

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 проєкту «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» транслиувало «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»: на пряму 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 широкосмуговим 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 проект «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 проекту «Дія. Цифрова освіта» в рамках підписаного меморандуму про співпрацю між Міністерством цифрової трансформації та Українською Бібліотечною Асоціацією, завдяки якому бібліотеки є першими хабами цього проекту. 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 «Малятко», 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 «Малятко» 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 «Укрзалізниця»; 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%);
- «Малятко» (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 – довіри 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 кібершпіонажу — 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 проект остаточно зареєстровано в Кабінеті Міністрів України. Мінцифри визначено бенефіціаром проекту, 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 проекту», – 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-derzhspetsvnyazku-initsiyue-vprovadzhennya-sistemi-monitoringu-kiberintyidentiv>

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_mlbsJsldpIrVo4DwU634BeGRDJU2IB4Uxun4MtKzfy8E

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, сформувати 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-mbo-rozroblyayut-strategiyu-kiberbezpeky-ukrayiny/>

¹²² Діджитал 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 підпроектів, 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.diia.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 інтероперабельності (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).



САС ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Підписувач: Столярська Катерина Михайлівна
Сертифікат: 20B4E4ED0D30998C04000000DE4F2C00A5A87800
Дійсний до: 16.08.2021 0:00:00

Апарат Верховної Ради України
№ 04-33/17-2021/128435 від 14.04.2021



473890