

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-33>

УДК 354:342.9

БРЕЧКО Олександр

Західноукраїнський національний університет

<https://orcid.org/0000-0001-5126-0193>

e-mail: nauka007tneu@gmail.com

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ НА СФЕРУ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Однією із стратегічних цілей Міністерства цифрової трансформації України є переведення 90% публічних послуг в онлайн-формат до 2024 року для того, щоб більшість українців мала змогу користуватися онлайн-послугами та іншими цифровими продуктами. Надання публічних послуг в онлайн-форматі підвищує їх доступність для населення, економить ресурси держави та громад, знижує вплив «людського» чинника та зменшує корупційні ризики. В Україні вже проведена велика робота в цьому напрямку: переведено велику кількість публічних послуг в онлайн-формат, розроблено для них мобільні застосунки, здійснюється робота з популяризації їх використання серед населення. Але нерозв'язаною залишається ще низка питань, пов'язана із інтеграцією вже існуючих і нових сервісів в єдиний веб-портал, підвищенням рівня цифрової грамотності населення. Така ситуація актуалізує тему обраного дослідження.

Мета дослідження полягає у вивченні впливу цифрових трансформацій на сферу публічних послуг національної економіки. Гіпотезою дослідження є трактування цифрової економіки як важливого інструмента підвищення доступності публічних послуг для різних груп населення та сприяння їх інклюзивності.

В процесі дослідження використано методи системного підходу й узагальнення даних для вивчення впливу цифрових трансформацій на сферу публічних послуг. Крім того, використано загальнонаукові й емпіричні прийоми та інструменти економічної науки, методи аналізу і синтезу, порівняння, зведення та групування.

Досліджено процеси проникнення цифрових технологій в систему надання публічних послуг на регіональному рівні, виокремлено найпопулярніші види публічних послуг, які сьогодні можна отримати за допомогою цифрових технологій: послуги ДРАЦС (державна реєстрація актів цивільного стану); оформлення ФОПу; нарахування на оформлення е-пенсій; електронний кабінет водія; HELSI (запис до лікаря, медкартка, е-рецепти та план лікування); державний земельний кадастр тощо. В процесі дослідження встановлено, що з проаналізованих видів електронних послуг в «Дію» інтегровано переважну більшість. Але ще залишається ряд електронних сервісів, які працюють автономно. Запропоновано подальший розвиток сфери електронних послуг зосередити на: систематичному розширенні переліку послуг, які надаються онлайн; інтеграції онлайн-сервісів надання електронних послуг в єдиний портал «Дія»; системній модернізації мобільного додатку єдиного порталу «Дія» з врахування нововведень; підвищенні рівня кібербезпеки; розширенні можливості підключення до Інтернету; підвищенні рівня цифрової грамотності громадян.

Подальші наукові дослідження доцільно зосередити на оцінці рівня доступності та якості електронних публічних послуг.

Ключові слова: цифрові трансформації, цифровізація, діджиталізація, публічні послуги, сфера публічних послуг, електронні послуги, онлайн-послуги, публічні послуги в онлайн-форматі.

BRECHKO Oleksandr

West Ukrainian National University

IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATIONS ON PUBLIC SERVICES

One of the strategic goals of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine is to transfer 90% of public services to an online format by 2024 so that the majority of Ukrainians can use online services and other digital products. Providing public services in an online format increases their accessibility for the population, saves resources of the state and communities, reduces the influence of the "human" factor and reduces corruption risks. In Ukraine, a lot of work has already been done in this direction: a large number of public services have been transferred to the online format, mobile applications have been developed for them, and work is underway to popularize their use among the population. However, a number of issues related to the integration of existing and new services into a single web portal and increasing the level of digital literacy of the population remain unsolved. Such a situation actualizes the topic of the selected research. Purpose of the study is to study the impact of digital transformations on the sphere of public services of the national economy. The research hypothesis is the interpretation of the digital economy as an important tool for increasing the availability of public services for various population groups and promoting their inclusiveness.

In the process of research, methods of a system approach and data summarization were used to study the impact of digital transformations on the sphere of public services. In addition, general scientific and empirical methods and tools of economic science, methods of analysis and synthesis, comparison, summary and grouping were used.

The processes of penetration of digital technologies into the system of providing public services at the regional level have been studied, the most popular types of public services that can be obtained today with the help of digital technologies have been singled out: SRCSA services (state registration of civil status acts); registration of FOP; accrual for registration of e-pensions; electronic driver's office; HELSI (doctor's appointment, medical card, e-prescriptions and treatment plan); state land cadaster, etc. During the research, it was established that the vast majority of the analyzed types of electronic services were integrated into «Dia». But there are still a number of electronic services that work autonomously. It is proposed to focus further development of the field of electronic services on: systematic expansion of the list of services provided online; integration of online services for the provision of electronic services into a single portal «Dia»; system modernization of the mobile application of the single portal «Dia» taking into account innovations; increasing the level of cyber security; expanding the possibility of connecting to the Internet; increasing the level of digital literacy of citizens. Further research should be focused on assessing the level of accessibility and quality of electronic public services.

Key words: digital transformations, digitization, digitization, public services, the sphere of public services, electronic services, online services, public services in online format.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Однією із стратегічних цілей Міністерства цифрової трансформації України є переведення 90% публічних послуг в онлайн-формат до 2024 року для того, щоб більшість українців мала змогу користуватися онлайн-послугами та іншими цифровими продуктами. Надання публічних послуг в онлайн-форматі підвищує їх доступність для населення, економить ресурси держави та громад, знижує вплив «людського» чинника та зменшує корупційні ризики. В Україні вже проведена велика робота в цьому напрямку: переведено велику кількість публічних послуг в онлайн-формат, розроблено для них мобільні застосунки, здійснюється робота з популяризації їх використання серед населення. Але нерозв'язаною залишається ще низка питань, пов'язана із інтеграцією вже існуючих і нових сервісів в єдиний веб-портал, підвищенням рівня цифрової грамотності населення. Така ситуація актуалізує тему обраного дослідження.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Сучасні тренди та перспективи розвитку цифрової економіки є предметом наукових досліджень великої кількості зарубіжних та вітчизняних науковців. Серед зарубіжних вчених слід відзначити праці: Осаму Судоха (англ. *Osamu Sudoh*), який досліджує процес використання інформаційних технологій для стимулювання розробки інновацій та їх використання з метою вирішення глобальних екологічних і соціальних проблем, а також скорочення соціальної нерівності [3]; Ентоні Ларссона (англ. *Anthony Larsson*) та Робіна Тейгленда (англ. *Robin Teigland*), які досліджують вплив процесу цифрової трансформації на ринок праці та забезпечення різних можливостей працевлаштування для різних груп населення [4]; Тіма Джордана (англ. *Tim Jordan*), який детально досліджує функціонування цифрової економіки, її окремих елементів та інформантів: алгоритми пошуку, соціальні мережі, постачальників цифрових послуг, вільну економічну діяльність та цифрові ігри [1]; Антоніо Лопеса Пелаеса (англ. *Antonio Lopez Pelaez*), Санг-Мока Суха (англ. *Sang-Mok Suh*), Сергія Зеленева (англ. *Sergei Zelenev*), які досліджують вплив цифровізації та інформаційно-комунікативних технологій на доступність для громадян широкого спектру соціальних послуг, на рівень їх інклюзивності [5]; Хадсона Вайта (англ. *Hudson White*), який трактує цифрову економіку як економіку, засновану на цифрових технологіях, виокремлює три її компоненти: електронний бізнес, інфраструктуру електронного бізнесу та електронну комерцію, та основні сфери поширення: охорону здоров'я, освіту, банківську справу та розваги [2]. Серед українських вчених варто відзначити таких авторів: колектив авторів під керівництвом А.А. Гриценка, які досліджують вплив цифрових трансформацій на економічні відносини, ефективність виробництва та конкурентоспроможність національної економіки, так і зворотний вплив соціально-економічних змін на цифровий розвиток [8]; колектив авторів під керівництвом О.Ф. Новікової, які досліджують теоретичні та прикладні проблеми впливу цифровізації економіки та сталого розвитку на соціально-трудова сферу [6]; А. Каркача та Т. Семигін, які досліджують специфіку формування цифрової компетенції літніх людей [7]; І.Л. Петрова, О.Г. Балака, Г.М. Качан, які вивчають особливості цифрової економіки та обґрунтовують закономірність утворення цифрової зайнятості [9]; Т.Л. Желюк, А.Ю. Жуковська, Д.Г. Шушпанов, О.В. Длугопольський, які вивчають вплив цифрових трансформацій на сферу охорони здоров'я [10-13].

Незважаючи на множини та різносторонність проведених досліджень слід відзначити, що всі вони є фрагментарними та вузькоспрямованими. Це дає підстави стверджувати, що в сучасній науковій літературі відсутні комплексні дослідження, присвячені вивченню впливу цифрових трансформацій на соціальну сферу національної економіки.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Мета статті полягає у дослідженні впливу цифрових трансформацій на сферу публічних послуг національної економіки. Гіпотезою дослідження є трактування цифрової економіки як важливого інструмента підвищення доступності публічних послуг для різних груп населення та сприяння їх інклюзивності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Важливою складовою цифрових трансформацій економіки є цифровізація сектору публічного управління, яка проявляється у використанні сучасних цифрових технологій, цифрових сервісів, автоматизованих технологій роботи з інформаційними масивами для підвищення результативності публічного управління та якості надання публічних послуг. Цифровізація публічного управління сприяє кращій реалізації суспільного статусу публічних інститутів, наближуючи їх до потреб населення, забезпечуючи доступність та якість послуг, прозорість публічного управління, нівелюючи бюрократичні бар'єри та корупційні ризики. В Європейському Союзі нині приділяється значна увага створенню та розвитку цифрових платформ надання публічних послуг, які інтегрують цифрові технології в систему врядування. Україна не стоїть осторонь цих процесів, а виконує роль певного драйвера, активно створюючи, адаптуючи та уніфікуючи публічні послуги до потреб цифровізації економіки країни, яка знаходиться в умовах повномасштабної війни.

Цифровізація публічних послуг в Україні супроводжується розвитком цифрових інструментів демократії, серед них: е-петиція, е-звернення, е-консультація, бюджет участі тощо. Відзначимо, що найбільшу активність у використанні інструментів е-демократії демонструють органи місцевого самоврядування, 97% яких мають доступ до якісної Інтернет-мережі (див. табл.1)

Таблиця 1

Використання цифрових інструментів е-демократії в Україні

Показники	Усього	З них			
		органи державної влади	органи судової системи	органи місцевого самоврядування	державні організації (установи, заклади)
Кількість установ, які мали доступ до мережі Інтернет, од	14850	3970	642	8074	2164
Частка установ, які мали доступ до мережі Інтернет, у загальній кількості установ, які взяли участь в обстеженні, %	94,6	91,7	87,9	97,4	92,1
Кількість установ, які надавали можливість використання інструментів електронної демократії "Е-звернення", "Е-петиція", "Е-консультація", "Бюджет участі (громадський бюджет)" та інших інструментів електронної демократії, од	3233	1036	538	1504	155
з них			-	-	-
"Е-звернення"	2564	904	514	1026	120
"Е-петиція"	467	-	-	451	-
"Е-консультація"	262	101	-	151	10
"Бюджет участі (громадський бюджет)"	341	27	-	314	-

Примітка: наведено на основі інформації Державної служби статистики України.

Для оцінювання результативності цифровізації системи публічного управління Міністерством цифрової трансформації України розроблено індекси цифрової трансформації регіонів та територіальних громад. Індекс цифрової трансформації регіонів розраховується на основі шести блоків показників, що характеризують інституційну спроможність до цифрового розвитку, можливість надання цифрових публічних послуг, розвиток цифрової освіти, галузеву цифрову трансформацію, доступністю інтернету, розвитку цифрового документообігу. Особливе значення відводиться оцінюванню проникнення е-послуг в розрізі розвитку сервісів: еМалятко, зміни місця реєстрації онлайн, інвентаризації об'єктів нерухомого майна, впровадження єдиної інформаційної системи соціальної сфери тощо. Лідерами за цим показником в розрізі регіонів України є Одеська область з індексом проникнення е-послуг 0,877 та Тернопільська області (0,834) при середньому значенні даного індексу в Україні 0,654 (рис.1).

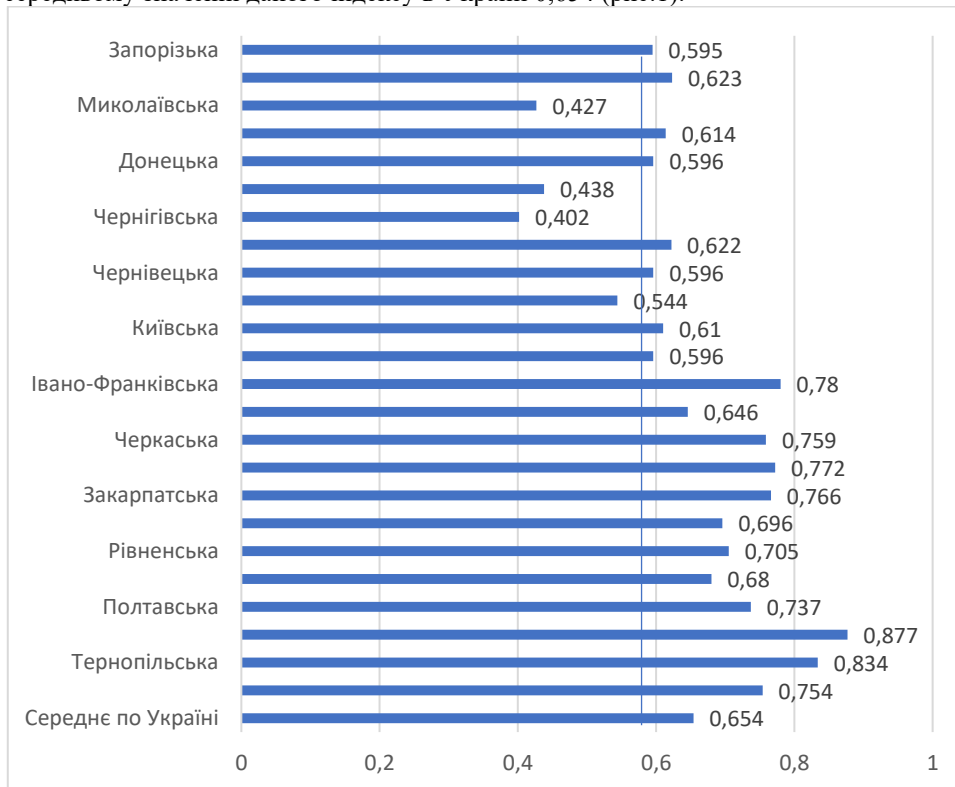


Рис.1. Індекс проникнення цифрових технологій в публічні послуги у 2022 році

Примітка: побудовано на основі інформації Міністерства цифрової трансформації України.

Цифровізація публічних послуг в рамках індексу цифрової трансформації територіальних громад розраховується на основі субіндексів: надання цифрових послуг соціально вразливим категоріям населення, цифровізації освітніх послуг та послуг у сфері охорони здоров'я, цифровізації публічних послуг для громадян, цифровізація послуг з транспортної логістики (табл.2).

Таблиця 2

Оцінювання цифровізації публічних послуг в рамках індексу цифрової трансформації регіонів

Цифровізація публічних послуг	Складові субіндексу
1.Надання цифрових послуг соціально вразливим категоріям населення	Наявність та використання мобільної валізи ЦНАП Створення інфраструктури для осіб із порушеннями зору, слуху (регульовані пішохідні переходи, транспортні засоби з пристроями звукового інформування тощо) Забезпечення ВПО корисною інформацією/ посиланнями на портали громади
2.Цифровий розвиток освіти та охорони здоров'я	Можливість онлайн-запису в дитячі садочки Підтримка шкільних програм (е-журнали та/або е-платформи) Забезпечення шкіл STEM/ STEAM-лабораторіями та комп'ютерною технікою Можливість онлайн-запису до лікарів
3.Цифровізація публічних послуг для населення	Надання адміністративних послуг населенню через цифрові канали та Дія Центри Забезпечення ЦНАП обладнанням для QR-валідації в Дії Зчитування ID-карток Наявність IVR-системи для обміну інформацією
4.Цифровізація транспортної інфраструктури	Впровадження відстеження інтерактивних зупинок, створення онлайн-мап зупинок маршрутного транспорту Підтримка впровадження е-квитка та рішень, що базуються на ньому Впровадження програм для сплати за послуги паркування

Примітка: розроблено автором на основі інформації Міністерства цифрової трансформації України.

Вплив цифрових технологій на сферу публічних послуг найбільш яскраво проявляється у запровадженні та популяризації цифрових онлайн-сервісів, за допомогою яких можна отримати публічні послуги в онлайн-форматі. Найпопулярнішими видами публічних послуг, які сьогодні можна отримати за допомогою цифрових технологій, є: 1) послуги ДРАЦС (державна реєстрація актів цивільного стану); 2) оформлення ФОПу; 3) нарахування на оформлення е-пенсії; 4) електронний кабінет водія; 5) HELSI (запис до лікаря, медкартка, е-рецепти та план лікування); 6) державний земельний кадастр тощо.

Електронні послуги у сфері державної реєстрації актів цивільного стану можна отримати не виходячи з дому за допомогою веб-порталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» [14]. За допомогою цього веб-порталу можна: 1) записатися на прийом до відділу ДРАЦС у зручний час; 2) поставити питання та отримати консультацію; 3) подати заяви на реєстрацію актів цивільного стану або внесення змін до актових записів цивільного стану; 4) подати заяви на отримання свідоцтва повторно; 5) подати заяви на отримання витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян. Також веб-портал дає можливість зробити оплату державного мита, плати за видачу витягу реєстру актів цивільного стану тощо.

Найпопулярнішою послугою у сфері державної реєстрації актів цивільного стану (ДРАЦС), яка надається онлайн, є комплексна онлан-послуга «єМалятко» для батьків новонароджених. За однією заявою, поданою онлайн, можна зареєструвати народження дитини та отримати до 10-ти державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини. Вона стала доступною у 2020 році і надається на умовах безоплатності. Подати заяву можна на порталі «Дія» за допомогою сервісу «єМалятко» [15] протягом 30 днів з дня народження дитини. Час подання заяви складає 10 хвилин.

Комплексна послуга «єМалятко» складається з таких послуг: 1) державна реєстрація народження та визначення походження дитини; 2) декларування місця проживання (надається лише у разі належності обох батьків до громадянства України на момент народження дитини та місце проживання яких задекларовано/зареєстровано в Україні); 3) призначення допомоги при народженні дитини; 4) призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях (у разі, коли батьки/один з батьків претендують/претендує на призначення допомоги та надання відповідного статусу); 5) внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів, що ведеться у центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я; 6) реєстрація у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків; 7) видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї (у разі, коли батьки/один з батьків претендують/претендує на призначення допомоги та надання відповідного статусу); 8) внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису в ньому (надається лише у разі, коли батьки дитини на момент її народження є громадянами України та інформація про яких чи одного з них внесена до Єдиного державного демографічного реєстру); 9) надання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» [15].

Сервісом «єМалятко», який об'єднує послуги, пов'язані з народженням дитини, вже скористалось понад 100 тисяч українських родин. Станом на 15 квітня 2021 року було подано трохи більше 100 тис. заяв [16], а станом на 2 червня 2023 року вже близько 153 тис. заяв [17]. Понад 78% батьків реєструють народження саме через «єМалятко», а рівень задоволеності послугою становить понад 90%. Ще рік тому, щоб отримати всі необхідні послуги для малюка, батькам доводилося відвідувати кілька держустанов та подавати безліч різних документів. У середньому цей процес займав близько 10 днів [16].

Разом із комплексною послугою «єМалятко», великою популярністю серед громадян користується послуга автоматичної реєстрації ФОП [18]. З моменту запровадження цієї онлайн-послуги (дані за період з 1 травня 2021 року по 13 вересня 2023 року) українці понад 400 тисяч разів скористались цим сервісом та відкрили через нього власну справу [19]. Усього ж за цей період ФОП було відкрито 524 004 рази. Тобто, 4 з 5 ФОПів були зареєстровані саме онлайн в автоматичному режимі через портал «Дія» [19]. Воно й не дивно, адже автоматичні послуги не тільки зручні для людей, але і допомагають зекономити час [19]. Найбільше ФОПів реєструють у Києві, Дніпропетровській і Харківській областях.

Із запровадженням автоматизованого відкриття ФОП у «Дії» 58 паперових полів для внесення даних перетворилися у 10 електронних. При цьому Міністерство юстиції України (МЮУ) отримує повну інформаційну картину, що стало можливим завдяки автоматичній інтеграції даних про особу з різноманітних державних реєстрів [19].

Наразі процедура відбувається у автоматичному режимі без участі державного реєстратора. Тобто, людина авторизується та подає заявку про відкриття ФОП через портал «Дія». Після цього ця заявка в автоматичному режимі передається до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань для проведення держреєстрації ФОП. Уся перевірка даних проходить у реєстрах без участі людей. Завдяки цьому реєстрація ФОП відтепер відбувається за лічені хвилини. При цьому виключено можливість впливу «людського фактору» на прийняття рішення [20].

Крім того, у порталі «Дія» можна автоматично не лише відкрити, але й закрити ФОП. Це потрібно, щоб, наприклад, розширити бізнес і відкрити ТОВ. З моменту запуску цього сервісу українці 200 тис. разів скористалися такою онлайн-послугою.

Веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України (ПФУ) [20] надає такі види послуг: 1) подання заяви на призначення пенсії; 2) подання заяви на призначення житлової субсидії чи пільги; 3) отримання даних з реєстру застрахованих осіб; 4) отримання даних страхувальника з Єдиного реєстру страхувальників; 5) отримання архіву звернень користувача до ПФУ; 6) подання заяви на перерахунок пенсії; 7) подання запиту на підготовку паперових документів; 8) отримання даних з Електронного реєстру листків непрацездатності; 9) заповнення анкети для внесення змін до Реєстру застрахованих осіб; 10) подання заяви про призначення страхової виплати; 11) отримання відомостей про трудову діяльність; 12) ознайомлення з електронною пенсійною справою; 13) ознайомлення із звітними відомостями страхувальника; 14) запис на прийом; 15) внесення змін до електронної пенсійної справи; 16) запит на отримання електронних документів; 17) звернення (питання, пропозиції, скарги, клопотання); 18) пенсійний калькулятор [10]. Станом на кінець 2023 року в розробці перебуває ще дві послуги: 1) повідомлення про необхідність легалізації трудових відносин; 2) добровільна сплата страхових внесків на загальнообов'язкове державне пенсійне страхування (договір приєднання) [20]. Для отримання зазначених послуг необхідно зайти на веб-портал електронних послуг ПФУ [20] за допомогою «Дія. Підпис» або кваліфікованого електронного підпису (КЕП), або засобів Інтегрованої системи електронної ідентифікації «ID.GOV.UA», в тому числі з використанням технології «Bank.ID».

З початку роботи веб-порталу електронних послуг ПФУ (2018 рік) кількість отриманих користувачами довідок із QR-кодом станом на 20.12.2023 року склала 16,25 млн. довідок, в тому числі з 24.02.2022 року – 9,84 млн. [21]. Для порівняння, станом на 14.11.2022 року через особистий кабінет на веб-порталі електронних послуг ПФУ користувачі отримали 9,95 млн. довідок, в тому числі з 24.02.2022 року – 3,58 млн. [22]. Аналіз наведених даних дозволяє виявити зростання кількості отриманих довідок, що вдало ілюструє їх популярність у користувачів через очевидну зручність та швидкість.

Схожу ситуацію можна прослідкувати і в кількості сформованих електронних листків непрацездатності. Станом на 19.12.2023 року на підставі медичних висновків закладів охорони здоров'я про тимчасову непрацездатність сформовано 19,05 млн. електронних листків непрацездатності, в тому числі з 24.02.2022 року – 11,50 млн. [33]. Для порівняння, станом на 26.09.2022 року на підставі медичних висновків закладів охорони здоров'я про тимчасову непрацездатність сформовано 10 млн. електронних листків непрацездатності, в тому числі з 24.02.2022 року – 2,47 млн. [44].

Оформити пенсію онлайн можна на веб-порталі електронних послуг Пенсійного фонду України (ПФУ) [20]. На ньому розміщено покроковий алгоритм заповнення даних та анкету-опитування для зручності визначення документів, скан-копії яких необхідно подавати для призначення пенсії. Сервіс доступний для застрахованих осіб, які авторизувалися на веб-порталі за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП).

Користувачу, який зареєстрований на веб-порталі ПФУ за допомогою КЕП, надано можливість формування та подачі заяви на призначення пенсії шляхом виконання трьох послідовних кроків: 1)

заповнення заяви на призначення пенсії: зазначення персональних, адресних та контактних даних, а також даних документів, що засвідчують особу; 2) надання відповідей на питання анкети-опитувальника для визначення документів, скан-копії яких необхідно надати для оформлення пенсії; 3) прикріплення скан-копій документів користувача.

Досить популярним онлайн-сервісом в Україні є «Електронний кабінет водія» [25], за допомогою якого можна дізнатися актуальну інформацію про власні авто та посвідчення водія, перевірити й оплатити адміністративні правопорушення, переглянути історію будь-якого автомобіля за VIN-кодом та записатися в електронну чергу до сервісних центрів МВС. Цей сервіс «мінімізує витрати часу та зусиль клієнтів сервісних центрів МВС, робить найпопулярніші послуги однаково доступними для всіх громадян країни, виключає людський фактор та ліквідує корупційні ризики» [26]

Онлайн-сервіс «Електронний кабінет водія» розроблений та реалізований завдяки співпраці «Головного сервісного центру МВС і Державного агентства з питань електронного урядування та за підтримки проекту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах»/TAPAS і Фонду Східна Європа» [26].

Онлайн-сервіс «Електронний кабінет водія» доступний на сайті [25] та на Урядовому порталі [27] у розділі «Електронні послуги». Доступ до е-кабінету здійснюватиметься за допомогою цифрового підпису та BankID.

Сьогодні сервіс «Електронний кабінет водія» став адаптованим для мобільних пристроїв, максимально захищений і стійкий до зовнішніх кіберзагроз. Дизайн даного сервісу відповідає візуальному мінімалістичному стилю сервісних центрів МВС, а його структура інтуїтивно зрозуміла для користувачів.

«Електронний кабінет водія» містить такі сервіси: 1) «Картка водія», яка відображає національне та міжнародне посвідчення водія; 2) «Автопарк», який відображає відомості про зареєстровані за фізичними особами транспортні засоби, відмітки про страховий поліс та належного користувача, історію реєстрацій авто; 3) «Штрафи», який відображає інформацію про штрафи за порушення ПДР, де користувачі будуть мати можливість їх оплачувати; 4) «Електронна черга», який допомагає здійснити запис до електронної черги найбільш зручного територіального сервісного центру МВС.

Інноваційним порталом, який надає електронні послуги в сфері охорони здоров'я, є найбільший в Україні медичний онлайн-сервіс «Helsi» [28]. Він є сучасною, зручною та надійною електронною медичною системою, створеною для пацієнтів, лікарів, державних та приватних медичних закладів. Сервіс допомагає отримати всі необхідні медичні послуги без виходу з дому. Сервіс має зручний застосунок [29], який надає можливість швидко та зручно записатися до лікаря будь-якої спеціальності, включно зі спеціалістами з інших країн. Крім цього, в «Helsi» доступні онлайн-консультації з найкращими українськими лікарями, що забезпечують якісну медичну допомогу в будь-який час де б ви не знаходилися.

Сервіс дозволяє замовити вакцинацію он-лайн, а також зберігає всі медичні дані в одному місці, включаючи декларації, інформацію про сімейного лікаря, прийоми та результати, плани лікування, направлення та рецепти. Крім того, в сервісі доступний зручний сервіс нагадування прийому ліків з можливістю налаштування нотифікацій, а також замовлення ліків безпосередньо з електронного рецепта. «Helsi» також надає можливість завантажити медичні документи до особистого кабінету та мати до них доступ в будь-який час, що забезпечує зручну та безпечну збереження медичної інформації.

Портал «Helsi» містить такі сервіси: 1) пошук та запис до лікаря; 2) онлайн-консультації; 3) запис на вакцинацію; 4) збереження медичних послуг; 5) нагадування прийому ліків; 6) замовлення ліків.

Даний сервіс має безліч переваг як для пацієнтів і лікарів, так і для медичних закладів. Переваги для пацієнтів полягають у: можливості легко знайти та обрати свого лікаря; швидкому записі на прийом онлайн себе та членів своєї родини; доступі до своєї електронної медичної картки (ЕМК); можливості миттєво отримати результати аналізів та діагностики в кабінеті пацієнта; доступі до призначень лікаря та плану лікування. Переваги для лікарів полягають у: зручному веденні історії хвороби пацієнтів та ЕМК; оперативному отриманні результатів діагностики та аналізів; легкому використанні клінічних протоколів; зрозумілому облаштуванні кабінету для ведення прийому пацієнтів. Переваги для закладів охорони здоров'я полягають у: комплексній автоматизації роботи медичного закладу; можливості налаштування «Helsi» під потреби медичного закладу; зручний функціонал для участі в реформі (закріплення пацієнтів за лікарями, реєстрація декларацій з пацієнтами); можливість проведення моніторингу та отримання управлінської статистики для керівників; формування поточної звітності та статистики.

Через цифрову мережу можна також отримати послуги з питань геодезії, картографії та кадастру онлайн за допомогою веб-ресурсу електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру [30]. На даному веб-ресурсі можна замовити адміністративні та отримати сервісні електронні послуги Держгеокадастру. Для цього необхідно зареєструватися та авторизуватися в електронному кабінеті за допомогою електронної пошти, електронного цифрового підпису або платіжної картки банку (BankID).

Веб-ресурс електронних послуг Держгеокадастру надає три види електронних послуг: 1) електронні послуги, доступні після авторизації в особистому електронному кабінеті (відомості Державного земельного кадастру; надання інформації про суб'єкт речового права у ДЗК; надання довідки про осіб, що отримали

доступ до інформації про суб'єкта речового права у ДЗК; видача відомостей з документації із землеустрою з Державного фонду документації із землеустрою; витяг з реєстру інженерів-землевпорядників); 2) електронні послуги, доступні без авторизації (видача витягу з Державного реєстру сертифікованих інженерів-геодезистів; видача витягу з Державного реєстру інженерів-землевпорядників; видача дублікату кваліфікаційного сертифіката сертифікованого інженера-землевпорядника; прийняття рішення про видачу кваліфікаційного сертифіката інженера-землевпорядника; видача витягу з Державного реєстру оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок; подання заяви про надання доступу до ДЗК; перевірка витягу з Державного реєстру сертифікованих інженерів-землевпорядників, інженерів-геодезистів, оцінювачів; перевірка протоколу перевірки XML); 3) електронні послуги для сертифікованих інженерів-землевпорядників (державна реєстрація земельної ділянки з видачою витягу з ДЗК; заява про внесення виправлених відомостей до Державного земельного кадастру; перевірка XML) [30].

Інструментом доступу до електронних послуг є єдиний портал «Дія» в якому інтегровано переважна більшість проаналізованих сервісів, проте окремі з них працюють автономно. Ще одним інструментом доступу до більшості електронних послуг є кваліфікований електронний підпис (КЕП), який створюється, підтримується та охороняється різними центрами сертифікації ключів. Громадяни, які мають КЕП, можуть скористатися ним для отримання різноманітних довідок та створення необхідних документів, заощадивши свій час та використовуючи переваги цифрових новацій.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Стратегічною метою модернізації сфери публічних послуг в Україні є переведення їх в онлайн-формат. В Україні цифровізацією охоплено досить великий перелік публічних послуг. Серед них найпопулярнішими є: послуги ДРАЦС (державна реєстрація актів цивільного стану); оформлення ФОПу; нарахування на оформлення е-пенсій; електронний кабінет водія; HELSI (запис до лікаря, медкартка, е-рецепти та план лікування); державний земельний кадастр. Інструментом доступу до переважної більшості електронних послуг є портал «Дія». З проаналізованих видів електронних послуг в «Дію» інтегровано переважну більшість, але ще є ряд електронних сервісів, які працюють автономно.

Подальший розвиток сфери електронних послуг повинен зосереджуватись на: систематичному розширенні переліку послуг, які надаються онлайн; інтеграції онлайн-сервісів надання електронних послуг в єдиний портал «Дія»; системній модернізації мобільного додатку єдиного порталу «Дія» з врахування нововведень; підвищенні рівня кібербезпеки; розширенні можливості підключення до Інтернету; підвищенні рівня цифрової грамотності громадян.

Література

1. Jordan T. The Digital Economy. Publisher: Polity; 1st edition. 2020. 204 p.
2. White H. The Digital Economy. Publisher: Willford Press. 2023. 254 p.
3. Sudoh O. Digital Economy and Social Design. Publisher: Springer. 2005. 246 p.
4. Larsson A., Teigland R. The Digital Transformation of Labor: Automation, the Gig Economy and Welfare (Routledge Studies in Labour Economics). Publisher: Routledge; 1st edition. 2019. 372 p.
5. Lopez Pelaez A., Suh S.-M., Zelenev S. Digital Transformation and Social Well-Being: Promoting an Inclusive Society. Publisher: Routledge; 1st edition. 2022. 238 p.
6. Трансформація соціально-трудої сфери в умовах цифровізації економіки: монографія/ О.Ф. Новікова, Ю.С. Залознова, О.І. Амоша, О.О. Хандій, Н.А. Азьмук, Я.В. Остафійчук, Л.Л. Шамілева, О.В. Панькова, І.М. Новак, А.Д. Шастун, О.Ю. Касперович, О.В. Іщенко, Я.С. Красуліна, Л.П. Амелічева, В.В. Компанієць; за наук. ред. О.Ф.Новікової; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. Київ, 2022. 385 с.
7. Каркач А., Семігіна Т. Цифрова компетентність людей літнього віку. Таллін: Teadmus, 2024, 322 с.
8. Комплементарність інформаційно-цифрових і соціально-економічних перетворень як умова стабільного розвитку суспільства : монографія / за ред. чл.-кор. НАН України А.А. Гриценка ; НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозув. НАН України». К., 2021. 400 с.
9. Петрова І.Л., Балика О.Г., Качан Г.М. Цифрова економіка та поява цифрової зайнятості. Social and Labour Relations: Theory and Practice. 2020. Volume 10, Issue 2. P. 10-20.
10. Dluhopolskyi, O., Zhukovska, A., Dluhopolska, T., Farion, A., Karp, I., Kryvokulska, N. The implementation of the eHealth system as an economic benefit (case of EU countries for Ukraine). 9th International Conference on Advanced computer information technologies ACIT'2019. Conference Proceedings. Ceske Budejovice, Czech Republic, June 5-6, 2019. pp. 346-349. URL: <https://doi.org/10.1109/ACITT.2019.8779933>
11. Shushpanov, D., Zheliuk, T., Zhukovska, A., Diakovich, L., Matsyk, V., Kotsur, A. Management of the Health Care System in the Conditions of Population Aging: Information, Analytical and Methodical Dimension. 11th International Conference on Advanced Computer Information Technologies ACIT'2021. Conference Proceedings Deggendorf, Germany, September 15-17, 2021. pp. 259-664. URL: <https://doi.org/10.1109/ACIT52158.2021.9548634>

12. Zhukovska, A., Brechko, O., Zheliuk, T., Chygyr, O., Shushpanov, D., Nytko, O. Information System and Technologies in the Health Care Management. 12th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (26-28 September, 2022). Spišská Kapitula, Slovakia, 2022. pp. 249-254. URL: <https://doi.org/10.1109/ACIT54803.2022.9913132>
13. Zhukovska, A., Zheliuk, T., Shushpanov, D., Brych V., Brechko, O., Kryvokulska, N. Management of the Development of Artificial Intelligence in Healthcare. 13th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (21-23 September, 2023). Wrocław, Poland, 2023. pp. 241-247. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10275435>
14. Веб-портал «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>
15. «Малюток». URL: <https://diia.gov.ua/services/yemalyatko>
16. Понад 100 тисяч українських родин скористалися сервісом «Малюток». URL: https://www.facebook.com/mintsyfra/posts/3962341840485722?ref=embed_post
17. Сервісом «Малюток» батьки новонароджених скористалися понад 370 тисяч разів. URL: https://moz.gov.ua/article/news/servisom-emaljatko-batki-novonarodzenih-skoristalisja-ponad-370-tisjach-raziv-?_cf_chl_tk=vsOqOasJVlIpIIOOSQmQvKV5zpK0bU49yEkm.UNfxFng-1709223913-0.0-1703
18. Автоматична реєстрація ФОП. URL: <https://diia.gov.ua/services/revestraciya-fop>
19. Більше 400 тисяч разів українці відкрили ФОП автоматизовано. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/bilshe-400-tysjach-raziv-ukraintsi-vidkryly-fop-avtomatyzovano>
20. Веб-портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/InfoAppointment>
21. Кількість отриманих станом на 20.12.2023 користувачами довідок із QR-кодом. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2162307-kilkist-otrymanyh-stanom-na-20-12-2023-korystuvachamy-dovidok-iz-qr-kodom-2/>
22. Кількість отриманих користувачами вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України довідок із QR-кодом станом на 14.11.2022. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2154689-kilkist-otrymanyh-korystuvachamy-vebportalu-elektronnyh-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny-dovidok-iz-qr-kodom-14-11-2022/>
23. Статистичні дані щодо кількості сформованих станом на 19.12.2023 електронних листків непрацездатності. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2162280-statystychni-dani-shhodo-kilkosti-sformovanyh-stanom-na-19-12-2023-elektronnyh-lystkiv-nepratsezdatnosti-2/>
24. В Україні сформовано 10-ти мільйонний електронний листок непрацездатності. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2154084-v-ukrayini-sformovano-10-ty-miljonnyj-elektronnyj-lystok-nepratsezdatnosti/>
25. Електронний кабінет водія. URL: <https://e-driver.mvs.gov.ua/>
26. В Україні запрацював Електронний кабінет водія. URL: <https://vysh.gov.ua/v-ukrayini-zapratsyuvav-elektronnyj-kabinet-vodiya/>
27. Офіційний сайт Кабінету міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/>
28. Helsi. URL: <https://helsi.me/>
29. Застосунок Helsi. URL: <https://app.helsi.me/>
30. Веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://e.land.gov.ua/>
31. Державна служба статистики України URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
32. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/>

References

1. Jordan T. The Digital Economy. Publisher: Polity; 1st edition. 2020. 204 p.
2. White H. The Digital Economy. Publisher: Willford Press. 2023. 254 p.
3. Sudoh O. Digital Economy and Social Design. Publisher: Springer. 2005. 246 p.
4. Larsson A., Teigland R. The Digital Transformation of Labor: Automation, the Gig Economy and Welfare (Routledge Studies in Labour Economics). Publisher: Routledge; 1st edition. 2019. 372 p.
5. Lopez Pelaez A., Suh S.-M., Zelenev S. Digital Transformation and Social Well-Being: Promoting an Inclusive Society. Publisher: Routledge; 1st edition. 2022. 238 p.
6. Transformatsiya sotsial'no-trudovoyi sfery v umovakh tsyfrovizatsiyi ekonomiky: monohrafiya/ O.F. Novikova, YU.S. Zaloznova, O.I. Amosha, O.O. Khandiy, N.A. Azmuk, YU.V. Ostafychuk, L.L. Shamilyeva, O.V. Pankova, I.M. Novak, A.D. Shastun, O.YU. Kasperovych, O.V. Ishchenko, YA.YE. Krasulina, L.P. Amelicheva, V.V. kompan'yon; dlya nauk red. O.F. Novikova; NAN Ukrainy, Instytut ekonomiky promyslovosti. Kyiv, 2022. 385 s.
7. Karkach A., Semyhina T. Tsyfrova kompetentnist' lyudey pokhlyoho viku. Tallinn: Teadmus, 2024, 322 s.
8. Vzayemodopovnyuvanist' informatsiyno-tsyfrovykh ta sotsial'no-ekonomichnykh transformatsiy yak umova stabil'noho rozvytku suspil'stva: monohrafiya / za redaktsiyeyu st.-kor. NAN Ukrainy A.A. Hrytsenko; NAN Ukrainy, Derzhavnyy ekonomichnyy universytet i prohnovovana NAN Ukrainy». K., 2021. 400 s.
9. Petrova I.L., Balika O.H., Kachan H.M. Tsyfrova ekonomika ta proyav tsyfrovoyi zaunyatosti. Social and Labour Relations: Theory and Practice. 2020. Volume 10, Issue 2. P. 10-20.
10. Dluhopolskyi, O., Zhukovska, A., Dluhopolska, T., Farion, A., Karp, I., Kryvokulska, N. The implementation of the eHealth system as an economic benefit (case of EU countries for Ukraine). 9th International Conference on Advanced computer information technologies

- ACIT'2019. Conference Proceedings. Ceske Budeiovice, Czech Republic, June 5-6, 2019. pp. 346-349. URL: <https://doi.org/10.1109/ACITT.2019.8779933>
11. Shushpanov, D., Zheliuk, T., Zhukovska, A., Diakovich, L., Matsyk, V., Kotsur, A. Management of the Health Care System in the Conditions of Population Aging: Information, Analytical and Methodical Dimension. 11th International Conference on Advanced Computer Information Technologies ACIT'2021. Conference Proceedings Deggendorf, Germany, September 15-17, 2021. pp. 259-664. URL: <https://doi.org/10.1109/ACIT52158.2021.9548634>
12. Zhukovska, A., Brechko, O., Zheliuk, T., Chygyr, O., Shushpanov, D., Nytko, O. Information System and Technologies in the Health Care Management. 12th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (26-28 September, 2022). Spišská Kapitula, Slovakia, 2022. pp. 249-254. URL: <https://doi.org/10.1109/ACIT54803.2022.9913132>
13. Zhukovska, A., Zheliuk, T., Shushpanov, D., Brych V., Brechko, O., Kryvokulska, N. Management of the Development of Artificial Intelligence in Healthcare. 13th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (21-23 September, 2023). Wrocław, Poland, 2023. pp. 241-247. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10275435>
14. Veb-portal «Zvernennya u sferu derzhavnoyi reyestratsiyi aktiv tsyvil'noho stanu». URL: <https://dracs.minjust.gov.ua>
15. yeMalyatko. URL: <https://diia.gov.ua/services/yemalyatko>
16. Ponad 100 tysyach ukrayins'kykh rodyn korystalysya servisom yeMalyatko. URL: https://www.facebook.com/mintsyfra/posts/3962341840485722?ref=embed_post
17. Servisom yeMalyatko bat'kiv novonarodzhenykh skorystalysya ponad 370 tysyach raziv. URL: https://moz.gov.ua/article/news/servisom-emaljatko-batki-novonarodzhenih-skorystalisja-ponad-370-tisjach-raziv-?__cf_chl_tk=vsOqOasJV1pI1OOSQmQvKV5zpK0bU49yEkm.UNfxFng-1709223913-0.0-1-703
18. Avtomatychna reyestratsiya FOP. URL: <https://diia.gov.ua/services/reystratsiya-fop>
19. Bil'she 400 tysyach raziv ukrayintsi vidkryly FOP avtomatyzovano. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/bilsh-400-tysyach-raziv-ukrayintsi-vidkryly-fop-avtomatyzovano>
20. Veb-portal elektronnykh posluh Pensijnoho fondu Ukrainy. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/InfoAppointment>
21. Kil'kist' otrymanykh stanom na 20.12.2023 dovidok korystuvacha z QR-kodom. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2162307-kilkist-otrymanykh-standom-na-20-12-2023-korystuvachamy-dovidok-iz-qr-kodom-2/>
22. Kil'kist' otrymanykh korystuvachiv veb-portalu elektronnykh posluh Pensijnoho fondu Ukrainy dovidok iz QR-kodom stanom na 14.11.2022. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2154689-kilkist-otrymanykh-korystuvachamy-vebportalu-elektronnykh-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny-dovidok-iz-qr-kodom-standom-na-14-11-2022/>
23. Statystychni dani shchodo kil'kosti sformovanykh stanom na 19.12.2023 elektronnykh lystkiv nepratsездatnosti. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2162280-statystychni-dani-shchodo-kilkosti-sformovanykh-standom-na-19-12-2023-elektronnykh-lystkov-nepratsездatnosti-2/>
24. V Ukraini sformovano 10-ty mil'yonny elektronny lystok nepratsездatnosti. URL: <https://www.pfu.gov.ua/2154084-v-ukrayini-sformovano-10-ty-mil'yonny-elektronny-lystok-nepratsездatnosti/>
25. Elektronny kabinet vodiya. URL: <https://e-driver.mvs.gov.ua/>
26. V Ukraini zapratsyuvav Elektronny kabinet vodiya. URL: <https://vysh.gov.ua/v-ukrayini-zapratsyuvav-elektronnyj-kabinet-vodiya/>
27. Ofitsiyyny sayt Kabinetu Ministriv Ukrainy. URL: <https://www.kmu.gov.ua/Helsi>. URL: <https://helsi.me/>
28. Zastosunok Helsi. URL: <https://app.helsi.me/>
29. Veb-resurs elektronnykh posluh Derzhavnoyi sluzhby Ukrainy z pytan' heodeziyi, kartohrafiyi ta kadastru. URL: <https://e.land.gov.ua/Derzhavna-sluzhba-statystyky-Ukrainy> URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
30. Ministerstvo tsyfrovoyi transformatsiyi Ukrainy. URL: <https://thedigital.gov.ua/>