

УДК 004.457-027.1»364»:005.1

DOI: 10.34132/pard2022.17.09

РОЗВИТОК СЕРВІСУ «ДІЯ» В УМОВАХ ВІЙНИ. НОВІ МОЖЛИВОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Тимченко М. С., завідувачка відділу інформаційно-аналітичної та проєктної діяльності. Міський методичний центр при управлінні з питань культури та охорони культурної спадщини Миколаївської міської ради. м. Миколаїв, Україна.

У статті досліджується процес діджиталізації та цифровізації публічного управління України на прикладі екосистеми «Дія». Приділяється увага розвитку сервісу «Дія» під час воєнного стану та викликам і можливостям, що виникли через повномасштабне вторгнення.

Активна робота в напрямку цифровізації України та державного управління, особливо набула значення в останні роки. Одним із головних напрямків удосконалення українського державного управління є модернізація сфери публічних послуг на засадах реалізації принципу «сервісної держави».

У статті використані загальнонаукові методи: опис, аналіз, синтез, узагальнення, класифікація тощо, а також системний та функціональний підходи. Інформаційною базою дослідження слугували вітчизняні та закордонні видання, матеріали преси та нормативно-правові акти національного та міжнародного рівнів.

Дослідження показало, що у результаті змін у співпраці та комунікації між владою і суспільством створено та вдосконалено інструменти для цієї взаємодії. Також відбулись трансформації цілей та змісту комунікації, що є вкрай необхідною під час повномасштабного вторгнення.

Запропоновано систематизацію нових послуг, доступних на платформах всіх проєктів Дії. Було досліджено тенденцію активного впровадження цифрових трансформацій на державному

рівні в Україні на тлі повномасштабного вторгнення. Було визначено, що Дія поглибила та розширила своє значення в соціальному житті українців, ввівши чимало нових, корисних, затребуваних послуг та документів.

Ключові слова: *цифрова трансформація, діджиталізація, екосистема «Дія», воєнний стан, публічне управління.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Процес цифрової трансформації є стратегічною та пріоритетною частиною сучасної реалізації нових адміністративних реформ в Україні. Сучасні засоби політичної, соціально-економічної, інформаційно-комунікаційної взаємодії України та громадян постійно вдосконалюються з урахуванням нових викликів і тенденцій, що призводять до якісно нових змін у процесі формування державної соціальної політики та публічного адміністрування. Оцінка призведе до визначення та використання нових механізмів для покращення доступності адміністративних послуг, що сприятиме розвитку та реалізації глобального процесу цифровізації. Співпраця між громадянами та державними службовцями має бути спрямована на прозорі, якісні послуги, які надає держава, що неможливо без відповідного технічного забезпечення, заснованого на переході від використання інформаційних технологій до цифровізації та оцифрування державного управління та місцевого самоврядування.

За останні два десятиліття в Україні стрімко почався розвиток електронного державного управління та впровадження нових інструментів. Ця тенденція пояснюється глобальним прогресом у сфері інформаційних і комунікаційних технологій, а також національними зусиллями урядів і державних адміністрацій щодо спрощення роботи та полегшення взаємодії з громадянами та внутрішньої співпраці між державними службовцями. Проте повномасштабне вторгнення російської федерації на нашу територію та введення воєнного стану в Україні мало значний вплив на впровадження цифровізації, електронного урядування та його розвиток в окремих сферах, що й визначило актуальність дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізом та систематизацією теоретичних досліджень цифрової трансформації займалися: П. Бігняк та В. Михальчук, О. Білик, О. Домша, О. Гусєва та інші науковці.

Багато вчених зосередили свою увагу на дослідженнях електронного урядування в Україні, а також дослідженнях з питань електронної демократії та правосуддя, зокрема: Д. Лученко, О. Соловйова, І. Погребняк, В. Дрешпак, О. Червякову, В. Мицишина, Г. Почепцова, С. Чукут, О. Шевчук та ін.

Нові реалії та введення воєнного стану в країні призвели до нового вектору розвитку цифрових трансформацій, що на разі почали активно досліджуватись. Зокрема, питання розвитку та функціонування цифрових технологій в умовах воєнного стану у своїх наукових працях висвітлили: В. Брус, Т. Мазуркевич, М. Пивовар, М. Белікова та інші.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Вивчення поточного стану розвитку електронного урядування в Україні та подолання проблем адміністративної цифровізації в умовах воєнного стану. Інформаційно-аналітична робота з визначення поточного стану впровадження інструментів електронного урядування, враховуючи воєнний стан та визначення можливих викликів та потенційних інновацій.

Виклад основного матеріалу дослідження. «Держава у смартфоні» є одним із пріоритетних напрямків розвитку електронного урядування в Україні. Концепція електронного урядування як одного з напрямів національного розвитку з'явилася ще у 2010 році, коли Кабінет міністрів України затвердив Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, яка уточнила основні цілі, основні напрями та заходи електронного урядування. розвиватися. Примітно, що на кінець 2021 року Україна піднялася на 32 місце у світовому рейтингу електронного урядування [21] та 11 місце в рейтингу відкритих даних і наразі посідає 6 місце з 34 європейських країн [26] .

Активна робота в напрямку цифровізації України та державного управління, особливо набула значення в останні

роки. Одним із головних напрямків удосконалення українського державного управління є модернізація сфери публічних послуг на засадах реалізації принципу «сервісної держави». Теорія цієї концепції розглядає зміни в методах управління у сфері публічного адміністрування та призводить до якісного зрушення в основі взаємовідносин між державними організаціями та громадянами [1]. Основним напрямом діяльності держави є служіння людям, а головною метою державних установ є надання якісних послуг громадянам.

Проєкт «Дія» можна вважати цифровим проривом і надбанням для України. Проєкт складається з: мобільного додатку, веб-порталу та українського цифрового національного бренду (Рис. 1), розробленого та представленого Міністерством цифрової трансформації України. Про сервіс було вперше оголошено в 2019 році та офіційно відкрито у 2020 році.

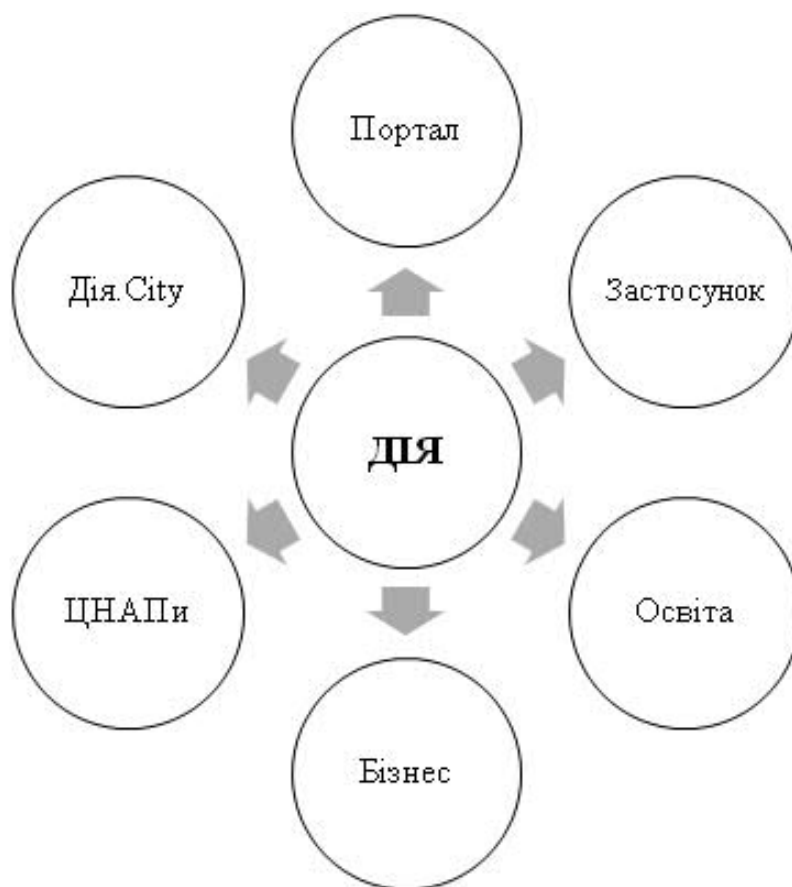


Рис. 1. Складові частини проєкту Дія

– Портал «Дія» – державний онлайн-сервіс, який надає понад 70 послуг і значно спрощує бюрократичні процедури. Портал надає можливість отримувати державні послуги, подавати петиції, скарги, звернення громадян, спілкуватися в електронній формі з органами влади, проводити опитування, використовувати особисті кабінети та доступ до інформації з реєстрів. Отже, портал представляє собою сучасний та інноваційний реєстр адміністративних послуг, що не має аналогів в інших країнах світу.

– Додаток «Дія» – мобільний застосунок, який містить електронні справи та дані про фізичних осіб з Реєстру. Станом на кінець 2021 року в додатку вже доступно 15 цифрових документів. Також є можливість використовувати Дія. Підпис для підпису будь-якого іншого документа у своїй програмі. Додаток, який не припиняє роботу з моменту запровадження воєнного стану в Україні, станом на листопад 2022 року пропонує 22 послуги, у тому числі щодо внутрішньо переміщених осіб та громадян, які постраждали внаслідок збройної агресії росії на території України.

– Дія.Освіта – портал онлайн-курсів, у тому числі курсів для всіх сфер громадської діяльності та для всіх вікових груп. При розробці навчальних програм розробники спираються на загальноєвропейські стандарти навчання та оцінювання цифрових компетентностей. Зокрема, основна навчальна програма цифрової грамотності базується на Citizenship Digital Competence Framework від DigComp. Навчальна програма з цифрової грамотності для вчителів на основі Європейської рамки цифрових компетенцій для освітян DigComp Edu. Після запровадження воєнного стану було розроблено актуальні курси з допомоги військовослужбовцям та медичним працівникам.

Крім того, важливим напрямком для вивчення залишається проєкт «Онлайн-безпека дітей». Цей курс призначений для здобуття навичок батьками допомагати дітям безпечно використовувати мережу Інтернет та цифрові пристрої. Отриманий сертифікат засвідчує успішне проходження курсу та відповідає 0.1 кредиту ЄКТС.

– Дія.Бізнес – портал з допомоги малому та середньому бізнесу. Це масштабний національний проєкт із розвитку підпри-

емництва та експорту, який був ініційований Міністерством цифрової трансформації України у лютому 2020 року. З травня 2021 року проєкт реалізується Міністерством цифрової трансформації України спільно з Офісом з розвитку підприємництва та експорту – державною установою, яка відповідає за розвиток та підтримку українського підприємництва на внутрішньому та зовнішніх ринках. Наразі на порталі працює програма підтримки бізнесу в умовах війни. Інформаційний розділ про державні та донорські програми, приватні ініціативи підтримки підприємців в умовах війни, що допоможуть зберегти бізнес, робочі місця та підтримати економіку України. Розділ постійно доповнюється новими ініціативами та запрошує підприємців до співпраці та створення нових ініціатив.

– ЦНАПи – центри надання адміністративних послуг по всій Україні, що в подальшому зазнають трансформації в Центри Дії. Дія Центри – це one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян.

Відвідувачі таких центрів можуть отримати основні сервіси:

- адміністративні послуги;
- консультації щодо онлайн-послуг;
- місця для самообслуговування;
- консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес).

А також супутні:

- безоплатна правова допомога;
- пошта;
- банківські послуги;
- оплата комунальних послуг;
- приймання громадян головою територіальної громади;
- коворкінг-зони тощо.

– **Дія. City** – це унікальний правовий та податковий простір для ІТ-компаній в Україні. Резиденти **Дія. City** отримують особливий правовий статус, спеціальне оподаткування і лібералізовані трудові відносини, що прописуються в ряді спеціальних законопроєктів. Для українських та іноземних компаній, стартапів різного напрямлення, потенційних інвесторів в **Дія. City** будуть діяти однакові умови [22].

Проект «Дія» спрямований не на оцифрування бюрократії, а на якісно нову зміну логіки та підходів до взаємодії держави та громадян.

Дослідження можливостей цифрового проєкту відбувається в напрямках:

- поліпшення нормативно-законодавчої бази;
- комунікації між державними посадовцями та їх взаємодії з громадянами;
- діджиталізації та спрощення бюрократичної складової надання публічних послуг.

Наступним етапом впровадження платформи «Дія» в роботу є реконструкція сталих алгоритмів роботи з метою спрощення та поліпшення доступності адміністративних послуг, що надаються державою.

Етап тестування пропонованих послуг є однією з ключових сходинок в успішній реалізації цифрового переходу до надання цифрових послуг. Прототип послуги, платформи чи проєкту проходить декілька видів тестування, зокрема і бета-тестування з цільовою аудиторією користувачів. За аналізом результатів тестування проєкт допускається до наступного етапу реалізації, або ж проходить повторний етап доопрацювання.

Останнім кроком до надання готової послуги для користування громадянами є розробка зручного та інтуїтивно зрозумілого дизайну і безпосередній запуск адміністративної послуги [4].

На національному рівні Міністерством цифрової трансформації 5 лютого 2020 року було презентовано додаток для смартфонів «Держава і я» або «ДІЯ». Метою цього застосунку є діджиталізація державних послуг та документів для українців. Зазначимо, що 16 грудня 2019 року обмежений бета-доступ отримали близько 60 тис. громадян України. Наразі застосунок завантажили понад 10 мільйонів разів з офіційних платформ Play Market для ОС Android та App Store для IOS. Першими документами, що почали відображатись у додатку були електронні права та техпаспорт. Наступним етапом цифровізації документів стала можливість

завантажити на смартфон паспорт і пенсійне посвідчення. Загалом, станом на друге півріччя 2022 року мобільний додаток містить чималий перелік послуг, що вийшов за межі виключного надання адміністративних послуг і спрямований на підтримання належного рівня забезпечення потреб громадян під час воєнного стану [19].

Авторизація в застосунку «Дія» відбувається шляхом підтвердження особи через BankID та формування електронного Дія.Підпису. Після входу в додаток користувач може вільно користуватися електронними документами, які автоматично з'являються в меню застосунку, якщо відповідні реєстри містять повні дані, необхідні для формування цих документів [25]. Зараз у мобільному застосунку доступний перелік цифрових документів (Рис. 2) та адміністративних послуг (Рис. 3).



Рис. 2. Спектр документів доступних у застосунку «Дія»

Україна стала першою карною світу, в якій цифрові документи мають таку ж юридичну силу, як і пластикові. Це було закріплено у Законі «Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний

державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»» [13].

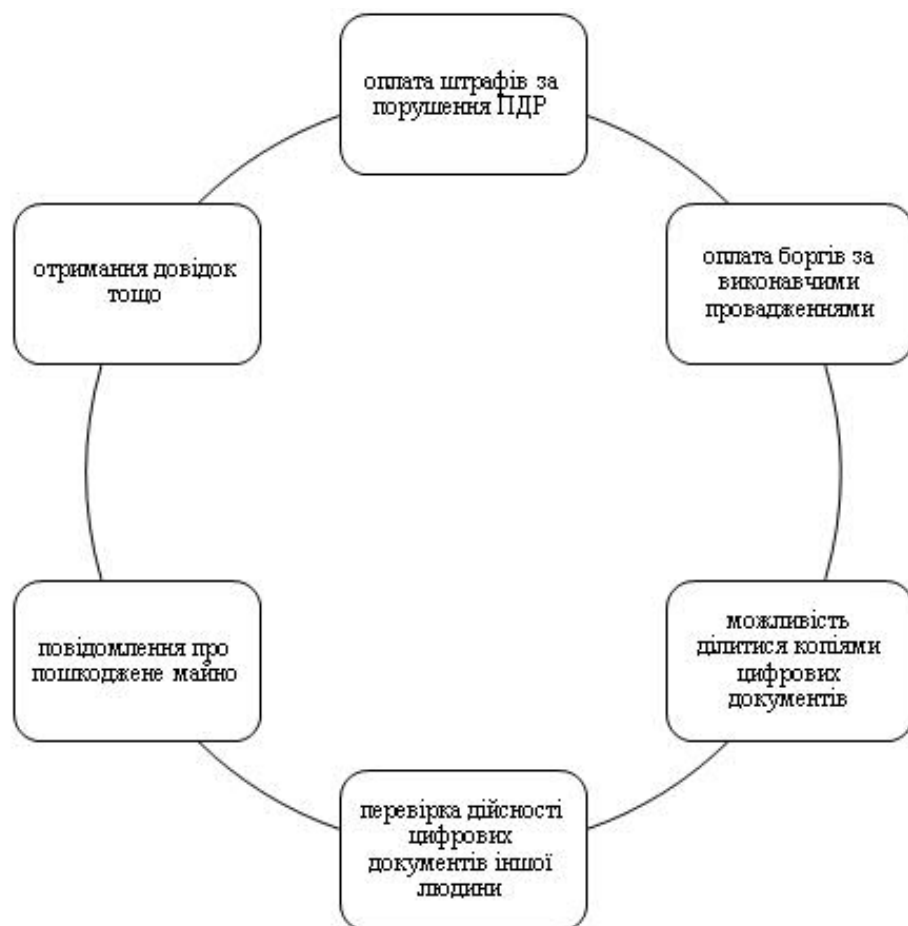


Рис. 3. Перелік основних послуг та операцій, що доступні у застосунку «Дія»

Документи в «Дії» можна використовувати у наступних випадках:

- підтвердження особи або дійсності документів;
- під час подорожей по Україні та закордон;
- під час отримання поштових відправлень;
- під час отримання банківських послуг [24].

Дія.Цифрова Освіта – це національна онлайн-платформа для розвитку цифрової грамотності. Це проєкт, що курується Міністерством цифрової трансформації України. Розробкою освітніх серіалів займаються в студії онлайн-освіти EdEra. Також,

підтримку в розробці надають компанії Google, Microsoft, Академія ДТЕК, CISCO та інші. Проєкт реалізується за підтримки швейцарсько-української програми EGAP та фінансової підтримки Швейцарською агенцією з розвитку співробітництва, що виконується Фондом Східна Європа та Фондом Innovabridge. Розробники проєкту поставили собі за мету – навчити українців цифровій грамотності. Безкоштовний доступ до освітніх серій на Національній онлайн-платформі цифрової грамотності є одним із шляхів досягнення цієї мети. Цифрова грамотність українців буде одним із факторів національної конкурентоспроможності, що дозволить підвищити рейтинг України на світовій арені та забезпечити комфорт та якісно новий, інноваційний рівень життя в країні.

Автори освітніх програм, серіалів та курсів в рамках проєкту спиралась на загальноєвропейські стандарти викладання та оцінки цифрової компетентності. Зокрема, курс із базової цифрової грамотності спирається на Рамку цифрової компетентності для громадян DigComp. В основі курсу із цифрової грамотності для вчителів – Європейська рамка цифрових компетенцій для освітян DigComp Edu [23].

Хаби цифрової освіти – це місця, де всі громадяни можуть безкоштовно отримати доступ до платформи «Дія. Цифрова освіта» та обрати курси для навчання або підвищення кваліфікації в сфері цифрової грамотності та діджиталізації. Хабами виступають різноманітні заклади – бібліотеки, школи, університети, підприємства, приватний сектор, ІТ-організації, ЦНАПи, громадські організації. Нині українська мережа налічує понад 6000 центрів [20].

Дія. Бізнес – це суббренд в екосистемі «Дія». Великий національний проєкт з розвитку підприємництва та експорту, який запустило Міністерство цифрової трансформації України в лютому 2020 року. З травня 2021 року проєкт впроваджується Міністерством цифрової трансформації України спільно з Офісом з розвитку підприємництва та експорту. Офіс є державною установою, відповідальною за розвиток та підтримку українського підприємництва на внутрішньому та зовнішньому ринках.

Проект складається з двох частин (Рис. 4): онлайн-порталу та мережі центрів підтримки підприємців.



Рис. 4. Складові проекту «Дія. Бізнес»

Онлайн-складова порталу являє собою:

- формат one stop shop, портал на якому можна знайти всю необхідну інформацію для заснування та розвитку власної справи;
- платформа, де підприємці можуть знайти необхідну інформацію для відкриття та розвитку бізнесу на одному ресурсі;
- платформа корисна усім українцям, що лише планують розпочати власну справу, а також підприємцям, які вже розвивають бізнес та потребують допомоги;
- доступ до допоміжних матеріалів;
- довідник для підприємця;
- 150+ бізнес-ідей;

- шаблони необхідних юридичних документів для відкриття бізнесу;
- сервіси і програми підтримки для бізнесу;
- кейси українських підприємців;
- актуальні новини;
- безкоштовні онлайн- та офлайн-консультації;
- Національна онлайн-школа для підприємців;
- виставки в онлайн-форматі;
- віртуальний центр Дія. Бізнес;
- експортний напрям Дія. Бізнес;
- маркетплейс фінансових можливостей для бізнесу;
- аналітика стану українського бізнесу;
- платформа для залучення імпаکت-інвестування та інші ініціативи;
- на порталі Дія. Бізнес не можна зареєструвати / закрити ФОП чи ТОВ, такі функції доступні лише на порталі Дія.
- Офлайн-складова включає в себе:
 - мережу центрів підтримки підприємців Дія. Бізнес – простори, в яких українці можуть отримати безоплатні консультації, відвідати освітні події для підприємців, орендувати зали для івентів, протестувати свій продукт на спеціальній pop-up-локації;
 - центри підтримки підприємців Дія. Бізнес до повномасштабної війни функціонували в 11 містах України: у Харкові, Миколаєві, Одесі, на базі КНУ ім. Тараса Шевченка в Києві, Полтаві, Тернополі, Бучі, Ужгороді, як корнер у соціальному коворкінгу Digital Cherkasy у Черкасах, у Кривому Розі та Кременчуку;
 - 17 травня 2022 року Мінцифра за підтримки Міністерства економічного розвитку та технологій Польщі, Польської агенції інвестицій та торгівлі за підтримки компанії Mastercard відкрила перший центр Дія. Бізнес за кордоном – Diia. Business Warsaw на Bagatela, 12. Тут можна отримати консультації не тільки з підприємницьких питань, а й пошуку житла та працевлаштування у Польщі;
 - поступово центри підтримки підприємців Дія. Бізнес з’являтимуться в різних форматах у кожному українському місті з населенням понад 50 000 осіб;

– у центрах підтримки підприємців Дія. Бізнес проходять як безкоштовні заходи, так і на комерційній основі. На всіх комерційних освітніх подіях передбачені пільгові місця;

– 70 % послуг центру Дія. Бізнес – безкоштовні для бізнесу.

– форма центру підтримки підприємців Дія. Бізнес – некомерційна громадська організація, яка в свою чергу є непідприємницьким товариством, основною метою якого не є одержання прибутку;

– центри підтримки підприємців відкриваються за ініціативи Мінцифри та за підтримки партнерів. На відкриття не використовуються бюджетні кошти. З початку повномасштабного вторгнення росії в Україну, деякі центри продовжували функціонувати як раніше, частина – перейшли в онлайн, ще частина – продовжили роботу як гуманітарні штаби;

– наразі на території України у офлайн-форматі повноцінно працюють центри у Тернополі та Ужгороді. Інші центри наразі перебувають у процесі відновлення діяльності. Проте отримати онлайн-консультації на порталі Дія. Бізнес підприємці можуть з будь-якого регіону України [7].

Дія. City – унікальний юридично-податковий простір для українських компаній в сфері ІТ. Простір пропонує можливість ведення бізнесу відкрито, вигідно та зручно за зразком інноваційних проєктів запроваджених в Естонії, Сінгапурі чи Делавері. Проєкт Дія. City поєднав в собі комфортні податкові умови з ефективними інструментами, які допомагають компаніям будувати прозору структуру бізнесу, легше залучати іноземні інвестиції та використовувати додаткові механізми захисту нематеріальних активів. Переваги простору Дія. City визначено на рис. 5.

Законодавча база, що регулює діяльність Дія.City:

– Закон №1667-ІХ «Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» [16];

– Закон №1946-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні» [14].



Рис.5. Переваги Дія. Сіту для України, як ІТ-хабу

У Дія. Сіту завдання Міністерства цифрової трансформації зведені до мінімуму та чітко визначені основними законодавчими актами. Міністерство лише відслідковує процес дотримання законодавчих норм та констатує відповідність критеріям за якими функціонує простір та проєкти в ньому. Під час створення концепції аналізувались найкращі світові практики, що застосовуються при впровадженні простору з урахуванням до українських реалій.

Умови, що надаються в Дія. Сіту є результатом багаторічної та активної співпраці держави та приватного сектору над правовими засадами проєкту. Саме завдяки співпраці та імплементації досвіду в юридичний аспект простору вдалось створити масштабний проєкт, що стимулює розвиток промисловості [6].

Окрім цифрових проєктів спрямованих на взаємодію держави та громадян та/або бізнесу в сервісі «Дія» відбувається різноцільова масштабна внутрішня робота з цифрової трансформації, що спрямована на підтримку функціонування вищезазначених складових бренду «Дія»:

- Електронні довірчі послуги (eID)

Впровадження мобільного кваліфікованого електронного підпису (Дія ID) на базі єдиного національного веб-порталу електронних послуг. Адаптація та приведення законодавства та стандартів у сфері довірчих послуг України до вимог Європейського Союзу. Розвиток інфраструктури довірчих та адміністративних послуг.

- Віддалений кваліфікований електронний підпис (Дія ID).

Пропонує можливість дистанційної ідентифікації громадян через мобільний додаток порталу «Дія» для отримання кваліфікованого електронного підпису.

– Спільний робочий план співпраці між ЄС та Україною у сфері електронних довірчих послуг

Забезпечення відповідності основних компонентів системи електронних довірчих послуг України з відповідними компонентами системи ЄС.

– Зміни до Закону України «Про електронні довірчі послуги» [15] стосовно поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг

Внесення змін до положень Закону України «Про електронні довірчі послуги» з метою прискорення інтеграції України до єдиного цифрового ринку ЄС. Основною ціллю є максимальне наближення сфери електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг в положеннях національної правової бази до європейських вимог.

– Розвиток системи електронної ідентифікації

Забезпечити впровадження Інтегрованої системи електронної ідентифікації (ICEI) та її розвиток в частині підключення до Єдиними та Державними реєстрами для надання сучасних послуг з ідентифікації фізичних та юридичних осіб та перевірки і верифікації даних щодо них.

– Електронна демократія (e-Демократія)

Впровадження та реалізація різноманітних інструментів електронної демократії, таких як електронні петиції, опитування, обговорення проєктів нормативно-правових актів, громадських бюджетів, звернення громадян.

– Платформа Взаємо Дія

Національна платформа електронної демократії, де громадяни та інститути громадянського суспільства можуть взаємодіяти з міською та державною адміністраціями та брати участь в обговоренні та прийнятті рішень. Від моменту запуску платформи було впроваджено перелік продуктів (Рис. 6), що допомагають в реалізації основного призначення платформи.



Рис. 6. Продукти, що доступні на платформі Взаємодія

Впровадження та підтримка Національної платформи цифрової грамотності. Підвищення рівню цифрової грамотності громадян для збільшення конкурентоспроможності української економіки на світовій арені.

Створення проектного офісу з цифрової грамотності для напрацювання та стандартизації правової та нормативної бази у сфери цифровізації.

– Розвиток інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету (е-Доступ).

– Кіберзахист

Захист національних інформаційних ресурсів та інформації в кіберпросторі, інформації, що підпадає під захист згідно Закону України та захист центральної інформаційної інфраструктури (е-Кібер).



Рис. 7. Алгоритм виконання програми із впровадження програми е-Доступу

Діяльність Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів, інформаційних систем та платформ, що створені для систематизації та ведення реєстрів, центральна служба кіберзахисту.

Національний центр резервування державних інформаційних ресурсів, служба кіберзахисту, що функціонує в сфері Інтернет-захисту, хмарних кіберсервісів та сенсорів.

Надання обладнання, доступ до захищених вузлів доступу до Інтернету, надання серверів у користування, надання динамічно розподілюваних ресурсів, захист даних від кіберзагроз.

– Платформа для розгортання та супроводження державних електронних реєстрів

– Сервіс, метою якого є забезпечення рівномірного, якісного функціонування інформаційних систем державних реєстрів та заощадження коштів для розвитку і розширення державних реєстрів [17].

Вплив надзвичайних ситуацій на соціальні, економічні чи політичні процеси в сучасному світі давно вийшов за рамки того, що можна вважати регіональними та тимчасовими порушеннями нормального функціонування держав. Війна є найбільшим відхиленням від норми в розвитку суспільно-політичних процесів і є причиною виникнення надзвичайних ситуацій на державному рівні. У той же час технологічна та економічна ефективність все ще залишаються вирішальними критеріями в багатьох сферах життя навіть під час війни. Таким чином війна не зупиняє функціонування держави як системи, а навпаки через загострення кризи провокує швидкі та якісні зміни в багатьох сферах. Зважаючи на терористичне вторгнення росії на територію України, такі трансформаційні процеси торкнулись багатьох сфер діяльності країни, зокрема і сервісу «Дія», що став незамінним помічником як для публічних управлінців так і для всіх громадян. Від 24 лютого, за 8 місяців повномасштабної війни всі складові проєкту «Дія» неодноразово оновлювались (Рис. 8) відповідаючи на виклики, що принесла війна та задовольняючи адміністративні, юридичні чи економічні потреби українців.

– є Документ – це новий тимчасовий цифровий документ, що було введено в дію під час воєнного стану.

Війна, що застала українців зненацька, спричинила необхідність для нового цифрового документу, що міг би підтвердити особу. Багато біженців, що евакуювались у безпечніші регіони України, не завжди мали при собі необхідні документи, які від початку повномасштабного вторгнення почали перевіряти поліція та бійці територіальної оборони на блокпостах по всій території України.

З початком активних бойових дій державні архіви були відключені, щоб підвищити безпеку даних українців під час війни. Цифровий паспорт чи водійське у Дії перестали оновлюватись та ідентифікувати нових користувачів застосунку. Тому виникла потреба в альтернативі, яка б дозволяла швидко перевіряти особу [10].

Як альтернатива іншим цифровим документам з'явився єДокумент, що є дуже гнучким. У ньому містяться паспортні дані, РНОКПП (картка платника податків). Документ автоматично став доступним для всіх користувачів застосунку після оновлення до версії 3.0.35 від 10 березня [5], яка доступна в AppStore і Play Market.

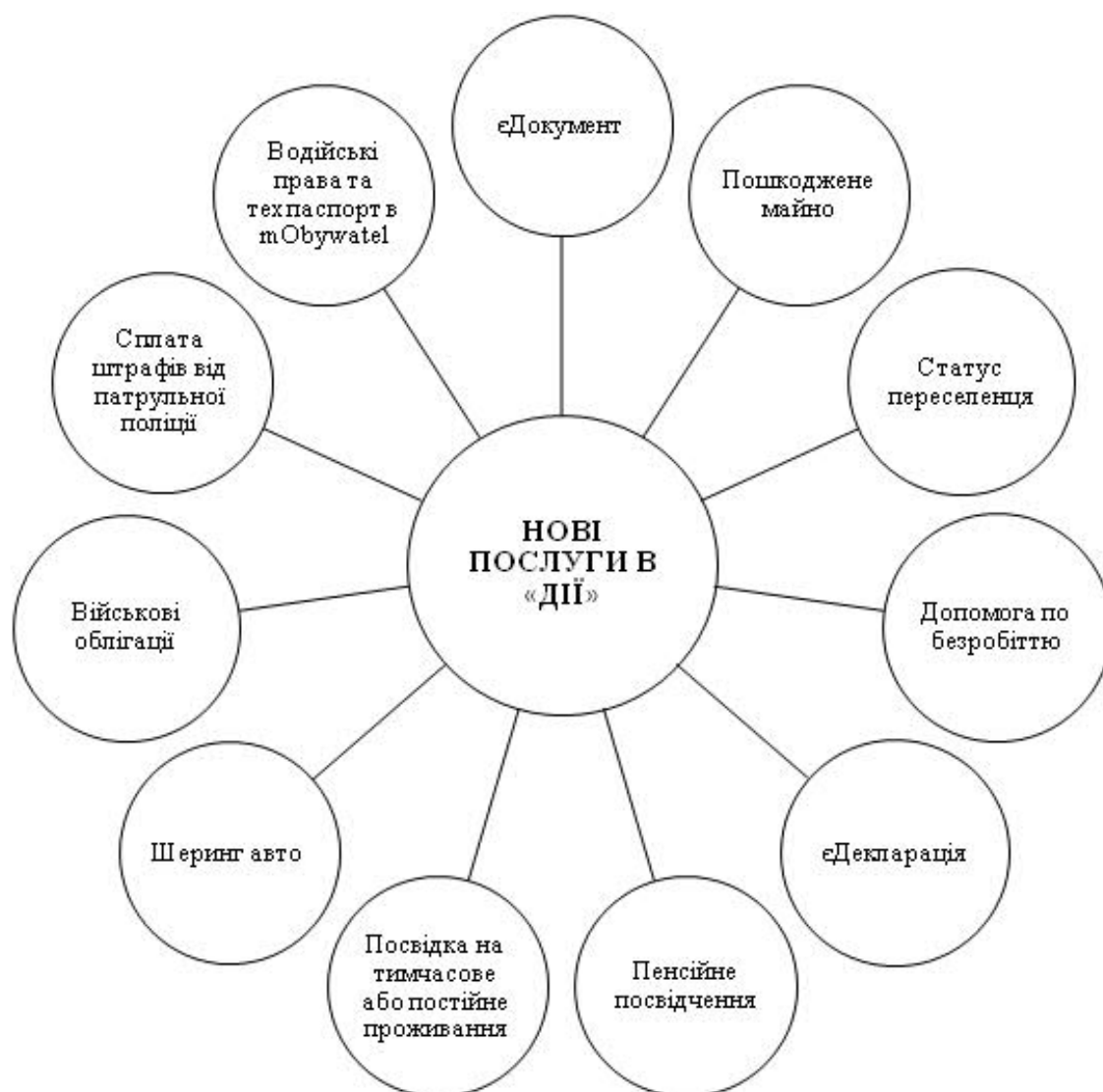


Рис. 8. Послуги в додатку «Дія», що стали доступні після 24 лютого

– Пошкоджене майно – функція, що дозволяє українцям повідомити, якщо їхнє житло зазнало руйнувань в наслідок збройної агресії рф.

Оновлення 3.0.37-38, що вийшли 29 березня [5] надає змогу громадянам повідомляти, про руйнування в першу чергу в зонах бойових дій та прифронтових містах (Харків, Маріуполь, Чернігів, Буча, Миколаїв) та в інших містах країни (Рис. 9).

Державою було запущено процес збору інформації та підрахунку збитків за-для пришвидшення важкого і складного етапу відбудови країни після перемоги. Тому, в застосунку «Дія» якнайшвидше

з'явилась функція надсилання інформації про матеріальні збитки яких вони зазнали.

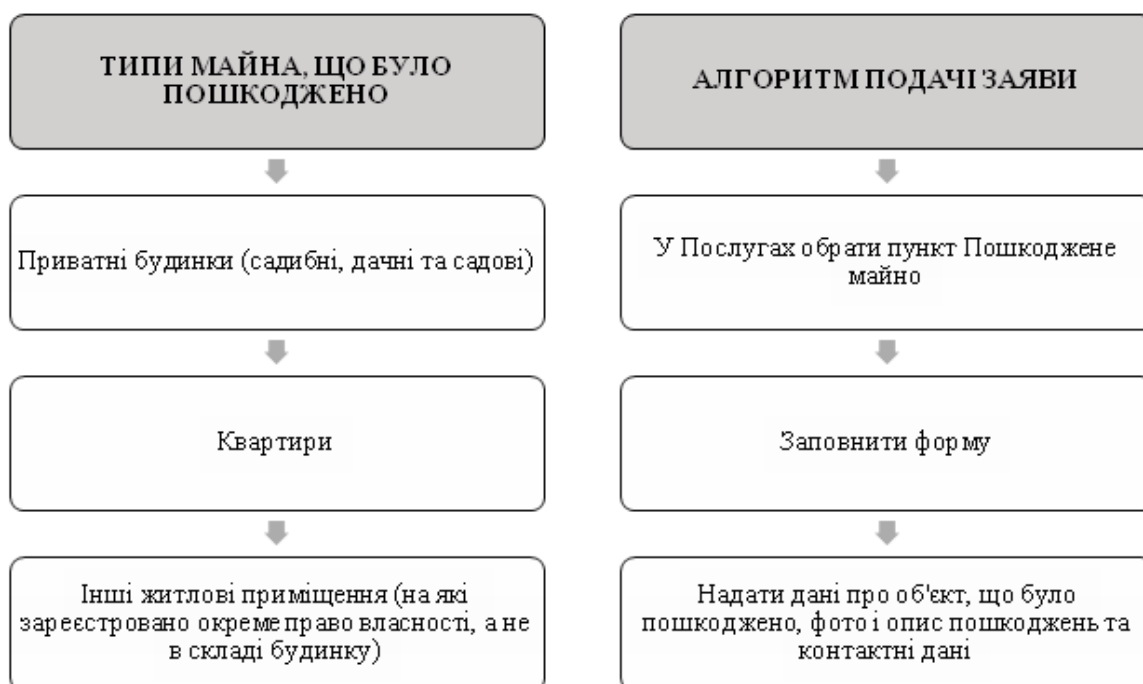


Рис. 9. Суть та алгоритм користування послугою «Пошкоджене майно»

Крім того, послугу про пошкодження майна додали і на порталі «Дія».

Якщо дані про цей об'єкт занесені до Державного реєстру речових прав (ДРРП), вони завантажуться автоматично. Якщо у ДРРП не має інформації про будівлю, то її можна ввести вручну. Після заповнення форми та реєстрації заявку можна отримати в двох форматах: PDF-файлом для друку або документом на електронну пошту. З середини квітня з'явилась можливість подати заявку фізично в будь-якому ЦНАПі міста.

Цю послугу впроваджує Міністерство цифрової трансформації України за підтримки USAID/UK Assistance Project Transparency and Accountability in Public Administration and Services/TAPAS та Офісу ефективного регулювання BRDO [12].

– Статус внутрішньо переміщеної особи та довідка переселенця – новий тип довідки, що доступний у застосунку та на порталі «Дія».

На отримання довідки мають право особи, які після введення Указом Президента України від 24 лютого 2022 р. № 64 «Про введення воєнного стану в Україні» воєнного стану перемістилися з території, на якій проводяться бойові дії та яка визначена в переліку на яких надається допомога в рамках програми «Підтримка. Це: Чернігівська, Сумська, Харківська, Херсонська, Миколаївська, Запорізька, Донецька, Луганська, Житомирська, Одеська, Волинська, Дніпропетровська, Київська області та місто Київ.

У застосунку ця функція стала доступна від 19 квітня в оновленні 3.0.39 [5]. Внутрішньо переміщена особа, яка подала заяву в електронній формі через Портал Дія, або мобільний додаток Дія, після включення відомостей про неї до Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб може звернутися до уповноваженого органу або уповноваженої особи територіальної громади/центру надання адміністративних послуг за місцем перебування на обліку для отримання довідки у паперовій формі [18].

– Допомога по безробіттю – послуга для громадян України, що втратили роботу під час війни.

Допомога по безробіттю – це соціальні виплати українцям, які втратили роботу під час війни на тимчасово окупованих територіях або територіях, де ведуться активні бойові дії. З метою допомоги таким громадянам у додатку та на порталі Дія можна оформити документи по безробіттю за-для отримання щомісячної допомоги.

Внаслідок війни велика кількість українців втратили роботу і не мають можливості працевлаштуватись. Підприємства по всій території України регулярно зазнають пошкоджень, руйнувань, знищуються окупаційними військами, або ж збанкрутували чи тимчасово призупинили свою роботу. Крім того свою роботу призупинили чи втратили тисячі держслужбовців. Цим і спровоковано впровадження подібних послуг через смартфон.

Цією послугою можуть скористатися українці, які були офіційно працевлаштовані, але втратили роботу через війну або через воєнний стан не можуть продовжувати діяльність як ФОП та зареєстровані на тимчасово окупованих територіях або в районах

активних бойових дій. Алгоритм оформлення послуги зазначено на рис. 10.

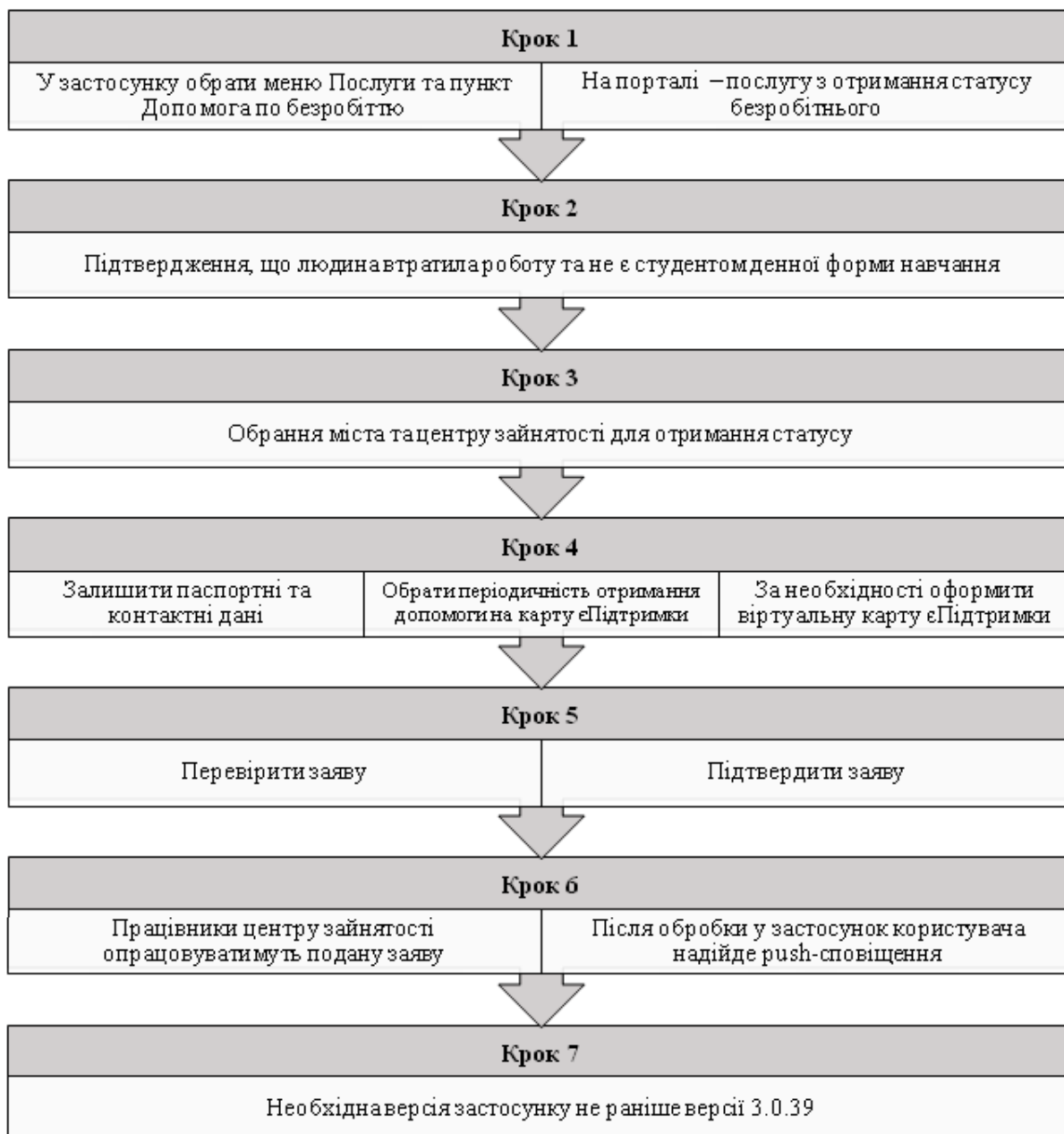


Рис. 10. Алгоритм оформлення послуги

Послуга розроблена за підтримки USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS» [8].

– є Декларація – новий сервіс для підприємців у додатку та на порталі «Дія».

Електронне декларування – сервіс в «Дії» для підприємців. Це документ, який замінює 374 види дозволів, необхідних для діяльності бізнесу під час воєнного стану. Подати єДекларацію в Дії можна за декілька кліків, після отримання цього документу можна одразу починати підприємницьку діяльність.

В умовах воєнного стану оформлення або продовження господарської діяльності є важкою та небезпечною справою, що займає чимало часу. Однак, Мінцифри значно спросили цей бюрократичний процес до безкоштовної процедури, що займає не більше трьох хвилин онлайн.

Подати єДекларацію можуть:

– підприємці, у яких закінчився термін дії дозвільних документів до початку воєнного стану;

– підприємці, що планують вести діяльність, для якої необхідна ліцензія;

– підприємці, що в умовах війни змінили вид діяльності й починають вести діяльність, для якої потрібна ліцензія.

– Процес подання єДекларації на порталі «Дія» зазначено на рис. 11.

Послуга реалізована Мінцифрою спільно з Мінекономіки та Офісом ефективного регулювання BRDO [9].

– Нові сервіси в Дії: пенсійне, посвідка на проживання, документи англійською та шеринг авто. Сутність послуг описано на рис. 12.

Незважаючи на повномасштабне вторгнення, команда Мінцифри продовжує створювати нові послуги, сервіси та додавати документи в додаток «Дія». Від початку війни попит на електронні адміністративні послуги зріс майже вдвічі, після оновлення 3.0.43 від 31 серпня 2022 року [5] кількість користувачів перетнула позначку понад 18 мільйонів українців.

Тепер, крім вже доступних документів у застосунку користувачі можуть користуватися чотирма новими послугами: електронним пенсійним посвідченням та посвідкою на проживання, документами англійською мовою та сервісом шерингу авто.

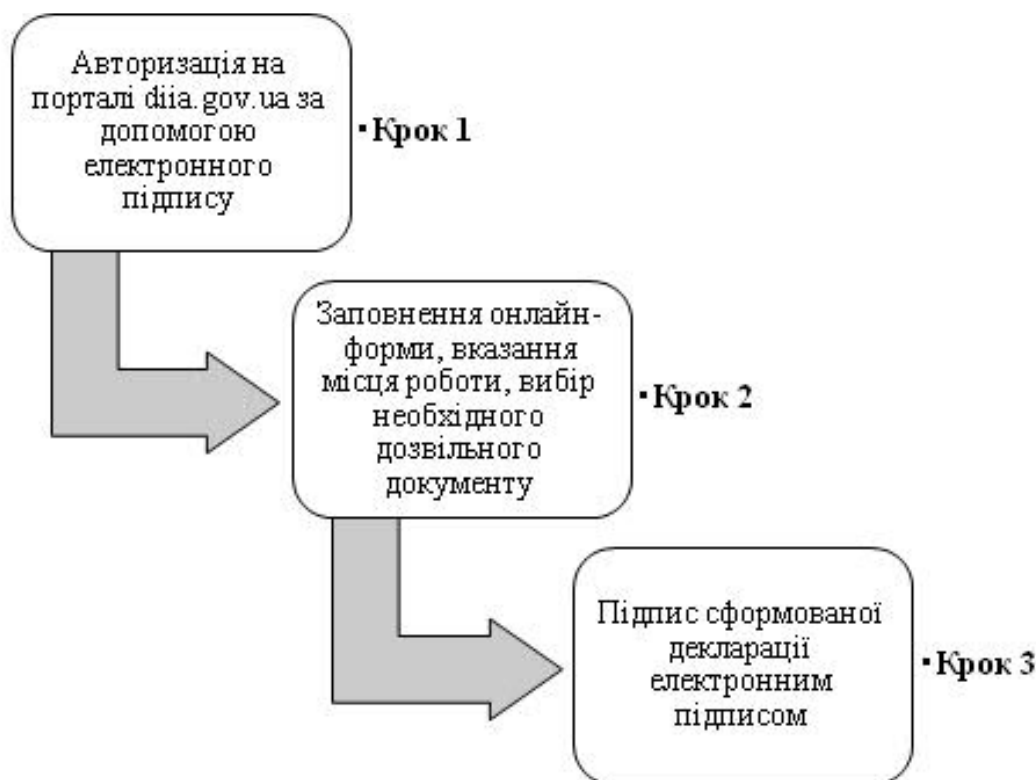


Рис. 11. Алгоритм отримання еДекларації

Як зазначає Міністр цифрової трансформації – Михайло Федоров – нові виклики, що поставила перед державою війна, не змінили планів щодо впровадження цифровізації. Проєкт «Дія» продовжує функціонувати для створення провідної системи державного управління, мінімізації бюрократичних процесів без шкоди якості публічного управління. Масштабування «Дії» спрямоване на впровадження документів та послуг, що відповідають найчастішим запитам українців.

У додатку стали доступні англійські версії закордонних паспортів, водійських прав і техпаспортів на авто. Ліцензії та спеціфікації мають міжнародне кодування, яке використовується в ЄС, США та Канаді. Для перегляду документів англійською мовою в додатку необхідно змінити мову застосунку [11].

Пенсійне посвідчення	Посвідка на тимчасове або постійне проживання	Шеринг авто та сплата штрафів
<ul style="list-style-type: none"> • за віком (застосунок підтягне ас автоматично) • спеціальні (необхідно генерувати самостійно) • функція діяти ме для посвідчень, які видано після 2014 року • посвідчення можна перевіряти чи ділитись ним за допомогою QR-коду 	<ul style="list-style-type: none"> • громадяни інших країн можуть згенерувати посвідку на проживання у застосунку • особи з посвідками можуть створювати Дія.Підпис • особи з посвідками можуть користуватись іншими сервісами Дії • у додатку доступні посвідки сформовані після квітня 2018 року • для створення посвідки необхідно мати ідентифікаційний номер (РНОКПП) 	<ul style="list-style-type: none"> • обидві послуги були призупинені від початку війни • відновлено можливість ділитись техпаспортом на транспортний засіб • отримувати дозвіл на користування іншим авто • відновлено можливість сплати штрафів за порушення ПДД

Рис. 12. Принцип дії послуг, доступних в оновленні 3.0.43

– Військові облігації стали доступні у додатку «Дія».

Версія застосунку, що вийшла на смартфони 2 жовтня – 3.0.45 [5] – відкрила користувачам доступ до нової послуги – купівлі військових облігацій. Ця послуга надає можливість купувати цінні папери, випущені державою під час воєнного стану (Рис. 13). Військові облігації є ефективним інструментом підтримки економіки та армії України. Відтепер кожний повнолітній громадянин може придбати їх через розпродажі та допомогти державі стати на крок ближче до перемоги.

Щоб придбати облігації у застосунку «Дія» необхідно:

- мати версію додатку не пізніше 3.0.45;
- у розділі «Послуги» знайти Військові облігації;
- обрати тип облігації за необхідними критеріями або назвою;
- обрати банк чи ліцензованого брокера;
- вказати кількість облігацій;
- ввести контактні та банківські дані, куди надходять

КОШТИ;

- перевірити та відправити запит до обраного партнера;
- підписати документи на відкриття рахунку в цінних паперах і оплатити облігації;
- зарахування на рахунок цінних паперів здійснюється протягом трьох робочих днів;
- інформацію про військові облігації можна відслідковувати на офіційному порталі «Дія».



Рис. 13. Характеристика та сутність військових облігацій

Послуга реалізована Міністерством цифрової трансформації України спільно з Міністерством фінансів України, Національною Комісією з цінних паперів та фондового ринку й Національним банком України за підтримки Укрзалізниці [2].

– Водійські права та техпаспорт, що згенеровані в «Дії» будуть відображатися в польському mObywatel.

Міністром цифрової трансформації України було анонсовано, що до кінця 2022 року у польському застосунку з надання

адміністративних послуг – mObywatel – з’являться цифрові водійські права та техпаспорт з української «Дії». Це стало можливим завдяки транскордонним спільним сервісам та послугі кросдержавного цифрового шерингу.

Від початку повномасштабної війни українці отримали доступ до цифрової ідентифікації Дія пл у додатку mObywatel. Наприкінці липня Дія пл отримала офіційний статус цифрової прописки. Кросдержавний шеринг документів є наступним кроком у розвитку цифрових відносин між Україною та Польщею, а також міжнародного визнання електронних документів.

Польща активно підтримує та допомагає Україні з початку повномасштабного вторгнення. Нинішня співпраця країн демонструє високий рівень міжнародної та транскордонної співпраці. Це підтверджує початок кросдержавного шерингу документів. Крім того, це перший крок до процесу визнання е-документів з mObywatel в Україні на законодавчому та адміністративному рівнях.

Польська сторона зазначила, що функція обміну документами готова та чекає на вирішення нормативних питань.

Сучасне суспільство не може функціонувати без цифрового середовища. Успіх екосистеми «Дія» справді є показником ефективності вектору роботи Міністерства цифрових трансформацій України. Тому інші європейські країни активно співпрацюють, адже майбутній розвиток світової моделі державного управління полягатиме у глобальній цифровізації.

Українці вже понад півроку активно користуються цифровим документом Dii.a.pl. Його можна отримати на підставі наявності польського ідентифікаційного номера (PESEL) і використовувати для підтвердження особи у Польщі та низці країн ЄС. Нещодавно цифрове посвідчення в додатку mObywatel набуло статусу офіційної цифрової прописки. Цифровий документ Dii.a.pl можна використовувати для підтвердження особи під час перетину кордонів з іншими країнами ЄС та отримання інших послуг під час перебування в Шенгенській зоні протягом 90 днів [3].

Висновки. Отже, провівши дослідження поточного стану розвитку е-урядування в Україні на прикладі екосистеми «Дія»

можна дійти висновку, що проблеми, які постали перед сферою державного управління в сфері цифрових трансформацій в умовах воєнного стану стали не перешкодою, а поштовхом до розвитку діджиталізації в Україні. Інформаційно-аналітична робота проведена в статті демонструє поточний стан впровадження інструментів електронного урядування та ті процеси, які сталися від початку воєнного стану. Крім того було визначено виклики та інновації, які допомогли розв'язати поточні виклики.

Тому можна стверджувати, що вдосконалення використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі взаємодії влади та суспільства вже давно перестало обмежуватись роботою урядових та місцевих сайтів. Проведено значну роботу над перетворенням платформи «Дія» та всіх супутніх проєктів від допоміжного онлайн-сервісу з надання державних послуг громадянам до ефективного інструменту взаємодії влади та громадян в більшості сфер громадської життєдіяльності. З цією метою були створені нові послуги, документи, сервіси та проєкти, що допомагають в ідентифікації людей або пропонують різноманітну допомогу внутрішньо переміщеним особам та інше.

У результаті змін у комунікативній взаємодії між владою та суспільством не лише створено та вдосконалено інструменти для цієї взаємодії, але й відбулись якісні зміни цілей та змісту цієї комунікації, що є вкрай необхідною під час повномасштабного вторгнення. Своєчасний зворотний зв'язок із суспільством щодо загроз безпеці громадян та необхідності захисту суверенітету та територіальної цілісності України – стали пріоритетними серед цілей трансформації та вдосконалення екосистеми «Дія».

Таким чином, новостворена кризова ситуація для функціонування системи державного управління в Україні внаслідок війни з РФ не призвела до погіршення відносин між владою та громадянами, а, навпаки, дала поштовх до більш інтенсивного освоєння нових можливостей. Взаємодія держави і суспільства набула нового характеру, що означає більш прозору, доступну, гнучку та стійку взаємодію завдяки цифровим технологіям та інноваційним підходам.

– to analyze the current legislation, programs and projects related to digital transformations of public administration in the world and in Ukraine.

The article uses general scientific methods: description, analysis, synthesis, generalization, classification, etc., as well as systemic and functional approaches. The information base of the research was served by domestic and foreign publications, press materials and regulatory acts of the national and international levels.

The study showed that as a result of changes in cooperation and communication between the authorities and society, tools for this interaction were created and improved. There have also been transformations in the goals and content of communication, which is extremely necessary during a full-scale invasion. Thus, the newly created crisis situation for the functioning of the state administration system in Ukraine as a result of the war with the Russian Federation did not lead to a deterioration of relations between the authorities and citizens, but, on the contrary, gave an impetus to more intensive development of new opportunities.

Key words: digital transformation, digitization, «Diia» ecosystem, martial law, public administration.

Received: 02.06.22

References

1. Bielikova, M. I. (2022). Tsyfrovizatsiia publichnoho administruvannia v umovakh voiennoho stanu [Digitization of public administration under martial law conditions] *Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnolohii: Seriia «Pravo»: zhurnal – Scientific innovations and advanced technologies: «Law» series: magazine*, 8. 381-392 [in Ukrainian].

2. Viiskovi oblihotsii v Dii: yak pratsiuie nova posluha v zastosunku [Military Bonds in Diia: How the new service works in the app]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/vijskovi-obligaciyi-v-diyi-yak-pracyuye-nova-posluga-v-zastosunku> [in Ukrainian].

3. Vodiiski ta tekhpasport u Dii budut vidobrazhatysia v polskomu mObyvatel [Driving licenses and technical passports in Diya will be displayed

in the Polish mObywatel]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/vodijski-ta-tehpasport-u-diyi-budut-vidobrazhatisya-v-polskomu-mobywatel> [in Ukrainian].

4. Derzhavni posluhy onlain: pres kit [Public services online: press kit]. *diia.gov.ua*. Retrieved from diia.gov.ua [in Ukrainian].

5. Diia – App Store. *apps.apple.com*. Retrieved from <https://apps.apple.com/ua/app/%D0%B4%D1%96%D1%8F/id1489717872?l=uk>

6. Diia.City – tse unikalnyi pravovyi ta podatkovyi prostir dlia IT-kompanii v Ukraini [Diia.City is a unique legal and tax space for IT companies in Ukraine]. *city.diia.gov.ua*. Retrieved from <https://city.diia.gov.ua/> [in Ukrainian].

7. Diia.Biznes [Diia. Business]. *business.diia.gov.ua* Retrieved from <https://business.diia.gov.ua/about-project> [in Ukrainian].

8. Dopomoha po bezrobittiu – posluha dlia tykh, khto vtratyv robotu pid chas viiny [Unemployment benefit is a service for those who lost their jobs during the war]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/dopomoga-po-bezrobittiu-posluga-dlya-tih-hto-vtrativ-robotu-pid-chas-vijni> [in Ukrainian].

9. ieDeklaratsiia – nova posluha dlia pidpriiemtsiv na portali Diia [eDeclaration is a new service for entrepreneurs on the Diia portal]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/yedeklaraciya-nova-posluga-dlya-pidpriyemciv-na-portali-diya> [in Ukrainian].

10. ieDokument – novyi tymchasovyi tsyfrovyi dokument na period voiennoho stanu [eDocument is a new temporary digital document for the period of martial law]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/yedokument-novij-timchasovij-cifrovij-dokument-na-period-voyennogo-stanu> [in Ukrainian].

11. Novi servisy v Dii: pensiine, posvidka na prozhyvannia, dokumenty anhliskoio ta sherynh avto [New services in Diia: pension, residence permit, documents in English and car sharing]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/novi-servisi-ta-dokumenti-v-diyi-pensijne-posvidka-na-prozhivannya-dokumenti-anglijskoyu-ta-shering-avto> [in Ukrainian].

12. Poshkodzhene maino – povidomyty pro ruinuvannia zhytla mozna u Dii [Damaged property – you can report the destruction of housing in Diia]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/news/poshkodzhene-majno-povidomiti-pro-rujnuvannya-zhitla-mozhna-u-zastosunku-diya> [in Ukrainian].

13. Pro vnesennia zmin do Zakonu Ukrainy «Pro Yedynyi derzhavnyi demohrafichnyi reiestr ta dokumenty, shcho pidtverdzhuiut hromadianstvo Ukrainy, posvidchuiut osobu chy yii spetsialnyi status»: Zakon Ukrainy vid

30.03.2021 № 1368-IX. [On Amendments to the Law of Ukraine «On the Unified State Demographic Register and Documents Confirming Ukrainian Citizenship, Certifying a Person or His Special Status»: Law of Ukraine dated 30.03.2021 No. 1368-IX]. (2021, March 30). *Ofitsiinyi visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 33, 18 [in Ukrainian].

14. Pro vnesennia zmin do Podatkovoho kodeksu Ukrainy ta inshykh zakoniv Ukrainy shchodo stymuliuvannia rozvytku tsyfrovoy ekonomiky v Ukraini: Zakon Ukrainy vid 14.12.2021 № 1946-IX [On making changes to the Tax Code of Ukraine and other laws of Ukraine on stimulating the development of the digital economy in Ukraine: Law of Ukraine dated 14.12.2021 No. 1946-IX]. (2021, December 14). *Ofitsiynyy visnyk Ukrayiny – Official Gazette of Ukraine*, 100, 237 [in Ukrainian].

15. Pro elektronni dovirchi posluhy: Zakon Ukrainy vid 05.10.2017 № 2155-VIII. [On electronic trust services: Law of Ukraine dated October 5, 2017 No. 2155-VIII] (2017, October 5). *Ofitsiynyy visnyk Ukrayiny – Official Gazette of Ukraine*, 91, 5 [in Ukrainian].

16. Pro stymuliuvannia rozvytku tsyfrovoy ekonomiky v Ukraini: Zakon Ukrainy vid 15.07.2021 № 1667-IX [On stimulating the development of the digital economy in Ukraine: Law of Ukraine dated July 15, 2021 No. 1667-IX] (2021, July 15). *Ofitsiynyy visnyk Ukrayiny – Official Gazette of Ukraine*, 65, 13 [in Ukrainian].

17. Proiekty tsyfrovoy transformatsii plan2.diia.gov.ua [Digital transformation projects]. Retrieved from <https://plan2.diia.gov.ua/projects> [in Ukrainian].

18. Status vnutrishno peremishchenoi osoby ta dovidka pereselentsia [The status of an internally displaced person and certificate of a displaced person]. guide.diia.gov.ua Retrieved from <https://guide.diia.gov.ua/view/vydachadovidky-pro-vziattia-na-oblik-vnutrishno-peremishchenoi-osoby-e0d66712-cab9-43a2-8f11-2daa4b395bc6> [in Ukrainian].

19. Tymchenko, M. S. (2020). Mykolaiv u smartfoni: analiz administratyvnykh posluh mista [Mykolaiv in a smartphone: analysis of administrative services of the city]. *Stan ta perspektyvy rozvytku kulturolohichnoi nauky – The state and prospects of the development of cultural science: Proceedings of the VI International Scientific and Practical Conference (Part 2)*, (pp. 69-74). Mykolaiv: VP «MF KNUKiM» [in Ukrainian].

20. Tymchenko, M. S. (2021). Mykolaivski khaby tsyfrovoy osvity yak oseredky didzhytalizatsii krainy [Mykolaiv hubs of digital education as centers of digitization of the country]. *Informatsiini komunikatsii v kulturi ta*

mystetstvi – Information communications in culture and art: Proceedings of the All-Ukrainian Scientific and Practical Conference (pp. 177-180). Mykolaiv: VP «MF KNUKiM» [in Ukrainian].

21. Ukraina za dva roky pidnialas na 32 pozytsii v hlobalnomu reitynhu za indeksom sotsialnoho prohresu [In two years, Ukraine rose to 32 positions in the global ranking according to the index of social progress]. *kmu.gov.ua*. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/ukrayina-za-dva-roki-pidnyalas-na-32-poziciyi-v-globalnomu-rejtingu-za-indeksom-socialnogo-progresu-minsocpolitiki> [in Ukrainian].

22. Tsyfrova derzhava [Digital state]. *plan2.diia.gov.ua*. Retrieved from <https://plan2.diia.gov.ua/> [in Ukrainian].

23. Tsyfrova osvita. Pro proiekt [Digital education]. *osvita.diia.gov.ua*. Retrieved from <https://osvita.diia.gov.ua/about> [in Ukrainian].

24. Chy mozhna otrymaty posluhy v zastosunku? [Is it possible to get services in the application?]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/faq/13> [in Ukrainian].

25. Iak pratsiuie zastosunok Diia? [How does the Diia application work?]. *diia.gov.ua*. Retrieved from <https://diia.gov.ua/faq/12> [in Ukrainian].

26. Open Data in Europe 2021. *cutt.ly*. Retrieved from <https://cutt.ly/J1vs4NH> [in English].

Відомості про авторів / Information about the Authors:

Тимченко Марія Сергіївна: Миколаївська міська рада, вул. Адміральська 20, м. Миколаїв, 54001, Україна.

Maria Tymchenko: Mykolaiv city council, Admiralskaya str. 20, Mykolaiv, 54001, Ukraine.

E-mail: mariatymchenko99@gmail.com