеленський озвучив ідею «держави в смартфоні», завдяки якій за допомогою смартфона можливо було б

взаємодіяти з державою і брати участь в її управлінні. У червні цього ж року радник президента Михайло Федоров озвучив плани зі створення бренду «держави в смартфоні», а також запуску електронної ідентифікації у смартфоні й переводу 90 % державних послуг в онлайн. Для цього, зокрема, було розпочато співпрацю із Естонією, яка вже мала певний позитивний досвід електронного урядування [20].

Щоб реалізувати цю ідею було створено Комітет з питань цифрової трансформації, і відповідно створено нову посаду, яка б відповідала за це, – Віце-прем'єр-міністра – Міністра цифрової трансформації, на яку призначено колишнього радника президента Михайла Федорова, і утворено Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифра).

27 вересня 2019 року Міністерство цифрової трансформації України презентувало бренд «держави у смартфоні» – «Дія». Міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров оголосив про створення застосунку та сайту для отримання послуг.

Через два місяці Кабінет Міністрів України затвердив постанову Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг («Порталу Дія») та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» та відповідне Положення, якими було врегульовано функціонування «Порталу Дія».

Вже 16 грудня 2019 було запуснено бета-версію додатку Дія, який мав лише 2 документи: посвідчення водія та свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу. Щоб побачити ці документи треба пройти ідентифікацію за допомогою BankID у додатках Приват24 або monobank. Натомість для співробітників поліції можна було зайти по QR-коду. За півтора місяця тестування додатку було отримано заявки від 58 тисяч водіїв [21].

Офіційне представлення додатку відбулося 6 лютого 2020 року. На цій презентації президент повідомив, що з цього моменту 9 млн українців можуть користуватися посвідченням водія у своєму смартфоні. Олексій Гончарук, який

на той момент був прем'єр-міністром нашої держави зазначив, що дана реформа є пріоритетом для уряду. Окрім додатку на цій презентації було представлено онлайн-платформу «Дія. Цифрова грамотність». За офіційними даними, через два місяці після початку реалізації, додатком користувалися 2 025 000 громадян.

Вже 2 квітня 2020 року можна було отримати 27 онлайн послуг на платформі «Дія». Тобто минуло менше року від ідеї до реалізації. При тому від 24 лютого до 30 березня тривало бета-тестування порталу. Квітень виявився позитивним місяцем у сфері послуг, бо в кінці місяці було додано цифровий студентський квиток та електронні версії ID-картки та закордонного біометричного паспорта. Додали можливість QR-сканера для зчитування документів вже 2 квітня.

5 жовтня 2020 року відбулося оновлення Дії («Дія 2.0»). Додалися такі функції:

- свідоцтво про народження дитини;
- цифровий індивідуальний податковий номер;
- довідка внутрішньо переміщеної особи;
- можливість передачі копії документів із телефону;
- перегляд штрафів за порушення ПДР;
- перегляд боргів за виконавчими провадженнями;
- комплексної послуги при народженні дитини «Малютко»;
- будівельні послуги;
- можливість зареєструвати ТОВ [22].

За словами президента, з 2021 року держава мала розпочинати вхід у режим «paperless». Ця система означає перехід від паперових документів до електронних. Зараз це не працює на повну міру, але в більшості ситуацій всі питання можна вирішити за допомогою Дії.

Закон, який регламентує, що електронні паспорти будуть на рівні з паперовими було прийнято 30 березня 2021 року. І з того часу Україна стала

першою державою в світі, у якій паперові документи рівноцінні електронним. На той момент на порталі було вже 50 доступних послуг. А вже на кінець 2021 року на порталі вже доступно 72 послуги, а в застосунку – 9 послуг [23].

30 вересня 2022 року в застосунку з'явилася можливість оплачувати штрафи за порушення правил дорожнього руху. Станом на кінець 2021 року у застосунку було відкрито вже 15 цифрових документів. Також у застосунку можна підписувати будь-які інші документи за допомогою Дія.Підпису, що дуже зручно.

Наприкінці 2023 року запрацювала послуга купівлі-продажу авто в «Дія» за 15 хвилин. Також у тестовому режимі розпочато обмін житлового сертифікату на житло для власників зруйнованого або пошкодженого житла в зоні бойових дій.

У грудні 2023 року також почалося тестування послуги «Підприємець». На сьогоднішній день в додатку також можна голосувати за Євробачення, додати свідоцтва про освіту чи диплом. Також платформою ДІЯ активно користуються в ЦНАП. Це можна побачити, відвідуючи центр надання адміністративних послуг.

Вважаємо, що діджиталізація одна з небагатьох реформ в Україні, яка дуже швидко просувалася та виявилася дуже успішною. Діджиталізація є першим кроком економічного зростання країни, сприяючи розвитку інноваційних технологічних компаній, створенню нових робочих місць. В освітньому просторі діджиталізація забезпечила доступність до навчального процесу у форматі дистанційного навчання і в період пандемії, і під час воєнного стану. У сфері публічного управління діджиталізація сприяє ефективності діяльності органів влади, зменшуючи корупцію, при цьому покращуючи доступ громадян до влади. Одна з таких платформ Prozorro, яка надає доступ громадянам до сфери публічних закупівель, – стала інструментом в боротьбі з корупцією, адже вона тепер у відкритому доступі [24].

Зараз діджиталізація охоплює всі сфери життя людини у суспільстві. Ефективна робота держави у напрямку впровадження інструментів діджиталізації суттєво посилить роль саме публічного управління в забезпеченні цифрової держави. Щоб забезпечити рівноправне позиціонування нашої держави на світовому рівні та розвиток українського суспільства потрібно слідкувати за глобальними цифровими трендами і дотримуватися їх.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ В УКРАЇНІ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ

2.1. Центри надання адміністративних послуг як один із шляхів реалізації засад діджиталізації в Україні

Цифровізація напрочуд легко «зайшла» в українські реалії. «Цифрові» переваги очевидні. Це – прозорість, нульова толерантність до корупції, доступність у режимі 24/7. Електронна взаємодія держави з суспільством заощаджує час, знижує навантаження на органи публічного управління, посилює контроль, забезпечує швидкість і стійкість системи послуг.

Для багатьох мешканців звернення до державних структур асоціюється з пеклом: постійні черги, постійно не вистачає довідок, які треба взяти в якомусь кабінеті, та вічно не задоволені працівники. Тому Мінцифри мало на меті змінити заіржавілий бюрократичний механізм на сучасний сервіс. І у них вийшло. Із застарілих бюрократичних установок перейшли на сучасний формат, що покращило життя не лише відвідувачам, а й значно спростило роботу посадовцям публічних установ. Кожна людина, яка пришла отримати послугу, має отримати її якісно та доступно, а людина, що обрала онлайн послугу, має відповідно отримати не гіршу [25].

Реформа в систем адміністративних послуг розпочалася з прийняття відповідного Закону України у 2012 році. Цей закон передбачає поняття «адміністративна послуга», належне інформування споживачів, а також запровадив інформаційні та технологічні картки для регулювання процедури та термінів надання послуги. Також цей закон передбачив створення центрів надання адміністративних послуг, які працюватимуть за принципом «єдиного

вікна». На його реалізацію було здійснено низку заходів організаційного та нормативно-правового характеру з метою реформування системи адміністративних послуг [26].

Це рішення було черговим кроком до справжньої децентралізації державних органів влади та збільшення функцій органів місцевого самоврядування. Як виявилось, новостворені ЦНАП не були готовими до змін. Під час офіційної передачі послуг до центрів спостерігалася відсутність співпраці та опір деяких державних органів влади у впровадженні цих законодавчих вимог. Також центри надання послуг зіштовхнулися з такими проблемами, як брак кадрів, недостатнім забезпеченням площі центрів, відсутністю бланків документів та звісно відсутність знань та навичок у новій сфері [27].

У висновку, діяльність центрів в межах країни дуже нерівномірна, технічне та ресурсне забезпечення в сільських та селищних територіальних громадах менше, ніж у містах. Із запровадженням ЦНАП змогли зменшити корупцію та підвищити прозорість, але це не набуло належного масштабу, залишивши ці ганебні прояви в роботі органів публічного управління.

Починаючи з 2012 року мережі ЦНАП активно розвивалися і їх кількість постійно зростала. За даними рис.2.1. можна побачити що коли тільки починалася реформа було лише 45 центрів надання адміністративних послуг. Натомість буквально через рік, в 2013 році їх кількість рекордно збільшилася до 502 одиниць, це на 457 за рік. З 2013 до 2017 кількість збільшилася лише на 211 центрів, а з 2017 по 2019 лише на 65 центрів за 2 роки. Це була найменша цифра за весь період діджиталізації. А ось у 2020 відбувся «скачок росту» подібний до 2013 року. З 838 центрів в 2020 році кількість зросла до 1381, що на 543 центри більше [28].

Далі з 2021 по 2023 р ситуація була плавною, так як пандемія обмежила доступ людям до спілкування, і відкривати багато ЦНАП було б не рентабельно.

За три роки кількість зросла на 1121 центрів. На початок 2024 року кількість ЦНАП вже понад 3000.

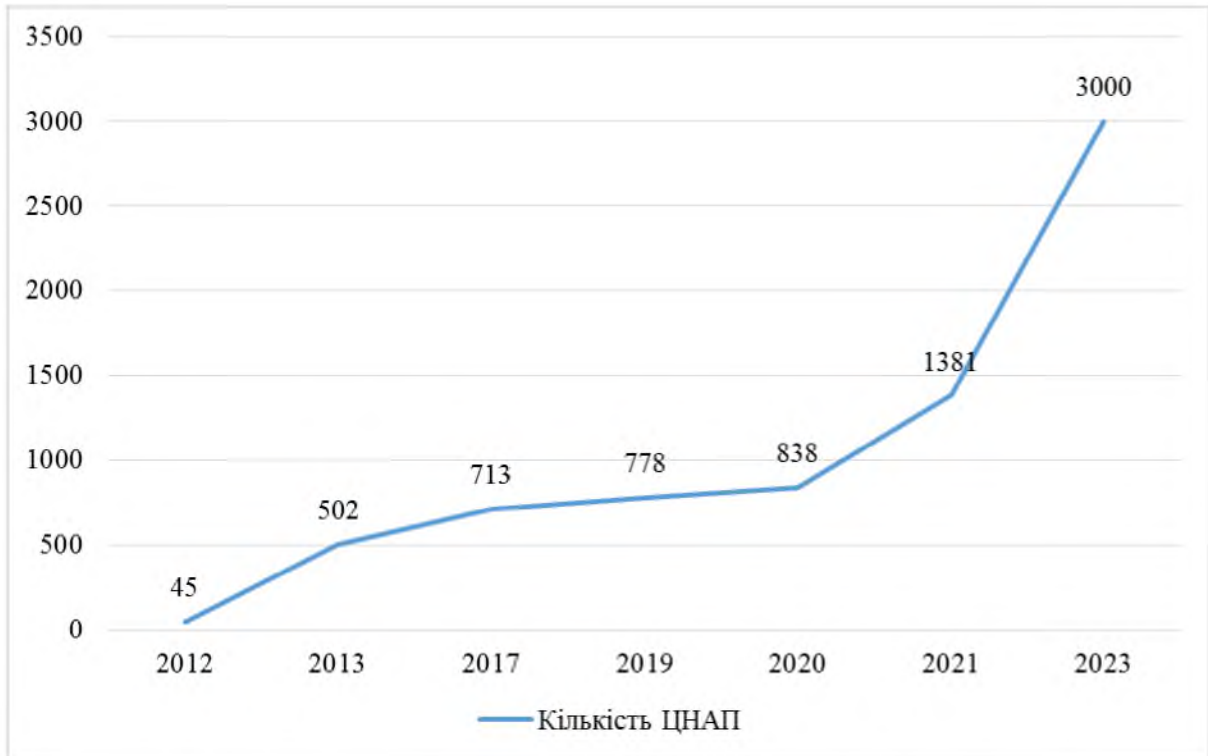


Рис. 2.1. Зростання кількості ЦНАП за 2012-2023 рр. в Україні [28]

Проаналізувавши діаграму можна сказати, що значний скачок у реформі був у 2013 році, а потім аж в 2021 році. Весь інший час свідчить про плавний розвиток реформи.

Нажаль пандемія, а потім війна внесла корективи до впровадження цифрових технологій в рамках реформи діджиталізації. Війна змушує переосмислювати тактику та стратегію розвитку. Саме тому держава змушена повернути в роботу органів публічного управління деякі інструменти, які раніше поглинула цифровізація. Ідеться про фельд'єгерську пошту та паперовий документообіг.

Війна до певної міри призупинила впровадження реформи діджиталізації. Якщо раніше Україна намагалася бути цифровою європейською державою, то з початку повномасштабного вторгнення повертається в бюрократію та

паперовий стан.

Навіть попри війну ЦНАП працюють та надають послуги. Більше того, їх кількість постійно зростає, що вивільняє деякі органи місцевого самоврядування. Кількість послуг які надавалися в ЦНАП в 2012 та в 2023 році суттєво відрізняється. За даними рис.2.2 можна побачити наскільки сильним та значним було це підвищення [29].

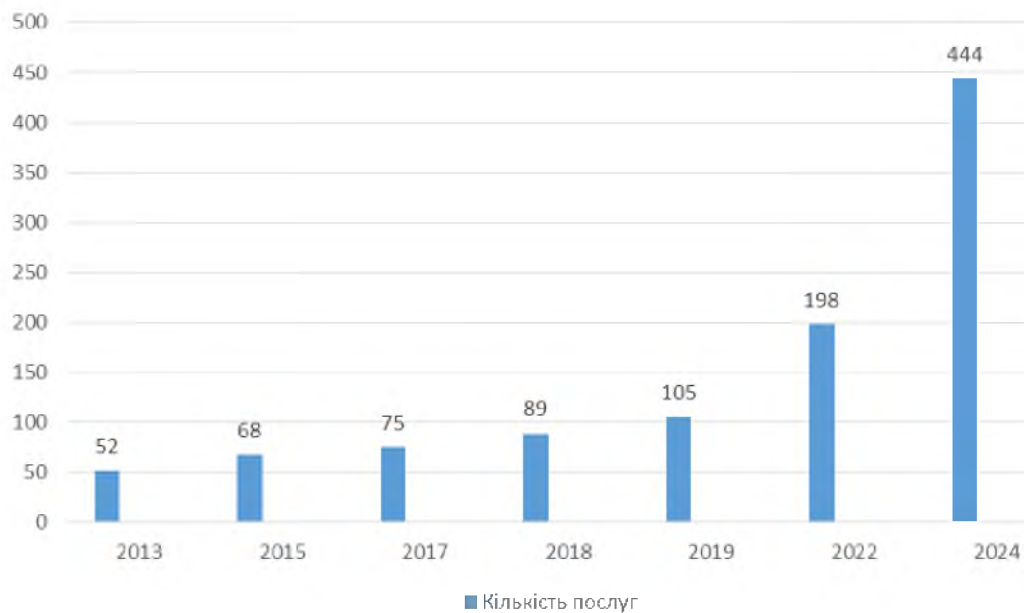


Рис. 2.2. Зростання кількості наданих послуг в ЦНАП у період 2012-2023 рр. в Україні [29]

Аналізуючи діаграму можна побачити, що кількість з початку реформи і до сьогодні зросла в 9 разів, при тому значної підвищення кількості послуг за рік не було, тобто працівникам не змінювали кардинально сферу послуг, а поступово додавали послуги.

Попри те, що порівняно з початком кількість послуг зросла майже в 9 разів, але мало хто знає що на початку 2021 року на щорічній конференції «U-LEAD з Європою» заступник Міністра цифрової трансформації Людмила Рабчинська представила бачення Мінцифри щодо змін у сфері адмінпослуг на

2021-2022 роки. За її словами, у середньому тоді можна було отримати 105 послуг в ЦНАП, а планували розширити перелік послуг до 400-800.

Зокрема, Мінцифри у сфері адмінпослуг працювали над:

– запуском ЦНАП нової формації – Центрів Дія. У цих центрах громадянин зможе за 1 візит вирішити всі свої питання;

– розвитком мережі ЦНАП. У планах на рік стоїть завдання створити щонайменше 368 ЦНАП, а саме трансформувати 238 ЦНАП районних державних адміністрацій в ЦНАП органів місцевого самоврядування та відкрити мінімально 130 нових ЦНАП органів місцевого самоврядування [30];

– розширенням переліку послуг у ЦНАП. Кількість доступних послуг у ЦНАП примножиться в 4 рази. У мегаполісах, обласних центрах, райцентрах та невеличких містах чи селах люди зможуть отримувати 700, 668, 591 та 370 послуг відповідно [31].

Як можемо бачити станом на сьогодні такі завдання, нажаль, не були реалізовані через повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну. Багато людей змушені були переїхати, тікати та змінювати місце проживання, що зменшувало можливість та потребу в наданні послуг в ЦНАП. Але при цьому дуже багато центрів відкрилося на західній частині України, де відносна безпека. За даними з офіційного сайту ДІЯ (Додаток Б) проаналізуємо кількість центрів в Україні, у розрізі від більшого до меншого (таблиця 2.1) [32].

Таблиця 2.1

Кількість ЦНАП в Україні станом на 2023 рік

Область /м. Київ	Кількість	Частка від загальної кількості, %
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Львівська	580	19,3
Івано-Франківська	294	9,8
Дніпропетровська	235	7,8
Одеська	231	7,7
Вінницька	227	7,6
Київська	221	7,4
Тернопільська	195	6,5
Черкаська	189	6,3

Продовження табл. 2.1

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Житомирська	173	5,7
Полтавська	168	5,6
Волинська	164	5,4
Закарпатська	161	5,3
Кіровоградська	152	5,1
Чернівецька	150	5
Чернігівська	133	4,4
Сумська	132	4,3
Рівненська	127	4,2
Хмельницька	114	3,8
Харківська	112	3,7
Миколаївська	88	2,9
Херсонська	52	1,7
Донецька	50	1,6
Запорізька	35	1,2
Луганська	32	1,1
м. Київ	17	0,56

Якщо проаналізувати інформацію з таблиці 2.1, то можна побачити, що зі значним відривом лідирує Львівська область. Це є дуже важливим, враховуючи той факт, що там після початку повномасштабного вторгнення знаходиться багато внутрішньо переміщених осіб. І для них важливо у зручний спосіб користуватися адміністративними послугами, адже, наприклад, потрібно щомісяця оновлювати дані ВПО, а зробити це в ЦНАП, або навіть у застосунку ДІЯ – швидко та просто. Це є значною перевагою діджиталізації в умовах воєнного стану [33].

Але щоб визначити чи є діджиталізація дієвою і прогресивною, потрібно не лише дивитися на кількість центрів, а й враховувати інші показники, такі як наприклад індекс цифрової трансформації. Мета цього індексу – проаналізувати ефективність цифрових рішень на місцях та визначити рівень цифрової обізнаності громадян. Дослідження індексу відображає результати роботи CDTO. CDTO являє собою людину чи групу людей, яка впроваджує зміни у житті регіону на основі цифрових рішень. Індекс є одним із основних інструментів вимірювання рівня цифрової культури в державі. Дана методика

спирається на комплексний підхід та надає змогу вимірювати як електронні послуги, так й інфраструктуру, а також процес діджиталізації в обласних державних (військових) адміністраціях та територіальних громадах.

Найбільшим індексом вважається 1 бал, який показує показники спроможності в економіці, цифрових навичках, інфраструктурі, публічних послугах та цифровій трансформації органів місцевого самоврядування. Спираючись на офіційні дані, зазначимо що індекс цифрової трансформації у межах України в середньому становить 0.632 бали. Найбільшими є показники в Дніпропетровській (0.908), Львівській (0.891) та Полтавській (0.833) областях [34].

Індекс складається з деяких елементів, серед яких: інституційна спроможність, розвиток Інтернету та ЦНАП, впровадження безпаперового режиму, цифрова освіта, візитівка області, проникнення базових е-послуг та галузева цифрова трансформація.

В цілому, по Україні найвищими показниками окремих елементів індексу є: впровадження безпаперового режиму – 0.697; інституційна спроможність – 0.678 та проникнення базових е-послуг – 0.667 [34].

Тільки за останні чотири роки в рамках реформи діджиталізації було впроваджено 210 проєктів у різних галузях. У той же час залишається ще чимало напрямів для посилення роботи у напрямку цифровізації всіх сфер життя суспільства. Так, наприклад, досить низькими є показники розвитку цифровізації у таких потужних регіонах, як Київська, Харківська та Миколаївська області.

2.2. Шляхи вдосконалення процесів діджиталізації на місцевому рівні

Удосконалення процесів діджиталізації має розвиватися, на думку посадових осіб органів публічної влади та фахівців-практиків, в таких

напрямках:

1. Розвиток і вдосконалення систем електронного урядування (e-government) для забезпечення доступу до різноманітних державних послуг онлайн. Це включає електронні платформи для подання заявок, електронні системи обліку та звітності, а також електронні системи оплати;

2. Залучення сучасних цифрових технологій (наприклад штучний інтелект), аналітика даних та блокчейн допоможе у процесах оптимізації у публічному управлінні;

3. Забезпечення належного рівня безпеки і конфіденційності даних, що обробляються в державних інформаційних системах. Це включає вдосконалення заходів кібербезпеки, розробку та впровадження стандартів безпеки, а також навчання персоналу;

4. Публікація даних у відкритому форматі (Open Data) для забезпечення більшої прозорості та доступності інформації для окремих громадян, бізнесу та громадськості в цілому (громадські організації). Це сприятиме більшій відповідальності та взаємодії публічної влади з громадянами;

5. Забезпечення достатньої кількості кваліфікованих кадрів у сфері цифровізації та інформаційних технологій через навчальні програми, тренінги та інші форми підвищення кваліфікації;

6. Розробка та впровадження стандартів для взаємодії різних державних інформаційних систем для забезпечення їх взаємної сумісності та ефективності;

7. Інвестування у розвиток швидкого та доступного Інтернету по всій країні, включаючи сільські райони, є критичним для забезпечення доступу громадян та підприємств до цифрових технологій;

8. Впровадження програм цифрової грамотності у школах та університетах для підготовки молоді до використання сучасних технологій та розвитку кар'єри в цифровій економіці;

9. Подальший розвиток електронного урядування, включаючи

розширення переліку послуг, доступних онлайн, та спрощення процедур отримання дозволів та ліцензій;

10. Розвиток телемедицини та електронних медичних записів для полегшення доступу громадян до медичних послуг та покращення якості надання медичної допомоги;

11. Впровадження сучасних інновацій у сфері транспорту, таких як системи електронного квитка, розумні дороги та автономні транспортні засоби, для полегшення руху та зменшення транспортних заторів;

12. Створення сприятливої екосистеми для розвитку інновацій та стартапів у сфері цифрових технологій шляхом надання підтримки, фінансування та доступу до менторства та ресурсів;

13. Забезпечення безпеки цифрових систем та захисту персональних даних громадян шляхом розробки та впровадження відповідних правових норм, технічних засобів та освітніх програм [35].

Розвиток діджиталізації в громадах також може стати ключовим фактором у покращенні якості життя мешканців та ефективності управління на місцевому рівні. Ось декілька пропозицій, які можуть сприяти цьому процесу:

1. Впровадження систем електронного обліку та управління комунальними ресурсами, такими як вода, електроенергія, відходи тощо, що дозволить ефективніше використовувати ці ресурси та зменшити витрати на оплату за їх використання, зменшити втрати цих ресурсів.

2. Створення сприятливих умов для розвитку цифрових стартапів та малих підприємств у громадах. Ефективно реалізувати таку пропозицію у малих громадах не можливо через низьку рентабельність витрат на її впровадження, тому доречно об'єднати зусилля декількох територіальних громад та потенціал бюджетів цих громад. Таке об'єднання буде діяти на умовах співфінансування, а у стартапи буде простіше залучити інвесторів [36].

3. Залучення громадян до розвитку територіальної громади через

соціальні мережі. Наприклад, у громаді проводиться ремонт будівлі, обробка полів, покос трави чи набір персоналу. Через соціальні мережі або платформи територіальної громади можна повідомляти мешканців і таким чином наймати їх на сезонні роботи або надавати можливість для додаткового заробітку. Вважаємо, що це сприятиме налагодженню позитивного ставлення мешканців територіальної громади до самої громади та її керівництва, зменшить витрати часу на пошук додаткової роботи зацікавлених осіб та надасть можливості для одержання додаткового заробітку соціально незахищеним верствам населення. Доречно забезпечити рішенням органу місцевого самоврядування визначити пріоритетне право на одержання подібних видів роботи саме для тих громадян, які її найбільше потребують.

Важливо зауважити, що місцеве самоврядування охоплює широкий спектр діяльності, такий як розв'язання інфраструктурних питань, надання освітніх та медичних послуг, забезпечення безпеки та порядку, а також інші ініціативи, спрямовані на покращення життя мешканців. Шляхом тісної співпраці між владою та громадою можна досягти значного прогресу в розвитку і підтримці місцевих спільнот [37].

На сьогодні маємо чимало прикладів успішного запровадження інструментів діджиталізації у територіальних громадах. Вважаємо, що необхідно створити умови для їх популяризації на регіональному рівні.

Так, наприклад, у Терешківському ліцеї розробили програму «Шкільна їдальня». У ній міститься електронне меню, за допомогою якого батьки можуть замовляти своїм дітям їжу щодня без зайвих клопотів. Все почалось з того, що нинішній директор Терешківського ліцею Лариса Шевченко колись була класним керівником, відповідала за харчування і їй дуже не подобалась організаційна проблема, коли щовечора вона підбивала підсумки та повідомляла батькам, яку суму вони мають сплатити. Тому вона висловила ідею створення програми «Шкільна їдальня», яка стала зручною, як школі так і

батькам. Тож тепер програмою користується 550 людей, тобто більше половини батьків обрали можливість замовляти дітям харчування у такий спосіб [38].

У Приютівській громаді стартував соціально-просвітницький проєкт «Діджиталізація для тебе», який реалізуватимуть активісти громадської організації «Творчість. Ініціатива. Енергія» на базі місцевих закладів культури. Під час реалізації проєкту вони матимуть змогу навчити доросле населення Приютівської громади базовими навичкам роботи з елементами діджиталізації та основам цифрової грамотності. Учасники зможуть отримати не лише теоретичні знання, але й практичну підготовку [39].

Котелевська громада гарний приклад, де турбуються про незахищені верстви населення. Там створили центр, оснащений комп'ютерною технікою, до якого може прийти кожен житель територіальної громади та навчитися користуватися комп'ютером чи ноутбуком, або удосконалити свої вміння, опанувавши нові для себе програми. Вікових обмежень немає [40].

Це лише декілька прикладів з практики територіальних громад Полтавської області, а в Україні їх безліч і всі позитивні. Досить розповсюдженою є ідея створення різноманітних електронних карт територіальної громади, на яких визначені маршрути для велосипедистів, «еко-стежинки», історичні та просто мальовничі місця для пішохідних прогулянок мешканців та гостей громади. Вважаємо, що в кожній територіальній громаді може бути реалізовано певні проєкти в межах реформи діджиталізація, з використанням цифрових технологій. Реалізацією відповідних проєктів мають займатися посадові особи органів місцевого самоврядування з залученням широких кіл громадськості (громадські організації молоді, спілки підприємців, еко-активісти тощо).

В цілому на місцевому рівні є декілька шляхів щодо удосконалення розвитку діджиталізації та використання її цифрових інструментів.

Так, наприклад, доцільно розповсюдити сучасний цифровий досвід

Терешківського ліцею – електронне меню, про який йшлося вище. Цей досвід доречно розповсюдити на практику роботи закладів освіти (дошкільної, шкільної, позашкільної) територіальних громад Полтавської області. Щоб створити електронний додаток потрібно провести такі операції:

1. Створити програму, де присутні «ядро» і два модулі – додатки. Тобто перший модуль – це адміністративна частина, якою користується адміністрація школи, потім – відповідальна особа, яка створює меню безпосередньо. І другий модуль – це батьки, які користуються цим модулем для замовлення страв для своїх дітей.

2. Створити кожному з батьків свій персональний пароль та логін, за прикладом електронного кабінету або електронного щоденнику, які вже широко використовуються у відповідності до норм чинного законодавства. Або ж створити реєстрацію за допомогою номеру телефону, пошти та інших особистих даних користувача. Обов'язково вказуючи клас, у якому навчається дитина.

3. Також створити можливість не лише вказувати наявність дитини в школі для замовлення обіду, а й якщо дитина з певних причин не вживає якість продукти, то мати варіант заміни комплексного обіду у шкільній їдальні на видачу буфетної продукції.

4. Зробити взаємозв'язок з банківськими платіжними системами, щоб батьки могли завчасно сплачувати обіди, що полегшить роботу працівникам закладу освіти.

5. Додати нагадування о певній години (ближче до 8.00 год), якщо раптом батьки забули у ранковій метушні позначити у програмі відмітку.

6. Можливо додавати фото страв, які пропонує їдальня на кожен день, а також можна розмістити окремі фото матеріали із самої їдальні, які продемонструють її стан, сам процес харчування учнів.

7. Доцільно запровадити систему «річного абонементу», придбання якого давало б можливість дотримуватися однієї ціни протягом навчального року, не

зважаючи на інфляцію. Такий абонемент можна запровадити на місяць, квартал чи півроку, що дозволило б батькам учнів планувати родинний бюджет, заощаджувати кошти у разі здійснення попередньої оплати (впровадити систему знижок).

Та першочергово, щоб ця програма запрацювала, пропонуємо створити відповідну платформу в ЦНАП територіальної громади, яка б давала можливість батькам перед початком нового навчального року переглянути та проголосувати за продукти, які будуть у меню. Також на цій платформі можна виставляти та показувати меню на тиждень наперед, щоб не лише зареєстровані користувачі могли побачити, а й батьки майбутніх учнів або ті батьки, які раніше відмовлялись від такої послуги. Враховуючи, що фінансування закладів шкільної, дошкільної та позашкільної освіти здійснюється коштом громади, це допоможе інформувати мешканців щодо витрат на харчування учнів. Також в технічне забезпечення можна вказати планшети чи інші гаджети для цієї платформи у в кожному закладі освіти.

Позитивними сторонами є:

- ведення обліку продуктів харчування та контроль за списанням;
- прискорення та спрощення процесу обслуговування;
- детальна система звітності, як на рівні закладу освіти, так і на рівні територіальної громади.

Серед негативних сторін можна зазначити такі, як: недостатнє фінансування на створення та технічне забезпечення, адже зараз в умовах вимкнення електроенергії може зникати інтернет-зв'язок, тимчасово припиняється можливість використання будь-яких гаджетів.

Для закладів дошкільної та позашкільної освіти ця платформа також буде актуальна і буде діяти за таким самим принципом. Отже, запропонована нами платформа дозволить покращити доступ до послуг не лише батькам учнів, а й значно зменшить роботу та систематизує її для вчителів (вихователів),

працівників їдалень та керівників закладів освіти.

Покращенню цифровізації в Україні сприятиме і використання зарубіжного досвіду. Зокрема, досвіду впровадження цифрових технологій на прикладі Швеції. Цифровізація там характеризується децентралізованою системою врядування, а також делегування значної частини повноважень автономним органам місцевого самоврядування [41].

Модель урядування складається з трьох рівнів: національного, регіонального та місцевого. Державні, регіональні та муніципальні органи публічної влади є самостійними. Через такий поділ влади процес управління проектами є простим, швидким та зрозумілим. Загальною метою шведської стратегії цифровізації є бажання стати світовим лідером у використанні можливостей цифрової трансформації. Цю мету можна поділити на 5 завдань:

1. Компетентність, що передбачає можливість для кожного розвивати та використовувати свої цифрові навички.

2. Під «безпекою» мають на увазі забезпечення найліпших умов для того, щоб кожен міг брати на себе відповідальність і мати впевненість у безпечному цифровому суспільстві.

3. У сфері інновації повинні бути забезпечені найліпші умови для розроблення, поширення та використання цифрових інновацій.

4. Менеджмент, який передбачають розвивати та удосконалювати через впровадження інструментів діджиталізації.

5. Під інфраструктурою розуміють доступ усіх громадян до інтернету та зв'язку [42].

Швеція постійно розвивається та вдосконалює свій шлях діджиталізації суспільства. І на прикладі Швеції можна зробити висновок, що шляхів реалізації цифровізації може бути багато, але важливим є елемент планування, який дозволяє вибудувати основні стратегічні напрями розвитку, урахувати ресурси та забезпечити інтереси усіх зацікавлених сторін.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вирішено актуальне завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні змісту та значення діджиталізація для розвитку країни. Результати, отримані в процесі дослідження, підтверджують досягнення поставленої мети і вирішення завдань та дають підстави сформулювати висновки і певні практичні рекомендації:

1. У ході проведеного дослідження було проаналізовано стан теоретичних розробок науковців щодо поняття «діджиталізація», «цифровізація». З'ясовано, що запропоновані науковцями погляди та концепції поширення діджиталізації, її вплив на розвиток держави та системи публічного управління дозволяють не лише систематизувати ці питання на рівні теоретичних пошуків, але й сприяють якісному зростанню життя громадян завдяки цифровим інструментам.

2. Доведено, спираючись на теоретичні концепції науковців, що у запровадженні діджиталізації вагоме значення має визначенні основних, базових її принципів, наявність яких дозволить відобразити сутність цієї політики через всі напрями її реалізації у практичній площині, спираючись на потужну нормативно-правову базу, яка формувалась в Україні протягом останніх десятиліть.

3. З'ясовано, що сучасне публічне управління в ході надання публічних послуг громадянам або юридичним особам повинно дотримуватися інструментів діджиталізації, що дозволить запровадити принципи та ідеї цифровізації на сучасному рівні завдяки створенню центрів надання адміністративних послуг, охопивши такі складові, як: робота з конкретною ситуацією (індивідуальний підхід); особиста увага до клієнта; простота у наданні послуг; неформальне ставлення; оперативність під час обслуговування.

4. Визначено, що основним яскравим напрямом реалізація діджиталізації в Україні залишається надання адміністративних послуг та відмова від

паперообміну. Наголошується, що надання адміністративних послуг через ЦНАП спроможне продемонструвати високий рівень сервісу для громадян, забезпечити їх від проявів корупції, втрати часу через бюрократичні перепони, що особливо важливо в умовах воєнного стану. Проаналізовано важливість доступу громадян до цифрових адміністративних послуг на рівні територіальної громади, підкреслюється їх постійне кількісне зростання.

5. У роботі проведено аналіз розвитку центрів надання адміністративних послуг в межах України, проаналізовано якісні та кількісні зміни щодо надання адміністративних послуг, спрощення цифрових механізмів та загальної доступності до все більшої кількості таких послуг. Вказано, що сам ЦНАП не є суб'єктом надання адміністративних послуг, а забезпечує можливість отримання послуг в одному приміщенні за принципом «єдиного вікна».

6. Зазначається, що до показників, які характеризують ефективність діджиталізації в Україні, належать: кількість послуг, які надаються, кількість центрів надання адміністративних послуг та індекс цифрової трансформації.

7. Висловлено ряд пропозиції щодо шляхів покращення розповсюдження інструментів діджиталізації, зокрема, з використанням досвіду Швеції. Окремо сформульовані пропозиції щодо використання цифрових можливостей центрів надання адміністративних послуг територіальних громад для вирішення у цифрових форматах цікавих напрацювань у питаннях роботи їдалень закладів шкільної освіти.