

ІНФОРМАЦІЯ
про розвиток механізмів електронного урядування, стан
інформатизації, цифровізації, цифрового розвитку та забезпечення розвитку
інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних ресурсів
України

1. РОЗВИТОК МЕХАНІЗМІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ

1.1. Ключові тренди сучасного стану розвитку інформаційного
суспільства та інформатизації в Україні

Сучасні інформаційні технології вагомо змінюють наше життя, а саме спосіб виробництва продуктів і послуг, організацію та форми проведення дозвілля, методи й форми освіти, впливають на соціальну структуру суспільства, економіку, політику та розвиток соціокультурних інститутів. Більше того, розвиток цих технологій не тільки породив різноманітні соціальні ефекти, а й сприяв виникненню нового гуманітарного знання, відомого як концепція інформаційного суспільства¹.

Україна належить до числа країн, в яких на законодавчому рівні «розвиток інформаційного суспільства... та впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування визначається одним з пріоритетних напрямків державної політики»². У національному законодавстві також задекларована підтримка Україною засад, завдань та цілей, проголошених у документах, прийнятих на Женевському (2003 р.) та Туніському (2005 р.) самітах з питань інформаційного

¹ <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/4/30.pdf>

² Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Вискуб Олексій Анатолійович
Сертифікат 3ED5083160DBC59B0400000DA6D0500C5031100
Дійсний з 18.02.2021 13:11:27 по 18.02.2022 13:11:27



1/10-2-150-2021 від 20.04.2021

суспільства, а також її готовність брати участь у глобальному процесі формування «відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства»³.

З метою визначення напрямів, механізмів і строків формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни, розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09 вересня 2017 року № 649-р схвалено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні.

Інформаційне суспільство дозволяє найбільш ефективно і в стислі терміни:

- підвищити **національну конкурентоспроможність** за рахунок розвитку високотехнологічних секторів економіки і людського потенціалу, насамперед у високоінтелектуальних сферах праці;
- підвищити **якість життя громадян** за рахунок економічного зростання, надання легкого й загального доступу до інформації, знань, освіти, послуг закладів охорони здоров'я та адміністративних послуг органів державної влади і місцевого самоврядування, значного розширення можливостей працевлаштування громадян, підвищення соціального захисту вразливих верств населення завдяки широкому використанню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ);
- сприяти становленню **відкритого демократичного суспільства**, яке гарантуватиме дотримання конституційних прав громадян щодо участі у суспільному житті, прийнятті відповідних рішень органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Дотримання прав людини та основних свобод, включаючи свободу самовираження, має бути міцним фундаментом інформаційного суспільства, яке

³ Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 № 537-V

у соціокультурному вимірі є, насамперед, суспільством знань, що передбачає повну реалізацію права на освіту і всіх культурних прав. У суспільстві знань доступ до інформації, що є загальним надбанням, і до накопиченого знання, здійснюваний в освітніх і культурних цілях, повинен бути як можна більш широким. Надана інформація повинна бути високоякісною, різноманітною і достовірною. Ключовою умовою забезпечення належного місця України у глобальному просторі є побудова інформаційного суспільства, тобто такого стану розвитку суспільних і, насамперед, виробничих відносин, при якому основна частина валового продукту вироблятиметься не за рахунок матеріального виробництва, а на основі створення й продажу наукомістких технологій, інформаційних продуктів, тобто результатів інтелектуальної праці громадян. Автори доповіді «The Global Information Technology Report» слушно зазначають, що сьогодні цифрові технології впливають на інновації двома шляхами – прямо та опосередковано. До прямих форм впливу відносять:

- **Дослідницька діяльність:** нові технології вдосконалюють інструменти, що використовуються в дослідженнях, і знижують витрати на раніше недоступні наукові дослідження. Вони дозволяють давати точніші висновки, засновані на великій кількості даних, і дозволяють проводити більш масштабну наукову співпрацю, залучаючи до неї і краудсорсингові ресурси.

- **Продукти та процес інновацій:** цифрові технології роблять можливим нові продукти та сервіси, а також оновлюючи виробничі системи, що здешевлює виробництво та підвищує якість продуктів.

- **Інноваційні бізнес моделі:** цифрові технології дозволяють компаніям повною мірою реалізувати поточні бізнес-моделі в рамках долучення все нових людей і машин, що дає тим компаніям, які користуються цими можливостями конкурентні переваги. Сьогодні бізнеси часто більше виграють не стільки від процесів постійного покращення продуктів та нових технологій, скільки від логіки зміни бізнес-процесів на нові, характерні саме для цифрової епохи;

- **Збільшення розміру ринку:** технології використовують для інтегрування ринків через зменшення вартості комунікацій та посилюючи ефективність, що в свою чергу збільшує і конкурентний тиск. Наприклад, он-лайн платформи, через які компанії можуть майже без витрат під'єднуватись до глобальної бази споживачів створюють більш конкурентне середовище.

- **Зменшення бар'єрів входу (на ринки):** нові онлайн сервіси, такі як глобальна доступність хмарних обчислень та онлайніві маркетингові платформи, зменшують видатки стартапів, малого та середнього бізнесу для того, щоб займатись бізнесом, спрощуючи їм вихід на нові ринки та нових споживачів. Це, загалом, вирівнює глобальні ринки, де великі компанії більше не мають монопольного положення. До таких платформ, що зменшують бар'єри дослідники відносять: крауд-фінансові, цифрові утиліти, сервіси надання професійних послуг, мікровиробництво, майданчики інновацій та платформи е-комерції.

- **Отримання та використання знань про бажання споживачів:** Великі Данні дають компаніям можливість більш точної таргетизації продуктів які більше відповідають очікуванням та бажанням споживачів. Такі знання симулюють компанії до більш якісних вдосконалень та впровадження інновацій.

Як зазначають Н.В. Грицяк та Л.В.Литвинова⁴ державна інформаційна політика України повинна базуватися у найближчий час на нових пріоритетах, що можуть бути згруповані у п'ять ключових напрямків.

- Створення умов для зростання інформаційної індустрії
- Покращення доступу населення до інформаційної інфраструктури та мережевих послуг.
- Створення умов для розвитку базових навичок щодо використання можливостей, які надаються інформаційним суспільством.

⁴ http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Navch_Posybniky/42b15310-a571-47cc-aeaa-cfd07b9fa6f0.pdf

- Підтримка наукових досліджень та соціально значущих застосувань інформаційно-комунікаційних технологій.
- Розвиток інформаційно-телекомунікаційних систем та формування інформаційних ресурсів в інтересах державного управління.

Одночасно з цим ІТ-експерти формулюють⁵ для України низку середньо- та довгострокових цифрових трендів, врахування яких є запорукою ефективного розвитку України як інноваційної держави:

1. **Дані стають головним джерелом конкурентоспроможності.** Збір, опис, зберігання та обробка даних дозволяє отримувати цінну інформацію для використання в ділових процесах, суспільному житті, роботі держави. Вміння працювати з даними та їх аналізувати – це можливість першим отримувати цінні ринкові «інсайти», тобто бути більш конкурентоздатним. Доступ до даних здійснюється через мережу Інтернет та інші мережі. Велика частина даних в світі стає (або вже стала) відкритими. Дані стають активом.

2. **Розвиток сфери «Інтернету речей»** (з англ. Internet of things), тобто мережі, що складається із взаємопов'язаних фізичних об'єктів (або речей) або пристроїв, які мають вбудовані датчики та сенсори, а також програмне забезпечення, що дозволяє здійснювати взаємодію фізичних речей із комп'ютерними системами та мережами, у т.ч. Інтернет. Концепція «Інтернету речей» дозволяє підвищити якість життя та діяльності людини, ефективність виробництв, державних служб, комунальних сервісів і т. д. Приблизна оцінка кількості «розумних» приладів, підключених до Інтернету до 2020 року, складає близько 30 мільярдів пристроїв, а світовий об'єм інвестицій у цю сферу – 24 трильйони доларів США. Це означає, що в даний час у світі виникає один з найбільших світових ринків абсолютно нових продуктів та послуг. Розвиток

⁵ Цифровий порядок денний для України 2020

штучного інтелекту та machine learning (машинне навчання) надає можливості використання самокерованих машин, бізнес процесів та вивільнення трудових ресурсів уже найближчим часом.

3. **«Цифровізація» або цифрові трансформації.** Цифрові технології стали базою для створення нових продуктів, цінностей, властивостей та, відповідно, основою отримання конкурентних переваг на більшості ринків. Відбувається «цифровий перехід» від свого роду «аналогових» систем та процесів індустріальної економіки та інформаційного суспільства до «цифрової» економіки та «цифрового» суспільства. Така трансформація приводить до появи нових, унікальних систем і процесів, що складають їх нову ціннісну сутність (наприклад Uber, Airbnb, цифровий банкінг і т. д). До цифрових трансформацій схильні більшість звичних для громадян видів діяльності. Трансформації в промисловості відбуваються згідно з концепцією «Індустрія 4.0.» та появи кібер-виробництв, кібер-систем та кібер-машин. Цифровізація та можливості аутсорсингу розробки нових продуктів та бізнес-послуг, виробництва та швидкого прототипування дозволили невеликим компаніям та проектним командам створювати нові продукти та швидко виводити їх на ринок на рівні з присутніми там великими компаніями. Це привело до початку зміщення «центрів інновацій» з великих компаній до малих (стартапів і т. д.). Такий швидкий темп змін потребує від людей нових знань, навичок та ефективної адаптації.

4. **Поширення бізнес-моделей, що відносяться до ідеології економіки «спільного користування» (з англ. shared economy).** Світова економіка відчуває суттєвий вплив бізнес-моделей «спільної економіки», або економіки «спільного користування», яка працює на базі «цифрових» технологій. Завдяки використанню площадок «спільного користування» стає можливим швидке впровадження та комерціалізація ідей в наявних у більшості компаній матеріальних та технічних обмеженнях. Глобалізація основних ринків (постачальників та споживачів) та заміна фізичних процесів на програмно-

керовані системи дозволяє локальним компаніям дешевше, зручніше та якісніше проводити економічну активність на регіональному та світовому ринках. Частково до цього тренду відносяться й «хмарні» технології.

5. Віртуалізація фізичних інфраструктурних ІТ-систем та перехід до сервісних моделей. Віртуалізація дозволяє значно зменшити об'єм початкових капітальних витрат на розгортання необхідної цифрової інфраструктури, шляхом використання «хмарних» технологій та програмно-визначеної архітектури (з англ. software-defined architecture). Технологія дозволяє орендувати обчислювальні можливості та сервіси, виходячи з потреб конкретного бізнес-процесу. Користувач має можливість швидкого доступу до сервісу та оренди на необхідний час потрібних потужностей на захищених та технологічних площадках.

Вперше проведено дослідження щодо доступності швидкісного Інтернету по усім населеним пунктам України, його результати опубліковано на <https://data.gov.ua/> . Усі міста мають волоконно-оптичні мережі, часто навіть кількох операторів. Однак, понад 17 тисяч населених пунктів не мають оптичних мереж взагалі. Близько 65% сіл не покриті якісним ШСД. Загалом, 5.75 млн громадян не мають можливості підключитись до якісного фіксованого ШСД. Понад 4 млн українців мешкають у селах, де немає якісного фіксованого інтернету.

На сьогоднішній день існує проблема розвитку «цифрових» навичок та компетенцій в Україні. Експерти зазначають, що «Сфера «цифрових» навичок та компетенцій в Україні розвивається клаптиково, хаотично та окремо від академічної (так званої формальної) освіти. Застарілі методики викладання, відсутність навчальних стандартів, підготовлених викладачів, а також недоступність цифрових технологій для навчального процесу призвели до надзвичайно низького рівня цифрової грамотності в усіх існуючих сегментах державної системи освіти (дошкільної, початкової, середньої, вищої). Зустрічаються лише поодинокі виключення. Цифрові навички в середніх школах,

для прикладу, обмежуються уроками та класами інформатики, де навчають загальним принципам побудови комп'ютерів та основам алгоритмізації. Такий підхід не відповідає сучасним вимогам, не є наскрізним (кросплатформовим) та має дуже сумнівні результати. Таким чином, найбільш масова та розгалужена формальна система освіти не задовільняє потреби ринку праці, виявляється нездатною формувати якісні трудові ресурси, не працює на автономне благополуччя громадян, суттєво зменшує їх можливості працевлаштування, капіталізації, тобто у цілому — програє економіка та країна взагалі»⁶. Вирішення цієї проблеми бачиться у якісному аналізі ситуації, розробці профільними міністерствами переліку цифрових навичок та компетенцій, розробці якісного навчального контенту, вимірюванні та сертифікації цифрових навичок, гармонізації нормативної бази, запровадження обов'язковості цифрових компетенцій та популяризації важливості цифрової грамотності серед громадян.

Загалом, у середньостроковій перспективі саме такий стратегічний вектор розвитку має забезпечити українській індустрії ІКТ високу конкурентоздатність і власну нішу на глобальному ринку. «Історії успіху» країн світу, яким це вдалося, свідчать, що галузева державна політика повинна базуватися на таких принципах та підходах як:

- налагодження системної комунікації у трикутнику «державна (керівний та/чи регулюючий орган) – ключові гравці ринку – малий та середній бізнес»;
- стимулювання та підтримка ІТ-стартапів, інновацій та виробництва кінцевого продукту «Made in Ukraine», – у тому числі через створення інноваційних/технологічних/наукових парків;
- системне залучення інвестицій в ІТ-індустрію;
- просування української ІТ-продукції на зовнішніх ринках.

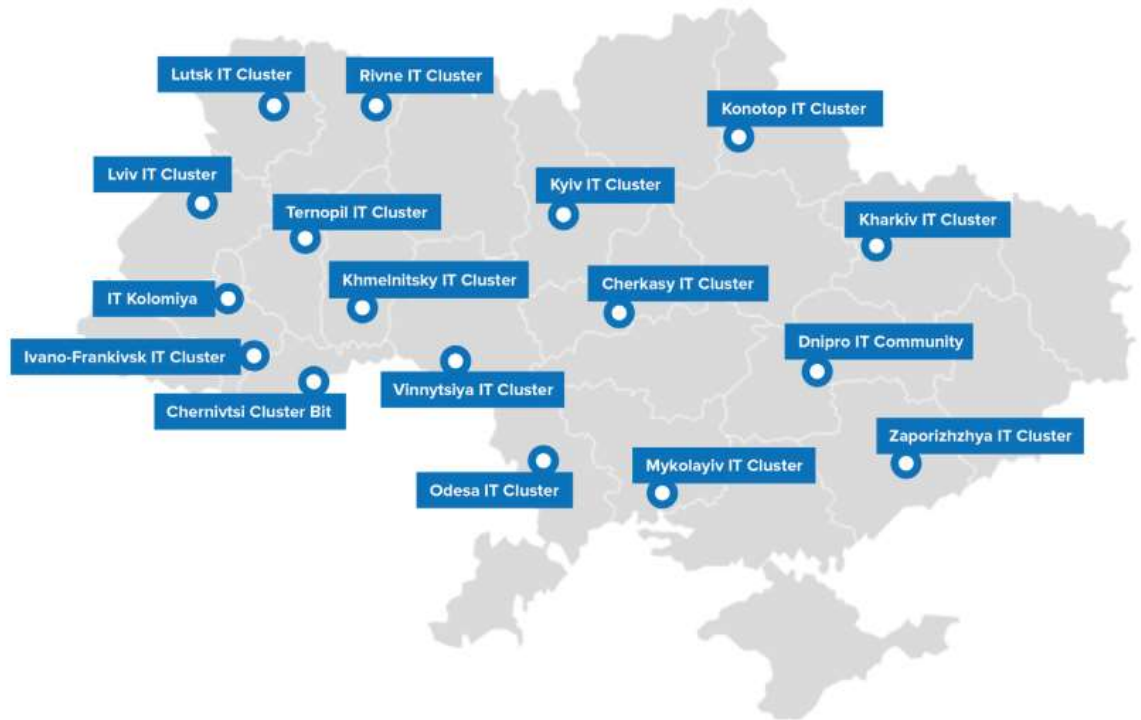
⁶ Цифровий порядок денний для України 2020

Станом на 2020 рік українська держава загалом обрала саме цей курс, і вже зробила на ньому перші кроки.

Не менш важливим стратегічним завданням є максимальне використання потенціалу національного ІТ-сектора у процесах цифровізації економіки України, коли інформаційні технології у синергетичній взаємодії з іншими технологіями ставатимуть інтегральною складовою самого процесу розробки та виробництва високотехнологічної продукції. Якщо кілька років тому створення регіональних спільнот ІТ-компаній було явищем більше характерним для великих міст, то сьогодні ситуація дещо змінюється - галузеві кластери з'являються і у невеликих містах країни. Ключовими напрямками роботи цих кластерів є: модернізація та розвиток ІТ-освіти в межах своїх міст та регіонів (як в рамках системної роботи з вишами, так і в площині профорієнтаційних ініціатив); діалог з органами місцевої влади; формування позитивного іміджу країни та регіону на міжнародній арені. Слід зазначити, що доволі часто серед ініціатив кластерів є і проекти, що не пов'язані безпосередньо з індустрією, а спрямовані на підтримку розвитку міста чи регіону, підвищення рівня їх конкурентоздатності у масштабі країни. Серед учасників кластерів є як сервісні, так і продуктові ІТ-компанії⁷.

⁷ За матеріалами аналітичного звіту «Розвиток української ІТ-індустрії» //

Мапа ІТ-кластерів



Мал.1 – Мапа ІТ-кластерів (з аналітичного звіту «Розвиток української ІТ-індустрії»)

Незважаючи на ці позитивні зрушення, в сфері інформатизації залишається низка стратегічних пріоритетів, досягнення яких має стати першочерговим завданням української держави в середньостроковій перспективі. На думку фахівців Національного інституту стратегічних досліджень це:

1. Вагомою причиною відставання України у галузі цифрового та інформаційного розвитку є глибока недосконалість (застарілість) як профільної законодавчої бази, так і інституційної моделі управління/регулювання галузі – спроби точкових змін підзаконних нормативно-правових документів не вирішують проблему, адже вони корегують здебільшого законодавчі акти, що є фундаментально застарілими і апелюють до технологічних платформ, стратегічних завдань та практик державного менеджменту (як управлінського, так і регуляторного), які давно втратили актуальність в розвинених суспільствах.

Відтак актуальним стає питання приведення ключових законодавчих актів у відповідність із стратегічними цілями держави та актуальними технологічними трендами.

2. Сьогоднішнє національне законодавство в сфері ІТ та розвитку інформаційного суспільства надзвичайно сегментоване та суперечливе, що породжує необхідність повернення до ідеї кодифікації галузевого законодавства та прийняття Інформаційного кодексу України, як об'єктивної вимоги, яка прямо впливає з національної правової доктрини.

3. Забезпечення загальнонаціональної доступності широкопasmового доступу з акцентом на сільську місцевість чи віддалені від великих міст території має стати одним з пріоритетів на найближчу перспективу. Протягом найближчого часу пріоритетним завданням для розвитку цієї сфери має стати досягнення частки проникнення широкопasmового Інтернету на цих територіях із розрахунку щонайменше 25 абонентів на 100 осіб.

4. В державній системі виконання завдань та проектів Національної програми інформатизації існує низка нормативних та інституційних вад, що системно перешкоджають їй ефективному та сталому функціонуванню. Вона є принципово нестабільною, надто залежною від поточної ситуації в країні, страждає від хронічного недофінансування. Відтак вона потребує серйозного перегляду та оновлення, або заміни її більш цілісними практичними документами.

5. Чистиною завдань оновленої Національної програми інформатизації має стати забезпечення належного функціонування Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства та Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів. Крім того, має бути відновлено підготовка щорічних доповідей про стан розвитку інформаційного суспільства в Україні, що забезпечить і державні органи і громадськість належними показниками стану розвитку цієї сфери та обґрунтованих причин для корегування стратегічних документів в сфері розвитку ІКТ.

6. У контексті пошуку нових рецептів державного управління та регулювання інформаційною/цифровою сферою може бути доцільним розглянути конвергентну модель, яка довела свою ефективність у цілій низці розвинених країн.⁸

1.2. Україна у міжнародних індексах вимірювання інформаційного суспільства

Наразі Україна перебуває на етапі трансформації та реформування внутрішньої та зовнішньої політики. Значну роль у цих змінах відіграє процес цифровізації. Важливим показником цих змін є те корегування значення рейтингу Україні у різних міжнародних дослідженнях, що присвячені або ІТ-сфері або стосуються окремих питань розвитку інформаційного суспільства. Водночас слід визнати, що в окремих випадках спостерігаються спроби тенденційно трактувати результати таких рейтингів, акцентуючи увагу виключно на місці, яке займає наша держава, ігноруючи при цьому реальний показник та його динаміку у середньостроковій перспективі. Загалом за даними таких рейтингів можна констатувати, що в Україні спостерігається поступовий (з окремих позицій - стрімкий) ріст інформатизації суспільства та його готовності використовувати здобутки інформаційних технологій у повсякденній та професійній діяльності.

Рейтинг «**Global Innovation Index 2020**» засвідчив позитивні тенденції у технологічному розвитку України. Якщо в 2017 році Україна посідала в цьому рейтингу 50 місце, то в 2020 – 45 місце⁹ зі 131. Відповідно даних звіту «**Global Innovation Index 2020**» за показником результативності інновацій Україна увійшла до переліку країн з вищим рівнем очікуваного розвитку (Above expectations for level of development). Водночас слід визнати, що суб-індекси цього

⁸ <http://www.niss.gov.ua/articles/1156/>

⁹ <https://www.globalinnovationindex.org/gii-full-report-2020.pdf>

рейтингу, що безпосередньо пов'язані із ІТ за рік майже не змінились відносно 2017 року в частині електронного урядування, електронної участі, а також доступності та використання ІКТ.

За даними сайту DataReportal – Global Digital Insights кількість користувачів Інтернету в Україні зросла на 2,0 мільйона (+ 7,3%) з січня 2020 року до січня 2021 року. Покриття Інтернету становить 67,6% станом на січень 2021 року. Також зросла на 3,5 мільйона (+16 %) кількість користувачів соціальних мереж, та становить 58,9% від загальної кількості населення в січні 2021 року¹⁰.

Позитивним є і зростання України у рейтингу розбудови електронного урядування. В 2020 році було оприлюднено черговий «**UN E-Government Survey 2020**»¹¹. В 2020 році Україна зайняла в ньому 69 позицію із загальним індексом 0,7119 що характерний для держав з високим ступенем розвитку е-урядування. Аналіз складових цього індексу та окремих суб-індексів з позицій останніх 6 років дозволяє зробити висновок, що часто позиції України (іноді – стрімкі падіння та зростання) в них обумовлюються не реальними здобутками в сфері інформатизації, а особливостями методології підготовки оцінок, які слабо корелюються із національним законодавством та характером збору/представлення даних для публічного доступу. Відтак важливим є приведення їх у взаємну відповідність.

Розвиток відкритих даних є не менш важливою складовою електронного урядування. Так протягом 2020 року оновлено Єдиний державний веб-портал відкритих даних <https://data.gov.ua/> та Україна вперше увійшла у рейтинг Open Data Maturity, посівши 17 місце серед країн ЄС (за даними «Open Data Maturity Report 2020»¹²). За даними світового рейтингу Global Open Data Index¹³ Україна посіла 31 місце з 94 (зокрема досягши 100% показника в 3-х категоріях).

¹⁰ <https://datareportal.com/reports/digital-2021-ukraine>

¹¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

¹² https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n6_2020.pdf

¹³ <https://index.okfn.org/place/>

1.3. Стан реалізації Національної програми інформатизації

Головна мета Національної програми інформатизації (далі – НПІ) – це забезпечення координації проектів (програм) інформатизації в системі органів державної влади, їх узгодження з пріоритетними завданнями уряду та світовими трендами в сфері електронного урядування, інформатизації та захисту інформації, забезпечення громадян та суспільства своєчасною, достовірною та повною інформацією на основі широкого використання інформаційних технологій з забезпеченням інформаційної безпеки.

Щодо практичних результатів виконання НПІ, то у 2020 році на погодження до Мінцифри було надано 1578 проектів інформатизації, у 2019 році – 2755 проектів, у 2018 року – 1440.

	2019 рік			2020 рік	
	К-ть	Вартість, тис.грн	%	К-ть	Вартість, тис.грн
Всього подано на погодження проектів. З них:	2755	6 278 543,48		1578	15 543 846,96
непогоджено	166	1 819 716,49	6,02% від загальної кількості	154	1 376 447,34
погоджено	2589	4 458 826,99	93,98% від загальної кількості	1340	13 832 351,59

Зменшення кількості проектів, поданих на погодження. Обумовлено прийняттям змін до Порядку формування та виконання Національної програми інформатизації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1998 року № 1352. Так, відповідно до змін, під час виконання завдань (проектів) Національної програми інформатизації державні замовники беруть бюджетні зобов'язання та здійснюють платежі за такими завданнями (проектами) після їх погодження з Генеральним державним замовником у разі, коли їх вартість дорівнює або перевищує 500 тис. гривень, а в разі закупівлі послуг з підключення

до Інтернету та/або побудови локальних мереж для закладів загальної середньої освіти, - коли їх вартість перевищує 100 тис. гривень. (із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 23.10.2019 № 925; в редакції постанови Кабінету Міністрів України № 987 від 21.10.2020). Погодження завдань (проектів) вартістю меншою, ніж визначена в абзаці першому цього пункту, здійснюється шляхом повідомлення Генерального державного замовника за визначеною ним процедурою (редакції постанови Кабінету Міністрів України від 22.05.2019 № 440).

Протягом 2020 року державними замовниками подано 100 622 повідомлення про укладений договір, шляхом заповнення запропонованої google-форми¹⁴¹⁵.

Значну увагу було приділено розвитку систем електронного документообігу. Передусім було модернізовано та забезпечено супровід системи електронного документообігу в органах державної влади. Щоденно за допомогою СЕВ ОБВ забезпечується проходження міжвідомчих документів в електронній формі, а в СЕВ ОБВ зокрема працюють всі ЦОВВ, ОДА, деякі РДА та державні підприємства стратегічного значення (всього до СЕВ ОБВ підключено 2604 абонентів. В той час як у 2018 році цей показник складав 175 абонентів).

Постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2020 року № 1087 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 р. № 950 і від 17 січня 2018 р. № 55» внесено відповідні зміни щодо погодження проектів нормативно-правових актів виключно в електронній формі.

В рамках виконання загальнодержавної програми «Національна програма інформатизації» було прийнято розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 року № 59-р «Про перерозподіл деяких видатків державного бюджету, передбачених Міністерству цифрової трансформації на 2020 рік». Основними

¹⁴ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KaQv7koPMAfTMHprJEybZ9tVP0rh3WG-rKwI17jmbM/edit?usp=sharing>

¹⁵ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZV1krYGBUfgwTgvL5b885Hw16RGjJQP506mJ3enV1E/edit?usp=sharing>

завданнями програми було визначено: створення, адміністрування та забезпечення функціонування Єдиного державного веб-порталу електронних послуг (Портал Дія), що включає в себе систему онлайн моніторингу, реєстр адміністративних послуг, електронний кабінет користувача на веб-порталі, єдину систему інформаційно-консультативної підтримки надання електронних послуг, мобільний застосунок (Дія), та інші підсистеми з надання адміністративних послуг; розвиток (модернізація), адміністрування та забезпечення функціонування інтегрованої системи електронної ідентифікації, зокрема в частині розвитку засобів електронної ідентифікації користувачів при отриманні електронних послуг; створення, адміністрування та забезпечення функціонування інформаційно-телекомунікаційної системи центрального засвідчувального органу, зокрема, розвиток системи електронних довірчих послуг.

В межах виконання Національної програми інформатизації були розглянуті та погоджені наступні завдання (проекти) інформатизації:

- технічне та технологічне забезпечення виконання функцій центрального засвідчувального органу;
- адміністрування, технічна підтримка та забезпечення безперебійного функціонування інтегрованої системи електронної ідентифікації;
- створення, модернізація та розвиток Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія»: мобільного додатку Порталу Дія (Дія);
- адміністрування та забезпечення функціонування мобільного додатку Порталу Дія (Дія), підсистем та програмних модулів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія».

За 2020 рік за зазначеними проектами забезпечено відображення 8 цифрових документів в мобільному додатку Дія:

1. цифровий ID-паспорт громадянина (запущено: квітень 2020 року);
2. цифровий паспорт для виїзду за кордон (запущено: квітень 2020 року);

3. цифрове водійське посвідчення (запущено: лютий 2020 року);
4. цифрове свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу (запущено: лютий 2020 року) та обов'язковий поліс страхування на авто (запущено: травень 2020 року);
5. цифровий студентський квиток (запущено: квітень 2020 року);
6. цифровий податковий номер (запущено: вересень 2020 року);
7. цифрова довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (запущено: жовтень 2020 року);
8. цифрове свідоцтво про народження дитини (запущено: жовтень 2020 року).

З жовтня 2020 року у мобільному додатку Дія доступний функціонал:

- перегляду та оплати боргів за виконавчим провадженням;
- перегляду та оплати штрафів за порушення правил дорожнього руху (фото- та відеофіксація).

Також проведено модернізацію програмного забезпечення мобільного додатку з метою виконання таких основних завдань:

- заходи щодо реалізації експериментального проєкту щодо використання віддаленого кваліфікованого електронного підпису Смарт-Дія
- шерінг е-паспорта (цифрових документів) для малого бізнесу
- створення службового входу до мобільного додатку для представників (працівників) юридичних осіб
- створення єдиного модуля інформаційного обміну з державними електронними інформаційними ресурсами та забезпечення його використання всіма підсистемами Порталу
- реалізація єдиного модуля нотифікацій для мобільного додатка та кабінету громадянина
- забезпечення інтерактивної інформаційної підтримки користувачів мобільного додатку.

- реалізація базових функціональних можливостей серверної частини мобільного додатку використання сформованого документа або даних третіми особами за рішенням користувача;
- забезпечення підтвердження інформації що міститься у е-паспорті та е-паспорті для виїзду за кордон, а також реалізація функціональних можливостей використання сформованого документа: забезпечення підтвердження інформації що міститься в документі шляхом надання відомостей про статус документа та передача інформації, що міститься в документі, до інформаційних систем суб'єктів взаємодії за рішенням користувача мобільного додатка.
- розширення переліку платформ постачання клієнтських частин мобільних додатків.
- додавання додаткового функціоналу підвищення продуктивності роботи інформаційної системи та підвищення рівня захищеності інформаційних ресурсів;
- забезпечення підтримки сесій не менше 300 тис користувачів в годину із підтвердженням цієї реалізації шляхом проведення навантажувального синтетичного тестування.
- реалізація функціональних можливостей використання сформованого документа третіми особами за рішенням користувача.
- забезпечення отримання зведеної та деталізованої аналітики перебігу замовлення та отримання електронних послуг з використанням мобільного додатку.
- забезпечення доступу користувачів мобільного додатку до використання інформації про місце реєстрації фізичної особи, що міститься в таких документах, як е-паспорт, е-паспорт для виїзду за кордон та свідоцтво про народження та інформаційних системах відповідного призначення
- ідентифікація користувача мобільного додатку з використанням паспорта громадянина України у вигляді ID-картки та паспорта громадянина України для

виїзду за кордон із вбудованим безконтактним електронним носієм з використанням технології NFC;

- формування та подання заяви на відновлення та/або заміну посвідчення водія з використанням мобільного додатку
- розробка електронного сервісу для можливості проведення моніторингу щодо додержання самоізоляції та/або обсервації (ізоляції) особами

Реалізація цих проектів сприяла виконанню цілей Міністерства цифрової трансформації, визначених Програмою діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України № 849 від 29 вересня 2019 року, зокрема цілі 14.1 - Українцям доступні всі публічні послуги онлайн.

В межах реалізації програми **Міністерства освіти та науки** «Нова українська школа» та на реалізацію заходів, спрямованих на підвищення якості освіти, протягом 2020 року здійснювалось погодження проектів інформатизації навчальних закладів, пов'язаних з придбанням комп'ютерної та офісної техніки, мультимедійних інтерактивних комплексів, офісного та спеціалізованого освітнього програмного забезпечення, а також послуг з побудови локальних мереж та підключення закладів освіти до мережі Інтернет. Протягом 2020 року розглянуто 242 проекти на загальну вартість 900 227,0 тис.гривень.

В межах реалізації програми **Міністерства охорони здоров'я** «E-health» здійснювалось погодження проектів інформатизації як самого міністерства, так і медичних закладів країни, пов'язаних з придбанням комп'ютерної та офісної техніки, облаштуванням інформаційно-телекомунікаційної мережі медичних закладів, придбанням та продовженням терміну дії ліцензій медичних інформаційних систем, підключенням закладів охорони здоров'я до мережі Інтернет. Так, протягом 2020 року розглянуто 149 проектів загальною вартістю 287 691,0 тис.гривень.

В межах реалізації Національної транспортної стратегії України на період до 2030 року **Міністерством інфраструктури** здійснювалося погодження

проектів «Створення системи автоматизації подачі та обробки заявок на безпілотні польоти (БПЛА)», «Створення зонованої інтерактивної цифрової карти з можливістю подачі заявки на погодження побудови об'єктів на приаеродромній території простору України (Aero Map)», «Створення єдиної платформи керування веб-сайтами Міністерства інфраструктури України», «Створення транспортної аналітичної системи - інтелектуальна система збору, аналізу, візуалізації та публікації даних великого об'єму», «Створення системи автоматизації управління інфраструктурними проектами, що будуються за публічні кошти та здійснюються структурами та підприємствами, підпорядкованими Міністерству інфраструктури України», «Створення системи забезпечення мультимодальних вантажних перевезень, інтеграція з іншими системами, та цифровізація процесів у портах України», очікувана вартість проектів 100 700 тис.гривень. В межах реалізації завдання по «Створенню системи комплексного контролю та моніторингу кібербезпеки на транспорті «I-CYBER» погоджено проект по створенню системи (вартість 30 000 тис.гривень). Також погоджено проект «Упровадження Системи та Центру обробки даних ГВК (Weight Control System, WiM), зокрема шляхом доопрацювання комп'ютерної програми системи збору, обробки та накопичення даних з зон контролю габаритно-вагових комплексів необхідної для впровадження Системи автоматичної фіксації габаритно-вагового контролю транспортних засобів, розміщення її в хмарному центрі обробки даних (ХЦОД) та реалізації необхідних послуг безпеки для подальшої побудови комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю» для Укртрансбезпеки (вартість 24 440 тис.грн.).

У 2020 році **Державною службою фінансового моніторингу** продовжувалися заходи з модернізації Єдиної інформаційної системи у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення (далі – ІСФМ), однак частково були призупинені у зв'язку з

скороченням видатків розвитку відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про Державний бюджет України на 2020 рік» від 13.04.2020.

При цьому у 2020 році Держфінмоніторингом було забезпечено: отримання інформації державних органів засобами системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів СЕВ ДЕІР «Трембіта», яку визначено як базову транспортну систему доступу Держфінмоніторингу до ДЕІР інших державних органів та іншими засобами з використанням АРІ; удосконалення КСЗІ, яке забезпечує модернізацію вузла безпечного обміну (ВБО) щодо взаємодії з надавачами електронних довірчих послуг з можливістю вводу його та вузла СЕВ ДЕІР у промислову експлуатацію з поширенням на них дії атестату відповідності виданого на КСЗІ ІСФМ; оновлення та підтримку засобів кіберзахисту інформаційно-телекомунікаційних систем та антивірусного захисту; розробку та дослідну експлуатацію програмного забезпечення інформаційно-телекомунікаційної систем «е-кабінет системи фінансового моніторингу», створення та державну експертизу її КСЗІ.

Після завершення дослідної експлуатації проведено державну експертизу е-кабінету СФМ, за результатами якої отримано позитивний експертний висновок та Атестат відповідності, зареєстрований в Адміністрації Держспецзв'язку від 18.12.2020 за № 22336.

Для забезпечення високоефективного виконання визначених законодавством завдань, основні зусилля Держфінмоніторингу у сфері інформатизації та цифрової трансформації у 2021-2023 роках (відповідно до виділених на ці цілі асигнувань) будуть спрямовані на впровадження та розвиток захищеної інформаційно-телекомунікаційної системи «е-кабінет СФМ», що забезпечить визначений законодавством інформаційний обмін між Держфінмоніторингом та суб'єктами системи фінансового моніторингу (суб'єктами первинного фінансового моніторингу, суб'єктами державного фінансового моніторингу, правоохоронними та іншими державними органами), а

також удосконалить системи збереження та доступ до інформації фінансового моніторингу та модернізацію аналітичної складової ІСФМ, забезпечить попередню підготовку інформації для аналізу та інтеграцію в єдине автоматизоване робоче місце аналітика АС «e-case фінансового моніторингу» ефективних засобів операційного та стратегічного аналізу, збору додаткової інформації, ведення електронних кейсів розслідувань фінансового моніторингу, супроводження узагальнених матеріалів за рахунок удосконалення наявних в ІСФМ засобів аналітичної обробки даних, ведення картотеки узагальнених матеріалів, доступу до інформаційних ресурсів державних органів з використанням АРІ, в т.ч. СЕВ ДЕІР «Трембіта», автоматизації обробки інформації державних та правоохоронних органів, а також впровадження аналітичного ПЗ типологічних досліджень та прогнозування¹⁶.

Також у 2020 році відбувається погодження проектів інформатизації новостворених державних органів, як то: **Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості, Державна митна служба та Державна податкова служба**, тощо.

В межах діяльності **Міністерства соціальної політики** протягом 2020 року¹⁷:

1. Забезпечено функціонування електронних сервісів з надання заяв в електронному вигляді через сайт Мінсоцполітики про призначення: допомоги при народженні дитини; відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років «Муніципальна няня»; житлової субсидії.

2. На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 22.04.2020 № 329 «Деякі питання соціальної підтримки сімей з дітьми» забезпечено впровадження електронного сервісу з надання заяв в електронному вигляді через сайт Мінсоцполітики про призначення допомоги на дітей фізичним особам-

¹⁶ Лист Держфінмоніторингу від 25.02.2021 № 759/510-04

¹⁷ Лист Мінсоцполітики від 02.03.2020 № 3936/0/2-21/19

підприємцям, які обрали спрощену систему оподаткування, та належать до першої і другої групи платників єдиного податку.

3. Для територіальних громад запроваджено сервіс з подання електронної заявки на підключення до Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» (за посиланням <https://socgromada.ioc.gov.ua>), призначений для автоматизації процесів з прийому заяв та первинних документів фахівцями в ОТГ для отримання соціальних виплат та послуг і формування звітності за результатами опрацювання звернень громадян.

4. Забезпечено відображення в електронному вигляді всієї інформації, яка є в довідці про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи у мобільному додатку «Дія» з використанням електронної автентифікації.

5. Запроваджено надання послуги призначення державної допомоги при народженні дитини, видачу посвідчення батькам багатодітних сімей та призначення допомоги дітям, які виховуються в багатодітних сім'ях, як складової Мінсоцполітики в електронній комплексній послuzі «єМалютко».

6. З 01.09.2020 запроваджено новий механізм отримання грошової компенсації одноразової допомоги пакунок малюка, передбачений Порядком та умовами реалізації пілотного проекту «Монетизація одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» у 2020-2021 роках».

7. На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 08.04.2020 № 287 «Про розвиток соціальних сервісів для деяких соціальних груп населення» розроблено інформаційну платформу «Допомога поруч».

Новий соціальний проект створює умови для залучення благодійних, громадських організацій, бізнесу, волонтерів для надання допомоги людям, які її потребують, та забезпечить координацію дій його учасників.

8. Забезпечено надання соціальних публічних послуг в електронному вигляді через Єдиний державний веб-портал послуг «Дія», а саме: допомоги при народженні дитини; допомоги при народженні дитини, видачу посвідчення

батькам багатодітних сімей та призначення допомоги дітям, які виховуються в багатодітних сім'ях, як складової комплексної послуги «Малюток»; відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років «Муніципальна няня»; відображення в електронному вигляді всієї інформації, яка є в довідці про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

9. Мінсоцполітики та Мінцифри укладено договір про інформаційну взаємодію № 02-01/22 від 22.09.2020 щодо обміну інформацією про внутрішньо переміщених осіб.

10. Урядом прийнято розпорядження Кабінету Міністрів України розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» (розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 № 1353-р), яке розроблено Мінсоцполітики. Запровадження Стратегії передбачає створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). В межах ЄІССС передбачено створення Єдиного соціального реєстру (ЄСР), до якого вноситиметься інформація про отримувачів усіх видів соціальної допомоги та реєстру інституцій соціальної сфери – надавачів тих чи інших видів соціальної підтримки.

Стратегією передбачено забезпечення електронної інформаційної взаємодії Єдиної інформаційної системи соціальної сфери з Єдиним державним веб-порталом електронних послуг «Портал Дія» для дистанційного доступу громадян до всіх послуг, що надаються інституціями соціального захисту, зокрема осіб, які мають порушення зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також різні комбінації порушень, з дотриманням вимог ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології».

11. На виконання Стратегії Мінсоцполітики розроблено та подано на розгляд Кабінету Міністрів України проект постанови Кабінету Міністрів України «Про запровадження пілотного проекту із реалізації функціоналів першої черги

Єдиної інформаційної системи соціальної сфери» (пілотний проект). Вказану постанову 11.11.2020 прийнято на засіданні Кабінету Міністрів України.

У рамках реалізації функціоналів першої черги ЄІССС планується запровадити:

- доступ в електронній формі для звернень за державними соціальними допомогами (допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування; допомога на дітей одиницям матерям; допомога при усиновленні дитини; допомога на дітей, хворих на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежний), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, на дитину, яка отримала тяжку травму, потребує трансплантації органа, потребує паліативної допомоги, яким не встановлено інвалідність, державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю);
- відображення в електронному вигляді інформації про соціальний статус громадянина, за даними ЄСР;
- відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у свідоцтві про загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
- відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у пенсійному посвідченні;
- відображення електронної пенсійної справи, за даними РЗО;
- відображення в електронному вигляді інформації про інвалідність особи (групу, підгрупу, причину інвалідності та строк, на який її призначено), за даними ЄСР;
- формування в електронному вигляді довідок про заробітну плату, сплачені страхові внески, розмір пенсії.

12. Забезпечено розміщення інформації про 81 адміністративну соціальну послугу у Реєстрі адміністративних послуг на порталі guide.diiia.gov.ua, відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та єдиного державного порталу адміністративних послуг» (далі – постанова № 1137).

13. Здійснено розробку нормативно-правових актів та договорів в частині забезпечення інформаційного обміну; підготовлено та затверджено протоколи інформаційного обміну Мінсоцполітики та:

Підписано договір про інформаційну взаємодію між Міністерством юстиції України, Міністерством соціальної політики України, Міністерством цифрової трансформації України (договір від 17.11.2020 № 02-01/37) щодо функціонування Системи, що передбачає обмін електронними даними, що містяться у Ресурсі Мін'юсту та Ресурсі Мінсоцполітики для надання комплексної послуги «єМалятко», у тому числі призначення державної допомоги при народженні дитини, призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях, видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;

Підписано зміни до протоколу №1/4 Пенсійного фонду України щодо надання в електронній формі інформації з реєстру застрахованих осіб Державного реєстру загальнообов'язкового державного соціального страхування органам праці та соціального захисту населення в частині доповнення «подання заяви на отримання державної допомоги»;

Міністерства юстиції України щодо підтвердження факту народження дитини на території України у разі подання заяви про надання компенсації послуги «муніципальна няня». Прийнято наказ Міністерства соціальної політики України, Міністерства юстиції України від 10.11.2020 № 757/3913/5 «Про внесення змін до наказу Міністерства соціальної політики України, Міністерства юстиції України від 21 березня 2017 року № 441/915/5»;

Міністерства внутрішніх справ України про затвердження порядку електронної інформаційної взаємодії. Прийнято наказ Міністерства соціальної політики України та Міністерства внутрішніх справ України від 16.11.2020 № 770/810 «Про затвердження Порядку електронної інформаційної взаємодії Міністерства соціальної політики України та Міністерства внутрішніх справ України».

14. У 2020 році було завершено розробку та успішно запроваджено одну з базових інформаційних технологій сфери соціального захисту населення – Централізовану систему обліку інформації адресної системи соціальної підтримки населення (I етап – виплати у грошовій формі житлових субсидій та пільг).

Зазначений проект інформатизації створено з використанням сучасних інтернет-технологій обміну даними, веб-застосувань для надання електронних сервісів користувачам на платформі керування базами даних Oracle.

Функціонально ця інформаційна система забезпечує надання та виплату пільг, житлових субсидій громадянам на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива у грошовій формі через уповноважені банки та виплатні об'єкти АТ «Укрпошта».

Вищезгаданий проект інформатизації охоплює майже 4,0 млн. домогосподарств отримувачів житлових субсидій і забезпечує за рахунок державного бюджету централізоване фінансування та виплату коштів на цей вид соціальної підтримки населення в розмірі 30-40 млрд. грн. щорічно.

15. На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 586 «Деякі питання захисту дітей в умовах боротьби з наслідками гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» та Порядку забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поводження, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які

перебувають у складних життєвих обставинах» Мінсоцполітики здійснено доопрацювання Єдиної інформаційно-аналітичної системи «Діти» (далі – ЄІАС «Діти»), в рамках якої забезпечено створення системи моніторингу дітей, які перебувають у закладах, що здійснюють інституційний догляд і виховання дітей (далі – підсистема «Інституційні заклади») та створено інформаційно-аналітичну базу з моніторингу реформування системи інституційного догляду та виховання дітей в інтерактивному форматі.

Також розроблено методичні рекомендації для забезпечення роботи з підсистемою «Інституційні заклади» користувачами ЄІАС «Діти» – працівниками закладів, що здійснюють інституційний догляд і виховання дітей та надіслано службам у справах дітей обласних та Київської міської державних адміністрацій, які відповідно до вимог Комплексної системи захисту інформації ЄІАС «Діти» забезпечують встановлення, навчання та супровід процесу обробки інформації в банку даних.

16. Мінсоцполітики щорічно забезпечено супровід, технічну підтримку, доопрацювання та функціонування наступних інформаційних систем (реєстрів, баз даних, програмних продуктів):

Автоматизована система обробки документації отримувачів пенсій та допомоги на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ);

Система інформаційного обслуговування діяльності об'єднаних територіальних громад у сфері соціального захисту населення (Програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» / ПК ІС «Соціальна громада»);

Єдина інформаційна база даних про внутрішньо переміщених осіб України;

Центральне сховище даних Міністерства соціальної політики України;

Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП);

Єдина інформаційна система обліку осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції. (Інтегрована система обміну інформації про внутрішньо переміщених осіб (ІСОІ ВПО));

Єдина інформаційно-аналітична система «Діти»;

Централізований банк даних з проблем інвалідності (ЦБІ);

Державний реєстр майнових об'єктів оздоровлення та відпочинку дітей;

Єдиний державний реєстр отримувачів житлових субсидій;

Централізована система обліку інформації адресної системи соціальної підтримки населення (І етап – виплати у грошовій формі житлових субсидій та пільг);

Система обміну даними на центральному рівні з Міністерством фінансів України для забезпечення верифікації соціальних виплат, пільг, субсидій, допомог та інших видів виплат;

Система щорічного та оперативного обміну даними з Пенсійним фондом України на центральному рівні для призначення субсидій;

Система оперативного обміну даними з ПАТ «Державний ощадний банк України» на центральному рівні для виконання зарахування соціальних виплат та отримання результатів фізичної ідентифікації внутрішньо-переміщених осіб;

Облік отримувачів державної допомоги постраждалим учасникам масових акцій громадського протесту та студентів (курсантів) вищих навчальних закладів, які отримують соціальні стипендії;

Система обліку гуманітарної допомоги.

Протягом 2020 року **Національною поліцією України**¹⁸ в рамках реалізації пакета підтримки «Інформаційно-комунікаційні технології для Національної поліції України» у межах проекту міжнародної технічної допомоги «Підтримка

¹⁸ Лист Національної поліції України від 01.03.2021 № 2535/03/27-2021

реформ з розвитку верховенства права в Україні (ПРАВО)», за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу в Україні та Офісу Управління Організації Об'єднаних Націй з обслуговування проєктів в Україні, забезпечено розбудову основного та резервного центрів обробки даних Національної поліції України модульного типу (далі – МЦОД НПУ). А саме: здійснено постачання, встановлення та тестування інженерної інфраструктури МЦОД НПУ з відповідною системою електроживлення, кондиціонування, моніторингу та диспетчеризації, пожежної безпеки, контролю доступу, відеонагляду та структурованої кабельної системи тощо, встановлення та налаштування сучасного серверного та телекомунікаційного обладнання, а також обладнання захисту інформації, оснащення ліцензійним програмним забезпеченням: загальносистемним, віртуалізації та керування базами даних.

Власною командою програмістів Національної поліції України забезпечено введення в експлуатацію нових обчислювальних потужностей, у складі ІТС «Інформаційний портал Національної поліції України» (далі – «ІПНП»), здійснюється подальша централізація інформаційних ресурсів поліції. Здійснено розроблення нових інформаційних підсистем та сервісів, як:

- «Custody records» - впровадження автоматизованого обліку затриманих осіб з метою запобігання незаконному затриманню та вдосконалення системи захисту осіб від тортур і жорсткого поводження, що передбачає електронну фіксацію дій, які відбуваються із затриманими особами;
- «СЛІД» - для автоматизованого обліку та пошуку слідової інформації, вилученої під час проведення оглядів місць подій за фактами виявлених кримінальних правопорушень;
- «POLICE RM» - єдина електронна підсистема ведення оперативно-розшукових (нетаємної частини) і розшукових справ щодо розшуку (ідентифікації) осіб (трупів);

- «Електронна справа щодо дозволів та реєстрації зброї» - забезпечення автоматизованого обліку, зберігання та аналізу сканованих копій документів, які подаються особою для отримання дозволів на придбання, зберігання зброї (продовження строку їх дії);
- «Дорожньо-транспортна пригода» - забезпечення формування, наповнення та підтримки в актуальному стані баз 9банків) даних стосовно вчинених дорожньо-транспортних пригод, осіб, які їх учинили та транспортних засобів;
- «Атріум» - здійснення обліку відомостей про раніше судимих та осіб, звільнених з місць позбавлення волі, звільнених від покарання та осіб, взятих на профілактичний облік органами Національної поліції;
- «Терміновий заборонний припис стосовно кривдника» - відомості про термінові заборонні приписи стосовно кривдників для запобігання та протидії домашньому насильству, забезпечення вжиття заходів з негайного його припинення, недопущення продовження чи повторного вчинення;
- «GPS-моніторинг» - здійснення контролю за маршрутами руху службового транспорту Національної поліції, швидкістю руху, використання пально-мастильних матеріалів, а також організації діяльності з управління силами й засобами поліції для ефективного реагування на заяви та повідомлення про кримінальні та адміністративні правопорушення, надзвичайні події та інші події;
- «Attenti» - введено в експлуатацію нову інформаційну систему електронного контролю для моніторингу місцезнаходження підозрюваного.

Також забезпечено розгортання та функціонування відокремлених пунктів реєстрації №004 та №056 кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів МВС.

Завершено побудову та введено в промислову експлуатацію Комплексну систему захисту інформації системи «ІПП», отримано Атестат відповідності,

який зареєстровано в Адміністрації Держспецзв'язку від 23 вересня 2020 року №22031.

Національна поліція України спільно з Мінцифрою прийняла активну участь у заходах щодо організації міжвідомчого електронного обміну у тому числі в рамках загальнодержавного проекту «ДІЯ». З метою цифровізації процесів службової діяльності поліції в рамках реалізації проекту «Держава в смартфоні» працівниками Національної поліції створено програмно-технічні передумови для запровадження технології зчитування та розпізнавання унікального електронного ідентифікатора (QR-коду) за допомогою мобільного планшетного пристрою. Розроблено модуль пошуку інформації в інформаційній системі Головного сервісного центру МВС для зчитування за допомогою планшетного пристрою QR-коду з мобільного додатку «ДІЯ».

Налагоджено інформаційну взаємодію з Адміністрацією Державної прикордонної служби України для забезпечення контролю за дотриманням обов'язкової самоізоляції на час карантину за допомогою електронного сервісу «ДІЙ ВДОМА». Національною поліцією розроблене спеціалізоване програмне забезпечення для отримання повідомлень від електронного сервісу «ДІЙ ВДОМА» з використанням мобільного додатку Єдиного державного веб-порталу електронних послуг про порушення режиму перебування осіб за місцем самоізоляції, що дозволяє при порушенні режиму перебування осіб за місцем самоізоляції у автоматизованому режимі скерувати до інформаційної системи «АРМ 102» системи «ІНП» повідомлення для забезпечення подальшого контролю за дотриманням особою режиму самоізоляції та, у разі порушення режиму, вжиття заходів реагування згідно з законодавством України.

Значно зросла кількість наданих на погодження проектів інформатизації **обласних та районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування**. Кількість наданих проектів інформатизації від загальної становить 65%.

Результатами виконання програми інформатизації **Запорізької області**¹⁹ у попередні роки є:

- побудова структурованої кабельної системи (далі – СКС) в апараті облдержадміністрації та інтеграція до неї локальних обчислювальних мереж (далі – ЛОМ) більшості структурних підрозділів облдержадміністрації;
- впровадження Ір-телефонії, яка за рахунок інтеграції телекомунікаційних послуг та встановлення GSM шлюзів дозволила зменшити витрати на послуги телефонії у п'ять разів;
- впровадження системи електронного документообігу органів державної влади області (станом на 1 січня 2020 року до системи підключено структурні підрозділи облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкоми, частково обласні установи, підприємства та організації – всього 115 автоматизованих робочих місць (далі – АРМ). Система електронного документообігу облдержадміністрації інтегрована з системою електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі - СЕВ ОБВ). Всі райдержадміністрації, міськвиконкоми області підключені до СЕВ ОБВ;
- впровадження корпоративних поштових серверів органів виконавчої влади (домени carpathia.gov.ua, fd.carpathia.gov.ua) і підключення до них всіх структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та міськвиконкомів, територіальних структур центральних органів виконавчої влади (за згодою);
- розвиток телекомунікаційного середовища органів виконавчої влади області;
- створення внутрішніх інформаційних ресурсів та баз даних з організацією доступу до них;

¹⁹ Лист Запорізької ОДА від 02.03.2021 № 1419/06-03

- поліпшення технічного забезпечення оргтехнікою органів державної влади області;
- розширення обласного сегменту Інтернет за рахунок веб-ресурсів органів державної влади;
- організація доступу до національних і світових інформаційних ресурсів через мережу Інтернет, впровадження надання інформаційних послуг через офіційну веб-сторінку облдержадміністрації;
- організація робіт з автоматизації надання адміністративних послуг;
- забезпечення доступу до публічної інформації, створення реєстру публічної інформації;
- поступова і планова легалізація програмного забезпечення;
- переорієнтація на програмне забезпечення з відкритим кодом;
- впровадження систем технічного захисту інформації;
- забезпечення захисту персональних даних;
- впровадження антивірусного захисту інформаційних ресурсів в органах державної влади.

За результатами виконання Програми інформатизації **Рівненської області** на 2018 – 2020 роки (далі – Програма)²⁰ у 2020 році були заплановані видатки з обласного бюджету 5304,0 тис. гривень, фактично профінансовано 1635,00 тис. гривень. Упродовж звітнього періоду касові видатки склали 1588,275 тис. гривень.

Напрямки використання коштів:

- впровадження системи електронного документообігу – 555,744 тис. гривень;
- оплата послуг з підтримки, технічного обслуговування, інсталяції та конфігурування мереж, телекомунікаційного обладнання, сервісів, підтримки та

²⁰ Лист Рівненської ОДА від 02.03.2021 № №вих-2290/0/01-14/21

модернізації серверної інфраструктури, розробки програмного комплексу геоінформаційна система області та інші послуги – 637,5 тис. гривень;

- створення інтерактивної геопросторової карти для відображення стану доріг області – 49,00 тис. гривень;

- створення інтерактивної карти лісового господарства області – 30,00 тис. гривень;

- розроблення модульного програмного комплексу «Ведення реєстру та обліку рекламних об'єктів» та «Система відображення адміністративного устрою та демографічного стану області» – 49,9 тис. гривень;

- розроблення модульного програмного комплексу «Забезпечення інформаційної відкритості стану та підпорядкування меліоративних каналів області, інвентаризація водних об'єктів в області» – 30,00 тис. гривень;

- придбання двох серверів та спеціалізованого програмного продукту – 196,131 тис. гривень;

- послуги технічного обслуговування та підтримки Медичної інформаційної системи і каналів зв'язку – 40,00 тис. гривень.

Виконання заходів із реалізації завдань Програми дало змогу забезпечити:

- ✓ розвиток системи електронного документообігу в органах виконавчої влади області;

- ✓ безперебійну роботу корпоративної телекомунікаційної мережі органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області;

- ✓ керованість корпоративної телекомунікаційної мережі та підвищити надійність і безвідмовну роботу серверної та мережевої інфраструктури;

- ✓ зберігання резервних копій даних, безперебійний доступ населення та органів влади до відкритих інформаційних ресурсів;

✓ впровадження нових та технічна підтримка існуючих офіційних інформаційних ресурсів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області;

✓ укомплектування автоматизованих робочих місць працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування обладнанням, необхідним для оптимізації та підвищення ефективності роботи, та замінити частину морально застарілого обладнання;

✓ можливість користування ліцензійним програмним забезпеченням, отримання кваліфікованої підтримки програмних продуктів та їх оновлення виконання вимог чинного законодавства в галузі технічного захисту інформації.

Завдяки проведеним заходам із реалізації Програми впродовж попередніх років (з 2002 року):

- побудована та функціонує корпоративна мережа органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Рівненської області, яка забезпечує пропускну здатність магістральних каналів зв'язку за основними напрямками понад 300 Мбіт/с, що надає можливість застосовувати відеоконференцзв'язок в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування області, проводити дистанційний прийом громадян, надавати високоякісні послуги доступу до мережі Інтернет сільським та селищним радам, школам, бібліотекам тощо, забезпечувати повноту і доступність національних і світових інформаційних ресурсів для широкого кола сільського населення у районах області;

- на базі дата-центру комунального закладу «Регіональний інформаційно-комп'ютерний центр» Рівненської обласної ради створено захищений вузол Інтернет-доступу та отримано для нього атестат відповідності комплексної системи захисту інформації. Введення в дію комплексної системи захисту інформації захищеного вузла зв'язку корпоративної мережі органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування дозволяє ефективно

протидіяти та запобігати кіберзагрозам, які спрямовані на дестабілізацію роботи державних електронних інформаційних ресурсів, що перебувають у володінні органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області;

- забезпечено розвиток регіональних інформаційних систем, інформаційно-аналітичних систем органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області, формування системи регіональних електронних інформаційних ресурсів;

- упроваджено систему електронного документообігу в апараті облдержадміністрації, усіх райдержадміністраціях, трьох виконавчих комітетах міських рад, дев'яти структурних підрозділах облдержадміністрації, що дало змогу автоматизувати діловодство, контроль виконавської дисципліни та облік звернень громадян в органах виконавчої влади області. Сформовано централізовану базу документів, інформація про них доступна у будь-який момент;

- упроваджено систему зв'язку «Відеоконференція» з використанням персональних комп'ютерів, обладнаних відео(веб)камерами та відповідною гарнітурою, що дає можливість проведення відеоконференцій керівництва облдержадміністрації, обласної ради з керівництвом районних державних адміністрацій та районних рад. Можливе застосування системи для проведення нарад на районному рівні. Використання системи зв'язку «Відеоконференція» дає суттєву економію коштів;

- упроваджено систему відеотрансляції, яка забезпечує онлайн-трансляцію на YouTube-каналі та вебсайті обласної ради заходів, що проводяться – засідань постійних комісій, президії, пленарних засідань сесій обласної ради, засідань конкурсних комісій тощо, робить діяльність органів влади більш відкритою, публічною, доступною для користувачів мережі Інтернет;

- функціонує власна корпоративна пошта, а також розробляється нова система корпоративної пошти для використання державними та комунальними установами, закладами охорони здоров'я, закладами освіти області;
- створено нові, з дотриманням вимог єдиного дизайн-коду для державних установ, офіційні вебсайти Рівненської обласної державної адміністрації та Рівненської обласної ради. Функціонують і постійно наповнюються актуальною інформацією офіційні вебсайти районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад. Із 64 територіальних громад області вебсайтом з актуальною інформацією володіє 41 громада;
- розпочато створення та наповнення Геопорталу відкритих даних Рівненської області (далі – Геопортал). На Геопорталі вже у вільному доступі дані щодо земельного, водного, лісового кадастрів області, а також щодо розміщення будівель та споруд. Доступні також онлайн-карти доріг, карти адміністративно-територіального устрою області (з визначенням меж новостворених районів та територіальних громад), інтернет-покриття населених пунктів, розміщення рекламних об'єктів. На етапі розробки знаходяться онлайн-карти лісового господарства та інженерної інфраструктури осушувальних систем. Функціональні можливості Геопорталу дозволяють включити необхідний набір шарів чи окрему карту та роздрукувати отримані дані за допомогою пристрою для друку.

На території Рівненської області функціонує три дата-центри: дата-центр комунального закладу «Регіональний інформаційно-комп'ютерний центр» Рівненської обласної ради, дата-центр комунального підприємства «Рівненська обласна клінічна лікарня» Рівненської обласної ради, дата-центр комунального підприємства «Обласний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» Рівненської обласної ради (система обласної диспетчерської служби «Централь 103»).

У зв'язку із закінченням терміну дії Програми інформатизації Рівненської області на 2018 – 2020 роки та облдержадміністрацією розроблено та подано на

розгляд та затвердження Рівненській обласній раді проект Програми інформатизації Рівненської області на 2021 – 2023 роки.

Окрім Програми інформатизації Рівненської області на 2018 – 2020 роки, в області, з метою забезпечення належного рівня інформатизації освітніх установ, схвалено розпорядженням голови Рівненської обласної державної адміністрації від 27 травня 2019 року № 487 та затвердженою рішенням Рівненської обласної ради від 29 листопада 2019 року № 1508 **Програму розвитку освіти Рівненської області на 2019 – 2021 роки**, якою передбачено виконання заходів із вдосконалення інформаційно-комунікаційного освітнього середовища, розвитку інформаційно-комп'ютерних технологій у навчальних закладах Рівненської області.

Підвищення якості освіти в області відбувається шляхом впровадження в освітній процес інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій, створення інформаційно-освітнього середовища, цифровізації освітнього процесу.

Інформаційно-освітнє середовище області складається з офіційного сайту управління освіти і науки облдержадміністрації www.rvosvita.org.ua, вебпорталу «Освіта Рівненщини», сайту Рівненського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти (РОІППО), сайту дистанційного навчання РОІППО та каналу YouTube «Кабінет ДО», офіційних вебсайтів органів управління освітою районів, міст та навчальних закладів.

На ресурсах вебпорталу «Освіта Рівненщини» функціонує понад 320 мережових педагогічних спільнот. Суттєво збільшено проведення онлайн-заходів (в умовах пандемії), що значно сприяло розвитку цифрової компетентності педагогів. Лише в період із квітня по липень 2020 року працівниками інституту післядипломної освіти проведено понад 150 вебінарів, онлайн-нарад, віртуальних засідань творчих об'єднань та груп, конференцій та форумів тощо.

З метою подальшої цифровізації освітньої діяльності, врахувавши процеси децентралізації в Україні та зміни у системі підвищення кваліфікації, проведено модернізацію вебресурсів. Змінено структуру веб-порталу «Освіта Рівненщини» з урахуванням утворених територіальних громад та органів управління освітою. На сайті інституту післядипломної освіти створено рубрикатори з контентом матеріалів Нової української школи, особливостями організації освітнього процесу в умовах карантину, розміщено контент дистанційної онлайн-реєстрації на курси підвищення кваліфікації²¹.

Ще одним напрямом розвитку регіонального інформаційно-освітнього середовища став канал YouTube «Кабінет дистанційної освіти», за допомогою якого проводилися відеозаходи із прямою трансляцією та записом. Усі відеоматеріали онлайн-нарад, вебінарів, конференцій доступні для подальшого перегляду (відеоканал має близько 1500 підписників та більше 170 тис. переглядів). YouTube-канал став дієвим інструментом популяризації та поширення досвіду роботи вчителів – переможців професійних конкурсів, наукових та методичних напрацювань педагогічних та науково-педагогічних працівників інституту, педагогів області, а також учнівської молоді, яка бере участь в Інтернет-фестивалях учнівської творчості.

З метою організованого проведення освітнього процесу, планових та додаткових науково-методичних заходів, переведених у режим онлайн у зв'язку із запровадженням карантинних заходів на території України, працівниками інституту створено технічні умови для використання сервісів Google Meet, ZOOM, Skype, Microsoft Teams та проведено низку онлайн-заходів із використання дистанційних технологій в умовах карантину для педагогічних та науково-педагогічних працівників.

²¹ <http://roippo.org.ua/training/pidvishchennya/shedule/>

Десять закладів загальної середньої освіти області беруть участь у пілотному проєкті Міністерства освіти і науки України та компанії Microsoft щодо використання та організації дистанційного навчання за допомогою продуктів Microsoft Teams. У двох закладах загальної середньої освіти успішно проходить апробацію пілотний проєкт щодо застосування електронних щоденників та журналів.

Хоча всі загальноосвітні навчальні заклади I – III ступенів та I – II ступенів області обладнані 714 навчально-курсівими комбінатами (НКК) з 6516 робочими місцями, 68 відсотків комп'ютерної техніки в них придбано понад 5 років тому та потребують оновлення і модернізації.

Упродовж 2019 – 2020 навчального року відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 03 квітня 2019 року № 319 «Деякі питання надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на реалізацію заходів, спрямованих на підвищення якості освіти у 2019 році» придбано 1334 персональних комп'ютери на суму 13 209,8 тис. гривень при співфінансуванні з місцевих бюджетів у сумі 2 697,45 тис. гривень, покращено підключення до широкопasmової мережі Інтернет з швидкістю 30-100 Мбіт/с та придбано мережеве обладнання 418 закладам загальної середньої освіти.

Усі заклади загальної середньої освіти підключені до мережі Інтернет. Станом на січень 2020 року 213 з них були підключені зі швидкістю 10 Мбіт/с, 81 – зі швидкістю 10 – 30 Мбіт/с, 236 – зі швидкістю 30 – 100 Мбіт/с, 57 – 100 і більше Мбіт/с. Всі заклади професійно-технічної та вищої освіти області під'єднані до широкопasmової мережі Інтернет та офіційно представлені в мережі власними вебсайтами.

З метою формування єдиного інформаційного освітнього простору, покращення доступу до інформаційних освітніх ресурсів, широкого ознайомлення громадськості з освітянською галуззю в управлінні освіти і науки облдержадміністрації, 20 відділах, управліннях освіти райдержадміністрацій,

виконавчих комітетів міських рад, 586 закладах загальної середньої освіти області створено вебсайти, які періодично оновлюються відповідною інформацією. Однак деякі вебсайти потребують зміни доменних імен та платформ розміщення.

В органах управління освітою райдержадміністрацій, виконавчих комітетів міських рад, територіальних громад упроваджена інформаційна система управління освітою ІСУО-ДІСО Міністерства освіти і науки України. Вона включає набір засобів та інструментів, призначених для автоматизації управлінської діяльності органів управління освітою всіх рівнів, закладів дошкільної та загальної середньої освіти та дозволяє створити єдину систему збору, обробки та зберігання інформації в розрізі загальної середньої та дошкільної освіти. Одночасно вирішується проблема забезпечення органів управління освітою повною, оперативною та достовірною інформацією про діяльність навчальних закладів, що дає можливість здійснювати освітній менеджмент на більш високому рівні, ефективніше планувати витрати бюджетів всіх рівнів в рамках реалізації освітянських програм, раціонально та обґрунтовано корегувати напрями для подальшого розвитку освіти як окремих регіонів, так і держави в цілому, а з іншого боку – забезпечувати відповідний рівень контролю за діяльністю навчальних закладів.

Інформатизація галузі культури відбувається відповідно до державних, обласних і районних програм, рішень і розпоряджень органів державної влади та грантів міжнародних і місцевих донорів, господарської діяльності.

Управління культури і туризму Рівненської облдержадміністрації та 11 закладів культури і мистецтва обласного підпорядкування мають доступ до мережі Інтернет (100 відсотків), офіційні вебсайти, електронні скриньки та забезпечені комп'ютерною технікою для надання послуг відвідувачам і забезпечення внутрішніх робочих процесів. У цілому установи достатньо презентовані в інтернет-просторі та містять корисну та актуальну інформацію, що свідчить про достатньо високий ступінь відкритості діяльності. Але технічний

рівень вказаних сайтів, їх інформаційна наповнюваність та швидкість поновлення даних потребують поліпшення.

У сфері культури головними завданнями є збереження інформації про пам'ятки матеріальної і духовної культури, забезпечення швидкого доступу до культурного продукту. З цією метою необхідно створити комп'ютерні інформаційні системи для поширення культурних еталонів, стандартів і досягнень вітчизняної культури, представлення їх у системах глобальних комп'ютерних комунікацій для ефективного використання споживачами.

Мережа закладів культури області становить 1278 одиниць, що відповідає державним нормативам, та здатна забезпечувати інформаційні потреби суспільства. В територіальних громадах діє 1275 закладів культури (майже 100 відсотків). У закладах культурно-мистецької сфери 772 одиниці комп'ютерної техніки із 971, що становить 80 відсотків, підключені до мережі Інтернет.

Основними структурними підрозділами, що сприяють розвитку інформаційного простору, є публічні і публічно-шкільні бібліотеки. Сьогодні бібліотеки – це вже не лише книгосховища, але і своєрідні електронні архіви. Нормою їх діяльності є обслуговування віддалених користувачів онлайн, надання інформації з віддалених джерел.

В області комп'ютеризовано 288 бібліотек (51 відсоток загальної кількості), зокрема 25 міських, 263 – у сільській місцевості. Із загального числа комп'ютеризованих закладів 80 відсотків бібліотек надають доступ до інтернету. За минулий рік парк комп'ютерів публічних бібліотек збільшився на 9 персональних комп'ютерів і нараховує на сьогодні 971 одиницю техніки. Усі обласні заклади культури і мистецтва забезпечені технікою для проведення заходів онлайн. У 77 бібліотечних закладах є швидкісний інтернет-зв'язок (дротовий та бездротовий), що дозволяє пропонувати різні послуги: онлайн-трансляції, відеодзвінки тощо. Бездротовий інтернет-доступ за технологією Wi-Fi пропонує 121 бібліотека, що дозволяє відвідувачам працювати з бібліотечними та

власними мобільними пристроями (планшети, рідери). Такий інтернет одночасно доступний і відвідувачам клубних закладів, за умови розміщення закладів в одному приміщенні. Три обласні бібліотеки підтримують 7 сайтів, формують електронні бібліотеки, здійснюють оцифрування цінних та рідкісних видань, творів місцевих авторів Рівненщини, надають послуги електронної доставки документів. Комунальний заклад «Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека» Рівненської обласної ради здійснює обслуговування людей з інвалідністю по зору в інтернет-центрі «Окуляр», роботу якого забезпечує сертифікований тренер.

Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека є найбільшою бібліотекою області та однією з найбільш технологічно розвинених бібліотек в Україні. Вона є єдиним відкритим місцем в Рівному, де рівняни та гості міста можуть познайомитися з такими пристроями, як 3D-принтер та 3D-ручка, окуляри віртуальної реальності, плоттер, графічні планшети, робототехніка тощо.

Однією з найпопулярніших послуг бібліотеки уже протягом дев'яти років є комп'ютерні курси для людей старшого віку. Щороку навчанням охоплюється більше 300 осіб, серед них: вчителі шкіл, лікарі, викладачі вищих навчальних закладів, працівники культури, ветерани Федерації профспілок області тощо.

У 2019 році бібліотека отримала грант голови обласної державної адміністрації та голови обласної ради на реалізацію проекту «Школа цифрової грамотності для дорослих», який передбачав створення сучасних умов для проведення комп'ютерних курсів. За кошти гранту придбано короткофокусний проектор для підтримки роботи SMART-дошки. Це забезпечило інтерактивність занять, високу ефективність засвоєння знань, підвищення інтересу студентів до навчання та роботу тренерів з різними видами навчальних матеріалів.

Першочерговим завданням у галузі охорони здоров'я є забезпечення доступу лікувально-профілактичних закладів області до швидкісного інтернету.

На цей час 105 медичних закладів області підключено до мережі Інтернет та мають локальну комп'ютерну мережу, до якої підключені комп'ютери.

У зв'язку із проведенням медичної реформи, майже у всіх закладах первинної, вторинної та третинної ланок впроваджено медичні інформаційні системи, що дозволяє якісно та оперативно звітуватися перед Національною службою охорони здоров'я України, а також пришвидшити документообіг всередині закладу.

Зкладами охорони здоров'я комунальної власності, які надають медичну допомогу, здійснюється вільний вибір медичних інформаційних систем. Наразі обрано: МІС «Helsi», МІС «ДокторЕлекс», МІС «Аскеп», МІС «Каштан» та інші.

У медичних закладах, за активної участі EGAP, розпочалося запровадження надання комплексної послуги e-Малятко для батьків новонароджених. За медичним висновком, створеним лікарем пологового будинку або відділення, та однією заявою, поданою онлайн, батьки можуть зареєструвати народження дитини, не звертаючись до ЦНАПу, і отримати до дев'яти державних послуг від різних органів влади, потрібних при народженні дитини.

Запроваджено сучасну єдину оперативно-диспетчерську службу «103» в Рівненській області. Створено потужний телекомунікаційний центр, оснащений спеціалізованим обладнанням та програмним забезпеченням, забезпечено прийом екстрених викликів у відповідності із Законом України «Про екстрену медичну допомогу» та наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації від 18 червня 2013 року № 324 «Про затвердження Порядку передачі викликів екстреної медичної допомоги за єдиним телефонним номером 103 в телекомунікаційній мережі загального користування», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 09 липня 2013 року за № 1139/23671. Регіональна служба забезпечує централізовану та оперативну роботу операторів викликів з прийому дзвінків від населення області та диспетчерів напрямів, що координують роботу бригад екстреної медичної допомоги.

У зв'язку із запровадженням карантинних заходів, суттєво збільшено проведення онлайн-нарад, конференцій, онлайн-навчань тощо. Це значно посприяло підвищенню рівня розвитку цифрової компетентності медичних працівників.

Власні вебсайти мають 12 лікувально-профілактичних закладів області, функціонують 7 медичних інформаційних ресурсів (зокрема спеціалізованих і відкритих) та реєстрів.

Рівненська область стала однією з п'яти областей України, де пілотно була запущена система телеметричних медичних послуг.

У рамках реалізації спільного зі Світовим банком проєкту Міністерства охорони здоров'я України «Поліпшення охорони здоров'я на службі у людей» розроблено та впроваджено електронний реєстр пацієнтів, які хворіють на серцево-судинні захворювання, створений спеціалізований дата-центр, закуплені та передані сімейним лікарям більше трьохсот комплектів оргтехніки. Це обладнання та дата-центр планується використовувати для обміну інформацією в рамках системи телеметричних медичних послуг.

Комунальне підприємство «Рівненський обласний протипухлинний центр» Рівненської обласної ради включено до Переліку пілотних закладів охорони здоров'я для впровадження системи діагностично-споріднених груп, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 17 березня 2015 року № 150, що передбачає використання сучасного програмного забезпечення в обробці даних пацієнтів для надання інформації на центральний сервер для зберігання та аналізу.

У рамках реалізації Програми розвитку інвестиційної діяльності в Рівненській області на 2019 – 2020 роки (далі – Програма), схваленої розпорядженням голови облдержадміністрації від 23 листопада 2018 року № 845, затвердженої рішенням Рівненської обласної ради від 15 березня 2019 року

№ 1284, передбачена, зокрема, інформаційна підтримка активізації інвестиційної діяльності:

- розроблення, оновлення, виготовлення та поширення якісних інформаційно-презентаційних матеріалів про виробничий, ресурсний, людський, транзитний, інфраструктурний, туристичний потенціал, перспективи розвитку області, потребу у відповідних інвестиціях (інвестиційних паспортів, каталогів проєктів та земельних ділянок, буклетів, дисків, відеофільмів, сувенірної продукції);
- підтримка, постійне оновлення та просування спеціалізованого вебсайту з питань інвестиційної діяльності www.investinrivne.org;
- участь та представлення інвестиційного потенціалу області на інвестиційних форумах, виставках, конференціях, семінарах, круглих столах в Україні і за кордоном та інших заходах міжнародного характеру.

Очікуваним результатом реалізації зазначених заходів є:

- ✓ збільшення кількості розміщених на картографічній системі «Google Maps» земельних ділянок, об'єктів нерухомості та інвестиційних проєктів типу «Start-up»;
- ✓ підвищення частоти відвідування системи «Google Maps»;
- ✓ збільшення кількості проведених навчальних семінарів-тренінгів, а відповідно і кількості їх учасників, серед яких розповсюджені інформаційно-методичні документи;
- ✓ зростання кількості потенційних інвесторів, серед яких розповсюджені інформаційно-презентаційні матеріали;
- ✓ збільшення кількості оновленої інформації про інвестиційний потенціал області та зростання частоти відвідування сайту;
- ✓ збільшення кількості інвестиційних форумів, виставок, конференцій, семінарів, круглих столів, на яких представлено інвестиційний потенціал області;
- ✓ приріст обсягу прямих іноземних інвестицій.

Впродовж 2019 – 2020 років у рамках реалізації Програми розвитку інвестиційної діяльності з метою інформаційної підтримки активізації інвестиційної діяльності:

✓ створено цифрову версію інвестиційного паспорта Рівненської області; проведено візуалізацію та переклад на англійську мову цифрової версії інвестиційного паспорта про виробничий, ресурсний, людський, транзитний, інфраструктурний, туристичний потенціал області, перспективи розвитку області, потребу у відповідних інвестиціях;

✓ розроблено та проведено візуалізацію ресурсної геопросторової бази даних існуючих об'єктів мереж надання публічних сервісів та послуг;

✓ оновлено та розміщено на картографічній системі «Google Maps» та веб- сайті www.investinrivne.org бази даних земельних ділянок, об'єктів нерухомості та інвестиційних проектів типу «Start-up», які можуть бути запропоновані потенційним інвесторам для реалізації на території області, українською та англійською мовами.

В усіх районах, а також десяти територіальних громадах області функціонують центри надання адміністративних послуг, якими за січень - вересень 2020 року надано 388,2 тис. адміністративних послуг.

Центрами надання адміністративних послуг затверджені відповідні переліки адміністративних послуг, до яких увійшли соціальні, земельні послуги та реєстраційно-погоджувальні процедури.

У 2017 – 2018 роках реалізовано проєкт міжнародної технічної допомоги Європейського Союзу «Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади». В рамках Проєкту модернізовано ЦНАПи міст Дубно, Рівне та Вараш, на що спрямовано 7 млн. гривень (у тому числі 4 млн. гривень – кошти Європейського Союзу, 3 млн. гривень - місцевих бюджетів).

Учасниками Програми «U-LEAD з Європою» стали 22 територіальні громади області. В рамках її реалізації у 2019 році відкрито центри надання

адміністративних послуг у Радивилівській, Козинській, Острожецькій, Висоцькій територіальних громадах, а також модернізовано ЦНАП Миляцької територіальної громади. У 2020 році модернізовано ще 11 центрів надання адміністративних послуг у територіальних громадах області.

У новостворених центрах упроваджується програмний комплекс автоматизації роботи центрів надання адміністративних послуг «Вулик».

Управлінням забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради запроваджено комплексну послугу «е-Малятко». Цей сервіс передбачає отримання найважливіших державних послуг, пов'язаних із народженням дитини, за одним зверненням.

Зазначеним управлінням:

✓ в електронній формі здійснюється державна реєстрація бізнесу за допомогою електронного порталу Дія. За допомогою вказаного електронного сервісу жителі міста Рівного та Рівненської області мають можливість зареєструвати фізичну особу – підприємця, зареєструвати зміни до відомостей про фізичну особу – підприємця, припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця, створення товариства з обмеженою відповідальністю, яке здійснює діяльність на підставі модельного статуту, переходу юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту;

✓ забезпечується формування та ведення реєстру територіальної громади та надання адміністративних послуг у сфері реєстрації місця проживання за допомогою електронної інформаційно-телекомунікаційної системи «НАП-Smart-quality-service»;

✓ для вдосконалення роботи відділів та налагодження співпраці з суб'єктами надання адміністративних послуг створюється програмний засіб – електронний документообіг Управління «SMART Послуги»;

✓ забезпечено зворотний зв'язок із клієнтами Центру надання адміністративних послуг у місті Рівному за допомогою офіційних сторінок у

соціальних мережах Facebook, Instagram, електронних скриньок cnar.rivne@ukr.net та cnar@ukr.net;

✓ впроваджено сучасний сервіс онлайн-консультацій за допомогою IP - телефонії за єдиним багатоканальним номером та гарячих ліній відділів реєстрації місця проживання та відділу адміністративних послуг «Дозвільний центр».

У сфері соціального захисту населення:

У департаменті розвитку адміністративних послуг, соціальної, молодіжної політики та спорту облдержадміністрації відсутні власні електронні реєстри, бази даних, веб-сайти, інформаційні системи, але є доступ до наповнення та редагування карток осіб з інвалідністю в централізованому банку даних з проблем інвалідності (ЦБІ), який є власністю Міністерства соціальної політики України.

У структурних підрозділах з питань соціального захисту населення районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад та центрі по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації є доступ до даних таких програмних комплексів, як «Житлові субсидії», «Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги» (ЄДАПП), ASOPDSOC (використовується для нарахування та обліку соціальних допомог, пільг та компенсацій) та Єдиного державного реєстру внутрішньо переміщених осіб, які також є власністю Міністерства соціальної політики України.

У службі у справах дітей облдержадміністрації функціонує Єдина інформаційно-аналітична система «Діти» (Єдиний електронний банк даних про дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, і сім'ї потенційних усиновлювачів, опікунів, піклувальників, прийомних батьків, батьків-вихователів, Єдиний електронний банк даних дітей, які опинились у складних життєвих обставинах).

Соціальні послуги стають доступнішими для жителів територіальних громад Рівненщини.

Спростити процес прийому документів та призначення допомог покликаний спеціальний програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», який впроваджується у рамках проєкту «Модернізація системи соціальної підтримки населення України» Міністерства соціальної політики України спільно з Міжнародним банком реконструкції та розвитку. Завдяки проєкту в громадах з'явилася можливість адміністрування надання послуг соціальної підтримки за принципом «єдиного вікна». Програма забезпечує сучасний електронний документообіг між територіальними громадами та структурними підрозділами районних державних адміністрацій. Через нову програму можна клопотати про призначення понад 60 видів соціальної допомоги.

Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери діяльності допомагає вдосконалити якість врядування, покращує якість послуг та доступ до інформації для громадян, підвищує прозорість та підзвітність органів влади, сприяє соціальним інноваціям в області.

Нормативно-правове регулювання у сфері інформатизації.

На жаль, недосконалість та застарілість норм ЗУ «Про Національну програму інформатизації» та інших нормативно-правових актів, що регламентують роботи НПП, призводить або до незадовільної якості підготовки матеріалів що надходять до Мінцифри для проведення експертизи, або взагалі ігнорування вимог зазначених НПА.

Для нормалізації ситуації стосовно виконання робіт з НПП наказом Міністерства цифрової трансформації від 07 травня 2020 року № 67 затверджено оновлену Методику визначення належності бюджетних програм до сфери інформатизації. Методика встановлює єдиний підхід до визначення належності бюджетних програм органів державної влади та інших розпорядників бюджетних коштів, їх окремих завдань (проєктів) до сфери інформатизації.

З метою запровадження експерименту щодо організації проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань

(проектів) ресурсами провідної науково-дослідної установи в сфері інформаційних технологій, захисту інформації та кібербезпеки, що належить до сфери управління Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, на розгляд Кабінету Міністрів України подано проект постанови «Про реалізацію експериментального проекту із організації проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів)».

Проектом розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік» заплановано внесення змін до Закону України «Про Національну програму інформатизації». Також змін потребують інші нормативно-правові акти, якими регламентуються роботи НПП, а саме постанови Кабінету Міністрів України № 1048 «Про затвердження Порядку проведення експертизи Національної програми інформатизації та окремих її завдань (проектів)», № 121 «Про затвердження переліку обов'язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації засобів інформатизації», № 1702 «Про затвердження Порядку формування та виконання галузевої програми і проекту інформатизації», № 644 «Про затвердження Порядку

Сьогодні показує, що активізація робіт з НПП є необхідним і дієвим механізмом для прийняття ефективних рішень у сфері ІТ органів державної влади та місцевого самоврядування. Подальші роботи з вдосконалення законодавства і робочих процесів виконання НПП дозволять покращити стан ІТ державної сфери та подолати цифрову нерівність.

2. РОЗВИТОК МЕХАНІЗМІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Україна має широко розроблене законодавство, що відповідає за ключові аспекти розвитку інформаційного суспільства на всіх ключових рівнях: стратегічному, тактичному та оперативному. Основоположні нормативні акти українського законодавства щодо розвитку інформаційного суспільства цілком

відповідають основним принципам та стратегічним орієнтирам сучасного глобального інформаційного розвитку, закладеним у Женевській Декларації принципів та Плані дій, а також у Туніському зобов'язанні та Програмі для інформаційного суспільства. Концептуально (особливо після схвалення 2013 року Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні) національна нормативно-правова база в цій галузі продовжує знаходитись в руслі передових світових трендів. Крім того, Підписавши Угоду про асоціацію з Європейським Союзом Україна взяла на себе цілий комплекс зобов'язань, що стосуються значної кількості сфер. Однією з них є і розбудова інформаційного суспільства. Зокрема, Глава 14 Угоди²² визначає формат співробітництва України та ЄС в питаннях становлення та розвитку інформаційного суспільства. Стаття 390 Угоди визначає важливість імплементацій національних стратегій інформаційного суспільства, а ст.391 - окреслює ключові напрямки, які ЄС буде розглядати в якості ключових. Це передусім розвиток широкосмугового доступу, електронного урядування та послуг, забезпечення функціональної сумісності мереж України та ЄС, реформа національного регулятора у галузі зв'язку, співпраця в межах проекту «Горизонт 2020»²³.

Ключовими нормативно-правовими документами, що відповідають за комплексні цілі процесів інформатизації, у 2020 році були:

1) Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації, що має на меті реалізацію ініціатив «Цифрового порядку денного України 2020» (цифрова стратегія) для усунення бар'єрів на шляху цифрової трансформації України у найбільш перспективних сферах. Реалізація заходів Концепції має забезпечує:

- стимулювання економіки та залучення інвестицій;

²² 2. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/kmu/docs/EA/00_Ukraine-EU_Association_Agreement_%28body%29.pdf

²³ Стаття Каменец-Подольск

- основу для трансформації вітчизняних індустрій в конкурентоспроможні та ефективні за рахунок їх «цифровізації» (створення цифрових робочих місць, STEM-освіти та цифрових освітніх послуг, цифрових інфраструктур для побутового (IoT) та індустріального (IIoT) Інтернету речей, блокчейну, розвитку сервісів eHealth та e-безпеки тощо);

- технологічної адаптації та долучення України до програм та проектів ЄС щодо інтероперабельності державних інформаційних ресурсів та електронної ідентифікація (eID), в т. ч. транскордонної;

- вирішення проблеми «цифрового розриву», наближення «цифрових» технологій до громадян, у тому числі, шляхом забезпечення доступу громадян до широкопasmового Інтернет, особливо у селищах та невеликих містах;

- створення нових можливостей для реалізації людського капіталу, розвитку інноваційних, креативних і «цифрових» індустрій та бізнесу;

- розвиток експорту «цифрової» продукції та послуг (IT-аутсорсинг).

2) Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні. Метою реалізації Стратегії є формування сприятливих умов для розбудови інформаційного суспільства, соціально-економічного, політичного і культурного розвитку держави з ринковою економікою, що керується європейськими політичними та економічними цінностями, підвищення якості життя громадян, створення широких можливостей для задоволення потреб і вільного розвитку особистості, підвищення конкурентоспроможності України, вдосконалення системи державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

3) Концепція розвитку електронного урядування в Україні та План заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні.

З огляду на міжнародний досвід розвиток електронного урядування є одним з основних факторів забезпечення успішності реформування та підвищення

конкурентоспроможності країни. Реформа будь-якої галузі в сучасних умовах спрямована на широке використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для досягнення необхідного рівня ефективності та результативності.

Метою Концепції є визначення напрямів, механізмів і строків формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни.

Планом заходів передбачено:

- Модернізацію електронних послуг та розвиток взаємодії органів державної влади, громадян і суб'єктів господарювання за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій за напрямками: розвиток електронних послуг; розвиток відкритих даних; розвиток електронних інструментів залучення фізичних та юридичних осіб; розвиток електронної ідентифікації та довірчих послуг.
- Модернізацію державного управління за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій за напрямками: розвиток електронної взаємодії; розвиток електронного документообігу; електронне урядування базових галузей та підтримка пріоритетних реформ.
- Управління розвитком електронного урядування шляхом: формування базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного урядування; підвищення ефективності управління розвитком електронного урядування.

4) Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні. З розвитком інформаційного суспільства та суспільних відносин виникає необхідність надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі. Метою Концепції є визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та

юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг.

З метою визначення принципів реалізації органами виконавчої влади державної політики цифрового розвитку, застосування цих принципів під час реалізації прав та свобод громадян, а також реалізації державної політики цифрового розвитку прийнято постанову кабінету Міністрів України «Деякі питання цифрового розвитку». Постановою затверджено засади реалізації органами виконавчої влади принципів державної політики цифрового розвитку, а також передбачено введення посади заступника керівника центрального органу виконавчої влади з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації (CDTO).

3. КЛЮЧОВІ ПОКАЗНИКИ РОЗВИТКУ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

Сфера зв'язку (яка відповідно до Стратегії сталого розвитку «Україна – 2020»²⁴ є одним з стратегічних індикаторів) залишається однією з найбільш важливих та динамічних складових у загальному процесі інформатизації суспільства. Незважаючи на позитивні тренди в цій сфері, багато аспектів доступності сучасної телекомунікаційної інфраструктури залишаються невирішеними.

За останні кілька років сектор ІКТ зростає швидкими темпами завдяки розширенню вітчизняного ринку, потребі в експорті послуг ІКТ з України та завдяки поліпшенню ефективності правового регулювання сектора, яке відбувалося, зокрема, з широким залученням бізнес-асоціацій і громадських об'єднань.

ІКТ дають людям можливість будь-де у світі одержувати доступ до інформації і знань практично миттєво. Кожна людина повинна мати навички, необхідні для користування повною мірою перевагами інформаційного суспільства. Тому підвищення компетентності і грамотності у сфері ІКТ є необхідними. ІКТ можуть сприяти досягненню загальної освіти у всесвітньому масштабі через надання освіти і підготовку викладачів, пропонування кращих умов для навчання протягом усього життя, охоплення людей, що перебувають поза рамками формального освітнього процесу, а також удосконалення професійних навичок.

Всесвітнім економічним форумом (World Economic Forum) зокрема, найбільш комплексним вимірником конкурентоспроможності країн на сьогодні є Індекс глобальної конкурентоспроможності (The Global Competitiveness Index), за яким Україна посідає 85 місце із 141 країни (2018 рік – 83 місце із 140 країн;

²⁴ <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>

2017 рік – 81 місце із 137 країн). Однією з складових зазначеного індексу є провадження ІКТ, за яким Україна у 2019 році на 78 місці.

За Індексом розвитку електронного уряду ООН (The UN Global E-Government Development Index), який оцінює готовність і можливості національних державних структур у використанні ІКТ для надання громадянам державних послуг, у 2020 Україна посіла 69 місце у світі серед 193 країн-членів ООН (у 2018 році Україна посіла 82 із 193 країн-членів ООН)²⁵.

За даними Звіту НКРЗІ²⁶ основні показники галузі за 2019 рік наступні: загальний річний дохід ринку зв'язку склав 73 млрд грн, 91% з яких традиційно дохід від надання телекомунікаційних послуг. В структурі доходів від надання телекомунікаційних послуг у 2019 році найбільшу частку склали мобільний зв'язок - 63 % та фіксований доступ до мережі Інтернет - 18 %. Помітним є збільшення доходів від надання послуг мобільного зв'язку, які у 2019 році збільшились на 20% у порівнянні з 2018 роком.

Масове користування сучасними послугами зв'язку із застосуванням LTE-технологій, що стало можливим після запуску мереж 4G у 2018 році трьома найбільшими операторами телекомунікацій, дало відчутний поштовх підвищенню попиту на користування мобільним Інтернетом українцями. За 2019 рік доходи від надання послуг з доступу до мережі Інтернет зросли майже в половину (на 48 %) у порівнянні з минулим роком. Протягом 2019 року операторами мобільного зв'язку було значно розширено покриття території України мережами 4G, що дозволило збільшити до 78% частку населення, яке може отримувати послуги мобільного широкопasmового доступу до мережі Інтернет, що суттєво пришвидшує та полегшує усі персональні та бізнес взаємодії. За лаштунками триває постійна робота над покращенням якості послуг та

²⁵ <https://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=6&language=uk>

²⁶ https://nkrzi.gov.ua/images/upload/142/9088/Zvit_2020_NKRZI.pdf

розбудова мереж. За 2019 рік операторами мобільного зв'язку інвестовано у галузь сукупно близько 11 млрд грн.

У другому півріччі 2019 року на основі інформації, наданої до НКРЗІ трьома операторами телекомунікацій – ліцензіатами рухомого (мобільного) зв'язку на базі технології 4G, на офіційному вебсайті НКРЗІ відкрито доступ до тестової версії карти покриття адміністративно-територіальних об'єктів України міжнародним рухомим (мобільним) зв'язком на базі технології 4G.²⁷

3.1. Користування мережею інтернет

Відповідно до даних Держстату, в Україні станом січень 2020 року кількість абонентів Інтернет становить 28787,6 тис. осіб. Лідером залишається Київ з 1842,5 тис. абонентів. На другому місці Одеська область (1103,5 тис.), а на третьому – Івано-Франківська (404,6 тис.). Найменші показники кількості абонентів характерні для Кіровоградської (65,1 тис.), Волинської (62,7 тис.) та Рівненської (62,6 тис.) областей.

За даними звіту НКРЗІ²⁸ у 2019 році доходи від надання послуг зв'язку склали 72 961 млн грн., в них частка доходів від надання телекомунікаційних послуг склала 91,0 %, а від надання послуг поштового зв'язку та кур'єрських послуг – 9,0 %.

В структурі доходів від надання телекомунікаційних послуг у 2019 році найбільшу частку склали рухомий (мобільний) зв'язок - 63,0 % та фіксований доступ до мережі Інтернет - 17,6%, сумарна частка яких у загальних доходах від надання телекомунікаційних послуг склала 80,6 %.

²⁷ <https://spz.nkrzi.gov.ua/wp-content/uploads/gsmmap/>

²⁸ https://nkrzi.gov.ua/images/upload/142/9088/Zvit_2020_NKRZI.pdf

3.2. Мобільний та фіксований зв'язок

За даними звіту НКРЗІ²⁹ у 2019 році доходи від надання послуг фіксованого телефонного зв'язку склали 4,606 млн. грн., їх питома вага у загальному обсязі доходів від надання телекомунікаційних послуг становила 6,9 %.

В структурі доходів від надання послуг фіксованого телефонного зв'язку на кінець 2019 року найбільшу частку - 58,0 % склали доходи від надання послуг місцевого телефонного зв'язку, а частка доходів від надання послуг міжміського телефонного зв'язку склала 12,9 %.

Тенденція останніх років щодо зменшення кількості абонентів фіксованого телефонного зв'язку залишилась незмінною і протягом 2019 року. Широке розповсюдження послуг рухомого (мобільного) зв'язку та поступове розширення географії мереж 4G призводять до заміни традиційних послуг фіксованого телефонного зв'язку послугами рухомого (мобільного) зв'язку і дзвінками через мережу Інтернет (у тому числі з використанням мобільних додатків).

У 2019 році основну частину складали лінії фіксованого телефонного зв'язку у міській місцевості - 89,5%. Середньомісячний дохід від надання послуг фіксованого телефонного зв'язку в розрахунку на 1 лінію фіксованого телефонного зв'язку становив 80,4 грн/міс.

Станом на 31.12.2019 регіонами з найвищою забезпеченістю населення фіксованим телефонним зв'язком були м. Київ, Чернігівська, Харківська, Одеська та Запорізька області, а з найнижчою – Луганська, Донецька, Кіровоградська, Закарпатська та Івано-Франківська області.

Підвищення конкуренції на ринках голосової телефонії сприяло запровадженню пакетів послуг місцевого фіксованого телефонного зв'язку із включенням до них послуг доступу до Інтернету, міжміського зв'язку. Сучасний стан телекомунікаційних мереж дозволяє запровадити конвергенцію послуг та здійснити конвергенцію мереж фіксованого та рухомого (мобільного) зв'язку.

²⁹ https://nkrzi.gov.ua/images/upload/142/9088/Zvit_2020_NKRZI.pdf

Продовжується і реконструкція та оптимізація телекомунікаційних мереж, в ході якої здійснюється перехід до використання сучасного високопродуктивного комутаційного обладнання, здатного обслуговувати декілька зон нумерації. Кількість фіксованих телефонних ліній станом на 31.12.2019 склала 4 178 тис. од., що на 31,2 %, або на 1 891 тис. од. менше ніж станом на 31.12.2018

3.3. Рухомий (мобільний) зв'язок

Поряд з цим відбуваються і зміни в структурі користування **мобільним зв'язком**.

За даними звіту НКРЗІ³⁰ розширення території покриття мереж 4G та широке розповсюдження кінцевих обладнань споживачів, які працюють під управлінням операційних систем (смартфонів, планшетів), зумовили зростання обсягів споживання мобільного Інтернеттрафіка. Крім того, продовжується поступове збільшення кількості споживачів послуг міжмашинної взаємодії (machine-to-machine, M2M) та послуг Інтернету речей (Internet of Things, IoT). Таким чином, надання послуг передачі даних, у тому числі доступу до мережі Інтернет, з кожним роком стає все більш ключовою статтею доходів операторів рухомого (мобільного) зв'язку. Разом з тим, з метою забезпечення максимального покриття території України мережами рухомого (мобільного) зв'язку третього та четвертого поколінь, надання широкопasmового доступу до мережі Інтернет, отримання повсюдно громадянами України 14 переваг та можливостей цифрового світу, насамперед у сферах освіти, медицини, електронної комерції, адміністративних послуг, розвитку електронної демократії, Указом Президента України від 08.07.2019 № 497/2019 були затверджені Заходи з покращення доступу до мережі мобільного Інтернету, що спрямовані на впровадження нових

³⁰ https://nkrzi.gov.ua/images/upload/142/9088/Zvit_2020_NKRZI.pdf

радіотехнологій третього та четвертого покоління в діапазонах радіочастот 790 – 960 МГц.

Доходи від надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у 2019 році склали 41 868 млн грн., їх питома вага у загальному обсязі доходів від надання телекомунікаційних послуг становила 63,0 %.

В структурі доходів від надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку найбільшими були частки доходів від послуг доступу до мережі Інтернет – 56,7% та доходів від надання послуг голосової телефонії – 20,6%, сумарна частка яких становила 77,3%.

Кількість активних ідентифікаційних телекомунікаційних карток мережі рухомого (мобільного) зв'язку станом на 31.12.2019 склала 54 843 тис. од., що на 1,5% або на 836 тис. од., більше ніж на 31.12.2018. Регіонами з найвищою забезпеченістю населення рухомим (мобільним) зв'язком були м. Київ, Київська, Одеська, Харківська та Дніпропетровська області, а з найнижчою – Донецька, Луганська, Тернопільська, Закарпатська та Чернівецька області.

З моменту впровадження радіотехнології «Міжнародний рухомий (мобільний) зв'язок ІМТ» кількість активних ідентифікаційних телекомунікаційних карток мережі, з яких було здійснено доступ до мережі Інтернет стандарту 4G, станом на 31.12.2019 досягла 14 601 тис. од.

Загальна кількість активних ідентифікаційних телекомунікаційних карток мережі рухомого (мобільного) зв'язку, з яких було здійснено доступ до мережі Інтернет, на кінець 2019 року становила 34 689 тис. од.

Водночас експерти³¹ наголошують на тому, що окремої уваги та управлінських дій потребує недосконалість так званого «економічного режиму рівних умов» (level on playing field) – тобто об'єктивних, пропорційних, вчасних, прозорих умов ведення бізнесу для всіх гравців, що призводить до:

³¹ Цифровий порядок денний для України 2020

неефективності конкуренції, наприклад, обмежена можливість для абонентів змінювати оператора («ефект зв'язаності»); концентрація та неефективне використання радіочастотного ресурсу; недостатність повноважень та фінансової незалежності регулятора для можливості ефективної роботи щодо усунення бар'єрів, зловживань тощо; надмірне адміністративне навантаження на учасників ринку.

Загалом же на їх думку актуальними є наступні принципи державного регулювання телекомунікаційного простору:

- **Забезпечення рівних умов.** Забезпечення ефективної конкуренції на ринку – найбільш важливе завдання країни, яка розвиває нові технології. Свобода абонента щодо вибору оператора, розподіл радіочастотного ресурсу на рівних та чесних засадах, відсутність бар'єрів та антиконкурентних практик, в результаті чого оператори конкурують якістю та доступністю послуг – це передумови розвитку ринку.

- **Технологічна нейтральність.** Через швидкий розвиток сектору «цифровізації» неможливо передбачити, які саме технології або рішення будуть найкращими для задоволення потреб користувачів, так само як і швидко адаптувати політики і правила. Саме тому останні мають бути технологічно нейтральними. Важливо дотримуватися принципу «ті самі послуги, ті самі правила» (same service — same rules). Зазначений принцип автоматично обумовлює більш ефективне використання обмеженого частотного ресурсу.

- **Стандартизація.** Розвиток ринку в цифровій економіці визначається конкуренцією між запатентованими і відкритими технологіями (наприклад, Apple IOS vs Android). Політика стандартизації, котра «йде від ринку», тобто індустрія колегіально розробляє та впроваджує власні стандарти — це найкраща політика для розвитку «цифрової» економіки та ринкової конкуренції. Регулятор у цьому процесі виконує функцію модератора та арбітра.

- Гармонізація. Розвиток «цифрової» інфраструктури та економіки – це питання гармонізації ініціатив та програм розвитку 3 рівнів: інфраструктури телекомунікацій, управління даними, послуги та цифрові навички. Фокус та ресурси на той чи інший рівень визначаються пріоритетами розвитку «цифрової» екосистеми. Таким чином, регулятор – це інструмент гармонізації та розвитку «цифрової» екосистеми.

3.4. Широкозмуговий (фіксований та бездротовий) доступ до мережі інтернет

Розвиток широкозмугового доступу до мережі інтернет є одним з ключових пріоритетів розвитку цифрової інфраструктури в Україні. Впровадження ШСД, якісного або швидкісного інтернету, за сучасними критеріями прирівнюється до одного з ключових показників розвиненості або нерозвиненості країни, її приналежності до «першого» чи «третього» світу. Отже ШСД є завданням не суто технічним, яке стосується швидкісної передачі даних, але завданням стратегічного, соціально-економічного, конкурентного значення. ШСД – це передусім складова бренду сучасних країни у глобалізованому світі³².

За даними звіту НКРЗІ³³ Україна кілька років поспіль є одним з лідерів у світових рейтингах найдоступнішого фіксованого ШСД, і на сьогоднішній день в містах країни ринок послуг фіксованого доступу до Інтернету досягнув достатнього рівня своєї насиченості, що посилює значущість і роль конкурентних інструментів, які застосовують оператори та провайдери телекомунікацій.

Підключення сіл до фіксованого ШСД – це окремий бізнес-розвиток для конкретного оператора чи провайдера телекомунікацій, тому вирішення питання щодо забезпечення споживачів послугами фіксованого доступу до Інтернету в сільській, гірській місцевості та депресивних регіонах залишається актуальним завданням на наступні роки.

³² Проект Нацплану

³³ https://nkrzi.gov.ua/images/upload/142/9088/Zvit_2020_NKRZI.pdf

На сьогоднішній день послуги фіксованого ШСД в Україні надаються з використанням волоконно-оптичних, мідних ліній зв'язку, коаксіального кабелю, супутникових каналів та безпроводного доступу.

Основними проблемами розвитку ринку послуг фіксованого доступу до Інтернету були:

- необ'єктивне інформування населення щодо якості телекомунікаційних послуг, які пропонуються, зокрема, значна кількість фізичних осіб - підприємців пропонують споживачам надання послуги доступу до Інтернету зі швидкістю до 100 МБіт/с, при цьому фактично не виконується встановлена НКРЗІ вимога щодо визначення мінімально гарантованої швидкості доступу до мережі Інтернет;
- близько 50 % операторів, провайдерів телекомунікацій, що надають послуги фіксованого доступу до Інтернету, не виконують вимоги Порядку надання операторами, провайдерами телекомунікацій звітності та інформації, затвердженого рішенням НКРЗІ 05.04.2016 № 180, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.05.2016 за № 739/28869 в частині обов'язкового надання звітності НКРЗІ;
- деколи має місце формальне відношення до вимірювання параметрів якості послуг доступу до Інтернету операторами, провайдерами телекомунікацій та надання до НКРЗІ звітів, що містять недостовірні дані щодо якості телекомунікаційних послуг.

За даними, отриманими від операторів, провайдерів телекомунікацій, у 2019 році доходи від надання послуг фіксованого доступу до Інтернету склали 11 688 млн грн, питома вага яких становила 17,6 % в загальному обсязі доходів від надання телекомунікаційних послуг. Основну частину доходів від надання послуг фіксованого доступу до Інтернету склали доходи від використання наземних ліній зв'язку на швидкості не менше ніж 256 Кбіт/с, частка яких на кінець 2019 року становила 95,7 %.

Станом на 31.12.2019 році кількість ліній (точок) фіксованого доступу до мережі Інтернет з урахуванням даних фізичних осіб-підприємців становила 7 265 тис. од. (1 173 тис. од. - в сільській місцевості), що на 18 % або на 1 106 тис. од. більше ніж станом на 31.12.2018.

Переважає кількість ліній (точок) фіксованого доступу до мережі Інтернет отримує доступ до мережі Інтернет на швидкості від 10 до 100 Мбіт/с, частка яких у загальній кількості ліній (точок) фіксованого доступу до мережі Інтернет у 2019 році склала 76 %.

У 2020 році Мінцифрою вперше проведено дослідження щодо доступності швидкісного Інтернету по усім населеним пунктам України³⁴, його результати опубліковано на <https://data.gov.ua/> . Усі міста мають волоконно-оптичні мережі, часто навіть кількох операторів. Однак, понад 17 тисяч населених пунктів не мають оптичних мереж взагалі. Близько 65% сіл не покриті якісним ШСД.

Загалом, 5.75 млн громадян не мають можливості підключитись до якісного фіксованого ШСД. Понад 4 млн українців мешкають у селах, де немає якісного фіксованого інтернету. Таку кількість людей можна порівняти, наприклад, з населенням цілої країни – Грузії чи Естонії. А 1,55 млн мешканців проживають у віддалених ділянках населених пунктів, у яких присутні оптичні провайдери, але вартість підключення перевищує 150% від середньої ринкової вартості підключення (понад 2500 грн). У той час, коли середня вартість підключення для міського домогосподарства становить 1 200 грн.

Безліч закладів соціальної інфраструктури, не підключені до волоконно-оптичних мереж. Це – 16 040 навчальних закладів, 8 163 медичних закладів, 3 873 закладів, де надають послуги населенню та 33 857 закладів культури та спорту. Тобто 40% шкіл, 92% бібліотек, 37% лікарень не мають доступу до інтернету. Здебільшого ці заклади розміщені в селах та невеликих містах.

³⁴ <https://thedigital.gov.ua/news/17-tisyach-naselenikh-punktiv-ne-mayut-zhodnogo-optichnogo-provaydera-doslidzhennya-mintsifri>

В Україні дуже розгалужена мережа соціальних об'єктів, тому найбільш ефективний підхід полягає у підключенні соціальних об'єктів (шкіл, лікарень, бібліотек) до оптичних мереж. Таким чином мешканці цих населених пунктів отримають можливість підключення.

У планах Мінцифри до 2024 року підключити 95% закладів соціальної інфраструктури. Також серед цілей – забезпечити 95% сільського населення технічну можливість підключитись до ШСД зі швидкістю не менше 100 Мбіт/с. А також, щоб 75% українців користувалися фіксованим швидкісним Інтернетом зі швидкістю не менше 30 Мбіт/с.

Завдяки достовірним даним щодо підключення з мінімальною похибкою вдалося ретельно розрахувати фінансові потреби. За розрахунками Мінцифри, на це потрібно близько 3,3 млрд грн та 2.1 млрд на побудову локальних мереж та WiFi. Чітке бачення, як зробити так, щоб кожен українець мав доступ до якісного інтернету викладено у розробленій фахівцями Мінцифри Національній стратегії розвитку ШСД в Україні.

Стратегія включає взаємодію з державними органами в електронному вигляді, прозорі умови доступу до інфраструктури, мінімізація втрат операторів від крадіжок обладнання, «відкритість» усіх стейкхолдерів телеком ринку. та фінансування підключення закладів соціальної інфраструктури.

Крім того, Мінцифри наразі активно працює над тим, щоб в Україні запрацювала інтернет-платформа, де кожен зможе перевірити наявність та якість підключення до оптичних мереж та покриття мобільним інтернетом у будь-якому населеному пункті.

За дослідженнями Світового банку, зростання проникнення швидкісним інтернетом на 10% може призвести до зростання ВВП на 2%. За даними телеком-регулятора НКРЗІ, в Україні проникнення фіксованого ШСД становить 46%. В Україні є великий потенціал для покращення економічної ситуації в країні та

забезпечення права кожного українця на якісний, швидкісний та доступний інтернет.

У грудні 2020 року Верховна Рада України ухвалила законопроект «Про електронні комунікації» у другому читанні із пропозиціями Президента України³⁵.

Схвалений законопроект передбачає:

- зменшення кількості перевірок та регуляторного тиску на компанії у сфері електронних комунікацій;
- всі постачальники електронних комунікаційних мереж та послуг матимуть однакові права та доступ до інфраструктури, запроваджується механізм консультацій з учасниками ринку;
- забезпечення конкуренції на ринку електронних комунікацій, що сприятиме залученню інвестицій та покращенню якості послуг для всіх користувачів;
- користувачі матимуть можливість обрати окремі електронні комунікаційні послуги (не в складі пакету послуг) за технічної можливості;
- право на отримання вичерпної та чіткої інформації абонентом щодо опису умов договору відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг;
- зменшення спаму за рахунок обов'язкової попередньої згоди абонента на отримання інформації та обов'язкова можливість відмови абонента від розсилки;
- збільшення штрафу для постачальників електронних комунікацій у разі порушення прав користувачів.

Законопроектом передбачається створення Електронної регуляторної платформи — сервісу, який забезпечить прозорий та автоматизований процес взаємодії між операторами та провайдерами з одного боку та держави — з іншого.

³⁵ <https://thedigital.gov.ua/news/skhvaleno-bazoviy-telekom-zakon-shcho-zminitsya-dlya-operatoriv-ta-abonentiv>

Платформа забезпечуватиме взаємодію реєстрів постачальників послуг, ліцензій, присвоєнь радіочастот, геоінформаційної системи для географічних оглядів доступності на території України тощо. Доступ до цієї системи буде відкритим та безкоштовним.

Мінцифра працює над тим, щоб кожен українець мав доступ до швидкісного інтернету. Адже сьогодні це базова потреба для людей. Мета Мінцифри, щоб вся Україна, незалежно чи це місто-мільйонник, чи невеличке село, мали однаково сучасний інтернет³⁶.

Для впровадження 5G, Кабінет Міністрів затвердив план використання радіочастотного ресурсу України до 2025 року. А також доповнено його новими базовими стандартами LTE/LAA, eLTE-U та RMR. Ці зміни дозволять користувачам отримувати більш стабільні та високі швидкості під час перегляду відео та прослуховування музики. А також дозволить збільшити покриття та надійність зв'язку, сприятиме автоматизації виробничих технологічних процесів.

План передбачає вивільнення смуг радіочастот, діапазони яких займає телебачення, для впровадження радіотехнології LTE у діапазонах 790 – 862 МГц, 694 – 790 МГц.

Зараз на цих частотах працює українське телебачення. Схвалений План передбачає вивільнення частот компаніями та налаштування обладнання на нижчі діапазони компаніями "Зеонбуд" та ТРК "Етер". Вивільнення частот – не завадить роботі телебачення, адже воно буде працювати у нижчих діапазонах.

4. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ ТА ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ: ЕЛЕКТРОННА УЧАСТЬ ТА ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

³⁶ <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-mintsifra-initsiyuvala-vivilnennya-chastot-dlya-vprovadzheniya-5g>

4.1. Загальні оцінки стану розвитку електронного урядування в Україні

Основна мета розвитку електронного урядування в Україні - створення сучасних високотехнологічних механізмів, спрямованих на удосконалення діяльності центральних органів виконавчої влади та їхніх територіальних підрозділів, місцевих органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, результатом яких повинно стати забезпечення прав фізичних і юридичних осіб на отримання об'єктивної та достовірної інформації про діяльність державних органів і якісних адміністративних послуг, а також впровадження ефективних інструментів забезпечення розвитку електронного урядування та становлення електронної демократії.

Разом з тим, враховуючи міжнародний досвід розвитку електронного урядування, побудова сучасних високотехнологічних механізмів потребує, насамперед, фундаментального аналізу стану електронної готовності, що дозволить максимально оптимізувати відповідні фінансові затрати з державного бюджету при розбудові технічної складової інфраструктури розвитку електронного урядування в Україні та надасть змогу уявити, як країна використовує можливості інформаційно-комунікаційних технологій для національного, економічного, соціального і культурного розвитку своїх громадян, порівнювати стан і аналізувати тенденції розвитку електронного урядування, що існують на державному та регіональному рівнях.

«Стратегія реформування державного управління України на 2016-2020 роки» та «Концепція розвитку електронного урядування в Україні» мають поступово суттєво модернізувати діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Метою Стратегії є вдосконалення системи державного управління і, відповідно, підвищення рівня конкурентоспроможності країни.

Впровадження електронного урядування є не самоціллю, а передусім засобом підвищення ефективності на основі докорінної перебудови роботи

державних органів. Сама концепція електронного урядування орієнтована на задоволення потреб громадянина. Електронний уряд не є простим механізмом скорочення витрат або підвищення ефективності. Скоріше це ініціатива, направлена на поліпшення життя пересічних громадян. Реалізація технологічних рішень електронного урядування вимагає певної адаптації системи державного управління до нових умов функціонування. Нова концепція управління публічного менеджменту змінює роль держави та делегує частку управлінських функцій громадам та громадянам. З іншого боку залишає за собою функції щодо захисту прав та свобод громадян, контролю за додержанням норм та вимог чинного законодавства. В цих умовах державне управління стає більш гнучким. Встановлюються нові зв'язки між владою, громадянським суспільством та бізнесом. Державні органи повинні інформувати суспільство щодо поточного стану справ у державі, забезпечувати можливість участі громадян в обговоренні питань розвитку та проектів рішень з різних напрямків життєдіяльності³⁷.

Знаходячись у площині взаємодії з громадянським суспільством держава посередництвом використання мультимедійного простору має змогу безпосередньо налагоджувати діалог з суспільством, вивчаючи відгуки про ефективність своєї діяльності на місцях. З іншого боку, громадяни мають право пропонувати свої ідеї державі у будь-якій точці простору країни.

4.2. Доступність урядової інформації (в т.ч. – відкриті дані)

На сьогодні, доступ до «відкритих даних» активно підтримується та розвивається міжнародними ініціативами та організаціями. В рамках Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд» (розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 р. № 1176-р) до якої Україна приєдналася у 2011 році, Україна, в тому числі, взяла зобов'язання підвищити доступність інформації про діяльність державних органів на кожному рівні влади, а інформація, в свою чергу, повинна

³⁷ https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/34046/1/Telezhenko_information%20society.pdf

надаватися ними вчасно та мати високу цінність, а також міститися у форматах, які громадяни можуть легко знайти, зрозуміти, використати та в подальшому неодноразово використовувати.

Запровадження доступу до публічної інформації у формі відкритих даних передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її наступного використання в найрізноманітніших цілях: наукові дослідження, інновації, бізнес проекти, підзвітність та суспільний контроль за органами влади тощо.

За звітній період було проведено четвертий набір Open Data Challenge³⁸, найбільшого конкурсу ІТ-проектів на основі відкритих даних в Україні з загальним призовим фондом у 3,5 млн грн³⁹.

Ефективна система оприлюднення відкритих даних на регіональному та центральному рівні – необхідна для успішної реалізації політики відкритих даних⁴⁰.

Для систематизації роботи з розпорядниками на регіональному рівні та спрощення доступу громадян до відкритих даних Мінцифри, за підтримки ГО "Агенція журналістики даних" в рамках проекту USAID/UK aid та Фонду Євразія "Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах"(TAPAS) було розроблено "Типове рішення місцевого порталу відкритих даних".

Мінцифра безкоштовно ділиться порталом відкритих даних з містами, які бажають розвивати відкриті дані.

Переваги отримання містом порталу відкритих даних:

- Можливість провести аудит власної публічної інформації;
- Створення/удосконалення внутрішньої «нормативки»;
- Навчання відповідальних осіб роботі з відкритими даними;

³⁸ <https://odc.in.ua/>

³⁹ <https://data.gov.ua/blog/zapusk-open-data-challenge-2020>

⁴⁰ <https://thedigital.gov.ua/news/rozvitok-vidkritikh-danikh-v-regionakh>

- Автоматичне завантаження «харвестинг» наборів даних на data.gov.ua.

Першим містом, яке на безоплатній основі отримало невиключну ліцензію на використання програмного забезпечення для запуску власного порталу відкритих даних⁴¹, стало місто Маріуполь, набори даних якого доступні на data.gov.ua.

Станом на 31.12.2020 на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних data.gov.ua оприлюднено понад 36000 та зареєстровано 4100 розпорядників інформації.

Україна вперше увійшла у рейтинг Open Data Maturity, посівши 17 місце серед країн ЄС (за даними «Open Data Maturity Report 2020»⁴²).

4.3. Участь у прийнятті рішень

Відповідно до Концепції електронної демократії в Україні, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р., найбільш поширеними інструментами електронної демократії, що застосовуються сьогодні в Україні як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні, є електронні консультації, електронні петиції, електронні звернення, бюджети участі (громадські бюджети).

Метою цієї Концепції є формування політичних, організаційних, технологічних та ідеологічних умов розвитку електронної демократії в Україні, що характеризується зростанням широкого долучення громадян до комунікації, співпраці з органами державної влади, контролю за ними, участі у виробленні політики, розвитку самоорганізації та самоврядування, а також рівнем довіри до суб'єктів владних повноважень; узгодження стандартів державної політики зазначеної сфери з міжнародними, зокрема європейськими стандартами.

⁴¹ <https://data.mariupolrada.gov.ua/>

⁴² https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n6_2020.pdf

Електронна петиція - колективне звернення в електронній формі у вигляді тексту скарги (протесту) та/або пропозиції, на яку адресат (суб'єкт владних повноважень) публічно оголошує про свою позицію щодо згоди чи незгоди по суті петиції, інформує про аргументи у разі незгоди та організовує спільну з авторами та їх прихильниками роботу з розроблення та втілення плану реалізації петиції у разі згоди.

Електронні консультації - форма публічних консультацій, що передбачає, зокрема, оприлюднення проектів актів органів державної влади або питань, що потребують вирішення, для отримання пропозицій та зауважень. (Згідно статті 11 Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України №996 від 03.10.2010 - Консультації з громадськістю проводяться у формі публічного громадського обговорення, електронних консультацій з громадськістю (безпосередні форми) та вивчення громадської думки (опосередкована форма).

Електронне звернення – письмове звернення, надіслане з використанням Інтернету, електронних засобів зв'язку.

Бюджет участі (громадський бюджет) - механізм взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, спрямований на залучення громадян до участі в бюджетному процесі, зокрема шляхом прямої демократії, через визначення пріоритетів бюджетних витрат чи подання проектів, об'єднання в проектні команди, голосування за такі проекти, здійснення контролю за їх реалізацією.

Мінцифрою щомісячно на офіційному сайті публікується інформація про заплановані консультації з громадськістю щодо проектів актів⁴³.

⁴³ <https://thedigital.gov.ua/community/reports>

4.4. Електронні послуги

Відповідно до Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні метою Концепції є визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг.

Реалізація Концепції передбачена на період до 2020 року та складається з трьох основних етапів.

На першому етапі (2016-2017 роки) передбачається:

- оптимізація порядків надання пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово (далі - пріоритетні послуги), згідно з додатком;
- реалізація пілотних проектів із запровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі та альтернативних способів електронної ідентифікації та автентифікації;
- формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури надання електронних послуг та визначення єдиних вимог до запровадження електронних послуг;
- врегулювання на законодавчому рівні застосування альтернативних електронному цифровому підпису схем електронної ідентифікації із встановленням рівня довіри до них (низького, середнього, високого);
- розподіл електронних послуг за необхідними рівнями довіри до схем електронної ідентифікації залежно від наслідків, які можуть бути заподіяні у разі компрометації схеми.

На другому етапі (2018-2019 роки) передбачається:

- оптимізація порядків надання адміністративних послуг;

- запровадження пріоритетних послуг в електронній формі;
- широке залучення фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг.

На третьому етапі (2020 рік) передбачається забезпечення надання електронних послуг в усіх сферах суспільного життя, надання інтегрованих електронних послуг, а також запровадження транскордонних електронних послуг.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 37-р був затверджений План заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки (далі – План заходів).

За даними інформації про стан виконання плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки⁴⁴:

На виконання пункту 2 Плану заходів (Забезпечити впровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі):

Міністерством цифрової трансформації протягом 2020 року запроваджено та здійснено реінжиніринг 31 пріоритетних послуг:

- 1) державна реєстрація народження (в рамках комплексної послуги «Малятко»);
- 2) реєстрація у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків (в рамках комплексної послуги «Малятко»);
- 3) реєстрація місця проживання дитини при народженні (в рамках комплексної послуги «Малятко»);
- 4) призначення допомоги при народженні дитини (в рамках комплексної послуги «Малятко»);
- 5) внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номеру запису в ньому. (в рамках комплексної послуги «Малятко»);

⁴⁴ Лист Мінцифри до СКМУ № 1/03-7-1106 від 04.02.2021

6) внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів, що ведеться у центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

7) визначення походження дитини (визнання батьківства) (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

8) видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

9) визначення належності новонародженої дитини до громадянства України (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

10) призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

11) надання одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» за місцем проживання або перебування її отримувача (в рамках комплексної послуги «Малютко»);

12) надання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» (в рамках комплексної послуги «Малютко»).

13) реєстрація відкриття ФОП;

14) внесення змін про ФОП;

15) реєстрація закриття ФОП;

16) надання статусу зареєстрованого безробітного;

17) призначення та надання допомоги по безробіттю;

18) реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту;

19) перехід ТОВ на модельний статут;

20) повідомлення про початок підготовчих робіт;

21) повідомлення про початок виконання будівельних робіт на підставі будівельного паспорта;

22) повідомлення про початок будівельних робіт СС1;

- 23) декларація про готовність до експлуатації об'єкта, побудованого за будівельним паспортом;
- 24) реєстрація місця проживання дитини;
- 25) перегляд та оплата штрафів за порушення ПДР;
- 26) перегляд та оплата боргів за виконавчими провадженнями;
- 27) реєстрація/зміна місця реєстрації в електронній формі осіб до 14 років;
- 28) реєстрація/зміна місця реєстрації в електронній формі осіб віком від 14 років;
- 29) виключення норми у деяких НПА, щодо необхідності подачі довідки про склад сім'ї;
- 31) електронна довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

На даний час ведеться робота щодо впровадження електронних послуг у сфері будівництва відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01 липня 2020 року № 559 «Про реалізацію експериментального проекту щодо запровадження першої черги Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва». Запущено послуги щодо реєстрації таких документів, як: повідомлення про початок виконання підготовчих робіт; повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, будівництво яких здійснюється на підставі будівельного паспорта; повідомлення про початок виконання будівельних робіт щодо об'єктів, що за класом наслідків (відповідальності) належать до об'єктів з незначними наслідками (СС1), декларації про готовність об'єкта до експлуатації, будівництво якого здійснено на підставі будівельного паспорта.

З метою забезпечення оптимізації порядків надання пріоритетних послуг з використанням системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів протягом

2019 – 2020 років з суб'єктами владних повноважень укладено 70 угод про підключення до системи електронної взаємодії та укладено 45 договорів про інформаційну взаємодію.

Згідно з Положенням про **Міністерство енергетики України**, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.06.2020 № 507, Міненерго не надає адміністративних послуг.

Відповідно до Положення про **Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України**, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 676, Держенергоефективності є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра енергетики і який реалізує державну політику, зокрема, у сфері ефективного використання паливно-енергетичних ресурсів, енергозбереження, відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива.

Адміністративні послуги Держенергоефективності (кваліфікація когенераційної установки, підтвердження належності палива до альтернативного з видачею документа про ідентифікацію палива та проведення державної експертизи з енергозбереження з видачею експертного висновку) надаються в паперовій формі.

Державним агентством з енергоефективності та енергозбереження України опрацьовується питання забезпечення переведення адміністративних послуг в електронну форму.

Міненерго також здійснює аналіз власних процесів з метою оптимізації виконання функціональних завдань, а також можливості започаткування надання адміністративних послуг в електронній формі.

СЕД Міністерства енергетики, Державного агентства з енергоефективності та енергозбереження України і Державної інспекції енергетичного нагляду України інтегровані до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади.

Міністерством внутрішніх справ продовжувалась робота із переведення в електронну форму послуг з реєстрації дитини і реєстрації її місця народження в рамках реалізації експериментального проєкту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини (відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 10 липня 2019 року № 691) та послуг у рамках реалізації експериментального проєкту щодо відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у свідоцтві про народження, та інформації про зареєстроване місце проживання, що є у володінні та розпорядженні Державної міграційної служби (відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 р. № 911).

Також, з метою надання вказаних послуг з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів було запроваджено інформаційну взаємодію МВС із 12 територіальними громадами (у містах Вінниця, Запоріжжя, Київ, Ковель, Кривий Ріг, Львів, Луцьк, Маріуполь, Одеса, Рівне, Харків, Хмельницький) та укладено 18 відповідних договорів.

Міністерство інфраструктури. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.09.2020 № 1122 «Про реалізацію експериментального проєкту щодо впровадження електронного документообігу електронної товарно-транспортної накладної» продовжено реалізацію експериментального проєкту щодо впровадження електронного документообігу електронної товарно-транспортної накладної.

Проводилося постійне вдосконалення, оновлення та наповнення новим функціоналом Транспортного порталу електронних послуг e-transport.gov.ua, що був презентований Мінінфраструктури 27.12.2019.

В рамках реалізації проєкту по створенню електронного реєстру сертифікатів відповідності та сертифікатів типу колісних транспортних засобів та обладнання продовжується розробка реєстру КТЗ відповідно до укладеного

договору з підрядником, а також розробляється проєкт наказу Мінінфраструктури щодо забезпечення функціонування відповідного реєстру.

Міністерством соціальної політики забезпечено надання заяв в електронному вигляді через сайт Мінсоцполітики про призначення:

- допомоги при народженні дитини;
- відшкодування вартості послуги з догляду за дитиною до трьох років «Муніципальна няня»;
- житлової субсидії;
- допомоги на дітей фізичним особам-підприємцям, які обрали спрощену систему оподаткування, та належать до першої і другої групи платників єдиного податку.

Для об'єднаних територіальних громад запроваджено сервіс з подання електронної заявки на підключення до Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», призначений для автоматизації процесів з прийому заяв та первинних документів фахівцями в ОТГ для отримання соціальних виплат та послуг та формування звітності за результатами опрацювання звернень громадян.

Забезпечено відображення в електронному вигляді всієї інформації, яка є в довідці про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи у мобільному додатку «Дія» з використанням електронної автентифікації.

Запроваджено надання послуги призначення державної допомоги при народженні дитини, видачу посвідчення батькам багатодітних сімей та призначення допомоги дітям, які виховуються в багатодітних сім'ях як складової Мінсоцполітики України в електронній комплексній послугі «єМалятко».

З 01.09.2020 запроваджено новий механізм отримання грошової компенсації одноразової допомоги пакунок малюка, передбачений Порядком та умовами реалізації пілотного проєкту «Монетизація одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» у 2020-2021 роках».

В рамках забезпечення виконання постанови Кабінету Міністрів України від 08.04.2020 № 287 «Про розвиток соціальних сервісів для деяких соціальних груп населення» розроблено інформаційну платформу «Допомога поруч».

Новий соціальний проект створює умови для залучення благодійних, громадських організацій, бізнесу, волонтерів для надання допомоги людям, які її потребують, та забезпечити координацію дій його учасників.

Мінсоцполітики також забезпечено надання соціальних публічних послуг в електронному вигляді через Єдиний державний веб-портал послуг «Дія».

Стратегією передбачено забезпечення електронної інформаційної взаємодії Єдиної інформаційної системи соціальної сфери з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг «Портал Дія» для дистанційного доступу громадян до всіх послуг, що надаються інституціями соціального захисту, зокрема осіб, які мають порушення зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуального розвитку, а також різні комбінації порушень, з дотриманням вимог ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології».

На виконання Стратегії Мінсоцполітики прийнято постанову Кабінету Міністрів України від 11.11.2020 № 1278 «Про запровадження пілотного проекту із реалізації функціоналів першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери» (пілотний проект).

Мінсоцполітики забезпечено розміщення інформації про 81 адміністративну соціальну послугу у Реєстрі адміністративних послуг на порталі guide.diiia.gov.ua, відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та єдиного державного порталу адміністративних послуг».

Міністерством юстиції України у рамках реалізації експериментального проекту щодо впровадження комплексної послуги «ЄМалятко», а також запровадження інформаційної взаємодії між Державним реєстром актів цивільного стану громадян та інформаційними системами інших державних

органів, що беруть участь у реалізації вказаного експериментального проекту, підписано Договір від 13 лютого 2020 р. № 02-01/07 про інформаційну взаємодію між Міністерством юстиції України, Державною податковою службою України та Міністерством цифрової трансформації України.

Крім того, реалізовано експериментальний проект щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься у свідоцтві про народження. Відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 23.09.2020 № 911 «Про реалізацію експериментального проекту щодо застосування відображення в електронному вигляді інформації, що міститься в свідоцтві про народження, та інформації про зареєстроване місце проживання, що є у володінні та розпорядженні Державної міграційної служби України», договору про інформаційну взаємодію здійснено обмін запитуваними даними для надання інформації з Державного реєстру актів цивільного стану громадян до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг з метою забезпечення можливості формування в електронному вигляді відображення інформації, що міститься у свідоцтві про народження, на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія» з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

Забезпечено проведення реєстрації місця проживання дитини віком до 14 років в електронній формі на підставі заяви, поданої в електронній формі. Так, згідно з вимогами пункту 212 Правил реєстрації місця проживання, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 02.03.2016 № 207 (із змінами), договором про інформаційну взаємодію запроваджено інформаційну взаємодію між Міністерством юстиції України і Міністерством цифрової трансформації України та їх ресурсами для отримання відомостей щодо прізвища, імені, по батькові (за наявності) дитини, батьків чи одного з них, номера та серії свідоцтва про народження дитини.

Також, здійснюється отримання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань на

порталі електронних сервісів з використанням кваліфікованого електронного підпису.

Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації здійснює міжвідомчу електронну взаємодію (електронними документами) через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади.

Перевірка та накладення електронного підпису (печатки) здійснюється з використанням ПЗ «ІТ Користувач», а електронні довірчі послуги надаються кваліфікованим надавачем ДПС.

Відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 № 1087 та на підставі заяви Адміністрації Держспецзв'язку державним підприємством «Державний центр інформаційних ресурсів України» надано доступ до вебінтерфейсу підсистеми погодження нормативно-правових актів Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади версія 2.0 користувачам служби діловодства Адміністрації Держспецзв'язку.

Держспецзв'язок тестує СЕДО у відкритому сегменті локально-обчислюваної мережі Держспецзв'язку з подальшою можливістю інтегрування з СЕВ ОБВ.

Державною податковою службою здійснюються заходи із впровадження надання в електронній формі пріоритетних послуг, перелік яких визначено у додатку до Концепції.

1) включення неприбуткових підприємств, установ та організацій до Реєстру неприбуткових установ та організацій

На сьогодні реалізовано можливість подання заяви про включення до Реєстру неприбуткових установ та організацій за формою № 1-РН в електронному вигляді засобами інформаційно-телекомунікаційної системи «Електронний кабінет»⁴⁵.

⁴⁵ <http://cabinet.tax.gov.ua>

Постановою Кабінету Міністрів України від 22 травня 2019 року № 423, яка набрала чинності 29 травня 2019 року, внесено зміни до Порядку ведення Реєстру неприбуткових установ та організацій, включення неприбуткових підприємств, установ та організацій до Реєстру та виключення з Реєстру, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2016 року № 440.

Відповідно до зазначених змін у разі внесення контролюючим органом запису про включення неприбуткової організації до Реєстру рішення контролюючого органу такої організації не надсилається.

Інформація з Реєстру неприбуткових установ та організацій оприлюднюється у відкритій частині ІТС «Електронний кабінет».

2) реєстрація платника єдиного податку, надання витягу з реєстру платників єдиного податку

23 травня 2020 року набрав чинності Закон України від 16 січня 2020 року № 466-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо вдосконалення адміністрування податків, усунення технічних та логічних неузгодженостей у податковому законодавстві», яким зокрема внесено зміни до п. 299.9 ст. 299 Податкового кодексу України, відповідно до яких за бажанням зареєстрований платник єдиного податку може безоплатно та безумовно у контролюючому органі за місцем податкової адреси отримати (у тому числі в електронному вигляді) витяг з реєстру платників єдиного податку.

3) видача довідки про подану декларацію про майновий стан і доходи (податкову декларацію)

Реалізовано надання зазначеної послуги в електронній формі, зокрема можливість подання засобами ІТС «Електронний кабінет» заяви про видачу довідки про подану декларацію про майновий стан і доходи (податкову декларацію).

Державною службою України з безпеки на транспорті впроваджено систему «Електронний кабінет перевізника»⁴⁶ (далі – ЕКП), яка надає можливість подавати документи на отримання ліцензії, розширення, звуження, анулювання ліцензії, а також усім автоперевізникам повідомляти про зміну даних до чинної ліцензії в електронній формі (про транспорт, персонал, матеріально-технічну базу тощо).

ЕКП доступний на сайті e-services.dsbt.gov.ua, а також на Урядовому порталі kmu.gov.ua у розділі «Електронні послуги». Онлайн-сервіс, створений у співпраці Мінінфраструктури, Державного агентства з питань електронного урядування та Державної служби України з безпеки на транспорті, а також за підтримки проекту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах»/TAPAS і Фонду Східна Європа, покликаний спростити автоперевізникам отримання послуг від органу ліцензування, мінімізувати корупцію у цій сфері та підвищити безпеку пасажирських перевезень.

Окрім електронних послуг, ЕКП також надає можливість кожному бажаючому перевірити наявність в автоперевізника чинної ліцензії відповідного типу, а також дізнатися назву перевізника, дозволяє переглядати інформацію про його контактні дані (номер телефона), дозволені види робіт, транспортні засоби, які є засобами провадження діяльності ліцензіатів. Пошук здійснюється за реєстраційним номером транспортного засобу або за кодом ЄДРПОУ чи РНОКПП суб'єкта господарювання.

На сьогодні на вебресурсі електронних послуг⁴⁷ **Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру** запроваджено 4 електронні сервіси, а також надання в електронній формі 9 адміністративних послуг у сфері ведення Державного земельного кадастру.

Запроваджено в електронній формі наступні адміністративні послуги:

⁴⁶ e-services.dsbt.gov.ua

⁴⁷ <http://e.land.gov.ua>

державна реєстрація земельної ділянки з видачею витягу з Державного земельного кадастру; надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі вкопіювання з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації Державного земельного кадастру; внесення до Державного земельного кадастру відомостей (змін до них) про земельну ділянку.

Крім того, виконано частково виправлення технічної помилки у відомостях з Державного земельного кадастру (в частині виправлення технічної помилки у відомостях Державного земельного кадастру, яка була допущена не з вини органу, що здійснює його ведення).

Разом з тим, виконується видача довідки про наявність та розмір земельної частки (паю), довідки про наявність у Державному земельному кадастрі відомостей про одержання у власність земельної ділянки у межах норм безоплатної приватизації за певним видом її цільового призначення (використання).

Водночас, на сьогодні також запроваджено надання в електронній формі адміністративних послуг у сфері Державного земельного кадастру, а саме:

надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку; надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про землі в межах території адміністративно-територіальних одиниць; надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про обмеження у використанні земель; надання інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі; надання довідки про осіб, які отримали доступ до інформації про суб'єкта речового права у Державному земельному кадастрі.

Також, з метою реалізації положень постанови Кабінету Міністрів України від 18 липня 2018 р. № 710 «Про внесення змін до Порядку ведення Державного земельного кадастру» на офіційному вебсайті Держгеокадастру запроваджено

сервіс моніторингу розгляду звернень щодо внесення відомостей (змін до них) до Державного земельного кадастру або користування відповідними відомостями, який забезпечує облік, оприлюднення, пошук та копіювання інформації про стан та результат розгляду кожного окремого звернення.

Крім того, у I кварталі 2020 року на вебресурсі електронних послуг Держгеокадастру запроваджено електронні сервіси для сертифікованих інженерів-землевпорядників, сертифікованих інженерів-геодезистів, оцінювачів з експертної грошової оцінки земельних ділянок, а також інших заінтересованих осіб, а саме щодо:

надання доступу до координат поворотних точок меж земельних ділянок; подання заяви про надання доступу до відомостей Державного земельного кадастру в режимі читання; здійснення автоматичної перевірки електронного документа XML на його правильність та валідність з урахуванням вимог до змісту, структури та технічних характеристик електронного документа, передбачених законодавством, до подання заяви про державну статистичну звітність; здійснення перевірки протоколу перевірки електронного документа XML.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 3 червня 2020 р. № 455 «Деякі питання реалізації пілотного проекту із запровадження принципу екстериторіальності в державній реєстрації земельних ділянок» з 10 червня 2020 року запроваджено здійснення реєстрації земельних ділянок за принципом екстериторіальності та скорочено термін її здійснення до семи робочих днів, що спрямовано на підвищення рівня доступності, відкритості та прозорості під час надання відповідної адміністративної послуги.

Продовжується здійснення заходів щодо запровадження надання в електронній формі адміністративних послуг, які надаються Держгеокадастром та його територіальними органами.

З метою забезпечення виконання вимог Закону України від 5 грудня 2019 року № 340-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії рейдерству», яким внесено зміни до Закону України «Про Державний земельний кадастр», постанови Кабінету Міністрів України від 9 жовтня 2020 р. № 948 «Про затвердження Порядку проведення інвентаризації документації із землеустрою, внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України», якою внесено зміни до Порядку ведення Державного земельного кадастру, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 2012 р. № 1051, інших змін у законодавстві, у грудні 2020 р. запроваджено нові та удосконалено існуючі електронні сервіси Держгеокадастру, зокрема щодо:

надання адміністративної послуги з видачі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку, у тому числі з відомостями про речові права на земельну ділянку, їх обтяження, одержаними з державного реєстру земель або з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; формування витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку, обов'язковим атрибутом якого є QR-код, що містить інформацію про документ. Такі витяги надаються без використання спеціальних бланків, проставлення печатки та містять обов'язкове посилання на Державний земельний кадастр; перевірки витягів з Державного земельного кадастру про земельну ділянку за QR-кодом за допомогою електронних сервісів; автоматичного формування витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку в режимі реального часу з відомостями про речові права на земельну ділянку, їх обтяження, одержаними з державного реєстру земель, у разі його замовлення через електронні сервіси в електронному вигляді; пошуку відомостей про адміністративно-територіальну одиницю та перегляду наявної в Державному земельному кадастрі інформації про неї за допомогою есервісів (реалізовано для органів державної влади та органів місцевого самоврядування); отримання відомостей про координати поворотних

точок меж адміністративно-територіальних одиниць (реалізовано для органів державної влади та органів місцевого самоврядування); формування заяви та її подання через е-сервіси про внесення до Державного земельного кадастру відомостей про межі частини земельної ділянки, на яку поширюються права суборенди, сервітуту.

Державною службою України з лікарських засобів та контролю за наркотиками визначено перелік послуг наказом Держлікслужби від 02.01.2020 № 01 «Про визначення переліку послуг Держлікслужби для першочергового впровадження їх надання в електронній формі».

Відповідно до Положення про **Державний комітет телебачення і радіомовлення України**, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13 серпня 2014 р. № 341 (зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2019 р. № 885 «Деякі питання діяльності Міністерства культури та інформаційної політики»), з 01 січня 2020 р. Держкомтелерадіо не надавав адміністративних послуг. Відповідні повноваження були передані до Міністерства культури та інформаційної політики України.

Водночас, у зв'язку з набранням чинності постановою Кабінету Міністрів України від 28 вересня 2020 р. № 889 «Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України» надання адміністративних послуг з 30 вересня 2020 р. знову передані до компетенції Держкомтелерадіо.

Упродовж IV кварталу 2020 року до Держкомтелерадіо через портал надійшло 138 заяв в електронній формі на отримання адміністративних послуг з видачі дозволів на ввезення видавничої продукції з території держави-агресора.

Фондом державного майна надаються адміністративні послуги, зокрема:

- видача суб'єктам господарювання сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності на платній основі;
- надання довідок з Державного реєстру оцінювачів та суб'єктів оціночної діяльності;

- надання інформації (відомостей або витягу) з Єдиного реєстру об'єктів державної власності на безоплатній основі.

Процедура видачі сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності чітко регламентована Законом України «Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні» (далі – Закон про оцінку) та Положенням про видачу сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності, затвердженим наказом Фонду державного майна України від 14 березня 2002 року № 479 і зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 березня 2002 року за № 312/6600 (далі – Положення).

Відповідно до Закону України «Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності» (пункт 124 Переліку) сертифікат суб'єкта оціночної діяльності є документом дозвільного характеру. Частиною третьою статті 2 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» встановлено, що видача, анулювання, поновлення сертифіката суб'єкта оціночної діяльності здійснюється відповідно до цього Закону з урахуванням особливостей, визначених Законом про оцінку.

З метою оптимізації нормативно-правових актів, що регулюють процедури отримання суб'єктами господарювання сертифіката суб'єкта оціночної діяльності та його анулювання Фонд розробив проєкт наказу «Про затвердження Змін до Положення про видачу сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності та до Положення про порядок анулювання сертифікатів суб'єктів оціночної діяльності – суб'єктів господарювання та їх поновлення після анулювання» (далі – Проєкт наказу).

Проєктом наказу передбачається внесення відповідних змін до чинного Положення в частині запровадження процедури подання документів суб'єктами господарювання до Фонду в електронному вигляді.

Запровадження процедури подання документів в електронній формі (після запровадження підключення сервісу видачі сертифікатів суб'єктів оціночної

діяльності та його інтеграції до Єдиного державного порталу адміністративних послуг) дасть змогу суб'єктам звернень суттєво скоротити строки надходження зазначених вище документів, що, в свою чергу, сприятиме скороченню строку отримання сертифіката суб'єкта оціночної діяльності. Подання відповідних документів в електронній формі дасть змогу також заощадити кошти суб'єктів господарювання на друк, копіювання документів та поштові витрати.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» Фонд завершив наповнення Реєстру адміністративних послуг інформацією стосовно адміністративних послуг, передбаченою додатками № 1 та № 3 до Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг, затвердженого зазначеною постановою Кабінету Міністрів України. Фондом здійснено реєстрацію адміністративних послуг в Реєстрі адміністративних послуг як складової Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія».

Єдиний реєстр об'єктів державної власності (далі – Реєстр) формується та ведеться Фондом відповідно до законів України «Про управління об'єктами державної власності», «Про Фонд державного майна України», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2004 року № 467 «Про затвердження Положення про Єдиний реєстр об'єктів державної власності» та від 30 листопада 2005 року № 1121 «Про затвердження Методики проведення інвентаризації об'єктів державної власності».

Фондом запроваджено на єдиних методологічних засадах збір інформації про об'єкти державної власності, відповідно до якого на підставі отриманих від усіх суб'єктів управління (понад 150 суб'єктів) відомостей про такі об'єкти за результатами інвентаризації об'єктів державної власності (на підставі даних інвентаризаційних описів) вносяться щокварталу зміни до Реєстру згідно із затвердженими нормативно-правовими актами.

За даними, наданими суб'єктами управління, в Реєстрі обліковується більше 1 млн об'єктів державного майна.

Згідно з нормами Закону України «Про управління об'єктами державної власності», а також Порядку та умов користування Єдиним реєстром об'єктів державної власності, затвердженого наказом Фонду державного майна України від 23 березня 2005 року № 622 (у редакції наказу Фонду державного майна України від 06 серпня 2013 року № 1535, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 27 серпня 2013 року за № 1470/24002), користувачами Реєстру є органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації та громадяни.

Слід зазначити, що витяг щодо окремого об'єкта надається лише суб'єктам, які здійснюють функції з управління об'єктами державної власності, юридичним особам, на балансі яких перебувають об'єкти державної власності, а також органам державної влади, їх посадовим особам у разі, якщо запит зроблено у зв'язку із виконанням ними повноважень, передбачених чинним законодавством. Запитувачами інформації з Єдиного реєстру об'єктів державної власності у 95 % випадків є органи державної влади, органи місцевого самоврядування, балансоутримувачі майна (для проведення державної реєстрації прав державної та комунальної власності на об'єкти нерухомого майна), правоохоронні та контролюючі органи (для захисту майнових прав держави, для збереження майна) тощо.

Вінницька ОДА. В області функціонують 43 ЦНАП та 6 територіальних відділень, якими надаються адміністративні послуги фізичним та юридичним особам.

Інформація щодо державних електронних сервісів, а також посилання на дані сервіси розміщена на офіційних веб-сайтах райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування.

В ЦНАП для замовлення суб'єктами звернень онлайн послуг облаштовано автоматизоване робоче місце з доступом до Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Проводиться робота щодо впровадження комплексної послуги «єМалятко».

На офіційному сайті Вінницької міської ради у «Персональному кабінеті громадянина»⁴⁸ забезпечується надання в електронному вигляді 36 адміністративних та інших послуг.

Також на сайті «Прозорий офіс»⁴⁹ міської ради громадянам надано можливість скористатись актуальними електронними сервісами надання онлайн-послуг державними органами. Це витяги з державного земельного кадастру, електронні сервіси Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, онлайн-послуги Єдиного державного порталу адміністративних послуг та Державної служби України з надзвичайних ситуацій, електронні адміністративні послуги Державної архітектурно-будівельної інспекції України та Головного сервісного центру МВС України, подання в режимі онлайн заяви на призначення субсидії, онлайн реєстрації бізнесу за допомогою веб-ресурси Міністерства юстиції України. Через сайт «Прозорий офіс» та «Персональний кабінет» громадяни можуть в режимі онлайн: здійснити попередній запис в електронній системі управління чергою з метою планування візиту до ЦНАП; ознайомитись зі статистикою роботи ЦНАП, історією просування черги, оцінкою якості обслуговування; перевірити стан звернення. На сайті «Прозорий офіс» також міститься необхідна контактна інформація, дані про графіки прийому у ЦНАП, пропоновані адміністративні послуги, документи, рішення, регламенти тощо.

⁴⁸ <http://my.vmr.gov.ua/>

⁴⁹ <http://transparent.vmr.gov.ua/>, <http://i.gov.ua>

Дніпропетровська ОДА. На території регіону діє Програма розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2018 – 2020 роки (далі – Програма), затверджена рішенням сесії Дніпропетровської обласної ради від 22 червня 2018 р. № 344-13/VII.

Головною метою Програми є застосування комплексного підходу до визначення пріоритетних напрямів розвитку сфери надання адміністративних послуг, а також результативного виконання ключових завдань для створення належних умов з максимального наближення сервісу держави до кожного мешканця Дніпропетровщини.

Це комплексний документ, що містить 4 пріоритетні напрями розвитку даної сфери та 31 захід, спрямований: на спрощення та уніфікацію адміністративних процедур, створення повноцінного регіонального реєстру адміністративних послуг з єдиними стандартами їх надання у кожній території Дніпропетровщини, відкриття нових центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) проєвропейського формату, зокрема в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ), максимальне поширення практики виїзних ЦНАП (пересувні робочі місця у форматі мобільних кейсів та спеціалізованих авто), посилення матеріально-технічної бази таких ЦНАП з належними умовами для людей з інвалідністю та відвідувачів з дітьми.

Окремий напрямок присвячений впровадженню і розвитку електронних сервісів та інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг. Серед заходів цього напрямку:

- розвиток єдиного програмно-технічного комплексу облдержадміністрації «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (далі – Віртуальний офіс) та інших інформаційних систем, у тому числі в частині збільшення електронних сервісів для суб'єктів звернення (підключення нових ЦНАП, онлайн-сплата

адміністративного збору, електронний запис на прийом до конкретного ЦНАП, попередній розгляд пакету документів тощо);

- розробка та впровадження мобільних додатків регіональних інформаційних систем у сфері надання адміністративних послуг;
- розробка та впровадження в регіональних інформаційних системах технічних і технологічних рішень щодо надання заявникам комплексних послуг та послуг «одним пакетом» за життєвими обставинами та бізнес-ситуаціями;
- запровадження функції використання електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП) задля міжвідомчої взаємодії ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг;
- застосування засобів електронної ідентифікації суб'єктів звернень в регіональних інформаційних системах для використання електронних сервісів з надання адміністративних послуг.

На виконання Указу Президента України від 08 листопада 2019 р. № 837/2019 «Про невідкладні заходи з проведення реформ за зміцнення держави», що спрямований на прискорення соціально-економічного розвитку України, підвищення добробуту населення, гармонійний розвиток регіонів, впровадження європейських стандартів життя, розпочато реалізацію першої черги комплексного проекту «Малятко, у тому числі на базі пілотних міст Дніпропетровської області, зокрема Дніпро та Кривий Ріг.

Так, м. Дніпро стало 11-м містом в Україні та 2-м в області після Кривого Рогу (в проєкті з 31 січня 2020 р.), що долучилося до реалізації інноваційного проєкту «Малятко». На базі Дніпропетровського обласного перинатального центру та міського пологового будинку №1 за участю заступниці міністра цифрової трансформації України Людмили Рабчинської 10 березня 2020 р. відбулося урочисте вручення свідоцтв про народження молодим родинам, які скористалися онлайн-сервісом щодо оформлення необхідних документів для новонароджених малюків.

Наразі для дніпрян доступно 7 із 10 послуг комплексної послуги «Малюток», зокрема: державна реєстрація народження; визначення походження дитини, батьки якої не перебувають в шлюбі; визначення належності дитини до громадянства України; присвоєння дитині унікального номеру запису в Єдиному державному демографічному реєстрі; присвоєння індивідуального податкового номеру; призначення соціальної допомоги при народженні, в тому числі багатодітним родинам. Для криворіжців доступні 8 із 10 послуг, з урахуванням усіх вище перелічених послуг та реєстрації місця проживання малюків.

Таким сервісом можна скористатися в 7 пологових будинках, що працюють в обласному центрі, та відділеннях ЦНАП «Правобережний» і «Лівобережний» м. Дніпра, а також у 3 пологових будинках, що розташовані у м. Кривому Розі, та 8 офісах ЦНАП «ВІЗА» виконавчого комітету Криворізької міської ради.

Забезпечено повну координацію діяльності органів місцевого самоврядування та райдержадміністрацій регіону з включення комплексної послуги «Малюток» до переліку адміністративних послуг, що надаються через усі ЦНАП області, та укладення необхідних узгоджених рішень з Південно-Східним міжрегіональним управлінням Міністерства юстиції (м. Дніпро).

За інформацією **Івано-Франківської ОДА** послуги, які надає обласна державна адміністрація, не належить до пріоритетних публічних послуг для впровадження в електронній формі.

Кіровоградська ОДА. Станом на 06 січня 2021 року в електронній формі надаються адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є:

- органи соціального захисту населення райдержадміністрацій та виконавчих комітетів міст обласного значення, а саме: «Призначення субсидій для відшкодування витрат для оплати житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, рідкого та твердого пічного побутового палива» та «Призначення допомоги при народженні дитини» (у 2020 році надано 528 послуг);

- департамент екології та природних ресурсів облдержадміністрації – «Реєстрація декларації про відходи» (у 2020 році зареєстровано 254 декларації);
- департамент економічного розвитку і торгівлі облдержадміністрації, а саме: «Видача ліцензії на експорт товарів», «Видача ліцензії на імпорт товарів», та «Державна реєстрація договорів (контрактів) про спільну інвестиційну діяльність».

Проведено організаційну роботу та запроваджено надання через 13 ЦНАПів області комплексної послуги «єМалятко».

Структурними підрозділами Луганської ОДА, які надають адміністративні послуги, райдержадміністраціями, органами місцевого самоврядування ведеться робота щодо забезпечення впровадження надання послуг в електронній формі.

Серед 20 центрів надання адміністративних послуг (далі - центри) області, які діють в регіоні, найбільшу кількість видів послуг в електронному вигляді надає центр у м. Лисичанську (22). Протягом 2020 року центрами надано 20463 електронних послуг.

Більшістю ЦНАП області здійснюється видача витягів з Державного земельного кадастру, замовлених через веб-сторінку «Публічна кадастрова карта України» веб-сайту Держгеокадастру⁵⁰.

ЦНАП міст Северодонецька та Лисичанська надаються послуги з державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців через «Он-лайн будинок юстиції»⁵¹, створений Міністерством юстиції України.

ЦНАП Северодонецької, Лисичанської міських рад та Станично-Луганської райдержадміністрації надаються послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних

⁵⁰ <https://map.land.gov.ua/kastrova-karta>

⁵¹ <https://online.minjust.gov.ua>

осіб – підприємців та громадських формувань через веб-портал «Кабінет електронних сервісів» Мін'юсту⁵².

Разом із тим деякі адміністративні послуги, в тому числі органів місцевої влади, надаються в електронному форматі через портал державних послуг iGov⁵³ у ЦНАП міст Лисичанська і Северодонецька та Попаснянської райдержадміністрації, а саме: видача довідки про стаж роботи і заробітну плату на призначення (перерахунок) пенсії на пільгових умовах; видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортного засобу, вагові або габаритні параметри якого перевищують нормативні); погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів; довідка про реєстрацію місця проживання/перебування особи (для отримання ID-картки); погодження проєкту землеустрою щодо відведення земельної ділянки; надання містобудівних умов та обмежень забудови земельної ділянки; надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки; надання паспорта прив'язки тимчасової споруди; продовження строку дії паспорта прив'язки тимчасової споруди; переоформлення паспорта прив'язки тимчасової споруди; внесення змін до паспорта прив'язки тимчасової споруди.

Львівською ОДА проводиться реінжиніринг порядків надання пріоритетних послуг з метою їх спрощення та оптимізації.

Система електронної взаємодії вже інтегрована в систему електронного документообігу.

Миколаївська ОДА. З січня 2017 року розпочав свою роботу портал адміністративних послуг Миколаївської області.

Портал адміністративних послуг Миколаївської області складається з двох сайтів: внутрішнього і зовнішнього⁵⁴. На внутрішньому сайті відбувається

⁵² <https://kap.minjust.gov.ua/>

⁵³ igov.org.ua

⁵⁴ <http://e-admin.mk.gov.ua>

взаємодія адміністраторів ЦНАП з суб'єктами надання послуг (органами виконавчої влади і місцевого самоврядування).

Зовнішній сайт призначено для кінцевих користувачів порталу – юридичних та фізичних осіб, що звертаються за отриманням адміністративних послуг.

Використання мережі Інтернет забезпечує дистанційний доступ суб'єктів звернень до повної, актуальної та достовірної інформації. Оформлення та структура зовнішнього сайту націлена на зручність та зрозумілість для користувачів.

Після реєстрації на сайті користувач отримує доступ до персонального «Електронного кабінету», з якого він може:

- звернутися за консультацією до фахівців ЦНАП і суб'єктів надання адміністративних послуг;
- записатися на прийом до ЦНАП, за допомогою електронної черги;
- відстежувати в режимі онлайн стан проходження документів по своїх справах;
- замовити повідомлення про зміни у стані справи на електронну адресу або мобільний телефон;
- зберігати електронні копії особистих документів, виданих адміністративних актів і документів дозвільного характеру/відмов;
- самостійно формувати документи, необхідні для отримання адміністративних послуг.

Внутрішній та зовнішній сайти синхронізовані, завдяки чому будь які зміни в законодавстві, у переліку документів для отримання послуг, у проходженні процедур надання послуг тощо, внесені адміністраторами ЦНАП внутрішнього сайту, миттєво стають доступними для перегляду користувачам зовнішнього сайту.

На внутрішньому сайті відбувається документообіг між ЦНАП і суб'єктами надання адміністративних послуг.

Уся ця інформація доступна заявнику у його персональному кабінеті.

З 2017 року для відвідувачів міських центрів започатковано електронні «швидкі послуги», а саме: видача довідки (виписки) про склад сім'ї та реєстрацію, видача довідки про реєстрацію особи тощо.

Відтепер заявники можуть замовити необхідні довідки за телефоном центру або через персональний кабінет на порталі адміністративних послуг Миколаївської області.

До сервісу електронної черги для отримання адміністративних послуг з оформлення та видачі паспортів громадянина України для виїзду за кордон та громадянина України у формі ID-картки підключенні Управління ДМС України в Миколаївській області, 20 районних відділів ДМСУ в Миколаївській області, 4 районні відділи ДМС у м. Миколаїв, а також департамент надання адміністративних послуг Миколаївської міської ради, Корабельної та Інгульської районних адміністрацій м. Миколаєва, ЦНАП м. Южноукраїнська. Запис до електронної черги для отримання зазначених адміністративних послуг інтегровано до Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Відповідно до п.3 Порядку подання декларацій про відходи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.2016 № 1148, та з метою запровадження електронної системи здійснення дозвільних процедур у сфері провадження з відходами наказом Мінприроди від 18.05.2016 № 186 затверджено порядок функціонування електронної системи здійснення дозвільних процедур у сфері поводження з відходами.

Наявна можливість замовити в електронному вигляді послуги, які надає Держгеокадастр через сайт «Публічна кадастрова карта України» з подальшим отриманням паперової відповіді у найближчому ЦНАП Миколаївської області.

Запроваджено новий електронний сервіс Чат-бот в інтерактивному режимі – у популярному месенджері Viber. Серед найголовніших переваг нового сервісу – простота використання та доступність для всіх категорій громадян.

Одеська ОДА. З метою впровадження новітніх технологій, формування культури роботи з інформацією представників бізнес-спільноти, зважаючи на суспільну потребу отримання електронних послуг, державними реєстраторами районних державних адміністрацій та міських рад здійснюється проведення реєстрації/припинення фізичної особи – підприємця на підставі документів, поданих в електронній формі, а також онлайн реєстрація товариства з обмеженою відповідальністю, що діє на підставі модельного статуту (онлайн перехід товариства з обмеженою відповідальністю на діяльність на підставі модельного статуту) на основі документів, поданих заявником в електронній формі з використанням платформи «Он-лайн будинок юстиції».

Департаментом спільно з головами районних державних адміністрацій та міськими головами міст обласного значення запроваджено нові електронні послуги через портал електронних сервісів «Он-лайн будинок юстиції», а саме: онлайн реєстрація товариства з обмеженою відповідальністю, що діє на підставі модельного статуту та онлайн перехід товариства з обмеженою відповідальністю на діяльність на підставі модельного статуту.

Договори про співпрацю, замовлення про підключення та надання доступу, контакти державних реєстраторів передано до регіональної філії державного підприємства «Національні інформаційні системи».

Розпорядження голови **Полтавської обласної державної адміністрації** від 28 травня 2019 р. № 381 «Про план заходів щодо реалізації в Полтавській області Концепції розвитку електронних послуг в Україні на 2019-2020 рр.», в якому затверджено план заходів з запровадження в області надання адміністративних та інших публічних послуг в електронній формі.

Тернопільська ОДА. У ЦНАП області проведена робота щодо запровадження комплексної послуги «єМалятко», яка дає змогу спростити отримання державних послуг батькам новонароджених дітей. На сьогодні 29 ЦНАП отримали доступ до «Порталу Дія» для надання комплексної послуги «єМалятко».

З метою доступності адміністративних послуг через мережу Інтернет для громадян та суб'єктів господарювання області запроваджено 150 послуг в електронній формі через портал державних послуг «iGov».

В центрах надання адміністративних послуг Великогаївської, Скалатської, Тернопільської, Шумської, Байковецької об'єднаних територіальних громад, а також у Трибухівській об'єднаній територіальній громаді запроваджено надання комплексної послуги для підлітків ID-14, яка передбачає одночасне оформлення першого паспорта та номера платника податків.

Крім того, в області функціонує Тернопільський регіональний центр підтримки підприємництва та 40 консультативних пунктів для бізнесу в об'єднаних територіальних громадах, якими для суб'єктів малого та середнього бізнесу регіону та особам, які мають на меті започаткувати власну справу, надається допомога в отриманні електронних послуг.

Херсонською ОДА проводиться робота по впровадженню надання пріоритетних послуг в електронній формі. Через ЦНАП області протягом 2020 року було надано 221768 адміністративних послуг, з них 41245 в електронному вигляді.

Крім того, адміністраторами ЦНАПів постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота серед суб'єктів звернень щодо отримання пріоритетних адміністративних послуг через мережу Інтернет.

З метою покращення якості та оперативності надання адміністративних послуг Держгеокадастр України запровадив адміністративні послуги за допомогою електронного сервісу через Публічну кадастрову карту України з

подальшим отриманням результату у будь-якому вказаному заявником ЦНАПі України. Це переважно витяги з ДЗК, витяги з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки. Для громадян, які скористалися електронним сервісом Публічної кадастрової карти це зручно, тому що до Центру потрібно звертатися тільки за отриманням результату.

За інформацією Херсонської міської ради заяви до ЦНАПу м.Херсона на послуги: отримання кадастрового номера на ділянку, реєстрацією земельної ділянки, нормативно-грошової оцінки, реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки надаються в режимі онлайн.

Хмельницька ОДА. Перелік пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово, затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. До переліку послуг включено ряд адміністративних послуг, що надаються ЦНАП місцевих органів влади, у тому числі:

- 1) державна реєстрація фізичної особи – підприємця;
- 2) державна реєстрація юридичної особи;
- 3) державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця;
- 4) державна реєстрація припинення юридичної особи;
- 5) внесення змін до відомостей про юридичну особу;
- 6) внесення змін до відомостей про фізичну особу – підприємця;
- 7) видача дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря;
- 8) видача дозволу на здійснення операцій у сфері поводження з відходами;
- 9) видача дозволу на розміщення зовнішньої реклами;

- 10) видача витягу з технічної документації про нормативно-грошову оцінку земельної ділянки;
- 11) видача дозволу на спеціальне водокористування;
- 12) призначення допомоги по безробіттю;
- 13) реєстрація декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки;
- 14) реєстрація декларації про готовність об'єкта до експлуатації;
- 15) призначення допомоги при народженні дитини.

Через Управління надання адміністративних послуг Хмельницької міської ради можна отримати 26 послуг в електронному вигляді, в тому числі через єдину інформаційну систему міста «MyCity» - 18 послуг.

Черкаська ОДА. Відповідно до регіональної програми інформатизації Черкаської області на 2016 – 2018 роки „Електронна Черкащина» створено Єдиний регіональний Портал адміністративних послуг Черкаської області (далі – Портал). Метою створення Порталу є запровадження надання суб'єктам звернення адміністративних послуг в електронному вигляді та висвітлення інформації про адміністративні послуги.

Станом на 05.01.2021 на Порталі розміщена інформація про 547 адміністративних послуг, перелік документів, необхідний для їх отримання, місце та способи отримання послуг, нормативно-правові акти, якими регулюється надання послуг, електронні форми заяв, які можна завантажити.

Крім того, на Порталі розміщена інформація про центри надання адміністративних послуг та суб'єкти надання адміністративних послуг (їх адреси, порядок роботи та посилання на веб-сайти). Також на Порталі в закладці „Онлайн-послуги» можна замовити 133 послуги через інформаційні ресурси міністерств.

Для зручності користувачів на Порталі розміщено інструкції щодо реєстрації персонального кабінету, створено версію Порталу для людей з

порушенням зору, працює функціонал ідентифікації користувача за допомогою логіну та паролю, а також передбачена можливість створення персонального кабінету користувача, через який можливо завантажити, підписати електронним цифровим підписом та надіслати необхідний для отримання послуги пакет документів, а також отримати повідомлення про результати надання послуг.

Чернігівська ОДА. ЦНАП міста Чернігова запроваджено портал адміністративних послуг⁵⁵, який відповідає технічним вимогам щодо інтеграції з Єдиним державним порталом адміністративних послуг відносно можливості отримання послуг та подачі документів в електронному вигляді.

Портал містить детальну інформацію про послуги, що надаються через ЦНАП. Згідно затверджених інформаційних карток, разом з переліком необхідних документів для отримання послуги, розміщено зразки та бланки заяв. Також, є відповідні посилання на законодавчі акти, що регламентують процедури надання адміністративних послуг.

Разом з тим, запроваджено онлайн послугу для нотаріусів «Отримання інформації з метою вчинення нотаріальних дій» (реалізовано автоматичне сповіщення заявника про результат виконання послуги за допомогою смс-повідомлення та електронного листа на особисту поштову електронну скриньку) та працює реєстр територіальної громади міста Чернігова, який має всі необхідні технічні можливості для інтеграції з Єдиним державним демографічним реєстром та реєстром виборців.

Через вказаний веб-портал в місті Чернігові реалізовано можливість отримання наступних пріоритетних послуг онлайн:

- витяги з Державного земельного кадастру та з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

⁵⁵ admincher.gov.ua

- надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- державна реєстрація фізичних осіб - підприємців;
- державна реєстрація створення юридичних осіб;
- державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця за її рішенням;
- з 23 червня 2020 року стало можливим виготовлення довідки про місце проживання безпосередньо під час надання послуги з оформлення паспорта громадянина України у вигляді ID картки;

з 01 липня 2020 року ЦНАП розпочав прийом заяв на комплексну послугу «єМалятко».

Чернівецька ОДА. У 12 діючих ЦНАП запроваджено електронний документообіг та автоматизований обмін даними між ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг. 7 ЦНАП використовують інформаційну систему «Вулик», 5 ЦНАП інші програмно-апаратні комплекси.

Найбільш важливими і затребуваними послугами для мешканців області є адміністративні послуги соціального характеру, послуги Держгеокадастру, а також послуги у сфері архітектуро-будівельного контролю, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, речових прав на нерухоме майно, реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання осіб.

У більшості ЦНАП вже запроваджено надання адміністративних послуг соціального характеру за різними моделями:

- з використанням програмного комплексу «Соціальна громада»;
- послуги надаються представниками органу праці та соціального захисту населення;

послуги надаються на підставі узгодженого чи власного рішення.

Виконавчий орган Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

1) У IV кварталі 2020 року продовжувалася дослідна експлуатація нового сервісу програмного модуля «Інформаційна база пам'яток культурної спадщини міста Києва» інформаційно-аналітичної системи «Управління майновим комплексом територіальної громади міста Києва». У зв'язку із відсутністю фінансування договір від 05.05.2020 № 4829 на надання послуг із удосконалення програмного модуля «Інформаційна база пам'яток культурної спадщини міста Києва», погоджений Міністерством цифрової трансформації України у листопаді поточного року, не виконано. Виконання проєкту перенесено на 2021 рік.

Розроблено платформу цифрових мобільних сервісів «Київ цифровий», яка забезпечує можливість за допомогою мобільного телефону отримати доступ до міських електронних сервісів: поповнення електронного квитка, оплата паркування та штрафів за порушення правил дорожнього руху тощо. Проводиться дослідна експлуатація платформи.

2) Відділи з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців районних в місті Києві державної адміністрації надають адміністративні послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, проводяться реєстраційні дії на підставі документів, що подаються через управління (центри) надання адміністративних послуг, надсилаються поштовим відправленням або надходять в електронному вигляді через Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» (державна реєстрація фізичних осіб-підприємців; державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу-підприємця; державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи-підприємця; державна реєстрація юридичної особи на підставі модельного статуту).

З урахуванням норми Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» щодо екстериторіальності реєстраційних дій, додатково опрацьовуються електронні заяви по місту Києву, подані через Єдиний державний вебпортал електронних

послуг «Портал Дія», що мали направлятися державним реєстраторам інших адміністративно-територіальних одиниць.

3) Перелік послуг, які можна замовити в електронному вигляді через «Особистий кабінет» інформаційної системи «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві»:

- державна реєстрація потужностей операторів ринку ;
- дозвіл на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативи;
- погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів;
- видача довідки «Дитина війни»;
- довідка про отримання (не отримання) соціальної допомоги;
- довідка про перебування на квартирному обліку.

Перелік послуг в електронному вигляді через «Особистий кабінет», які реєструються в інших інформаційних системах і реєстрах:

- призначення соціальної допомоги при народженні дитини;
 - кількість зареєстрованих за моєю адресою;
 - отримання даних про мою реєстрацію;
 - реєстрація декларації про відходи;
 - витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку (з можливістю отримання результату в будь-якому ЦНАП міста Києва);
 - витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки (з можливістю отримання результату в будь-якому ЦНАП міста Києва);
 - відомості про право власності на земельну ділянку;
- інформація про осіб, що переглядали відомості щодо прав власності на земельні ділянки;

отримання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно.

Для зручності заявників створено мобільний додаток PQService для попереднього запису в електронній черзі до центрів надання адміністративних послуг міста Києва.

Усі центри надання адміністративних послуг міста Києва обладнано куточками самообслуговування для подачі документів.

4) Управління праці та соціального захисту населення районних в місті Києві державних адміністрацій надають такі електронні послуги:

- призначення допомоги при народженні дитини;
- призначення допомоги на дітей для фізичних осіб-підприємців;
- «Малятко»;
- з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня»;
- призначення субсидії на житлово-комунальні послуги;
- повідомна реєстрація колективних договорів та угод.

4) Управління освіти районних в місті Києві державних адміністрацій відповідно до Порядку функціонування системи електронного запису дітей до закладів дошкільної освіти комунальної власності територіальної громади міста Києва – «СЄЗ ЗДО», затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 26.03.2019 № 517, здійснюють супровід «СЄЗ ЗДО» та надання консультацій користувачам.

На виконання пункту 3 Плану заходів (забезпечити реалізацію принципу єдиного вікна («one-stop-shop») для надання електронних послуг фізичним та юридичним особам):

Міністерство цифрової трансформації. Пунктом 2 постанови Кабінету Міністрів України від 04 грудня 2019 року № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу

адміністративних послуг» встановлено, що з 01 січня 2020 року Єдиний державний веб-портал електронних послуг виконує також функції Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія» являє собою one-stop-shop для фізичних та юридичних осіб, призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до суб'єктів владних повноважень, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів, здійснення розрахунків за інші публічні послуги, проведення опитування щодо ініціатив, проектів у різних сферах суспільного життя, а також для виконання інших завдань, визначених законодавством.

Для доступу до електронних послуг та інформації з національних електронних інформаційних ресурсів на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія» створено та функціонує кабінет громадянина.

Станом на 04 грудня 2020 року на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія» можливо отримати 50 електронних послуг та інформацію з 10 національних електронних інформаційних ресурсів.

Електронні послуги на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія»:

- 1) анулювання дозволу на виконання будівельних робіт;
- 2) бронювання дозволів на міжнародні перевезення вантажів;
- 3) верифікація водійського посвідчення;
- 4) верифікація тех.паспорта;
- 5) витяг про земельну ділянку;
- 6) витяг про нормативну грошову оцінку;
- 7) відкриття ФОП;

- 8) відновлення та обмін посвідчення водія;
- 9) відомості про власника землі;
- 10) внесення змін про ФОП;
- 11) внесення змін у дозвіл на виконання будівельних робіт;
- 12) декларація про відходи;
- 13) декларація про готовність об'єкта до експлуатації на підставі будпаспорта;
- 14) декларування зміни цін на товари;
- 15) довідка з Реєстру застрахованих осіб;
- 16) довідка про відсутність судимості;
- 17) дозвіл на виконання будівельних робіт;
- 18) дозвіл на водокористування;
- 19) допомога по безробіттю;
- 20) допомога при народженні дитини;
- 21) закриття ФОП;
- 22) замовлення індивідуального номерного знака;
- 23) інформація про осіб, що переглядали відомості про земельну ділянку;
- 24) ліцензія з протипожежної діяльності;
- 25) ліцензія на виробництво ліків;
- 26) ліцензія на імпорт ліків;
- 27) ліцензія на послуги з автоперевезень;
- 28) ліцензія на продаж лікарських засобів;
- 29) муніципальна няня;
- 30) отримання дозволів на негабаритні перевезення;
- 31) перевірка автоперевізника;
- 32) перехід юридичної особи на діяльність на підставі модельного статуту;

- 33) підписання документів;
- 34) повідомлення про початок будівельних робіт на підставі будпаспорта;
- 35) повідомлення про початок будівельних робіт СС1;
- 36) повідомлення про початок підготовчих робіт;
- 37) призначення належного користувача;
- 38) протипожежна декларація;
- 39) реєстрація місця проживання дитини;
- 40) реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту;
- 41) сертифікат про прийняття об'єкта в експлуатацію;

Комплексна послуга «ЄМалятко», що складається з таких послуг:

- 42) державна реєстрація народження та визначення походження дитини;
- 43) реєстрація місця проживання;
- 44) призначення допомоги при народженні дитини;
- 45) призначення допомоги на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях;
- 46) внесення відомостей про дитину до Реєстру пацієнтів, що ведеться у центральній базі даних електронної системи охорони здоров'я;
- 47) реєстрація у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків;
- 48) видача посвідчень батьків багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;
- 49) визначення належності новонародженої дитини до громадянства України;
- 50) внесення інформації про новонароджену дитину до Єдиного державного демографічного реєстру з присвоєнням унікального номера запису в ньому.

Національні електронні інформаційні ресурси, інформація з яких відображається у кабінеті громадянина на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія»:

- 1) Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- 2) Державний реєстр речових прав на нерухоме майно;
- 3) Єдиний державний реєстр зареєстрованих транспортних засобів та їх власників Міністерства внутрішніх справ;
- 4) Державний земельний кадастр;
- 5) Державний реєстр обтяжень рухомого майна;
- 6) Державний реєстр виборців;
- 7) Автоматизована система виконавчих проваджень;
- 8) Дані про взяття на облік платників податків;
- 9) Реєстр платників ПДВ;
- 10) Реєстр платників єдиного податку.

Постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» внесено зміни до постанови Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» та Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади.

Разом з тим, зазначеною постановою Кабінету Міністрів України Мінцифри визначено відповідальним за розроблення рекомендацій щодо розробки та модернізації офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади та офіційних веб-ресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади (дизайн-система державних сайтів України).

Порядком оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади визначено оновлені вимоги щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади.

За останньою інформацією 66 суб'єктів владних повноважень, у тому числі з метою інтеграції власних веб-порталів (офіційних веб-сайтів), через які надаються електронні послуги, підключились до інтегрованої системи електронної ідентифікації.

Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства підписано 27.05.2019 Угоду № 19-ІСЕІ про приєднання до інтегрованої системи електронної ідентифікації Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Укладено 20.01.2020 Договір № 76-ІСЕІ про приєднання до інтегрованої системи електронної ідентифікації інформаційної системи Державний аграрний реєстр.

На Єдиному державному порталі адміністративних послуг користувач має можливість створити персональний кабінет за допомогою логіну та паролю, кваліфікованого електронного підпису або системи ідентифікації Національного банку України Bank ID, через який:

- замовити та отримати в електронному вигляді 95 послуг, а саме 14 послуг Мінекономіки, у тому числі 2 послуги на регіональному рівні у сфері зовнішньоекономічної діяльності у 19 обласних та Київській міській державних адміністраціях; 63 – НКРЕКП; 5 – МВС; 5 – Державіаслужби, 2 – Держкомтелерадіо; 2 – Держпраці, у тому числі 1 послугу на регіональному рівні в Головних управліннях Держпраці Львівської, Полтавської та Сумської областей, по 1 послугі Держгеокадастру, Мінприроди, ДКАУ, Держатомрегулювання;
- записатись за допомогою електронної черги на прийом для отримання паспорта громадянина України та паспорта для виїзду закордон (11 послуг);
- подати звітність суб'єктів господарювання у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення до НКРЕКП (41 звіт);

- оплатити адміністративні послуги за допомогою платіжних систем EasyPay, Портмоне, iPay та PayMasterUA.

Веб-сайт **Міністерства енергетики**⁵⁶ повністю враховує вимоги в частині оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, встановлені постановами Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 № 3 «Про Порядок оприлюднення у мереж Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» та від 29.08.2002 № 1302 «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади», зокрема, в частині доступу до інформації на офіційних веб-сайтах користувачів з вадами зору та слуху. Сайт Міністерства містить винятково публічну інформацію та не містить інформації із обмеженим доступом.

Міністерство інфраструктури. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.09.2020 № 1122 «Про реалізацію експериментального проекту щодо впровадження електронного документообігу електронної товарно-транспортної накладної» продовжено реалізацію експериментального проекту щодо впровадження електронного документообігу електронної товарно-транспортної накладної.

Проводилося постійне вдосконалення, оновлення та наповнення новим функціоналом Транспортного порталу електронних послуг e-transport.gov.ua, що був презентований Мінінфраструктури 27.12.2019.

Головним сервісним центром **Міністерства внутрішніх справ** (далі – ГСЦ МВС) було розроблено та запущено на вебсайті ГСЦ МВС нові електронні онлайн сервіси – «Перевірка свідоцтва про реєстрацію ТЗ» та «Перевірка свідоцтва ДОПНВ про підготовку водія». Функціонал працює в режимі дослідної експлуатації.

⁵⁶ <http://mpe.kmu.gov.ua>

Міністерством соціальної політики на виконання вимог пункту 6-1 Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 509 (зі змінами), забезпечено інтеграцію Єдиної інформаційної бази про внутрішньо переміщених осіб з електронним кабінетом Єдиного веб-порталу державних послуг «Дія» з використанням Системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів.

Відтепер внутрішньо переміщена особа, яка в установленому порядку отримала довідку ВПО, має можливість отримати відображення в електронному вигляді всієї інформації, яка є в цій довідці у мобільному додатку «Дія» з використанням електронної автентифікації.

Міністерством юстиції підключено «Електронний кабінет громадянина» до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Державного реєстру обтяжень рухомого майна. Здійснено інтеграцію електронних послуг (державна реєстрація фізичної особи – підприємця, державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням) до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія» через веб-портал «Он-лайн будинок юстиції».

Державною архівною службою здійснювалася тестова експлуатація нової версії офіційного веб-порталу Укрдержархіву у відповідності до постанови Кабінету Міністрів України від 04 січня 2002 року № 3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», постанови Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо

функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади», а також Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади (зі змінами).

Технічний супровід тестової експлуатації нової версії веб-порталу здійснюється фахівцями Державної архівної служби України та Центрального державного електронного архіву України, що входить до сфери її управління.

Організовано «Кабінет користувача»⁵⁷, який з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації дозволяє надавати ідентифікованим користувачам електронні послуги у сфері ведення реєстру (отримувати інформацію про власні об'єкти, готувати і відправляти заяви і запити, контролювати стан внесення даних паспортів ПНО до реєстру тощо).

З метою створення та функціонування електронного кабінету громадянина для доступу до електронних послуг та інформації з державних реєстрів Державною архівною службою України проведено актуалізацію інформації на Єдиному державному порталі адміністративних послуг та завершено наповнення Реєстру адміністративних послуг. За результатами проведеної актуалізації кожна з послуг, що надаються Укрдержархівом, отримала статус «Підтверджена». До таких послуг належать:

«Видача Дозволу на виготовлення документів страхового фонду, виробництво технічних засобів оброблення інформації і технологічного оснащення, що має відповідати вимогам технічного захисту інформації з обмеженим доступом» (ідентифікатор послуги: 00322);

«Видача Свідоцтва про реєстрацію об'єкта у Державному реєстрі потенційно небезпечних об'єктів» (ідентифікатор послуги: 00319).

⁵⁷ www.pno.gov.ua

Державною податковою службою ІТС «Електронний кабінет» приведено у відповідність до єдиних вимог щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади (реалізовано згідно із договором від 31.07.2020 № 38 (послуги з супроводження, технічної підтримки та адаптації ІТС «Електронний кабінет»). Здійснено інтеграцію ІТС «Електронний кабінет» з ІСЕІ.

Державною службою статистики у рамках проекту ЄС "Поставка програмного забезпечення та ІТ-обладнання для створення статистичного вебпорталу для Державної служби статистики України" (далі – Проект) здійснювалося супроводження Проекту в частині опрацювання прототипу головної сторінки вебпорталу, архітектури, бази даних, функціональних можливостей та основних компонентів вебпорталу, системи дистанційного навчання (СНД), які були роброблені та представлені виконавцем Проекту.

З ініціативи виконавця (компанія "Memetech") та за погодженням ЄС здійснюються заходи щодо передачі прав та зобов'язань за Проектом компанії Bioethic S&E та перереєстрації Проекту з подовженням строків його реалізації.

Держстат здійснив заходи щодо організації та проведення робіт із розроблення та створення комплексної системи захисту інформації (далі – КСЗІ) в програмно-апаратному комплексі автоматизованої системи збору даних статистичної звітності "Кабінет респондента" (далі – ПАК АС КР).

Також було проведено заходи з експертного оцінювання КСЗІ в ПАК АС КР, за результатами якого Держстат у встановленому порядку отримав атестат відповідності на КСЗІ в ПАК АС КР, зареєстрований в Адміністрації Держспецзв'язку 22.12.2020 за № 22360.

Вебпортал Єдиної автоматизованої інформаційної системи «Лабораторний комплекс контролю якості лікарських засобів і медичної продукції» **Державної служби України з лікарських засобів**, що використовується для надання державних послуг, інтегровано з системою електронної ідентифікації.

Національною службою здоров'я на почату жовтня впроваджено функціональність електронної взаємодії через СЕВДЕІР з єдиним веб-порталом електронних послуг «Портал ДІЯ» (Мінцифри) та ДРАЦСГ (Мін'юст) в частині отримання відомостей про медичні висновки про народження. Також впроваджено функціональність електронної системи охорони здоров'я щодо реєстрації новонароджених в Реєстрі пацієнтів ЦБД ЕСОЗ через СЕВДЕІР на підставі актового запису в ДРАЦСГ в рамках надання комплексної послуги «єМалятко».

Державною службою України з безпеки на транспорті, за участю Мінінфраструктури та державного підприємства «Галузевий центр цифровізації та кібербезпеки» (далі – ДП ГЦЦК) на виконання завдання, передбаченого абзацом 27 підпункту «а» пункту 1 частини першої Указу Президента України від 08 листопада 2019 року № 837/2019 «Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави», згідно з вимогами Протоколу засідання Комісії з розгляду питань, пов'язаних з оформленням, видачею, обліком та аналізом ефективності використання дозволів на поїздку по територіях іноземних держав від 24 грудня 2019 року № 34, затвердженого наказом Міністерства інфраструктури України від 28 грудня 2019 року № 996, запроваджено роботу електронного сервісу на Транспортному порталі, який дає змогу подати в електронній формі заяву на отримання адміністративної послуги з видачі дозволу на поїздку по територіях іноземних держав при виконанні перевезень вантажів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні, що забезпечує зручний та рівний доступ всіх перевізників до замовлення цієї послуги, без людського фактору та, відповідно, корупційної складової.

Додатково, з метою забезпечення прозорості процесу оформлення і видачі дозволів, а також подальшого аналізу ефективності їх використання автомобільними перевізниками України, з 15.02.2020 на Транспортному порталі доступний інтерактивний звіт щодо виданих дозволів у розрізі країн, видів

дозволів, перевізників та ПВД Укртрансбезпеки, де їх отримано чи замовлено в електронному вигляді для отримання. Крім того, у розділі «Звіти» на Транспортному порталі перевізник може переглянути повну інформацію по своїх електронних заявах, у тому числі квитанцій про сплату за надання послуг. Зазначена інформація оновлюється в режимі реального часу.

Укртрансбезпекою та ДП ГЦЦК на постійній основі проводяться заходи з удосконалення роботи зазначеного електронного сервісу та самого Транспортного порталу з урахуванням наданих пропозицій від автомобільних перевізників та заінтересованих органів.

З метою спрощення надання публічних послуг та виконання завдання, визначеного абзацом двадцять сьомим пункту «а» частини першої статті 1 Указу Президента України від 08 листопада 2019 року № 837 «Про невідкладні заходи з проведення реформ та зміцнення держави» Міністерством інфраструктури України спільно з Укртрансбезпекою розроблено проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Про запровадження експериментального проєкту щодо забезпечення видачі дозволів на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні, в електронній формі через Транспортний портал електронних послуг (e-transport.gov.ua)», а також проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Про запровадження експериментального проєкту щодо забезпечення впровадження замовлення бланків дозволів на поїздку по територіях іноземних держав при виконанні перевезень вантажів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні через Транспортний портал електронних послуг (e-transport.gov.ua)».

Укртрансбезпека листом від 30.03.2020 № 2939/03/15-20 погодила проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Про запровадження експериментального проєкту щодо забезпечення видачі дозволів на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують

нормативні, в електронній формі через Транспортний портал електронних послуг (e-transport.gov.ua)».

Крім того, постановою Кабінету Міністрів України від 03 червня 2020 року № 473 затверджено Порядок реалізації експериментального проекту щодо забезпечення впровадження замовлення бланків дозволів на поїздку по територіях іноземних держав при виконанні перевезень вантажів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні в електронній формі через Транспортний портал електронних послуг.

Веб-портал за посиланням: <https://dpss.gov.ua/> (наказ **Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів** від 10.07.2020 № 461) згідно з наданим інструментарієм Держпродспоживслужбі Кабінетом Міністрів України та Міністерством цифрової трансформації у рамках проекту «Сайти органів державної влади». Станом на 29.07.2020 на порталі «Дія» (далі – Портал) розміщені всі послуги Держпродспоживслужби, які доступні за посиланням: <https://dpss.gov.ua/servisi>.

Згідно з листом Держпродспоживслужби від 11.10.2019 № 18.4-3/1/6788 було укладено договір з Міністерством цифрової трансформації України та отримано доступ до системи id.gov.ua.

У рамках адміністрування **Державного земельного кадастру** адміністратором Державного земельного кадастру впроваджено інтегровану систему електронної ідентифікації для ідентифікації при отриманні електронної послуги у 2019 році.

З метою забезпечення доступу громадян до інформації щодо водних об'єктів України **Державним агентством водних ресурсів** забезпечено роботу геопорталу «Водні ресурси України»⁵⁸, який є основою для візуалізації

⁵⁸ <http://geoportal.davr.gov.ua:81>

(картування) даних щодо впровадження директив ЄС у сфері управління водними ресурсами.

Для надання доступу громадянам до екологічної інформації Держводагентством здійснюється ведення веб-системи «Моніторинг та екологічна оцінка водних ресурсів» (<http://monitoring.davr.gov.ua>). Інтерактивна карта візуалізації результатів моніторингу дає можливість оцінити стан водного об'єкта та порівняти його зі встановленими нормами.

З метою спрощення адміністративних та дозвільних процедур, які здійснюються Держводагентством, розроблено інформаційну систему «Портал е-послуг Державного агентства водних ресурсів України» з метою надання адміністративних послуг (видача та анулювання дозволів на спеціальне водокористування) в електронному вигляді, електронної взаємодії Держводагентства із фізичними та юридичними особами через мережу Інтернет та надання доступу до відомостей інформаційного ресурсу «Реєстр дозволів на спеціальне водокористування», «Реєстр водокористувачів».

Інформаційна система «Портал е-послуг Державного агентства водних ресурсів України»⁵⁹ (далі – Портал) містить інформацію (відомості) у сфері видачі дозволів на спеціальне водокористування.

Портал є офіційним сервісом Держводагентства, працює цілодобово у режимі онлайн та є доступним усім користувачам мережі «Інтернет». Користувачами Порталу є будь-які фізичні або юридичні особи (далі – Користувач), які пройшли процедуру ідентифікації та автентифікації на Порталі із використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації id.gov.ua.

Інформаційна система працює в тестовому режимі з 22 березня 2019 року.

З метою вдосконалення та оптимізації процесу ведення державного обліку водокористування проектом міжнародної технічної допомоги «Прозорість та

⁵⁹ <https://e-services.davr.gov.ua>

підзвітність у державному управлінні та послугах (ТАPAS)» проведено тендер на виконання робіт з розробки модуля Порталу електронних послуг Держводагентства «Подання звітів про використання води за формою № 2ТП-водгосп (річна) в електронній формі». Підписано договір на виконання робіт зі створення та інтеграції модулю.

Наразі розроблено та інтегровано до Порталу модуль подачі звіту про використання води за формою № 2ТП-водгосп (річна), а також аналізу та узагальнення даних державного водного кадастру за розділом «Водокористування».

Фондом державного майна здійснення інтеграції до Єдиного державного порталу адміністративних послуг передбачалося засобами Системи електронного документообігу державних органів приватизації, яка впроваджена у державних органах приватизації та підключена до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади, а також розглядалася можливість використання електронних кабінетів користувачів, що створюються на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг, з метою організації виконання постанови Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг».

Волинська ОДА. В області впроваджена Єдина автоматизована система електронного документообігу Волинської області – АСКОД, яка призначена для автоматизації процесів діловодства, службового, господарського та управлінського документообігу, організації колективної роботи над документами з використанням безпаперових технологій та забезпечення електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису (ЕЦП).

З метою сприяння підвищенню готовності суб'єктів звернення до використання електронних послуг та популяризації електронного врядування серед населення на офіційних веб-сайтах облдержадміністрації та райдержадміністрацій діє окремий розділ «Адміністративні послуги та дозвільна

діяльність» підрозділ «Електронні послуги», де розміщені нормативно-правові акти у сфері надання адміністративних послуг, єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, адміністративні послуги, які надаються облдержадміністрацією, її структурними підрозділами, зазначене посилення на електронні послуги, які надаються в електронному вигляді центральними органами виконавчої влади⁶⁰.

В області ефективно реалізуються послуги, що надаються за допомогою Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», в тому числі з використанням мобільного додатку Портал Дія, в якому відображаються: біометричні паспорти, студентський квиток, посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, страховий поліс транспортного засобу, картка платників податків, свідоцтво про народження, довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи та інші послуги.

В рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), яка спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, що допомагатимуть вдосконалити якість врядування, покращити взаємодію влади та громадян і сприятимуть соціальним інноваціям в Україні, створено Портал електронних сервісів Волині⁶¹. Серед переваг Порталу варто виокремити: наявність посилань на адміністративні послуги, які надаються в електронному вигляді, наявність версії Порталу для людей з порушенням зору, дзвінок у скайп.

Місто Луцьк та Зимнівська громада Волинської області 19 жовтня 2020 року стали переможцями конкурсу «Дієва громада», який організований Міністерством цифрової трансформації України у співпраці із Програмою «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що впроваджується Фондом Східна Європа та Фондом Innovabridge за підтримки

⁶⁰ <https://voladm.gov.ua/article/elektroni-poslugi-centralnih-organiv-vikonavchoyivladi/>

⁶¹ www.e-services.volyn.ua

Швейцарії. За рішенням експертної ради конкурсу «Дієва громада» були визнані переможцями 39 громад та міст у 16-ти номінацій. Луцьк отримав відзнаку у номінації «Інновації у сфері транспорту», а Зимнівська громада – «Інновації у сфері освіти».

У ЦНАП області облаштовано спеціальні робочі місця для доступу до інформаційно-телекомунікаційних систем, підготовлені й розміщені інформаційні стенди, де міститься інформація про впровадження надання пріоритетних послуг в електронній формі. Забезпечено безперешкодну доступність для людей з обмеженими можливостями, запроваджено електронну систему керування чергою відвідувачів, встановлені платіжні термінали для оплати адміністративного збору банківською картою, запроваджено СМСінформування громадян про результат послуги, інтегровано послуги Держгеокадастру, проводиться державна реєстрація бізнесу та речових прав, здійснюється видача паспортів.

В ЦНАП міст Луцьк, Володимир-Волинський та Ковель впроваджена комплексна послуга «Є-Малятко» - сучасний проєкт, який демонструє оновлений підхід до надання послуг та є одним з кроків для забезпечення загальнодержавного курсу щодо доступності та зручності електронних послуг.

Дніпропетровська ОДА. ЦНАП області працюють із застосуванням програмно-технічного комплексу Віртуальний офіс⁶². Продовжено розвиток та розширення можливостей Віртуального офісу, який є проєктом, що пропонує єдину точку доступу для громадян та суб'єктів господарювання до адміністративних послуг і дозвільних документів, що надаються на території Дніпропетровської області.

⁶² e-services.dp.gov.ua

Віртуальний офіс є системою веб-порталів: внутрішнього (для працівників місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування) та зовнішнього (для заявників).

У рамках розвитку Віртуального офісу та впровадження швейцарсько-українського проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (програма EGAP), що виконується міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа», здійснюється поетапне переведення адміністративних послуг в електронний вигляд. Через ЦНАП області запроваджено онлайн-сервіси замовлення адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру як місцевого, так і загальнообласного значення (земельні відносини, санітарне благополуччя, розміщення об'єктів торгівлі тощо).

Також розроблено нову платформу офіційного веб-сайту Дніпропетровської облдержадміністрації⁶³, з оновленим контентом наповнення, на якому, в тому числі, продовжується підтримка адаптованої версії до потреб осіб з інвалідністю.

Дизайн-код офіційного порталу Дніпропетровської облдержадміністрації приводиться у відповідність до Вимог щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади».

За підтримки швейцарсько-українського проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (програма EGAP), що виконується міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа», в 2018 році розроблено та запроваджено регіональну платформу створення веб-сайтів ОТГ Дніпропетровської області (далі – платформа).

⁶³ adm.dp.gov.ua

Платформа дозволяє запровадити єдині принципи структурування та подання інформації, шаблони взаємодії та єдиний графічний стиль сайтів ОТГ області. Так, на базі платформи створено 74 сайти: 58 – для органів місцевого самоврядування області, 6 сайтів – для районних державних адміністрацій, 4 сайти для районних рад, 2 для сільських рад і 4 сайти – на замовлення структурних підрозділів Дніпропетровської облдержадміністрації.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 2 червня 2019 р. № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади», здійснено модернізацію програмного забезпечення платформи відповідно до Вимог щодо створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади. Сайти платформи відповідають найсучаснішим стандартам якості, доступні з різних пристроїв із використанням різних операційних систем. Додаткові електронні (онлайн) сервіси, що створені з використанням затвердженої дизайн-системи, призначені для суттєвого спрощення взаємодії з керівництвом громади та зорієнтовані на інші потреби громадян.

На базі веб-порталу **Закарпатської ОДА** розроблені та впроваджені веб-сайти Великоберезнянської (<https://www.vberez.gov.ua>), Іршавської (<https://www.irda.gov.ua>), Рахівської (<https://www.rakhiv-rda.gov.ua>), Мукачівської (<https://www.mukrayon.gov.ua>), Ужгородської (<https://www.uzh-rda.gov.ua>) райдержадміністрацій.

Облдержадміністрації та районні державні адміністрації здійснюють оприлюднення відкритих даних на власних веб-ресурсах та на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних. Розпорядженням голови облдержадміністрації від 26 лютого 2018 р. № 111 «Про інформаційне наповнення веб-порталу облдержадміністрації» затверджено перелік набору даних облдержадміністрації, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних.

Луганська ОДА. На сьогодні офіційний регіональний веб-портал, через який надаються електронні послуги, відсутній.

Представниками структурних підрозділів облдержадміністрації за підтримки Програми з відновлення та розбудови миру ПРООН в Україні розпочато роботу з розробки інноваційного вебпорталу з можливістю впровадження інтегрованої платформи інтернет-порталів місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування області.

Розроблено відповідне технічне завдання та попередня візуалізація зовнішнього вигляду порталу. Наразі визначаються переможці тендеру для прийняття рішення про намір укладання договору щодо закупівлі послуг.

Передбачається, що зазначений ресурс об'єднає у собі всі офіційні сайти територіальних відділень центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, у тому числі ОТГ, буде максимально зручним для користувача, матиме сучасний інтерфейс та функціонал.

На вебсторінці Департаменту економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму облдержадміністрації створено та постійно оновлюється актуальною інформацією розділ «Адміністративні послуги».

Разом із тим на вебсторінках структурних підрозділів облдержадміністрації, які надають адміністративні послуги, створено відповідні розділи, що містять перелік послуг з посиланням на інформаційні картки, порядок їх надання, перелік необхідних документів, розмір та порядок внесення плати, строк надання послуги, спосіб отримання відповіді тощо.

Департаментом комунальної власності, земельних та майнових відносин облдержадміністрації заяви на отримання адміністративних послуг (видача рішення про передачу у власність, надання у користування земельних ділянок, що перебувають у державній власності, продаж земельних ділянок державної та комунальної власності, виділення у встановленому порядку лісових ділянок для

довгострокового тимчасового користування лісами) приймаються безконтактно, в тому числі через засоби електронного листування. Рішення про результат розгляду клопотання може бути направлено заявнику на особисту електронну адресу, поштою або зацікавлена особа може самостійно ознайомитись, пройшовши за посиланням <http://loga.goy.ua/oda/documents/official>.

Райдержадміністраціями та органами місцевого самоврядування створено окремі сайти, веб-сторінки (розділи) для інформування суб'єктів звернення про ЦНАП та адміністративні послуги, які надаються ними.

Миколаївська ОДА. У зв'язку з виконанням делегованих державою повноважень з реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання органам місцевого самоврядування в Миколаєві запроваджено роботу інформаційної системи «Реєстр територіальної громади міста Миколаїв».

Завданнями Реєстру є забезпечення органів реєстрації, на які покладено функції реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання на території міста Миколаєва, засобами автоматизації процесів формування та ведення Реєстру територіальної громади міста Миколаєва, відповідно до вимог нормативно-правових актів України, актуалізація даних в Єдиному державному демографічному реєстрі та обмін відомостями між реєстрами інших територіальних громад України.

Інформаційні ресурси Реєстру – база даних, призначена для зберігання, обробки, використання інформації, що створюється, ведеться та актуалізується органом реєстрації для обліку фізичних осіб, які проживають на території міста Миколаєва.

Власником реєстру є територіальна громада міста Миколаєва. Розпорядником реєстру визначений департамент. Адміністратором Реєстру є комунальне підприємство «Міський інформаційно-обчислюваний центр».

Доступ до інформації, що міститься в Реєстрі, здійснюється з дотриманням Законів України «про інформацію», «Про захист персональних даних» та

«Свободу пересування та вільний вибір місця проживання». Відомості з Реєстру є інформацією з обмеженим доступом.

Користувачами Реєстру є посадові особи розпоряднику Реєстру, державні органи та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, які є суб'єктами надання публічних сервісів і послуг, а також інші послуги, які в установленому порядку отримали відповідне право доступу до інформації Реєстру.

Миколаїв став четвертим містом в Україні, де запроваджено такий сервіс.

Частково розроблено прототип Регіонального порталу адміністративних послуг **Одеської області**, який може бути запущений у тестовому режимі після наповнення усіх необхідних розділів. Також буде опрацьовано питання щодо інтеграції вказаного порталу до Єдиного державного веб-порталу електронних послуг.

Встановлено автоматизовану систему управління документами «ДокПроф3» із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки.

Департаментом разом із комунальним підприємством «Обласний інформаційно-аналітичний центр» відпрацьовані алгоритми використання автоматизованої системи управління документами «ДокПроф3» із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки, виявлені та усунуті технічні помилки.

Рівненська ОДА. В рамках проекту міжнародної технічної допомоги Європейського Союзу «Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади» здійснюється впровадження системи електронного документообігу «Універсам послуг» між районними (міськими, сільськими) ЦНАП та суб'єктами надання адміністративних послуг.

Крім того, в рамках програми «U-LEAD з Європою» у ЦНАПах Радивилівської, Миляцької, Висоцької, Острожецької, Козинської об'єднаних територіальних громад встановлено інформаційну систему «Вулик».

У разі створення нових веб-порталів, через які надаватимуться електронні послуги, буде забезпечено інтеграцію до них схем електронної ідентифікації та автентифікації.

Херсонська ОДА. Для забезпечення прозорості та відкритості діяльності місцевих органів виконавчої влади в частині надання адміністративних послуг, для подальшого впровадження в області надання адміністративних послуг в електронному вигляді, зручності та спрощення пошуку інформації про адміністративні послуги, які надаються відповідними ЦНАП, на офіційних сайтах органів влади на місцях створено розділи «Адміністративні послуги» або «ЦНАП».

З метою виконання в області вимог Закону України «Про адміністративні послуги», для зручності та спрощення пошуку інформації про адміністративні послуги, які надаються структурними підрозділами обласної державної адміністрації та територіальними органами ЦОВВ, на офіційному сайті обласної державної адміністрації здійснено модернізацію розділу «Адміністративні послуги» та наповнено рубриками.

Управлінням інформаційних технологій ОДА забезпечується постійне оновлення розділу та наповнення його актуальною інформацією.

Крім того, відділом цифрових послуг управління інформаційних технологій обласної державної адміністрації створено Гугл-Карту⁶⁴⁶⁵ надання адміністративних та інших послуг Херсонської області, на якій можна знайти інформацію про розташування всіх ЦНАПів області та їх віддалених робочих

⁶⁴ <https://goo.su/2PZ6>

⁶⁵ <https://cutt.ly/RgT5sQ3>

мість, а також територіальні підрозділи ЦОВВ в області, їх адресу, керівництво, графік роботи, телефони, перелік послуг, посилання на їх веб-сайти тощо.

З метою забезпечення принципу єдиного вікна для надання електронних послуг фізичним та юридичним особам у структурі оновленої версії офіційного веб-сайту **Черкаської ОДА** створено розділ «Адмінпослуги та електронні сервіси». Для поліпшення навігації та спрощення доступу користувачів веб-сайту до меню адміністративних послуг, згаданий розділ відображається як окремий пункт у головному меню веб-сайту, а також дублюється на головній сторінці. При цьому всі доступні електронні послуги (сервіси) згруповані в окремий підрозділ.

В даному розділі також розміщено посилання на можливість отримання в електронному вигляді адміністративних послуг в ЦНАП м. Чернігова.

На офіційних сайтах районних держадміністрацій Чернігівської області розміщена інформація про адміністративні послуги, що надаються населенню та посилання на веб-ресурси, через які можна їх замовити онлайн.

Київська ОДА. Оптимізація процесу надання адміністративних послуг та спрощення процедури їх надання насамперед пов'язані із внесенням змін до законодавчих та нормативних актів, що регулюють суспільні відносини у відповідних сферах. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративних послуг, визначаються органами виконавчої влади, які формують державну політику у такій сфері, при розробці відповідного законодавства. Місцеві органи влади залучаються розробниками нормативних актів та розглядають запропоновані з метою дерегуляції процесу надання адміністративних послуг проєкти змін до законодавства, але не мають повноважень щодо прийняття необхідних рішень.

Відсутність налагодженої системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів змушує суб'єктів надання послуг вимагати надання документів від заявника, а переважна більшість ЦНАПів має доступ до

державних реєстрів тільки в частині прийняття заяв на отримання відповідних адміністративних послуг.

Спрощення порядків надання багатьох адміністративних послуг та забезпечення можливість більш ефективної взаємодії органів влади між собою при наданні громадянам та юридичним особам необхідних послуг можливе за рахунок прискорення запровадження на всіх рівнях системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта».

Органи місцевого самоврядування поінформовані щодо дотримання єдиних вимог розроблення вебсайтів, з урахуванням відповідності усіх ресурсів дизайн-системі⁶⁶ та необхідності підключення до інтегрованої системи електронної ідентифікації, але найчастіше використовують інші принципи та дизайн. Відповідно до єдиних вимог дизайн-системи розроблено вебсайти Білоцерківської, Рокитнянської та Яготинської райдержадміністрацій.

Власні вебсайти мають ЦНАП Білоцерківської, Березанської, Української, Славутицької, Ірпінської міських рад, Києво-Святошинської райдержадміністрації. Окремі сторінки ЦНАП створено на офіційних вебсайтах Боярської міської ради та Сквирської райдержадміністрації. Також на сайті Сквирської райдержадміністрації запроваджено можливість перевірки стану розгляду адміністративної послуги за допомогою реєстраційного номеру, ПІН-коду та Viber-боту. Функціонує сторінка Бучанського ЦНАП у мережі Facebook.

Відповідно до розпорядження **виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)** від 11.03.2020 № 409 у рамках проведення дослідної експлуатації інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдина міська платформа електронної взаємодії, управління даними та сервісами» проводилася дослідна експлуатація комп'ютерної програми «Модуль авторизації», яка забезпечує електронну ідентифікацію та автентифікацію

⁶⁶ <https://design.gov.ua>

користувачів за допомогою BankID, MobileID та електронного підпису в інформаційній системі «Особистий кабінет киянина», електронній системі «Громадський проєкт» («Громадський бюджет»), системі електронного запису дітей до закладів дошкільної освіти комунальної власності територіальної громади міста Києва, сервісі електронних петицій та інших програмних рішеннях міста Києва. «Модуль авторизації» забезпечує користувачів зовнішніх інформаційних систем єдиною точкою входу для реєстрації, автентифікації, авторизації та ідентифікації в єдиному інформаційному просторі міста Києва.

У межах виконання пункту 14.1 «Розвиток та впровадження міської платформи управління даними та сервісами» напрямів діяльності та заходів Програми «Електронна столиця» з метою подальшого розвитку інформаційнотелекомунікаційної системи «Єдина міська платформа електронної взаємодії, управління даними та сервісами» створено Модуль електронної взаємодії програмних рішень міста Києва з державними електронними інформаційними ресурсами.

На виконання пункту 5 Плану заходів (забезпечити інтеграцію кваліфікованого електронного підпису та інших схем електронної ідентифікації, зокрема з використанням мобільного електронного підпису (Mobile ID) до веб-порталів (сайтів) органів виконавчої влади, через які надаються електронні послуги (сервіси)):

Міністерство цифрової трансформації. Постановою Кабінету Міністрів України від 19 червня 2019 року № 546 затверджено Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації (далі – Положення).

Відповідно до пункту 14 Положення завданнями інтегрованої системи електронної ідентифікації є:

- створення сучасної інфраструктури електронної ідентифікації в Україні та забезпечення її сталого розвитку;

- забезпечення інтероперабельності (сумісності) засобів, проміжних вузлів електронної ідентифікації (хабів) та схем електронної ідентифікації;
- створення довірчого середовища у кіберпросторі України та мотивування суб'єктів взаємодії та користувачів системи до використання електронних послуг;
- захист інформаційних ресурсів, які обробляються в системі.

Суб'єкти владних повноважень, що підключились до інтегрованої системи електронної ідентифікації (<https://id.gov.ua/>), можуть використовувати на власних веб-порталах (веб-сайтах) схеми електронної ідентифікації за допомогою кваліфікованого електронного підпису, інші схеми електронної ідентифікації, зокрема, з використанням мобільного електронного підпису (Mobile ID).

Міністерством внутрішніх справ запроваджено надання кваліфікованих електронних довірчих послуг з використанням безконтактного електронного носія в паспорті громадянина України (ID-карток) у всіх регіонах України, а також продовжуються заходи щодо запровадження можливості використання мобільних технологій (Mobile ID) для надання кваліфікованих електронних довірчих послуг.

Використання вказаних технологій передбачено під час інтеграції кваліфікованого електронного підпису до веб-порталів органів виконавчої влади (у тому числі системи МВС), через які надаються електронні послуги (сервіси).

Система документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet» **Міністерства енергетики** інтегрована до Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади. СЕД Міністерства функціонує з використанням кваліфікованого електронного підпису, для здійснення інформаційного обміну з іншими юридичними особами використовуються виключно захищені носії особистих ключів.

У програмному забезпеченні оновленого вебсайту **Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації** сір.gov.ua враховано Вимоги щодо

створення офіційних вебсайтів та підключено до ICEI. На сьогодні вебсайт перебуває в дослідній експлуатації. Зокрема, здійснюється наповнення вебсайту контентом, перевірка правильності його функціонування та виправлення виявлених помилок у його програмного забезпеченні.

З метою забезпечення безпеки та захисту доступу до ресурсів та реєстрів **Міністерство охорони здоров'я** враховує доцільність використання технології кваліфікованого електронного підпису та підключення до інтегрованої системи електронної ідентифікації у всіх поточних та потенційних проєктах інформатизації. Окрім того, всі потенційні проєкти з побудови електронної взаємодії з іншими органами державної влади опираються на застосування технології обміну з використанням національної системи електронної взаємодії «Трембіта».

Для користувачів електронних сервісів **Держгеокадастру** (e.land.gov.ua) передбачено можливість авторизації в особистому кабінеті за допомогою особистого кваліфікованого електронного підпису, систем Mobile ID та Bank ID.

Ідентифікація фізичних та юридичних осіб в Електронній системі здійснюється за електронним підписом з використанням «файлового носія» та «захищеного носія».

Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками. Можливість здійснення ідентифікації фізичних і юридичних осіб з використанням BankID та MobileID планується після виділення додаткового фінансування. Але при складанні бюджетного запиту до проєкту державного бюджету Держлікслужби на 2020 рік по бюджетній програмі КПКВК 2307010 «Керівництво та управління у сфері лікарських засобів та контролю за наркотиками» була врахована потреба у видатках на заходи з інформатизації, але Законом України «Про державний бюджет України на 2020 рік», видатки на вищезазначені цілі Держлікслужби передбачені не були.

Дніпропетровською ОДА продовжено роботу з модернізації Віртуального офісу в рамках швейцарсько-українського проєкту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (програма EGAP), що виконується міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа». Відповідно до розробленого технічного завдання на проведення модернізації передбачається інтеграція ID.GOV.UA – кваліфікованого електронного підпису, інших схем електронної ідентифікації, зокрема з використанням BankID та мобільного електронного підпису Mobile ID до веб-порталів сайтів місцевих органів виконавчої влади, через які надаються електронні послуги (сервіси).

Для організації надання публічних послуг на веб-порталі **Закарпатської ОДА**⁶⁷ впроваджено сервіс верифікації громадян через українські банки – BankID.

Через портал інклюзивної освіти⁶⁸ батьки можуть зареєструватись та входити у систему за допомогою BankID або ЕЦП; подати заяву до інклюзивно-ресурсного центру; отримати запрошення на проходження комплексної оцінки (адреса, дата, час); зберігати заяву та висновок в електронному вигляді; контролювати проведення занять з дитиною.

Херсонська ОДА. В області проводиться робота із забезпечення інтеграції кваліфікованого електронного підпису та інших схем електронної ідентифікації, зокрема з використанням мобільного електронного підпису (Mobile ID).

Для тестового підключення до Інтегрованої системи мобільної ідентифікації (далі - Системи) та ідентифікації сторонніх прикладних систем відповідні прикладні системи мають бути попередньо зареєстровані в Системі та для кожної прикладної системи мають бути встановлені параметри доступу.

Слід зазначити, що BankID має нижчий рівень довіри, ніж електронний підпис та MobileID, та може застосовуватися не для всіх електронних послуг – лише найменш ризикових.

⁶⁷ www.carpathia.gov.ua

⁶⁸ <http://ircenter.gov.ua>

Так, з метою виконання вказаного завдання проведено роботу з підключення відділу реєстрації місця проживання фізичних осіб Херсонської міської ради до Інтернет-порталу державних послуг «iGov», завдяки чому з 06 вересня 2019 року зареєструватися в електронну чергу та подати необхідний перелік документів можна через сайт <https://igov.gov.ua>. Для можливості входу та отримання послуг через портал «iGov» користувачі використовують кваліфікований електронний підпис або мобільний електронний підпис (Mobile ID).

На виконання пункту 6 Плану заходів (Сприяти підвищенню рівня готовності суб'єктів звернення до використання електронних послуг):

Міністерством цифрової трансформації запущено національну онлайн-платформу з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта»⁶⁹.

На онлайн-платформі кожен громадянин може безкоштовно опанувати цифрові навички за новим сучасним форматом - освітні серіали. Зазначене сприяє підвищенню рівня цифрової грамотності українців, у тому числі щодо використання електронних послуг.

На платформі доступні такі онлайн-курси, зокрема:

- «Оплата комуналки онлайн. Залишайся вдома»;
- «Електронний підпис»;
- «Зірки е-демократії». Освітній серіал розповідає про інструменти електронної демократії: електронні петиції, громадський бюджет, е-консультації, запит на отримання публічної інформації та інші.

До партнерської мережі бібліотек та організацій, у яких можна отримати доступ до комп'ютерів, цифрових гаджетів та Інтернету, підключено 6000 бібліотек та організацій, зокрема шляхом підписання меморандуму з ВГО

⁶⁹ <http://osvita.diia.gov.ua>

Українською бібліотечною асоціацією. Інформацію про 2051 з них вже розміщено на сайті <https://osvita.diia.gov.ua/hubs>.

11 грудня 2020 року Міністерство цифрової трансформації України спільно з Міністерством освіти та науки України та Українським інститутом розвитку освіти запустили платформу для дистанційного та змішаного навчання «Всеукраїнська школа онлайн».

E-SCHOOL.net.ua – це сучасний онлайн-ресурс для змішаного та дистанційного навчання учнів 5-11 класів із матеріалами, що пройшли експертизу та відповідають державним освітнім стандартам. Всеукраїнська школа онлайн забезпечує учнів відеопоясненнями, конспектом, тестами та можливістю відслідковувати свій навчальний прогрес. А вчителів – необхідними методичними рекомендаціями та прикладами застосування сучасних освітніх технологій.

Платформа «Всеукраїнська школа онлайн» - сучасний онлайн-ресурс для змішаного та дистанційного навчання учнів 5-11 класів з уроками та методичними матеріалами, що відповідають державній програмі. Навчальний контент платформи містить уроки з 18 основних предметів: українська література, українська мова, біологія, біологія та екологія, географія, всесвітня історія, історія України, математика, алгебра, алгебра і початки аналізу, геометрія, мистецтво, основи правознавства, природознавство, фізика, хімія, англійська мова та зарубіжна література. Після запуску контент платформи буде поступово доповнюватися відповідно до календарного плану.

На платформі «Всеукраїнська школа онлайн» зареєструвались більше 100000 учнів, вчителів і слухачів. З них - 76 015 учнів, 23 006 вчителів, решта - слухачі.

З метою надання якісних освітніх послуг у закладах освіти **Вінницькою ОДА** постійно проводяться просвітницькі заходи, спрямовані на формування інформаційно-комунікаційної компетенції педагогічних працівників. Педагоги долучаються до використання різноманітних інтернет-ресурсів та новітніх

інформаційних технологій у своїй роботі, створюють власні блоги, проводять конференції та вебінари в онлайн режимі, розміщують власні курси, уроки, навчальні матеріали, презентації тощо.

Працівниками лабораторії розроблено та реалізовано ряд електронних додатків, що покращують освітній процес в закладах освіти: систему дистанційної підтримки освітнього процесу⁷⁰; систему онлайн тестування⁷¹; систему проведення олімпіад школярів з інформатики з можливістю автоматизованої перевірки завдань в режимі онлайн⁷²; онлайн систему генерації статистичної звітності загальноосвітнього навчального закладу, контролю відвідування занять учнями та контролю охоплення навчанням дітей шкільного віку⁷³; онлайн систему⁷⁴ для закладів дошкільної освіти; систему обміну педагогічним досвідом та методичними розробками для вчителів «Творча майстерня вчителя»⁷⁵; систему автоматичного адміністрування II та III етапів Всеукраїнської олімпіади школярів у Вінницькій області⁷⁶; систему моніторингу знань учнів закладів загальної середньої освіти⁷⁷.

З метою поширення принципів інклюзивної освіти, забезпечення права дітей з особливими освітніми потребами віком від 2 до 18 років на здобуття дошкільної та загальної середньої освіти шляхом проведення комплексної психолого-педагогічної оцінки розвитку дитини, надання психолого-педагогічних, корекційно-розвиткових послуг, інформаційно-консультаційного супроводу педагогів та сімей, щовиховують дітей з особливостями в розвитку щодо можливостей отримання освітніх послуг дітьми з особливими потребами

⁷⁰ <https://disted.edu.vn.ua>

⁷¹ <https://test.edu.vn.ua>

⁷² <https://new.netoi.org.ua>

⁷³ <https://znz.edu.vn.ua>

⁷⁴ <https://dnz.edu.vn.ua>

⁷⁵ <https://dorobok.edu.vn.ua>

⁷⁶ <https://my.olymp.vn.ua>

⁷⁷ <https://quality.osvita.vmr.gov.ua>

створені і функціонують два інклюзивно-ресурсні центри. Розглядається можливість електронного запису на обстеження дітей.

Створюються належні умови для навчання осіб з особливими освітніми потребами. Широко використовується комп'ютерна техніка для загального обстеження дітей з особливими освітніми потребами, для виявлення їх слухового сприйняття, розвитку фонематичного слуху під час корекційних занять. Педагоги використовують розвиваючі ігри, програми для збільшення зображень, програми з корекції та розвитку зорового сприйняття.

В області 464 бібліотека забезпечена комп'ютерною технікою (373 у селі). До мережі інтернет мають доступ 354 бібліотек, з них 273 - у сільській місцевості.

Запорізька ОДА. За I-III квартали 2020 року на базі закладів загальної середньої освіти області працівниками комунального закладу «Запорізький обласний інститут післядипломної педагогічної освіти» Запорізької обласної ради проведено 64 тренінгів з інформаційно-комунікаційних технологій, в яких взяли участь 2091 педагогічний працівник, у дистанційному режимі. Основна мета зазначених тренінгів - формування інформаційно-комунікаційної компетентності вчителів на базовому та профільному рівнях, вміння працювати з цифровими пристроями та використовувати їх у своїй професійній діяльності та життєвих ситуаціях.

Для професійного розвитку педагогічних працівників області в організації освітнього процесу активно використовуються дистанційні технології навчання. Для цього за допомогою системи Moodle створено і забезпечено функціонування інформаційного освітнього електронного середовища (<https://ele.zp.ua/moodle/>), в якому створено дистанційні курси для всіх категорій слухачів курсів підвищення кваліфікації. В дистанційних курсах викладено навчальний матеріал для самостійного опрацювання, проводиться вхідне та вихідне тестування, опитування та зберігаються випускні роботи. Поступово створюються дистанційні курси для проведення тренінгів.

Також, в усіх обласних бібліотеках діють робочі місця доступу до інформаційно-телекомунікаційних систем.

Станом на 01 січня поточного року кількість дітей **Луганської області**, які здобувають освіту дистанційно, становить 288 осіб, на екстернаті – 572 осіб в закладах загальної середньої освіти області.

На базі Луганського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти (далі – ЛОППО) проведено:

лекції та практичні заняття в рамках курсів підвищення кваліфікації з наступних тем: «Розвиток інформаційно-цифрової компетентності педагога Нової української школи», «Інформаційні технології у освітньому процесі Нової української школи», «Хмарні технології в освіті», «Застосування web-сервісів у освітньому процесі», «Створення освітніх електронних ресурсів», «Можливості використання освітніх блогів», «Програмування в середовищах Scratch та Lazarus», «Використання інтерактивної дошки в навчально-виховному процесі закладів освіти», «Застосування web-сервісів у освітньому процесі», «Рамка інформаційно-цифрової компетентності педагога»;

обласний семінар-тренінг «Адміністрування на платформі дистанційного навчання OreEdx» для педагогічних працівників ЛОППО;

курси підвищення кваліфікації педагогічних працівників;

курс за проблемою «Інтернет-ресурси в роботі вчителя» для вчителів-предметників Кремінського району;

науково-практичний вебінар «Формування інформаційно-комунікаційної компетентності учнів у позаурочний час в умовах сільської школи» для вчителів-предметників Старобільської гімназії (експериментального закладу освіти регіонального рівня);

проведено семінар-практикум «Skypeforbusiness» – інструмент для роботи з освітніми закладами регіону в режимі online» для науково-педагогічних і педагогічних працівників ЛОППО;

дистанційно проведено он-лайн нараду для працівників ЛОШПО «Технологія для організації дистанційного навчання Скайп для бізнесу».

В публічних бібліотеках області створені спеціальні інтернет-центри та обладнані робочі місця з вільним доступом до Інтернету.

Миколаївська ОДА. Станом на цей час на базі загальноосвітніх, професійно-технічних та позашкільних навчальних закладів запроваджені просвітницькі заходи щодо освоєння інформаційно-комп'ютерної грамотності на базовому рівні. Цей захід включено до проекту Програми економічного і соціального розвитку Миколаївської області на 2018-2020 роки «Миколаївщина-2020».

Впроваджується технологія дистанційного навчання в системі підвищення кваліфікації працівників закладів загальної середньої, дошкільної та позашкільної освіти області, стажування молодих спеціалістів. Модернізовано вебпортал Миколаївського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти, через який здійснюється електронна реєстрація на курси підвищення кваліфікації, семінари, конференції, тренінги.

Особи з особливими потребами мають можливість пройти дистанційне навчання при Миколаївському інституті післядипломної освіти та отримати індивідуальні консультації.

Тернопільська ОДА. У зв'язку із запровадженням карантинних заходів, заклади загальної середньої освіти протягом літнього періоду напрацювали механізми для організації дистанційної форми навчання.

Для працівників освітніх закладів області організовано та проведено ряд тренінгів, вебінарів, консультацій щодо надання освітніх послуг з використанням у професійній діяльності електронних ресурсів та платформ дистанційного навчання. Зазначені заходи, а також наради та засідання проводились в онлайн режимі.

Також, протягом 2020 року здійснювалися заходи щодо сприяння підвищенню рівня готовності суб'єктів звернення до використання електронних послуг шляхом забезпечення доступу до інформаційно-телекомунікаційних систем на базі бібліотек області.

Для роботи з користувачами Тернопільської обласної універсальної наукової бібліотеки у дистанційному режимі створено сторінку консультативного пункту Тернопільського місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, який забезпечує доступ до безоплатної правової допомоги в цивільному та адміністративному процесі для соціально незахищених категорій громадян.

З метою забезпечення мешканців місцевих громад інформацією про наявні послуги державного та місцевих рівнів в електронному форматі в 53 бібліотеках області функціонували інформаційні пункти доступу громадян до електронних послуг.

У місцях доступу до електронних послуг, створених публічними бібліотеками області, користувачі могли отримати інформацію щодо особливостей використання електронних сервісів у сфері пенсійного, цивільного, сімейного та спадкового законодавства, соціального захисту та соціального забезпечення, а також створення особистого кабінету для подання показників лічильників онлайн та сплати комунальних платежів, оформлення заяв та декларацій про доходи на оформлення субсидій тощо.

На виконання розпорядження голови **Херсонської ОДА** від 21 квітня 2020 року № 311 «Про реалізацію експериментального проєкту із запровадження дистанційного навчання в закладах загальної середньої освіти Херсонської області» з 23 квітня 2020 року здійснюється робота щодо використання платформи «Єдина школа», яка покликана забезпечити запровадження дистанційного навчання у закладах освіти Херсонської області.

За інформацією Іванівської РДА у всіх закладах освіти Іванівської селищної ради проведено просвітницькі заходи з формування інформаційно-комунікаційної компетентності. Під час запровадження карантину забезпечувалося дистанційне навчання у всіх закладах освіти селищної ради. Вживаються заходи щодо створення умов для відповідного навчання осіб з особливими освітніми потребами. В комунальному закладі «Базова бібліотека Іванівської селищної ради» працює пункт вільного доступу до мережі Інтернет.

За інформацією Херсонської міської ради Херсонська гімназія № 1 Херсонської міської ради є опорним закладом освіти з упровадження ІТ-технологій в освітній процес: «Хмарні технології в освіті», «Створення Єдиного інформаційного простору навчального закладу на платформі». Постійними є заняття по організації та проведення учнівських веб-конференцій у рамках проєкту «Generation Global». Гімназія № 1 отримала відзнаку «eTwinning School». Участь у програмі eTwinning дає можливість реалізації спільних проєктів з європейськими закладами освіти. Міжнародні проєкти вчителів-ітвіннерів гімназії отримали чотири Національні відзнаки «National Quality Labels» та дві відзнаки європейського рівня - European Quality Label! European. У 2020/2021 н. р. гімназія № 1 втретє стала Microsoft Showcase School (Зразковою школою Microsoft), 19 вчителів гімназії отримали звання вчитель – експерт та 9 стали тренерами компанії Microsoft.

З 01 вересня 2020 року інклюзивною формою навчання охоплено 95 учнів, які навчаються у 46 класах у 16 закладах загальної середньої освіти. У всіх закладах освіти уведено посади учителів-асистентів.

Для вчителів і вихователів при методичному кабінеті управління освіти діє «Школа педагога інклюзивної освіти».

Для здобуття загальної середньої освіти в десяти закладах загальної середньої освіти організовано роботу в 77 спеціальних класах для 837 дітей з особливими освітніми потребами.

Черкаська ОДА. У закладах загальної середньої, професійної (професійнотехнічної) та позашкільної освіти велика увага приділяється формуванню інформаційної компетентності учнів.

Станом на 05.01.2021 інклюзивну форму освіти забезпечують 243 освітніх заклади області, з яких 188 – заклади загальної середньої освіти, 55 – дошкільної. В них функціонує 396 класів та 72 дошкільні групи. Інклюзивною формою навчання охоплено 641 дитина, зокрема 496 учнів закладів загальної середньої освіти, 145 – дошкільнят.

Крім цього, створено 65 ресурсних кімнат, 10 медіатек та 27 інклюзивноресурсних центрів (ІРЦ) та ресурсний центр підтримки інклюзивної освіти при КНЗ «ЧОШОПП».

З метою підвищення рівня готовності суб'єктів звернення до використання електронних послуг на базі закладів загальної середньої освіти, професійної (професійно-технічної) та позашкільної освіти **Київською ОДА** проводяться просвітницькі заходи, спрямовані на формування інформаційно-комунікаційної компетентності суб'єктів звернення.

У закладах загальної середньої, професійної (професійно-технічної) та позашкільної освіти функціонують вебсайти, проводяться заходи (семінари, лекції) з питань упровадження інформаційно-комунікативних технологій, проводяться конкурси із застосуванням мультимедійної апаратури, тематичні фотоквести, відеоподорожі, віртуальні екскурсії, тренінги, соціально-педагогічні заходи із застосуванням інтерактивних ігор та відеопрезентацій, інформаційні години, майстер-класи, організовано випуск відеогазет, ведення мультимедійного фотоальбому, створення блогів викладачів, учнів/вихованців.

У структурі автоматизованої системи управління освітою України (ІСУО) на порталі «Інклюзія» створено мережу, яка охоплює 44 інклюзивно-ресурсних центри Київської області.

Продовжує функціонувати електронний каталог, що налічує 32297 інформаційних джерел. На порталі КНЗ КОР «КОІПОПК» у розділі «Віртуальний освітній ресурс» створено рубрики «Електронна бібліотека», «Віртуальні виставки».

Населення Київщини обслуговує 870 бібліотек, 209 з яких мають доступ до мережі Інтернет (109 у сільській місцевості), облаштовано 688 Інтернет-місць для користувачів, 140 бібліотек мають зони Wi-Fi, що дозволяє надавати інформаційні послуги, в тому числі і електронні. На базі 30 бібліотек діють Пункти доступу громадян до інформації органів державної влади. 18 бібліотек мають власні вебсайти.

Виконавчий орган Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Закладами освіти, зокрема Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації проводяться просвітницькі заходи з формування інформаційно-комунікаційної компетентності на базовому рівні.

Управління освіти районних в місті Києві державних адміністрації надають необхідні рекомендації для розвитку системи дистанційного навчання в закладах загальної середньої освіти, організують он-лайн навчання педагогів та адміністративних працівників закладів освіти щодо використання інструментарію та платформ для дистанційного навчання, впровадження електронних щоденників, засобів зворотнього зв'язку з учнями та батьками.

Система менеджменту освітнього процесу закладів загальної середньої освіти (EMS) «Human» враховує запити дітей з особливими освітніми потребами. Проте на сьогодні ця функція ще не реалізована, заплановано на наступний рік.

З метою інформування населення щодо провайдерів послуг для людей з інвалідністю та дітей з особливими освітніми потребами, в Департаменті соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) впроваджено «Реєстр суб'єктів надавачів послуг».

Під час карантину для дітей та осіб з інвалідністю Центром комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю Дніпровського району міста Києва організовано дистанційне навчання за допомогою програми Zoom. Заняття відбувалися за встановленим розкладом, надсилалися домашні завдання (відеозвіти і фотозвіти), інформація поширювалася у соціальній мережі Facebook.

У центральних міських бібліотеках (публічній бібліотеці імені Лесі Українки для дорослих м. Києва, міській спеціалізованій молодіжній бібліотеці «Молода гвардія» та центральній бібліотеці імені Т. Г. Шевченка для дітей м. Києва) для користувачів створено спеціальні робочі місця із доступом до інтернету, зокрема в публічній бібліотеці імені Лесі Українки одне робоче місце обладнано комп'ютером з тифлообладнанням та спеціалізованими програмним устаткуванням для людей з вадами зору. Крім того, сайт бібліотеки адаптовано для людей з вадами зору.

На виконання пункту 7 Плану заходів (Сприяти популяризації електронних послуг із залученням засобів масової інформації, громадських організацій шляхом підготовки відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів тощо):

Міністерство цифрової трансформації популяризує використання електронних послуг через офіційний веб-сайт (thedigital.gov.ua) та на офіційних сторінках у соціальних мережах Facebook, Twitter, Telegram, Instagram.

Крім того, на відеохостінгу Youtube створено канал «Дія», на якому щотижня виходить відео щодо освітлення діяльності Мінцифри, зокрема, у сфері надання електронних та адміністративних послуг.

Тема актуальності, зручності та прозорості електронних послуг регулярно оновлюється на офіційних ресурсах **Національної служби здоров'я**: на офіційному сайті <https://nszu.gov.ua> та в соціальних мережах (Facebook офіційна сторінка <https://www.facebook.com/nszu.ukr/> та сторінка для пацієнтів <https://www.facebook.com/nszu.care/>, Telegram - https://t.me/NSZU_gov, YouTube -

NSZU Ukraine, Instagram - @nszu_gov, Twitter - @NSZU_gov, у IV кварталі 2020 року було створено канал у Viber - НСЗУ), а також зафіксована в кварталних та річних звітах НСЗУ, які розміщені на офіційному сайті НСЗУ у розділі «Звіти». Разом з цим, тема надання електронних послуг активно піднімається в інформаційних матеріалах, статтях та інтерв'ю з експертами НСЗУ в електронних та друкованих засобах масової інформації.

22 вересня 2020 р. **Мінінфраструктури** спільно з ДП «ГЦЦК» проведено захід «Infrastructure digital day» з метою популяризації електронних послуг та цифрових проєктів у транспортній галузі із залученням засобів масової інформації, громадських організацій.

Держгеокадастром створено та розміщено на офіційному сайті детальні відеоінструкції з користування найбільш популярними електронними послугами у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів. Ці відеоінструкції розповсюджувалися у соціальних мережах.

Держгеокадастр та його територіальні органи постійно інформують громадськість про адміністративні послуги у сфері топографо-геодезичної і картографічної діяльності, земельних відносин, землеустрою, у сфері Державного земельного кадастру, державного нагляду (контролю) в агропромисловому комплексі в частині дотримання земельного законодавства, використання та охорони земель усіх категорій і форм власності, родючості ґрунтів шляхом підготовки, розміщення на власних сайтах та розсилання національним та регіональним ЗМІ інформаційних повідомлень.

Вінницька ОДА. В області систематично проводиться робота зі сприяння популяризації електронних послуг шляхом оприлюднення відповідних

інформаційних матеріалів на офіційному вебсайті облдержадміністрації, а також їх розміщенню в місцевих друкованих виданнях області та інтернет-ресурсах.

Дніпропетровська ОДА. Навчальна та інформаційна підтримка, популяризація ЦНАП та поширення успішних практик у сфері надання адміністративних послуг є одним з пріоритетних напрямів Програми, тому серед основних заходів цього документа визначені такі, що спрямовані на популяризацію, в тому числі, електронних послуг серед населення. Крім цього, на офіційному вебсайті облдержадміністрації регулярно публікуються новини, пов'язані з діяльністю ЦНАП регіону, зокрема щодо запровадження нових електронних сервісів.

Заступником директора департаменту – начальником управління з питань розвитку адміністративних послуг департаменту економічного розвитку Дніпропетровської облдержадміністрації взято участь в двох телеефірах на регіональному каналі «Відкритий», а також в прямому ефірі на Українському радіо: Дніпро (UA.FM) щодо інформування населення стосовно запровадження на території області інноваційного проекту «Малютко – першої в Україні комплексної послуги з підставою «життєва подія». Також в інформаційних випусках новин на «5 каналі» та регіональному каналі «Відкритий» вийшло 5 тематичних сюжетів про сервіс у ЦНАП регіону в період дії карантину та інноваційні можливості для населення із мобільним додатком «Дія».

На головній сторінці офіційного веб-порталу **Запорізької ОДА** створено окремий розділ «Адміністративні послуги», який систематично оновлюється.

Протягом 2020 року на офіційному веб-сайті **Луганської ОДА** та сторінці у мережі Facebook розміщено 42 інформаційні матеріали:

Северодонецькою, Лисичанською, Сватівською, Старобільською міськими радами та Красноріченською селищною радою Кремінського району створено сторінку про ЦНАП у мережі Facebook.

Департаментом економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму облдержадміністрації поширюються серед ЦНАП постери, отримані від Мінцифри, які популяризують національну онлайн-платформу з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта».

Миколаївська ОДА. Вживаються заходи щодо інформування суб'єктів звернення про адміністративні послуги та порядок їх надання, про роботу ЦНАП в області. Постійно здійснюється популяризація електронних послуг завдяки залученню засобів масової інформації, громадських об'єднань, поширенню інформаційних матеріалів тощо.

Сторінки ЦНАП у мережі Facebook.

У рубриках «Експрес-інформація» та «Новини з міст та районів області» на офіційному веб-сайті облдержадміністрації розміщується інформація про заходи, що вживаються облдержадміністрацією, райдержадміністраціями, виконавчими органами міських (міст обласного значення) рад щодо реформування системи надання адміністративних послуг.

Крім того, на головній сторінці зовнішнього порталу адміністративних послуг Миколаївської області розміщується актуальна інформація про роботу ЦНАП, звіти про роботу, новини, що стосуються внесення змін у законодавства у сфері надання адміністративних послуг та у порядок надання адміністративних послуг.

За сприяння Офісу реформ адміністративних послуг в ЦНАП області розміщено інформаційні таблички «Розкажи про свої враження від візиту до ЦНАП» з використанням QR-коду для зчитування мобільним телефоном.

Постери із інформацією про надання комплексної послуги «єМалятко» надіслано до розміщення до всіх ЦНАП області, органів соціального захисту, освіти, охорони здоров'я.

Одеська ОДА. На офіційних вебсайтах райдержадміністрацій та їхніх сторінках у соціальній мережі Facebook оприлюднено матеріали: «Реалізація

Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки», «Щодо системи надання електронних послуг в Україні», «Впровадження електронних послуг - одна з вагомих складових реформи державного управління», «Електронні послуги», «Популяризація електронних послуг», «Державна реєстрація через онлайн», «Електронна послуга в дії», «Введення електронних послуг дало змогу отримувати інформацію безконтактно», «Сьогодні українцям доступно понад 50 електронних послуг», «Розвиток електронних послуг», «Реєстрація через «онлайн», «Зручне отримання послуг онлайн», «Електронні послуги 24/7», «Швидкість та зручність електронних послуг», «Популяризація електронних послуг та зменшення корупції», «Інформаційна доступність», «Як отримати електронну адміністративну послугу», «Зручність електронних послуг в умовах карантину».

Полтавська ОДА. Постійно залучаються засоби масової інформації, громадські організації, які популяризують електронні послуги, за допомогою відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів тощо. Облдержадміністрація проводить роботи по інформуванню та популяризації онлайн-сервісу державних послуг Дія.

На офіційному веб-сайті **Рівненської ОДА** у рубриці «Електронні послуги» зібрано та систематизовано інформацію про адміністративні послуги, які можна отримати в режимі онлайн через офіційні портали електронних послуг центральних органів виконавчої влади (Міністерства юстиції України, Пенсійного фонду України, Міністерства соціальної політики України, Державної міграційної служби України, Міністерства екології та природних ресурсів України та ін.) та Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України.

На головній сторінці вебпорталу місцевих органів виконавчої влади **Сумської області** створено сторінку «Адмінпослуги», де надається інформація щодо переліку адміністративних послуг, що надаються Сумською обласною державною адміністрацією та її структурними підрозділами. Також на головній

сторінці вебпорталу функціонує сторінка «Об'єднання територіальних громад», де розміщується актуальна інформація та здійснюються роз'яснення щодо надання адміністративних послуг в об'єднаних територіальних громадах.

Протягом IV кварталу 2020 року на вебпорталі розміщувалися інформаційні матеріали: «Батьки 7 млн дітей віком до 14 років можуть сформувати цифрове свідоцтво про народження дитини у мобільному застосунку Дія 2.0» (21.10), «Понад 50 тисяч ФОП було відкрито онлайн на порталі Дія у 2020 році» (27.10), «Державна податкова служба запускає новий сервіс «Infotax» (30.10), «На дистанційному навчанні для органів місцевого самоврядування висвітлено тему щодо обов'язків у сфері забезпечення доступу до публічної інформації» (09.11), «Проект Дія.бізнес від Мінцифри сприятиме розвитку та масштабуванню українського бізнесу» (23.11), «Жителі Сумщини мають можливість перевіряти документи за допомогою єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Порталу Дія» (07.12), «Ємалятко»: базовий комплекс послуг при народженні через єдиний контакт вже на Сумщині» (10.12), «Відсьогодні роботодавці зможуть отримувати пряму грошову допомогу від держави» (14.12), «Михайло Федоров: Цифровізація посприє створенню найзручнішої країни у світі» (16.12), «Водії Сумщини зможуть здійснювати реєстрацію, перереєстрацію та зняття з обліку транспортних засобів за спрощеною процедурою» (17.12), «У Сумській області впроваджується програмний комплекс «Соціальна громада» (18.12), «Мінцифри готує запуск реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання онлайн» (29.12), «З 1 січня 2021 року запроваджується єдиний рахунок для сплати податків» (31.12) та інші.

Друкованими та електронними засобами масової інформації області ведуться тематичні рубрики «Актуально про...», «Пряма мова», «По суті», «Тема дня», «До уваги населення», «Актуальне інтерв'ю», де надається роз'яснювальна інформація про сферу надання адміністративних послуг та інших публічних послуг в електронній формі на території Сумської області. Протягом IV кварталу

2020 року заслуговують на увагу найбільш змістовні публікації у місцевих часописах: «Електронний фіскальний звітний чек», «Електронні лікарні. Коли чекати і як користуватися?» («Вісті Роменщини», 02.10), «У Сумах дві школи перейшли на онлайн навчання» («Данкор», 07.10), «Проконсультувати можуть і онлайн» («Полісся», 08.10), «Пенсія онлайн, або як максимально спростити процес нарахування та отримання державної пенсійної допомоги» («Перемога», 23.10), «Сервісні центри МВС збільшують кількість онлайн-послуг» («Прапор перемоги», 29.10), «Онлайн-послуги», «Контактцентр – цілодобово» («Глухівщина», 30.10, 06.11), «Онлайн-безпека дітей» («Життя Лебединщини», 05.11), «Тримаємо зв'язок із отримувачами послуг дистанційно» («Вісті громад», 18.11), «Збережи здоров'я – користуйся онлайн-сервісами» («Кролевецький вісник», 11.12).

«Українське радіо. Суми» транслювало «прямий ефір» програми «По суті» на тему «Електронні сервіси податкової в умовах карантину» за участю начальниці Головного управління Державної податкової служби у Сумській області Н.Кіяшко (28.10).

ТРК «Відікон» висвітлила звернення Президента України В.Зеленського на засіданні РНБО щодо відновлення системи електронного декларування; подала роз'яснення спеціаліста Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради Н.Герасименко щодо онлайн-нарахування субсидій під час періоду дії карантину (02.10, 03.11)

Організаційна робота щодо забезпечення висвітлення у місцевих засобах масової інформації зазначеної тематики триває.

З метою популяризації електронних послуг на офіційному веб-сайті **Херсонської ОДА** оприлюднюються відповідні матеріали, які також рекомендуються для розміщення у місцевих ЗМІ.

Крім того, в соціальній мережі facebook⁷⁸ створено сторінку «Відділ цифрових послуг Херсонської обласної державної адміністрації», на якій постійно публікується інформація про заходи, які проводяться обласною державною адміністрацією та ЦНАПами області, зокрема інформуємо населення про послуги, які можна отримати онлайн, не виходячи з дому та не відвідуючи різноманітні державні установи.

Аналогічна робота проводиться ЦНАПами області – інформація доводиться до відома населення з використанням офіційних веб-сайтів та інших комунікаційних засобів, зокрема сторінок у соціальній мережі facebook.

Поряд з цим, 20 березня 2020 року Кабінет Міністрів України ухвалив перелік адміністративних послуг, які надаватимуться в ЦНАПах під час карантину, даний перелік був доведений до всіх ЦНАПів області. А також розміщено на сторінці facebook «Відділ цифрових послуг Херсонської обласної державної адміністрації».

Хмельницька ОДА. З метою популяризації електронних послуг на офіційних веб-сайтах місцевих органів влади створено спеціальні посилання пунктів доступу до електронних послуг та сервісів таких органів виконавчої влади, як Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Державної архітектурно-будівельної інспекції України, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, он-лайн консультування громадян у сфері реєстрації громадських формувань за допомогою іgov, кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України; безкоштовний пошук відомостей у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань тощо.

Для створення зручних умов доступу громадян та бізнесу до Порталу на офіційних веб-сайтах **Черкаської ОДА**, районних державних адміністрацій,

⁷⁸ <https://www.facebook.com/vcpkhoda>

виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення та об'єднаних територіальних громад розміщено банер з посиланням на Портал.

Також, обласною державною адміністрацією виготовлено презентаційні матеріали про можливості Порталу, які розміщено в приміщеннях центрів надання адміністративних послуг у області та місцях інформування громадян.

Окрім цього, з метою поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Дія» обласною державною адміністрацією розповсюджено інформаційні матеріали про онлайн-платформу Дія.Бізнес, а саме: 13 банерів, 11 сітілайтів, 428 плакатів та 286 оракалів.

Чернігівською ОДА на постійній основі ведеться робота щодо висвітлення заходів з популяризації електронних послуг, залучаючи місцеві засоби масової інформації та громадські організації.

Проводиться роз'яснювальна робота серед суб'єктів звернень про можливість самостійного отримання інформації з державних реєстрів, зокрема з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань та з Державного земельного кадастру.

Київською ОДА продовжується популяризація шляхом підготовки відповідних інформаційних матеріалів та відеороликів.

На шпальтах місцевих газет діють рубрики: «На часі, онлайн-послуги», «Послуги стають ближчими», «ВЕБ-портал електронних послуг ПФУ», «Увага: нові послуги!».

Інформація подається на шпальтах друкованих видань: «Бучанські новини» («Послуги стають ближчими»), «Голос Володарщини» («МВС та Мінцифри презентували освітній серіал про онлайн-інструменти протидії домашньому насильству»), «Вісник Кагарличчини» («Електронні послуги Пенсійного фонду України»), «Трудова слава» (м. Бориспіль, «Повна діджиталізація: «АГРО-С» жнивує з планшетами та QR-кодами»), «Таращанський край» («В області

планують створити електронний портал адмінпослуг»), «Трибуна праці» (сmt. Іванків, «Е-декларування»), «Замкова гора», «Громадська думка» (м. Біла Церква, «Дія. Цифрова освіта»; «Платформа ZOOM - якісний сервіс», «Електронні лікарняні. Коли чекати і як користуватися?»), «Слово» (м. Вишгород, «Оформити допомогу по безробіттю тепер можна в додатку «Дія»), «Баришівський вісник» («Додаток Дія - головний цифровий сервіс України»), «Нове життя» (м. Бровари, «Електронне подання документів до служби зайнятості»).

З метою активізації процесу популяризації електронних послуг розміщуються та постійно оновлюються тематичні матеріали на офіційних сайтах Київської облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування:

«Київська ОДА запустить портал із надання електронних адміністративних послуг для мешканців області»⁷⁹;

«Проведено моніторинг діяльності ЦНАП Київської області»⁸⁰;

«Сучасні джерела інформації про вакансії»⁸¹;

«Всеукраїнська школа онлайн» у перший день після старту зібрала понад 3,3 млн глядачів»⁸²;

«Архіви Київщини все більш доступні онлайн»⁸³;

«Державний архів Київської області приєднався до цифрового проекту Міжнародної ради архівів»⁸⁴;

«Послуга «ЄМалятко» стане доступною у центрах надання адмінпослуг, створених РДА»⁸⁵;

«Пілотний проект з автоматичного оформлення товарів набирає обертів»⁸⁶;

⁷⁹ <https://cutt.ly/wgrzCc8>

⁸⁰ <https://cutt.ly/YgrzNuy>

⁸¹ <https://cutt.ly/1grz088>

⁸² <https://cutt.ly/Lgrz3el>

⁸³ <https://cutt.ly/Lgrz8Uu>

⁸⁴ <https://cutt.ly/Bgrz7et>

⁸⁵ <https://cutt.ly/Tgrz5PS>

⁸⁶ <https://bitly.su/1sG1pLG>

«Безоплатна правова допомога тепер і в мобільному застосунку»⁸⁷;

«Податкова та митна служби інтегрують інформаційно-телекомунікаційні системи для якісного надання е-послуг»⁸⁸;

«Отримання послуг в електронній формі»⁸⁹;

«Coursera відкрила через служби зайнятості безкоштовний доступ до 3 800 онлайнкурсів»⁹⁰;

«Новий мобільний додаток «Безоплатна правова допомога» (БПД), який «спростить» доступ до правосуддя»⁹¹;

«Головний сервісний центр МВС розробив та запустив функціонал запису до електронної черги»⁹²;

«Електронна трудова книжка - зручний сервіс для кожного»⁹³;

«Запрацював новий онлайн-сервіс МВС - перевірка посвідчення водія»⁹⁴.

Виконавчий орган Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Інформаційні матеріали щодо розвитку електронних послуг висвітлюються через Офіційний портал Києва⁹⁵, у комунальних засобах масової інформації та через комунальне підприємство Київської міської ради «Центр публічної комунікації та інформації».

В ефірі телеканалу «Київ», на його YouTube-каналі⁹⁶ та у соціальній мережі Facebook⁹⁷ систематично висвітлювалося впровадження електронної демократії в столиці за темами: Пенсійний фонд у смартфоні: в Україні презентували електронні послуги ПФУ; Україна ввела електронну чергу в усіх посольствах і консульствах; Подати звіт про використання води тепер можна онлайн; Рада дала

⁸⁷ <https://cutt.ly/egrxi6i>

⁸⁸ <https://cutt.ly/SgrxpKP>

⁸⁹ <https://cutt.ly/qgrxsX4>

⁹⁰ <https://cutt.ly/cgrxf09>

⁹¹ <https://cutt.ly/YgrxHZo>

⁹² <https://cutt.ly/zgrxj4c>

⁹³ <https://cutt.ly/jgrxliW>

⁹⁴ <https://bitly.su/5Ui7KHW>

⁹⁵ <https://kyivcity.gov.ua>

⁹⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=FozeKZtfi-c>

⁹⁷ <https://www.facebook.com/kyivtv/posts/1492510360956194>

«зелене світло» переходу на електронні трудові книжки; В Україні запустили SmartTicket для поїздів та міського транспорту; Цифровізація послуг зекономить бізнесу і громадянам 1,3 мільярда щорічно; В Україні з'явився Гід з державних послуг; Уряд підтримав запровадження е-резидентства в Україні; Запрацював новий Реєстр будівельної діяльності та Публічний портал. Заплановано розміщення в соціальних мережах посилань на освітні серіали онлайн-платформи з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта».

В ефірі комунального підприємства «Радіостанція «Голос Києва» систематично інформується населення щодо впровадження електронної демократії у столиці, зокрема, про роботу порталів 15-51, ГБ-проектів, публічних відкритих даних, електронних петицій, будівельної діяльності, е-резидентства в Україні, роботи ЦНАП тощо.

У новинах Києва, програмах «Київ.Вголос» та «Київ.Інтерактив» вийшли в ефір репортажі: Електронний квиток SmartTicket на поїзди, літаки, громадський транспорт; Оплатити проїзд можна картою Kyiv Smart Card, разовим QR-квитком, пільговою картою киянина або банківською картою на турнікеті; Особистий кабінет виборця; Електронний вигляд містобудівних умов; Програма «Електронна столиця»; Ідентифікаційний код у додатку «Дія»; Університет у смартфоні; Електронні лікарняні; Цифрові свідоцтва про народження; Пенсійний фонд у смартфоні; Податкові електронні кабінети та консультації.

Комунальне підприємство «Центр публічної комунікації та інформації» надрукувало та розмістило в вагонах метрополітену та в комунальному транспорті відповідні плакати (розміром А3 та А4), а також наліпки на турнікетах метрополітену.

На сайті «Вечірній Київ» опубліковано 17 тематичних матеріалів. У газеті «Хрещатик Київ» цій же тематиці присвячені перша та третя шпальти № 55 від 18.08.2020 та четверта шпальта № 52 від 07.08.2020.

Окрім цього, інформація про електронні сервіси Києва регулярно поширювалася Департаментом суспільних комунікацій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) через щотижневий інформаційний дайджест шляхом його розсилки у понад 1000 електронних адрес.

Департамент інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у межах компетенції надавав інформацію про впровадження послуг в електронному вигляді на запити засобів масової інформації.

Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) постійно проводять робота щодо інформування заявників про можливість отримання адміністративних послуг в електронному вигляді за допомогою «Особистого кабінету» інформаційної системи «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві, здійснюється поширення відповідної інформації у соціальній мережі Facebook, а також під час телевізійних ефірів за участю директора Департаменту.

Крім того, посилено роботу call-центру, його фахівці інформують заявників про можливість отримання послуг в електронному вигляді на порталі «Дія» та надають всебічну допомогу громадянам як користуватися електронними послугами.

На порталі розміщено інформацію та посилання для встановлення мобільного додатка PQService на мобільний телефон з iOS або Android.

Основними можливостями мобільного додатка PQService є, зокрема реєстрація в електронній черзі до центрів надання адміністративних послуг міста Києва, отримання сповіщень щодо зміни статусу реєстрації, самостійне видалення своєї реєстрації та отримання інформації про час очікування в черзі.

Управління (центри) надання адміністративних послуг постійно проводять роботу щодо інформування заявників про можливість отримання

адміністративних послуг в електронному вигляді за допомогою «Особистого кабінету» інформаційної системи «Міський WEB-портал адміністративних послуг в місті Києві», здійснюється поширення відповідної інформації у соціальній мережі Facebook, Instagram.

Відео – урок «Подача документів для отримання адміністративних послуг за допомогою «Особистого кабінету»⁹⁸ розміщено на сайті та транслюється на інформаційних моніторах в приміщеннях управлінь (центрів) надання адміністративних послуг.

Інформаційні матеріали щодо розвитку та популяризації електронних послуг висвітлюються через офіційні сайти районних в місті Києві державних адміністрацій, зокрема Дніпровської, Подільської, Шевченківської та інших.

Для сприяння популяризації електронних послуг Подільська районна в місті Києві державна адміністрація систематично надсилає інформаційні матеріали членам громадської ради при Подільській районній в місті Києві державній адміністрації та керівникам органів самоорганізації населення Подільського району.

На виконання пункту 8 Плану заходів (Сприяти розвитку каналів доступу до електронних послуг, зокрема, через посередників (центри надання адміністративних послуг, бібліотеки, банки, провайдерів телекомунікацій тощо), з якими суб'єкти звернення контактують на постійній основі, створенню спеціальних автоматизованих пунктів доступу до електронних послуг чи мобільних додатків, а також розвитку нових електронних сервісів, у тому числі на комерційній основі):

Мінцифри в межах повноважень забезпечено підключення до партнерської мережі хабів цифрової освіти 2000 бібліотек та інших організацій, у яких можна отримати доступ до комп'ютерів, цифрових гаджетів та Інтернету.

⁹⁸ <http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/News/Details/57d3d3d7-e566-4d2b-af9b-2b01d9736f37>

За результатом опрацювання звітності облдержадміністрацій щодо повного функціонування ЦНАП станом на 01 січня 2021 року мережа точок доступу до адміністративних послуг розширилась до 1306. У тому числі: 876 центрів надання адміністративних послуг, 59 територіальних підрозділи, 356 віддалених робочих місць та 15 мобільних ЦНАП.

29 листопада 2020 року набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», яким внесено суттєві зміни в організацію надання адміністративних послуг.

Так, за рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може надаватися суб'єктам звернення можливість самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування (пункт 5 частини дев'ятої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Головним сервісним центром МВС в онлайн-сервісі «Електронний кабінет водія запроваджено послуги:

- замовлення обміну та відновлення посвідчення водія онлайн;
- призначення належного користувача онлайн;
- верифікація даних (уточнення даних, що дозволяє провести верифікацію документів у випадку виявлення помилок з е-правами чи е-свідоцтвом в застосунку «Дія»).

Міністерством енергетики проведена робота в частині внесення відповідних змін до внутрішніх розпорядчих документів з можливістю відвідування на підставі відображення інформації, що міститься у паспорті громадянина України у формі картки, та відображення в електронному вигляді

інформації, що міститься у паспорті громадянина України для виїзду за кордон, з використанням мобільного додатка Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія».

З метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг і сервісів фізичними та юридичними особами при територіальних органах **Державної податкової служби** створено центри обслуговування платників. У кожному з таких центрів облаштовано місця для платників з доступом до мережі Інтернет, що обладнуються комп'ютерною технікою, яка має доступні для використання порти USB, із встановленим програмним забезпеченням для подання документів в електронній формі.

24.10.2020 оголошено відкриті торги «Послуги з розробки програмного забезпечення (Єдиний комплекс інформаційних систем **Державної служби України з безпеки на транспорті**), створення підсистеми «Централізований облік дозволів на міжнародні перевезення» та підсистеми «Бронювання дозволів на міжнародні перевезення»)). За результатами підписано договір про закупівлю від 03.12.2020 № 178-ЦА-ТЗ-12-2020 з ТОВ «СОФТЛАЙН ІТ».

Вінницька ОДА. У ЦНАП для замовлення суб'єктами звернень онлайн послуг облаштовано автоматизоване робоче місце з доступом до Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

В області 464 бібліотека забезпечена комп'ютерною технікою (373 – у сільській місцевості). До мережі інтернет мають доступ 354 бібліотек, з них 273 - у сільській місцевості.

Дніпропетровська ОДА. Одним із заходів Програми є створення на базі ЦНАП регіону постійних робочих місць для громадян з метою організації навчання та безпосереднього доступу до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем.

Такі робочі місця організовані у ЦНАП 5 ОТГ регіону, а саме: Васильківської, Покровської, Солонянської, Томаківської, Царичанської, а також

м. Покрова, що були учасниками I-го раунду Програми «U-LEAD з Європою»: наряду з покращення якості надання адміністративних послуг.

Крім того, аналогічні місця для самообслуговування громадян активно функціонують у 3-х ЦНАП м. Кам'янське, головному офісі та 7 територіальних підрозділах ЦНАП м. Кривого Рогу.

Івано-Франківська ОДА. Розширення та модернізації ЦНАП, які забезпечується відповідним обладнанням та програмним забезпеченням. Також постійно проводиться модернізація існуючих та побудова нових каналів зв'язку для забезпечення, як громадян так і органів влади ширококутовим доступом до мережі Інтернет. Список провайдерів області збільшується та розширюється перелік послуг, які вони надають.

В **Луганській області** на території, що контролюється урядом України, діє 19 ЦНАП. Всі вони є посередниками для доступу до електронних послуг.

Працівниками ЦНАП надаються консультації щодо можливостей отримання електронних послуг через офіційні сайти: Міністерства юстиції України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Державної архітектурно-будівельної інспекції України, Державного земельного кадастру, Державної міграційної служби України, Пенсійного фонду України тощо.

В публічних бібліотеках області створені спеціальні інтернет-центри та обладнані робочі місця з доступом до Інтернету.

На базі Луганської обласної універсальної наукової бібліотеки (далі – ЛОУНБ) проводяться тренінги для мешканців області з ІТ-технологій та комп'ютерної грамотності щодо використання державних електронних реєстрів, урядових порталів: проведено 10 занять, які відвідало 79 осіб. Населенню надаються електронні послуги з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, Реєстру громадських об'єднань тощо.

Полтавською ОДА проводяться роботи по створенню автоматизованих пунктів доступу до електронних послуг у ЦНАП.

На Єдиному державному порталі адміністративних послуг зареєстровані ЦНАП, які надають послуги відповідно до затверджених технологічних карток.

Проводиться технічне оснащення та переоснащення центрів, впроваджуються інформаційно-аналітичні системи автоматизації діяльності ЦНАП та перехід на електронний документообіг, із застосуванням апаратно-програмного комплексу електронних підсистем.

З 2017 року в **Миколаївській області** реалізується проєкт «Адміністративні послуги для громади: доступ через бібліотеки». На базі 19 районних бібліотек створені робочі місця для доступу до інформаційно-телекомунікаційних систем для отримання інформації щодо надання адміністративних послуг та отримання адміністративних послуг онлайн через відповідні державні сервіси.

З метою надання можливості жителям **Херсонської області** не витратити свій час на черги, а самим обирати зручну для себе дату й час, в 3 ЦНАПах області (Новотроїцької селищної ради, м. Каховка, м. Нова Каховка), а також в 2 ЦНАПах (ВРМ) на КПВВ «Чонгар» та «Каланчак» встановлено електронні системи керування чергою.

Всі інші ЦНАПи підключені до міні черги, яка дозволяє записатися на ТОП самих затребуваних послуг в ЦНАПи області, через офіційний веб-сайт обласної державної адміністрації та офіційні сайти райдержадміністрацій, міськвиконкомів, сільських та селищних рад, де створено ЦНАПи. В ЦНАПі м. Херсон автоматизована система керування чергою працює з 2017 року.

Бібліотеки залишаються першими хабами проєкту «Дія. Цифрова освіта» в рамках підписаного меморандуму про співпрацю між Міністерством цифрової трансформації та Українською Бібліотечною Асоціацією, завдяки якому бібліотеки є першими хабами цього проєкту. Готовність адаптуватися до змін, вміння оперативно відповісти на виклики демонструє громаді цінність і

необхідність бібліотек, їхню визначальну роль в організації доступу до актуальної інформації та релевантній відповіді на потреби громади.

Станом на 31 грудня 2020 року на платформі доступні 43 освітні серіали за різними напрямками.

Після внесення даних в Реєстр, адміністраторам, уповноваженим на надання комплексної послуги «Малютко», буде наданий доступ до Порталу і вони зможуть приймати заяви на отримання послуги. На сьогодні надання доступу чекають адміністратори 18 ЦНАП Херсонської області.

ЦНАП м.Херсон та ЦНАП Великоолександрівської РДА вже підключено до Порталу, адміністратори мають доступи і надають послугу (станом на 09 жовтня 2020 року вже зареєстровано четверо немовлят – 2 в ЦНАПі м.Херсона, 2 в ЦНАП Великоолександрівської РДА).

Станом на 21 грудня 2020 року завдяки комплексній послугі «Малютко» свої перші документи отримали 940 малюків.

З метою сприяння розвитку каналів доступу до електронних послуг в окремих ЦНАП Хмельницької області облаштовано робочі місця для відвідувачів для самостійного використання електронних послуг та сервісів.

В бібліотеках області забезпечено доступ громадян до електронних послуг, де мешканці можуть отримати інформацію про наявні послуги державного та місцевого рівнів в електронному форматі та скористатись ними.

Бібліотеки активно підключились до проекту Мінцифри «Дія. Цифрова освіта». Надають консультації по телефону щодо доступу до безкоштовного навчання на онлайн-платформі <https://osvita.diia.gov.ua>.

70 публічних бібліотек виступають хабами - партнерами проекту. Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека створила власну мапу бібліотек-хабів. Для керівників центральних бібліотек на платформі Zoom проведено навчання «Бібліотеки - хаби цифрової освіти: Хмельницька область», основною метою якого було проінформувати про проєкт та залучити до участі

більшу кількість комп'ютеризованих бібліотек, використовувати не лише онлайн вебінари, а й мобільний додаток «Дія».

Для ознайомлення з практичними навиками при користуванні електронними послугами в бібліотеках області проведено тренінг-послуги «Е-урядування для громади – просто про складне», «Сплачуємо он-лайн», «Реєстрація на ЗНО», «Оплата комунальних послуг через особистий кабінет», «Послуги е-урядування в сучасній бібліотеці»; інтернет-уроки «Вільний доступ і обмін інформацією»; консультації «Безліч можливостей для тебе», «Відкрий для себе е-урядування»; онлайн-огляди «Презентація освітнього порталу»; надаються тренінг-послуги «Замовлення, резервування та придбання електронного квитка на «Укрзалізниці»; тренінги для непрацюючої молоді «Пошук роботи на єдиному порталі Державної служби зайнятості».

На сайтах усіх публічних бібліотек області встановлено банери «Електронні послуги» з посиланням на «Каталог електронних послуг для громадян у публічних бібліотеках Хмельниччини»⁹⁹.

Крім того, в усіх центрах первинної медико-санітарної допомоги області запроваджується он-лайн запис на прийом до лікаря. Активно такий запис ведеться через інтернет-ресурс Medics у лікувальних закладах міст Хмельницького, Кам'янця-Подільського та Нетішина. Система SMS-нагадування вчасно нагадує пацієнту про запланований ним візит до лікаря.

Всі центри первинної медико-санітарної допомоги в області зареєструвались в електронній системі охорони здоров'я eHealth і проводять підписання декларацій в електронній формі.

За умови реєстрації в особистому кабінеті на порталі ЦНАП міста **Чернігова** можливо здійснити:

- відстеження стану виконання послуги

⁹⁹ <http://ounb.km.ua/e-uryad/index.php>

- попередній запис на прийом за допомогою інтегрованої електронної черги, яка дозволяє заявнику вибрати зручний для нього час для отримання відповідних послуг в ЦНАП.

Замовлення документів про освіту відбувається з використанням спеціалізованого програмного забезпечення - програми EDUCATION.

Область активно співпрацює з Програмою «U-Lead з Європою», яка надає матеріально-технічну підтримку діяльності ЦНАП. Органи місцевого самоврядування отримують інституційну допомогу, яка включає у тому числі систему електронного документообігу «Вулик».

Також, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2019 року № 1113 «Про запровадження експериментального проекту щодо спрощення процесу перевірки факту оплати адміністративних та інших послуг з використанням програмного продукту «check» облдержадміністрацією вжито заходів щодо використання державного сервісу перевірки платіжних документів ЦНАП.

Виконавчий орган Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). В приміщеннях усіх центрів надання адміністративних послуг міста Києва для заявників облаштовано куточки самообслуговування з доступом до інтернет.

Надано можливість авторизації в інформаційній системі «Міський WEBпортал адміністративних послуг в місті Києві» за допомогою мобільного додатку «Особистий кабінет ЦНАП у місті Києві», розробленого для операційної системи Android.

Для зручності заявників створено мобільний додаток PQService для телефонів з iOS або Android для попереднього запису в електронній черзі до центрів надання адміністративних послуг міста Києва.

У центрах надання адміністративних послуг, зокрема Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, здійснюються заходи з покращення якості

обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення з залученням інноваційних технологій: звуковий супровід електронної черги очікування, інформування відвідувачів шляхом облаштування таблиць Брайля з відповідною інформацією, по проєкту «Сервіс УТОГ» в роботі використовуються он-лайн послуги перекладача жестової мови. Окрім того, з метою вирішення питання доступності обслуговування людей з порушеннями слуху за допомогою мобільного додатку «Сервіс УТОГ», в роботі використовувався оновлений електронний сервіс в режимі 24/7.

Центральні міські бібліотеки забезпечують ведення своїх офіційних сайтів. На сайті публічної бібліотеки імені Лесі Українки, у якого у IV кварталі 2020 року змінено дизайн, структуру та функціонал, створено та постійно оновлюється рубрика «Електронні послуги», яка має розділи: служба «Віртуальна довідка»; визначення індексів УДК; E-mail-розсилка інформації; адміністративні е-послуги; електронне замовлення документів для абонентів міського міжбібліотечного абонементу (МБА); доступ до системи «Ліга: Закон». Діє пункт доступу громадян до інформації органів влади. У розділі «Еурядування» на сайті бібліотеки зібрано посилання на локальні інформаційні мережі та сегменти глобальної інформаційної мережі, що забезпечують просте і доступне щоденне спілкування з органами влади. Бібліотека розпочала оцифрування творів Миколи Соми та пропонує користувачам їх електронні версії.

У блозі «Послуги електронного урядування»¹⁰⁰, посилання на який розміщено на вебсайті Централізованої бібліотечної системи Голосіївського району міста Києва, представлено інформацію, спрямовану на підвищення якості надання адміністративних послуг, забезпечення високого рівня доступності інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування; сприяє зростанню поінформованості населення про е-

¹⁰⁰ <http://clsngnovii.blogspot.com>

урядування, збільшенню кількості користувачів електронних послуг вирішенню актуальних для Голосіївського району м. Києва питань, охоплює бібліотечними послугами широке коло мешканців району. Розміщено освітні серіали Міністерства цифрової трансформації України «Дія», за допомогою яких користувачі сайту можуть навчитися працювати із різними державними електронними послугами. У звітному періоді розділ «Актуально» доповнено матеріалами спеціального ресурсу Кабінету Міністрів України «Відповіді на основні запитання про COVID-19».

У IV кварталі 2020 року розроблено платформу цифрових мобільних сервісів «Київ цифровий», яка забезпечує можливість за допомогою мобільного телефону отримати доступ до міських електронних сервісів: поповнення електронного квитка та керування ним; оплата паркувань; оплата штрафів за порушення правил дорожнього руху; відстеження евакуйованих автомобілів. Проводиться дослідна експлуатація платформи.

На виконання пункту 9 Плану заходів (Забезпечити проведення щорічного оцінювання якості надання електронних послуг з урахуванням європейських вимог):

На Єдиному державному веб-порталі адміністративних послуг «Портал Дія» забезпечено анкетування та оцінювання користувачами процесів надання послуг, що дає можливість оцінити якість надання послуг та здійснити більш докладне опитування громадян стосовно задоволення процесами надання послуг та інших питань.

Мінцифри протягом 2020 року проведено аналіз якості надання таких послуг:

- державна реєстрація ТОВ та перехід на модельний статут (кількість респондентів - 1119; відсоток задоволення - 81.9%);
- «Малюток» (кількість респондентів - 1432; відсоток задоволення - понад 79.3%);

- державна реєстрація місця проживання дитини (кількість респондентів - 42; відсоток задоволення - понад 61.9%).

5. ЗАХИСТ ТЕХНОЛОГІЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ ТА КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ООС ТА В ОСОБЛИВИЙ ПЕРІОД

З 2014 року увага до проблем кібербезпеки стала одним з безумовних пріоритетів безпекової політики української держави. Забезпечення належного рівня кібербезпеки істотно виходить за межі проблем суто убезпечення інформаційно-телекомунікаційних систем та об'єктів, роботу яких вони забезпечують. Кібератаки впливають на один з ключових ресурсів розвитку і всесвітньої Мережі і все більш широкого впровадження інформаційних технологій – довіру між учасниками процесу. Відсутність довіри між суб'єктами кіберпростору сповільнює інтенсивність взаємодій, збільшує видатки на безпеку процесів і при цьому – ускладнює стрімкий розвиток все більш сучасних технологійних рішень. В цьому сенсі кібербезпекова політика стає одним з наріжних каменів розвитку будь-яких процесів інформатизації, а в більше широкому сенсі – розбудови інформаційного суспільства. Тим більше, що як зазначають експерти¹⁰¹, Громадяни України та бізнес потерпають від зростання кіберзлочинності, наприклад під час покупок або здійснення банківських операцій в інтернеті. Одночасно з цим постійною є загроза кібершпionaжу — не тільки для нашої економіки та громадян, але й для держави в цілому, особливо у сфері критичної інфраструктури (енергозабезпечення, транспортне управління, банківський та телекомунікаційний сектори). Нарешті, все більш складні і взаємопов'язані цифрові технології можуть призвести до виникнення нових форм

¹⁰¹ Діджітал адженжа 2020

кібератак (вразливості «нульового дня»), здатних створити суттєву загрозу суспільному благу та спокою.

Цілями цих кібероперацій зазвичай є: добування конфіденційної інформації щодо діяльності об'єктів критичної інфраструктури, органів державного управління, офісів міжнародних, у т.ч. правозахисних, організацій (у т.ч. на тимчасово окупованих територіях Донецької та Луганської областей і в Криму), політичних партій, впливових ЗМІ; перешкоджання роботі систем управління великих компаній, об'єктів енергетичної і транспортної інфраструктури, банківських установ для послаблення української економіки.

В 2018 році, завдяки ефективній співпраці міжнародних дослідницьких структур та українських правоохоронних органів, вдалось попередити потужну кібератаку, яка мала на меті масштабне зараження мережевих пристроїв за допомогою шкідливого програмного забезпечення VPNFilter. На думку СБУ ця атака готувалась для проведення як кіберрозвідувальної діяльності, так і кібердиверсій (в т.ч. – проти об'єктів національної критичної інфраструктури). У липні 2018 року стало відомо, що українські державні установи атакували одразу чотири кібершпигунські віруси - Quasar RAT, Sobaken і Vermin¹⁰². У жовтні СБУ заявило про те, що її фахівці зафіксували нову цілеспрямовану атаку на інформаційно-телекомунікаційні системи державних органів України. Хакери використали нові зразки шкідливого програмного забезпечення, функціональні можливості якого передбачають віддалене адміністрування процесів операційної системи та копіювання файлів, стеження за діями користувачів, перехоплення паролів¹⁰³. В 2018 році так само активно була співпраця російських хакерських угруповань (які працюють під егідою російських силових структур) та російських державних медіа структур. Прикладом цього стали кібератаки на сайт ДП

¹⁰² https://ms.detector.media/web/cybersecurity/ukrainski_derzhustanovi_atakuvali_tri_shpigunski_virusi_eset/

¹⁰³ <https://ssu.gov.ua/ua/news/1/category/21/view/5313#.JhedjywZ.dpbs>

«Антонов» які були оперативно використані російськими медіа для ведення інформаційної війни проти української держави.

Зловмисники також використовують ситуацію пов'язану з пандемією коронавірусу, як підхід соціальної інженерії направлений проти користувачів. У фішингових листах користувачам пропонується встановити додаток, який обіцяє надавати актуальну інформацію щодо епідеміологічного стану в світі. Як приклад, при запуску зловмисної програми CoronaMap.exe відображається інформація з онлайн карт щодо поширення коронавірусу, яка розміщена на сайті Університету Джона Хопкінса, а в прихованному режимі ініціюється запуск шкідливого програмного забезпечення, відомого як AZORult¹⁰⁴.

В жовтні 2020 року відбулася масштабна кібератака, направлену на компрометацію облікових записів електронної пошти працівників державних установ України¹⁰⁵.

Виявленню та попередженню цієї атаки стала можлива завдяки тій роботі, що були здійснені за цей рік в сфері кібербезпеки України, в т.ч. – за допомогою НАТО. В 2017 році було успішно завершено перший етап Трестового фонду НАТО принциповим організаційним та технічним задумом якого була розбудова мережі ситуаційних центрів кібербезпеки¹⁰⁶. В межах цього етапу в структурі суб'єктів національної системи кібербезпеки такі центри було відкрито в СБУ (Ситуаційний центр забезпечення кібернетичної безпеки)¹⁰⁷, Національному банку України (CERT)¹⁰⁸ та Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації (Центр реагування на кіберзагрози)¹⁰⁹.

¹⁰⁴ <https://cert.gov.ua/article/25>

¹⁰⁵ <https://cert.gov.ua/article/4475>

¹⁰⁶ Петров В.В. Співробітництво України з НАТО щодо забезпечення кібербезпеки. Міжнародні відносини. Серія політичні науки. № 18 (2018) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/pol_n/article/view/3384.

¹⁰⁷ <https://ssu.gov.ua/ua/news/1/category/21/view/4318#.QU9ehIwS.dpbs>

¹⁰⁸ <https://inshe.tv/economics/2018-02-01/304057/>

¹⁰⁹ <https://cert.gov.ua/news/25>

Завдяки Закону України «Про санкції» вдалось обмежити поширення на території України програмних продуктів, які могли використовуватись агресором для збору розвідувальної інформації або шпигування за користувачами таких систем.

В 2018 році повноцінно запрацювали Стратегія кібербезпеки України (а також прийнято черговий План заходів на 2018 рік з реалізації Стратегії кібербезпеки України¹¹⁰), і прийнятий у 2017 році Закон України «Про основи кібербезпеки України» - державні органи активно здійснюють їх реалізацію.

Постановою Кабінету Міністрів України від 9 жовтня 2020 р. № 1109 «Деякі питання об'єктів критичної інфраструктури» затверджено Порядок віднесення об'єктів до об'єктів критичної інфраструктури, перелік секторів (підсекторів), основних послуг критичної інфраструктури держави та Методику категоризації об'єктів критичної інфраструктури.

Окрім цього, планується створення Держреєстру об'єктів критичної інформаційної інфраструктури та забезпечення його функціонування Держспецзв'язку. Також буде визначено єдину систему обліку та зберігання даних про об'єкти критичної інфраструктури¹¹¹.

Постановою від 08 лютого 2021 р. № 94 Кабінет Міністрів України схвалив постанову «Про реалізацію експериментального проекту щодо функціонування Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів»¹¹².

Зокрема, постановою передбачено умови для створення, розвитку та належного функціонування Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів.

Національний центр займатиметься:

¹¹⁰ <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-zahodiv-na-2018-rik-z-realizaciyi-strategiyi-kiberbezpeki-ukrayini>

¹¹¹ <https://thedigital.gov.ua/news/uryad-posilyue-kiberzakhist-u-kraini>

¹¹² <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-ta-derzhspetsvzvyazku-vregulyuyut-mekhanizm-zberigannya-derzhavnikhdanikh>

- забезпеченням безперервності роботи державних інформаційних ресурсів, резервного копіювання інформації
- забезпеченням надійного функціонування серверів, системи зберігання даних та контролю за статистичними даними роботи фізичного захисту об'єктів, системи управління та моніторингу;

Резервне копіювання підвищить захист системи від збоїв у роботі і унеможливить втрату інформації. Постанови розроблені відповідно до Стратегії кібербезпеки України¹¹³, одним із основних пріоритетних завдань якої є кіберзахист державних електронних інформаційних ресурсів та інформаційної інфраструктури.

У співпраці з Міністерством цифрової трансформації України Академія електронного управління (eGA) розпочала діяльність з удосконалення рівня кібербезпеки в установах українського державного сектору¹¹⁴.

Особливий фокус - на підвищенні спроможності державних органів щодо оцінювання безпеки своїх інформаційних систем та на впровадженні необхідних процедур тестування на безпеку.

У рамках проєкту «Підготовленість до кібербезпеки в українських державних органах влади» кібер-фахівці eGA допомагатимуть українським колегам у розробці, введенні в експлуатацію та проведенні тестів на безпеку та у навчанні керівників задля покращення розуміння ними необхідності таких тестувань.

Під час проєкту відібрані органи державної влади проведуть одноразові тестування критично важливих систем. За результатами тестів власники таких систем зможуть вжити належних заходів для запобігання реальним кібератакам.

За пропозиції Міністерства цифрової трансформації та Державної служби спеціального зв'язку й захисту інформації, Кабінет Міністрів України схвалив

¹¹³ <https://www.president.gov.ua/documents/962016-19836>

¹¹⁴ <https://thedigital.gov.ua/news/pidvishchuemo-riven-kiberbezpeki-u-derzhavi>

постанову, яка регулює створення умов для забезпечення функціонування системи кіберзахисту державних інформаційних ресурсів та об'єктів критичної інформаційної інфраструктури¹¹⁵.

Ухвалений нормативно-правовий акт передбачає впровадження підсистеми збору телеметрії інформаційно-телекомунікаційних систем (активних сенсорів).

Розвивається міжнародна співпраця України в сфері кібербезпеки. Один з ключових партнерів України з цього питання – США, який надає значну допомогу Україні для розвитку кіберспроможностей українських безпекових органів.

Представники Міністерства закордонних справ України та Державного департаменту США погодили проект з кіберзахисту української критичної інфраструктури вартістю 38 млн доларів. Про це розповів заступник міністра закордонних справ Єгор Божок¹¹⁶.

«Більше року активної роботи – десятки складних переговорів, узгодження спільної концепції та планів – і цими днями нарешті проєкт остаточно зареєстровано в Кабінеті Міністрів України. Мінцифри визначено бенефіціаром проєкту, і я гарантую, що кожен цент міжнародної підтримки буде витрачено з максимальною ефективністю та результатом для країни. І ми будемо публічно звітувати про хід та витрати проєкту», – написав віцепрем'єр Михайло Федоров на своїй сторінці у фейсбуці¹¹⁷.

Ці зусилля України (передусім в сфері нормативно-правового забезпечення заходів із розбудови системи кібербезпеки) були відмічені і на міжнародному рівні. У 2020 році Україна посіла 25 місце у новій редакції Національного індексу

¹¹⁵ <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-ta-derzhspetsvvyazku-initsiyue-vprovadzhennya-sistemi-monitoringu-kiberintsidentiv>

¹¹⁶ <https://economics.segodnya.ua/ua/economics/enews/ssha-vydelyat-38-mln-dollarov-na-kiberzashchitu-ukrainy-1411528.html>

¹¹⁷ <https://mind.ua/news/20213612-ssha-vidilit-38-mln-na-rozvitok-kiberbezpeki-v-ukrayini-vicepremer-fedorov>

кібербезпеки 2020¹¹⁸, опублікованому естонською Академією електронного урядування.

Для розробки нової редакції Національного індексу кібербезпеки було досліджено стан кібербезпеки 160 країн світу¹¹⁹. Аналізували:

- законодавство у сфері кібербезпеки;
- кіберінциденти;
- освіту у сфері кібербезпеки;
- забезпечення захисту послуг, зокрема електронних;
- електронну ідентифікацію та довірчі послуги;
- захист персональних даних;
- заходи із реагування на кібератаки та кіберінциденти;
- боротьбу із кіберзлочинністю.

Порівняно з попередньою редакцією рейтингу, що вийшла у 2018 році, Україна покращила свої позиції на 4 сходинки.

Мінцифра разом з Держспецзв'язку продовжують посилювати кібербезпеку в Україні. Зокрема, зараз вже схвалені рішення Уряду щодо затвердження порядків формування переліків об'єктів критичної інфраструктури та об'єктів критичної інформаційної інфраструктури, а також щодо організації проведення огляду стану кіберзахисту державних інформаційних ресурсів та критичної інформаційної інфраструктури. Це дозволить вдосконалити механізм кіберзахисту органів державної влади, інформаційно-телекомунікаційні системи, що перебувають у їх власності або адмініструванні.

Окрім цього, Мінцифра та Держспецзв'язку продовжують ініціювати реформування у законодавстві, яке стосується кібербезпеки. Крім цього, нарощуються потужності Державного центру кіберзахисту та працює урядова

¹¹⁸ https://ncsi.ega.ee/ncsi-index/?fbclid=IwAR3jfQZHeekFA5_mlbsJsdpIrVo4DwU634BeGRDJU2IB4Uxun4MtKzfy8E

¹¹⁹ <https://thedigital.gov.ua/news/ukraina-posila-25-mistse-u-mizhnarodnomu-reytingu-z-kiberbezpeki>

команда реагування на кіберінциденти CERT-UA. В Україні також працює один з найпотужніших у Європі кіберполігонів, що дозволяє відпрацьовувати сценарії реагування на кіберінциденти у режимі реального часу.

CERT-UA - Урядова команда реагування на комп'ютерні надзвичайні події України, яка функціонує в рамках Державного центру кіберзахисту Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Зростає кількість та потужність кібератак, вмотивованих інтересами окремих держав, груп та осіб, поширюються випадки незаконного набуття інформацією, у першу чергу це стосується персональних даних, крадіжок та шахрайства у мережі Інтернет, незаконних фінансових операцій. В умовах гібридної війни, яка ведеться проти України, питання забезпечення кібербезпеки має надзвичайно велике значення, які знайшли відображення у Стратегії національної безпеки України, затвердженої указом Президента України від 14 вересня 2020 року № 392/2020, та Стратегії кібербезпеки, затвердженої указом Президента України від 15.03.2016 року № 96/2016. Затвердження цих стратегічних актів зумовило необхідність змін у чинному законодавстві, насамперед з метою подальшого унормування суспільних відносин, пов'язаних з реалізацією таких функцій держави, як оборона та забезпечення державної безпеки.

Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» визначає правові та організаційні основи забезпечення захисту життєво важливих інтересів людини і громадянина, суспільства та держави, національних інтересів України у кіберпросторі, основні цілі, напрями та принципи державної політики у сфері кібербезпеки, повноваження державних органів, підприємств, установ, організацій, осіб та громадян у цій сфері, основні засади координації їхньої діяльності із забезпечення кібербезпеки. Зокрема, пунктом 4 статті 6 цього Закону встановлено, що відповідальність за забезпечення кіберзахисту комунікаційних і технологічних систем об'єктів критичної інфраструктури, захисту технологічної

інформації відповідно до вимог законодавства, за невідкладне інформування урядової команди реагування на комп'ютерні надзвичайні події України CERT-UA про інциденти кібербезпеки, за організацію проведення незалежного аудиту інформаційної безпеки на таких об'єктах покладається на власників та/або керівників підприємств, установ та організацій, віднесених до об'єктів критичної інфраструктури.

23 грудня 2019 року Комітет цифрової трансформації провів слухання на тему «Національна кібербезпека та кіберзахист України, у тому числі у сфері критичної інфраструктури», яке стало наймасштабнішим з моменту створення Комітету¹²⁰.

До обговорення цього важливого питання долучилися народні депутати комітетів з питань національної безпеки та оборони, правоохоронної діяльності, гуманітарної та інформаційної політики, представники центральних органів державної влади, об'єднань громадян, бізнесу, неурядових організацій, провідні експерти та вчені.

Для вирішення проблеми кіберзлочинів необхідно провести комплексний перегляд законодавства щодо питань інформаційної безпеки, сформувані узгоджену з міжнародними стандартами нормативно-правову базу та вдосконалити законодавство у сфері кіберзахисту. Важливим кроком є також розробка принципово нової Стратегії кібербезпеки України на період 2020-2025 років, що визначає загрози кібербезпеці України, пріоритети та напрями забезпечення кібербезпеки України.

Однак незважаючи на докладені зусилля, все ще є значна кількість стратегічних проблем в сфері кібербезпеки, які потребують свого вирішення:

¹²⁰ https://thedigital.gov.ua/news/zasidannya_z_bezpeky

1. **Убезпечення демократичного виборчого процесу (на всіх етапах) від кібервтручань з боку РФ.** Адже вірогідність застосування агресором інструментарію кібербезпеки для втручань залишається надзвичайно високою.

2. **Проведення оцінки ефективності виконання Стратегії кібербезпеки України.** Введена в дію в 2016 році вона активно реалізується суб'єктами національної системи кібербезпеки, однак і до цього часу відсутня комплексна система оцінки її виконання. При цьому заявлені плани окремих державних органів готувати нову редакцію цієї стратегії вже у 2020 році¹²¹.

3. **Розвиток Центрів управління безпекою (SOC) та Центральних або галузевих Центрів реагування на кіберзагрози (CERT, CSIRT).** У світі накопичено значний досвід створення SOC та CERT (SCIRT), а міжнародні організації, такі як, наприклад, ENISA (European Union Agency for Network and Information Security), FIRST.ORG, ISACA надають відповідні прямі рекомендації та вже апробовані методики їх створення¹²².

4. **Осучаснення системи КСЗІ.** Сама ідея, внутрішня структура і модель впровадження КСЗІ на даному етапі здебільшого не відповідає вимогам сучасного кіберзахисту (особливо в недержавному секторі, надто ж – в бізнесі). Це стає причиною перманентної гострої критики у вітчизняних експертних та бізнесових колах, яка зосереджується на: статичності системи, її громіздкості та обмеженості у можливості масштабування. Крім того, Закон України «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України» вимагає проведення незалежного аудиту інформаційної безпеки на об'єктах критичної інфраструктури здійснюється на основі міжнародних стандартів, стандартів Європейського Союзу та НАТО, відповідна нормативна база-наразі активно напрацьовується

5. **Створення реєстру об'єктів критичної інформаційної інфраструктури.** Суб'єкти національної системи кібербезпеки намагаються

¹²¹ <https://armyinform.com.ua/2020/09/u-rnbo-rozroblyayut-strategiyu-kiberbezpeky-ukrayiny/>

¹²² Діджітал адженжа 2020

здійснювати безпекову політику в цій царині і на даному етапі. Зокрема, Службою безпеки України спільно з розпорядниками окремих об'єктів критичної інфраструктури досягнуто попередніх домовленостей щодо надання доступу до інформаційної системи Malware Information Sharing Platform and Threat Sharing «Ukrainian Advantage» з метою обміну ідентифікаторами компрометації, що використовувались у цільових кібератаках. Крім того, Державним центром кіберзахисту та протидії кіберзагрозам Держспецзв'язку було розроблено проект Протоколу спільних дій основних суб'єктів забезпечення кібербезпеки, суб'єктів кіберзахисту та власників (розпорядників) об'єктів критичної інформаційної інфраструктури під час попередження, виявлення, припинення кібератак та кіберінцидентів, а також при усуненні їх наслідків.

6. Більш інтенсивний розвиток сфери кібербезпекового державно-приватного партнерства, а в більш загальному сенсі – побудови довгострокових довірчих відносин між урядовими та бізнес структурами в сфері забезпечення кібербезпеки. Ці зусилля все ще є дезорганізованими, хоча державні структури намагаються їх вибудувувати на двосторонній основі. Зокрема, Ситуаційний центр забезпечення кібербезпеки Служби безпеки України підготував та оприлюднив «Публічний меморандум про взаємодію зі Службою безпеки України у сфері відповідального пошуку та розкриття інформації про вразливості інформаційно-телекомунікаційних систем та/або телекомунікаційних мереж» який відкритий для підписання всіма ІТ-експертами, які зацікавлені у посиленні кібербезпеки держави.

6. ВИЗНАЧЕННЯ ПРІОРИТЕТНИХ НАПРЯМІВ ТА ЗАВДАНЬ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ В УКРАЇНІ НА 2021-2023 РОКИ

З метою визначення пріоритетних напрямів та завдань цифрової трансформації в Україні на 2021-2023 роки Мінцифрою підготовано проект

розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання цифрової трансформації».

Проект розпорядження складається з 94 проектів цифрової трансформації та охоплює сфери та напрями розвитку юстиції, охорони здоров'я, розвитку територіальних громад та територій, економіки та торгівлі, фінансів, захисту довкілля та природних ресурсів, соціальної політики, освіти і науки, реінтеграції, культури та інформаційної політики, оборони, соціального захисту ветеранів війни, енергетики, закордонних справ, внутрішніх справ, сільського господарства, інфраструктури, молоді і спорту, державного майна, антимонопольної сфери, сфери статистики, кіберзахисту, цифрової трансформації.

Перелік проектів доступний для перегляду на «Портал Дія» із зазначенням переліку підроектів, термінів їх реалізації та відповідальних органів¹²³.

Також цілями Мінцифри на 2021 рік зокрема передбачено:

- **Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія»:**
 - ✓ на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг «Портал Дія» забезпечено доступ до 100 електронних послуг;
 - ✓ здійснення оптимізації 10 публічних послуг, шляхом реінжинірингу процедури їх надання;
 - ✓ забезпечено надання в автоматичному режимі (без участі працівників суб'єктів надання публічних послуг) щонайменше 5 публічних послуг;
 - ✓ більше українців користуються онлайн-послугами;
- **мобільний застосунок Дія:**
 - ✓ подальший розвиток пріоритетних електронних послуг та цифрових документів, що надаються та відображаються з використанням мобільного застосунку Дія;

¹²³ <https://plan2.dii.gov.ua/>

- **електронна взаємодія:**

- ✓ уніфікація підходів щодо правового регулювання функціонування реєстрів, приведення у відповідність до єдиного термінологічного апарату, єдиних вимог до створення, обміну, зберігання, виправлення та формату реєстрових даних та інформації, а також до їх технічної та семантичної інтеперабільності (після прийняття Проекту Закону України щодо приведення окремих актів законодавства України у відповідність до Закону України "Про публічні електронні реєстри", проект якого зареєстровано у Верховній Раді України за номером 2110);

- **електронна ідентифікація та довірчі послуги:**

- ✓ створення можливості через мобільний додаток смартфона отримати віддалений кваліфікований електронний підпис із зберіганням особистих ключів у сховищі надавача електронних довірчих послуг (Смарт-Дія);

- ✓ створення можливості для верифікації відомостей, передачі та отримання даних щодо фізичних осіб та представників юридичних осіб, які є користувачами інформаційно-технічних систем, підключених до ІСЕІ, шляхом забезпечення електронної взаємодії ІСЕІ з державними реєстрами, які містять зазначені відомості;

- ✓ підключення мінімум 20 суб'єктів первинного фінансового моніторингу до оновленого функціоналу ІСЕІ;

- ✓ прийняття 4 законів, спрямованих на удосконалення державного регулювання у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації (зміни до понад 60 законодавчих актів);

- ✓ прийняття 2 актів Уряду, спрямованих на: надання кваліфікованих електронних довірчих послуг за міжнародними та європейськими стандартами; забезпечення можливості записувати

кваліфікований електронний підпис на ID-паспорт усіма надавачами електронних довірчих послуг;

✓ прийняття наказу Мінцифри, Держспецзв'язку з метою уточнення криптографічних алгоритмів кваліфікованого електронного підпису;

✓ реалізація 40% Плану співпраці між ЄС та Україною щодо електронних довірчих послуг;

- **адміністративні послуги:**

✓ оптимізація мережі ЦНАП - допомога у створенні щонайменше 374 ЦНАП = ліквідація 244 ЦНАП РДА та утворення 244 ЦНАП ОМС, відкриття 130 нових ЦНАП ОМС, фінансова підтримка громад через субвенцію на розвиток мережі ЦНАП;

✓ забезпечення прозорих та раціональних розмірів плати за адміністративні послуги, в тому числі для забезпечення ОМС сталими компенсаційними ресурсами задля якісного обслуговування громадян і суб'єктів господарювання;

✓ забезпечення можливості громадянам отримати всі наявні адміністративні послуги ОМС в одному місці - у ЦНАП, збільшення кількості інтегрованих адміністративних послуг у ЦНАП;

✓ розвиток системи онлайн моніторингу та оцінки якості послуг:

- 200 центрів надання адміністративних послуг та інших суб'єктів надання адміністративних послуг підключено до онлайн системи моніторингу та оцінки послуг;

- створення, адміністрування та забезпечення функціонування системи зворотнього зв'язку від суб'єктів звернення у ЦНАП;

- наповнення та актуалізація реєстру ЦНАП їх територіальних підрозділів, віддалених робочих місць;

✓ створення та запуск Платформи Центрів Дії, на якій фізичні та юридичні особи зможуть отримати актуальну та повну інформацію про ЦНАП та їх діяльність, отримують можливість оцінювання якості надання адміністративних та інших публічних послуг у ЦНАП, висловлення зауважень і пропозицій з цих питань;

✓ запуск онлайн-курсів для працівників ЦНАП з гендерних питань; електронних навичок, комп'ютерної грамотності; управлінського курсу; курсу для тренерів; проведення мінімум 30 вебінарів для адміністраторів ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг;

✓ внесення інформації про 500 нових адміністративних послуг на Гід з державних послуг;

✓ збільшення середнього показника відвідуваності Гіду з державних послуг до 5000 користувачів на день;

• **електронна демократія, портал "Взаємодія" та захист персональних даних:**

✓ запуск онлайн-платформи взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства "Взаємодія" з метою розширення можливостей громадян для взаємодії з органами виконавчої влади у цифровому вимірі. На 2021 рік заплановано запуск платформи в складі наступних модулів: електронні петиції, електронні звернення, контакти органів виконавчої влади, консультації з громадськістю, конкурси проєктів інститутів громадянського суспільства;

✓ підключення 10 центральних органів виконавчої влади до онлайн-платформи взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства

✓ запуск комунікаційної кампанії по популяризації питань захисту персональних даних серед громадян з соціальним роликком;

✓ запуск Tool kit самотестування для SME щодо забезпечення захисту персональних даних на платформі Дія.Бізнес;

- **розвиток підприємництва:**

✓ розвиток веб-сайту Дія.Бізнес для допомоги потенційним та діючим підприємцям в оцінці ефективності власного бізнесу, а також отриманні фінансування та залучення інвестицій. Створення нових центрів підтримки підприємців Дія.Бізнес у містах;

- **цифрова грамотність:**

✓ 1 мільйон українців скористались можливістю навчання цифровій грамотності;

- **Інтернет:**

✓ забезпечення доступу до ШСД:

- до вискошвидкісного Інтернету підключено 3000 сіл, у яких досі не було жодного Інтернет провайдера;

- мінімум 6000 закладів соціальної інфраструктури підключено до Інтернету швидкістю не менше 100 Мбіт/с;

- визначення критеріїв та інструментів оцінки якості мобільного Інтернету;

- **ІТ-індустрія:**

✓ запуск Дія Сіті (розпочато дію спеціального правового режиму у сфері цифрової економіки). Реєстрація резидентів Дія Сіті на основі визначених критеріїв;

✓ впровадження інструменту електронного резидентства (Е-резидентство/ E-Residency).