

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЛЯ
ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТ НАСЕЛЕННЯ:
КРАЩИЙ ЗАРУБІЖНИЙ І УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД

Шифр: «Рятівна шлюпка»

Ціпцюра Т.М.

Науковий керівник: **Чукот С.А.**,
доктор наук з державного управління, професор

Київ - 2019

Анотація

Впровадження електронного урядування удосконалює всю систему державного управління завдяки ефективному використанню сучасних інформаційних комунікаційних технологій. Насамперед забезпечує високу якість та доступність електронних послуг для громадян та підприємців. Зручність та доступність е-послуг мають велике значення для всіх громадян, але є вирішальними для вразливих верств населення. **Мета роботи** – дослідити сучасні тенденції запровадження е-послуг для вразливих верств населення з урахуванням кращого зарубіжного та українського досвіду. **Основні завдання:** визначити поняття та стадії розвитку е-послуг; проаналізувати нормативно-правове забезпечення запровадження е-послуг в Україні; проаналізувати кращі зарубіжні практики надання е-послуг вразливим верствам населення; визначити стан та основні проблеми запровадження електронних послуг в Україні; розробити індекс розрахунку доступності використання е-послуг в Україні; розробити рекомендації щодо можливості імплементації кращого зарубіжного досвіду надання е-послуг вразливим верствам населення. У роботі використана система загальнонаукових та спеціальних, емпіричних і теоретичних **методів** дослідження: аналізу, порівняння, аналогії. Робота пройшла **апробацію** під час VI Міжнародної заочної конференції «Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика» (2018 р., Запоріжжя), Науково-практичної конференції «Форум прямої демократії» (2018 р., Київ); Міжнародної науково-практичної конференції «Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі» (2018 р., Київ). Результати наукової роботи та рекомендації можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг в Україні. Зокрема їх використання передбачено у діяльності Департаменту інформаційних технологій Вінницької міської ради. **Ключові слова:** е-урядування, е-послуги, електронні державні послуги, вразливі верстви населення, урядовий портал.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	8
1.1. Поняття та сутність електронних послуг.....	8
1.2. Стадії розвитку електронних послуг та проблема цифрового розриву.....	10
1.3. Нормативно-правове забезпечення електронних послуг в Україні.....	13
Висновки до розділу 1.....	16
РОЗДІЛ 2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	17
2.1. Досвід проєктів Європейського Союзу щодо адаптації електронних послуг до потреб вразливих категорій громадян.....	17
2.2. Досвід Данії щодо надання електронних послуг.....	20
2.3. Досвід Австралії щодо впровадження електронних послуг для вразливих верств населення.....	22
2.4. Досвід Об'єднаних Арабських Еміратів щодо електронних державних послуг вразливим верствам населення.....	25
Висновки до розділу 2.....	26
РОЗДІЛ 3. КРАЩІ ПРАКТИКИ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	27
3.1. Стан запровадження електронних послуг в Україні.....	27
3.2. Індекс доступності використання електронних послуг в Україні.....	30
Висновки до розділу 3.....	31
ВИСНОВКИ.....	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	34
ДОДАТКИ.....	41

ВСТУП

Актуальність і доцільність обраної теми. З кожним роком поширюється та стає більш різноманітним використання ІКТ в діяльності органів влади. Інформаційні технології пришвидшують процес прийняття рішень та їх реалізацію, звільняють частину робочого часу, створюють нові канали надання громадянам інформації та послуг. За допомогою електронних інструментів, громадяни отримують зручний механізм, який допомагає орієнтуватися у великому обсязі різноманітних послуг та отримувати он-лайн послуги швидко та доступно. Відповідно до Указу Президента України «Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020», розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік» розвиток е-урядування визначено одним із першочергових пріоритетів реформування системи державного управління [43]. Зручність та доступність е-послуг мають велике значення для всіх громадян, але є вирішальними для людей з особливими потребами. За даними ЮНЕСКО (2005) понад 10%, а наразі близько 20% [9] населення мають інвалідність. Інваліди разом з людьми похилого віку становлять значну частину населення. Це, у свою чергу, робить доступність послуг основним питанням. Люди літнього віку та люди з когнітивними порушеннями є прикладами користувачів е-сервісу, які залежать від зручності використання та високої доступності послуг. Протягом останніх років було розроблено низку стандартів доступності, керівних принципів, практик, а також методів та моніторингу доступності для сприяння та впровадження е-доступності. Більшість європейських урядів, дотримуються принципів доступності при впровадженні нових е-послуг. За даними 2018 року, 79% громадян ЄС користуються Інтернетом щотижня, тоді як 71% роблять це щоденно. 63% людей з обмеженими можливостями використовують Інтернет щотижня. Незважаючи на зростання кількості серед вразливих верств населення громадян – користувачів інтернетом все ж таки існує

великий ризик їх цифрової ізоляції. Уряди багатьох країн світу докладають зусилля щодо вирішення цієї проблеми. В Україні ці питання постають з особливою гостротою, що пов'язано зі зростанням кількості вразливих категорій громадян, внаслідок воєнних дій на сході країни та анексією Крима. Саме цим зумовлений вибір теми наукового дослідження. **Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Наукова робота виконана: «Рятівна шлюпка», в межах якої автором досліджено зарубіжний та український досвід надання електронних послуг вразливим верствам населення.

Стан наукової розробки проблеми. Джерельну базу дослідження складають праці вітчизняних і зарубіжних дослідників е-урядування та е-послуг [26-27, 55-57], наукові статті, законодавство України [30, 33-48], укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України щодо запровадження е-послуг, кращі зарубіжні та українські практики адаптації е-послуг до потреб вразливих верств населення, матеріали та звіти міжнародних організацій [3-18], [22], [24-25], аналіз використання сучасних ІТ-розробок для людей з обмеженими можливостями, зокрема створення глобальної інклюзивної публічної інфраструктури.

Мета роботи: дослідити сучасні тенденції запровадження електронних послуг для вразливих верств населення з урахуванням кращого зарубіжного та українського досвіду. Реалізація поставленої мети зумовила вирішення наступних завдань:

- визначити основні поняття електронних послуг;
- виокремити основні стадії розвитку електронних послуг;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення запровадження електронних послуг в Україні;
- проаналізувати кращі зарубіжні практики надання електронних послуг вразливим категоріям громадян;
- визначити стан та основні проблеми запровадження електронних послуг в

Україні;

- розробити індекс розрахунку доступності використання електронних послуг в Україні;

- розробити рекомендації щодо можливості імплементації кращого зарубіжного досвіду надання електронних послуг вразливим верствам населення.

Об’єкт дослідження: електронні послуги в контексті впровадження електронного урядування. **Предмет дослідження:** кращий зарубіжний та український досвід запровадження електронних послуг для вразливих верств населення.

Перелік використаних методів дослідження. Було використано сукупність загальних та специфічних наукових методів. У процесі дослідження системи надання е-послуг в Україні застосовувалися: системний підхід, який дозволив дослідити е-послуги як елемент системи е-урядування; метод ретроспективного аналізу при дослідженні нормативно-правового забезпечення е-послуг в Україні; метод порівняння – для зіставлення міжнародного та українського досвіду та виявлення можливостей імплементації кращих практик у діяльність органів влади в Україні; методи систематизації та узагальнення – для визначення подальших перспектив розвитку надання е-послуг в нашій країні, системно-пошуковий і проблемно-пошуковий методи використовувалися для пошуку необхідних джерел кращого зарубіжного досвіду надання е-послуг вразливим категоріям громадян; теоретичного аналізу, синтезу та узагальнення для формування підходів та виокремлення сучасних тенденцій до запровадження е-послуг вразливим верствам населення.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні сучасних тенденцій запровадження е-послуг для вразливих верств населення та розробки практичних рекомендацій для органів державної влади і місцевого самоврядування, які можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг вразливим категоріям громадян в Україні. Зокрема, здійснено аналіз зарубіжного досвіду надання е-послуг з метою застосування кращих міжнародних

практик в Україні щодо надання електронних послуг вразливим верствам населення. Надано рекомендації щодо внесення змін до нормативно-правового забезпечення е-послуг з урахуванням потреб вразливих категорій громадян, розроблено індекс для розрахунку доступності використання е-послуг в Україні.

Практичне значення роботи полягає у використанні в практичній діяльності органами державної влади та місцевого самоврядування з метою удосконалення і вибору найбільш ефективних інструментів щодо надання е-послуг громадянам. Результати наукової роботи становлять інтерес і можуть бути використані в адаптованому вигляді у діяльності Вінницької міської ради. В **Довідці про впровадження** відзначено, що адаптація до використання у діяльності Вінницької міської ради зарубіжного дозволить удосконалити надання е-послуг в місті Вінниці та врахувати потреби вразливих верств населення.

Апробація роботи: пройшла апробацію під час науково-практичних конференцій: VI Міжнародній заочній конференції «Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика» (30 листопада 2018 року, м. Запоріжжя); Всеукраїнській науково-практичній конференції «Форум прямої демократії» (4 грудня 2018 року, м. Київ); III Міжнародній науково-практичній конференції «Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі» (7 грудня 2018 року, м. Київ).

Публікації:

1. Кращі європейські практики впровадження е-урядування: досвід Австралії. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика*: Запоріжжя, 2018. – С.182-185
2. Досвід надання е-послуг Данії як дороговказ для українського е-урядування. *Форум прямої демократії*: URL: http://ipk.edu.ua/krugli_stoli/materials/
3. Потенційні переваги е-послуг в боротьбі з корупційними проявами. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі*: мат. III Міжнародній науково-практичній конференції Київ, 2018. – С. 427-429.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1.1. Поняття та сутність електронних послуг

Основною метою е-урядування є забезпечення державою необхідних передумов можливості участі громадян в процесі вироблення і прийняття державних рішень за допомогою сучасних ІКТ. Це сприяє доступності державних послуг, їхньому швидкому, якісному та ефективному наданню. Цей процес надзвичайно складний, та вимагає належної організації апаратного та програмного забезпечення, створення мереж і, по суті, реорганізації всіх процесів з метою сприяння більш ефективному запровадженню е-послуг [30].

Як зазначається в Концепції розвитку електронного урядування в Україні, електронні послуги – (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі [30]. Тобто це послуги, які надаються електронним чином. Електронні державні послуги – державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам [30].

Закон України «Про адміністративні послуги» визначає, що адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Адміністративні послуги можуть надавати як органи державної влади (як правило, органи виконавчої влади), так і органи місцевого самоврядування [34].

Задля запровадження якісних та ефективних е-послуг, необхідно оптимізувати порядок надання адміністративних послуг, а саме: скоротити кількість документів, що вимагаються від споживача, за рахунок запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкрити доступ до державних інформаційних ресурсів або визнання окремих документів надлишковими [22].

Більша частина адміністративних послуг надаються локально і/або регіонально. Крім того, значна частина послуг для громадян та бізнесу надається місцевою адміністрацією за місцем проживання. Особливого значення має перетворення адміністративних послуг в е-послуги, які зроблять їх доступними для всіх громадян в будь-який час і де завгодно. Водночас з розвитком місцевих та регіональних державних е-послуг швидко зростає рівень складності політики та вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням сумісності, стандартизації, взаємодії та синергії серед всіх послуг і на всіх рівнях та видах адміністрацій, що беруть участь в цьому процесі.

Окремо слід визначити категорії населення, які відносяться до соціально вразливих. На підставі проведеного нами аналізу, встановлено, що до соціально вразливих груп населення переважно відповідно до об'єкта, на який спрямовані соціальні послуги відносять такі групи: громадян, що не здатні до самообслуговування через різні обставини (у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю); громадян, які перебувають у складній життєвій ситуації, а їх середньомісячний сукупний дохід є нижчим від встановленого прожиткового мінімуму (безробітні, що шукають роботу; біженці; постраждалі від стихійних лих тощо); дітей та молодь, що знаходяться у складній життєвій ситуації (інваліди, сироти, безпритульні, малозабезпечені тощо) [51]. Як зазначає Реут А.Г. «поряд із матеріальними ознаками, суттєву роль відіграють умови проживання, родинні стосунки, стан здоров'я тощо, тому серед даної групи можна виокремити наступні підгрупи користувачів соціальних послуг: «діти вулиці», діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування; інваліди та особи з тяжкими хворобами (ВІЛ / СНІД, наркозалежні тощо); неповнолітні матері та жінки з дітьми, що опинилися у складних життєвих обставинах» [52]. В більшості країн, досвід яких нами досліджувався (зокрема в Австралії), – до вразливих верств населення відносять малозабезпечених громадян, мешканців віддалених районів, дітей, батьків-одинаків, людей літнього віку (пенсіонерів), інвалідів, молодь, неповнолітніх

правопорушників. В деяких країнах до них відносять ветеранів (учасників воєнних дій), а також опікунів недієздатних людей. Зважаючи на міжнародний досвід, дієвими механізмами щодо посилення адресності програм соціальної підтримки бідних є: застосування новітніх технологій (електронних соціальних карток, електронного реєстру реципієнтів соціальних програм та надавачів соціальних послуг); інформування населення про зміни в законодавстві, що стосуються сфери соціальної підтримки [22].

Встановлено, що наразі спостерігається розвиток е-послуг, орієнтованих саме на малозабезпечені та вразливі групи населення. Згідно з дослідженням ООН, кількість веб-сайтів країн, які містять інформацію про конкретні програми та ініціативи для вразливих груп і громад, з 2012 року неухильно зростає. Згідно з анкетами держав-членів ООН, у 2018 році 80 країн з 193 вживають конкретних заходів, щоб надати найбільш вразливим верствам населення доступ до інструментів та технологій електронного урядування. Для порівняння: у 2012 році їх було менше 30% [22]. (Додаток 13)

1.2. Стадії розвитку електронних послуг та подолання цифрового розриву

Як зазначають дослідники підходи до визначення стадій розвитку е-послуг декілька разів були змінені [26].

Наразі в Європейському Союзі щорічно здійснюється моніторинг та оцінювання цифрових державних послуг, який складається з чотирьох показників: 1) відсоток користувачів Інтернету, які надіслали заповнені заявки до органів державної влади через Інтернет (показник е-користувачів); 2) рівень складності в країні е-послуг (показник попередньо заповнених форм, який вимірює ступінь зворотнього зв'язку з органами влади); 3) рівень сформованості е-послуг (їх складності) (показник онлайн завершення послуги, який вимірює ступінь взаємодії з сектором державного управління, яка може здійснюватися повністю онлайн); 4) відкриті дані органів державної влади і місцевого самоврядування (показник відкриті дані).

Заслужує на увагу класифікація е-послуг у відповідності до частоти звернення до них, запропонована Рітою Хелман [13], яка зазначає, що е-послуги для громадян і підприємств стають все більш численними і все більш складними. Існує значна кількість е-послуг, доступних у багатьох життєвих ситуаціях. Деякі з них відбуваються один раз в житті, інші використовуються часто або кілька разів протягом життя людини. Деякі з цих послуг є «неминучими», тобто використання е-послуг зумовлена правовими вимогами. Інші послуги є добровільними. Пропонується наступна класифікація е-послуг згідно частоти їх використання:

А. Обов'язкові, (напів-) автоматично ініційовані послуги на основі одноразового використання: персональний ідентифікаційний номер або номер соціального страхування (протягом декількох тижнів після народження); вибір імені (протягом декількох місяців після народження); зарахування до школи (як правило, у віці 5-6 років); активація національних пенсійних схем (як правило, у віці 67 років).

В. Обов'язкові, циклічні послуги на регулярній основі (наприклад, щорічно): звіт про прибутковий податок; реєстр виборців.

С. Обов'язкові послуги нерегулярно (іноді): національний перепис.

Д. Добровільні послуги на регулярній основі: участь у виборах (голосування в найближчому майбутньому).

Е. Добровільні, циклічні послуги: ЕУ-контроль автомобілів.

Ф. Добровільні послуги на нерегулярній основі: зміна імені; паспортна заявка; схема вакцинації; ліцензія водія (включаючи поновлення) [13].

Пріоритетами державної політики багатьох країн світу щодо запровадження та надання е-послуг громадянам та бізнесу - є подолання цифрового розриву, розробка стратегій місцевої та регіональної електронної політики на підтримку соціальної єдності та інтеграції; багатоканальне обслуговування порталів, з точками доступу до Інтернету та центрів виклику, які дозволяють безперешкодне надання послуг та вміст для всіх; політику підвищення комп'ютера та

користування Інтернетом у віддалених і сільських районах; нові види державно-приватного партнерства на місцевому рівні для малого і середнього бізнесу у віддалених і сільських районах.

Першочерговим пріоритетом державної політики багатьох країн світу при запровадженні е-послуг є цифрове включення. Це пояснюється тим, що цифрова ізоляція є головною складовою виклику виключення, поширеного і зростаючого явища, яке несе в собі низку погіршень у життєдіяльності людини, таких як поганий стан здоров'я, погані заробітки протягом усього життя і підвищений ризик маргіналізації.

Як зазначається в опублікованому в листопаді 2018 року звіті OECD [15], коли нерівність доходів зростає, економічне зростання падає. Саме тому, потрібно боротися з нерівністю, це зробить сучасні держави більш справедливими, а їхні економіки сильнішими. Згідно з дослідженням Європейського Союзу [10] 80 мільйонів європейців ніколи не користуються Інтернетом, тому що у них немає комп'ютера або це занадто дорого. Ще однією причиною може бути те, що для них це занадто складно або не актуально.

Таким чином, не зважаючи на зусилля, які спрямовують держави щоб спростити і зробити більш доступним послуги для громадян, цифровий розрив зростає. Надаючи більш складні послуги, урізноманітнюючи канали отримання цих послуг (використовуючи мобільний телефон, смартфон, персональний комп'ютер, інформаційні кіоски, смарт телевізор тощо) зростає також і тенденція загострення цифрового розриву. Це зумовлено насамперед – різним рівнем отриманої освіти, місцем проживання (сільська чи міська місцевість), наявністю потужного сигналу зв'язку або його відсутністю, покриття мережею Інтернет, мовою інтерфейсу порталів та веб-сторінок, де розміщені ці послуги, вільним часом чи його відсутністю у користувачів, а також їх платоспроможності.

1.3. Нормативно-правове забезпечення надання електронних послуг в Україні

Для ефективного запровадження е-послуг необхідно забезпечити відповідну нормативно-правову базу, яка б регулювала процес надання онлайн сервісів. В Україні, цей процес розпочався з 2000 р. з указу Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні » [37], де відзначалося, що розвиток національної складової інформаційної мережі Інтернет, забезпечення широкого доступу до цієї мережі громадян та юридичних осіб усіх форм власності в Україні є одним з пріоритетних напрямів державної політики у сфері інформатизації, задоволення конституційних прав громадян на інформацію, побудови відкритого демократичного суспільства [37].

У 2002 р. було прийнято постанову КМУ «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», згідно з якою передбачалося розміщення і періодичне оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади відомчої інформації на власних веб-сайтах та створення єдиного урядового веб-порталу, визначено зміст та вимоги до інформації, яка підлягає оприлюдненню [42].

Наступним кроком стала постанова КМУ «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» [33]. Одним з пріоритетних завдань було визначено надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи е-уряд, яка повинна забезпечити інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних ІКТ [33]. Основним механізмом реалізації поставленого завдання мав стати єдиний веб-портал органів виконавчої влади (<http://www.kmu.gov.ua/>).

Значний поштовх до переведення послуг в онлайн стало прийняття в 2003 р. законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» [36]

та «Про електронний цифровий підпис» [35], які визначили основні організаційно-правові засади е-документообігу, використання е-документів, правовий статус електронного цифрового підпису та регулюють відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. Важливе значення для запровадження е-послуг для вразливих верств населення закона України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», в якому відзначалося необхідність забезпечення реалізації принципу єдиної точки доступу (єдиного вікна) та вжиття додаткових заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для надання послуг із застосуванням ІКТ особам, які потребують соціальної допомоги та реабілітації [40].

У 2006 р. було прийнято «Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади», а також затверджено план заходів щодо реалізації концепції. У концепції визначалися критерії оцінки якості адміністративних (державних) послуг, які повинні слугувати взірцем для електронних адміністративних послуг, а саме: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи, професійність. Серед заходів передбачено: сприяти впровадженню системи е-документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет (через офіційні веб-сайти), використання електронного цифрового підпису [42].

Істотним кроком у впровадженні е-послуг стало схвалення «Концепції розвитку електронного урядування в Україні» у 2010 р., де було зазначено, що впровадження е-урядування передбачає зокрема підвищення якості та доступності державних послуг для людини та громадянина, організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно - через Інтернет та інші засоби, а також забезпечення надання електронних державних послуг з використанням центрів (пунктів) надання послуг на основі єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування з фізичними та

юридичними особами [44].

Окремо слід відзначити постанову КМУ «Про підвищення рівня соціального захисту найбільш вразливих верств населення» (2011 р.) зі змінами від 2018 р., де розглядається питання ветеранів та інвалідів війни і членів їх сімей [41].

В Законі «Про адміністративні послуги» 2012 р. [34] було закладено основи та визначено правила функціонування сфери адміністративних послуг, розбудови центрів адміністративних послуг та Єдиного порталу адміністративних послуг.

В Концепції розвитку електронного урядування [30], яка в 2017 р. була прийнята на заміну попередньої від 2010 р. (термін дії якої закінчився), акцентується увага на посиленні функціональних можливостей е-урядування та зниженні витрат органів влади на реалізацію владних повноважень шляхом застосування сучасних інноваційних підходів, методологій та технологій, нормативно-правового врегулювання принципів «цифровий за замовчуванням», «одноразове введення інформації» та «сумісність за замовчуванням» тощо [1].

Окрім того вирішальне значення для запровадження електронних послуг в Україні мали такі нормативно-правові акти, як: Стратегія реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в Україні на період до 2017 р. та затвердження плану заходів щодо її реалізації [47]; Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі [50]; Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [53]; Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну [54]; Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні [45]; Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 рр. та затвердження плану заходів щодо її реалізації [46]; Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р. [39]; Середньостроковий план пріоритетних дій Уряду до 2020 р.

та план пріоритетних дій Уряду на 2017 р. [38].

Висновки до розділу 1:

Встановлено, що в більшості країн, досвід яких нами досліджувався до вразливих верств населення відносять малозабезпечених громадян, мешканців віддалених районів, дітей, батьків-одиначків, людей літнього віку (пенсіонерів), інвалідів, молодь, неповнолітніх правопорушників. В деяких країнах до них відносять ветеранів (учасників воєнних дій), а також опікунів недієздатних людей.

Першочерговий пріоритет державної політики багатьох країн світу при запровадженні е-послуг є цифрове включення. Встановлено, що не зважаючи на зусилля, які спрямовують держави щоб спростити і зробити більш доступним послуги для громадян, цифровий розрив зростає.

Надаючи більш складні послуги, урізноманітнюючи канали отримання цих послуг (використовуючи мобільний телефон, смартфон, персональний комп'ютер, інформаційні кіоски, смарт телевізор тощо) зростає також і тенденція загострення цифрового розриву. Це зумовлено насамперед – різним рівнем отриманої освіти, місцем проживання (сільська чи міська місцевість), наявністю потужного сигналу зв'язку або його відсутністю, покриття мережею Інтернет, мовою інтерфейсу порталів та веб-сторінок, де розміщені ці послуги, вільним часом чи його відсутністю у користувачів, а також їх платоспроможності.

З метою зацікавлення та заохочення громадян щодо використання е-послуг, слід їх зробити більш доступними, простими, якісними і швидкими, а також адаптувати до потреб вразливих верств населення. Доведено, що в нормативно-правовому забезпеченні запровадження е-послуг в Україні майже відсутня вимога щодо їх адаптації до потреб вразливих верств населення, а також першочерговість та пріоритетність їх надання цій найменш захищеній категорії населення.

РОЗДІЛ 2. КРАЩІ ЗАРУБІЖНІ ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

2.1. Досвід проектів Європейського Союзу щодо запровадження електронних послуг вразливим категоріям громадян

Європейський Союз при впровадженні е-урядування, завжди за пріоритет ставить отримання переваг від використання ІКТ найбільш вразливими громадянами. Саме тому, розв'язання проблеми цифрового виключення вирішується за допомогою: розробки доступних для всіх верств населення ІКТ; застосування допоміжних технологій, які мають допомагати людям з інвалідністю вчиняти дії, які вони раніше не могли зробити та краще взаємодіяти з сучасними технологіями; формувати навички та вміння у сфері цифрових технологій, які мають розширювати можливостей громадян у боротьбі з маргіналізацією та соціальною ізоляцією, включаючи кар'єру через ІКТ в освіті; сприяння соціальній інтеграції, яка передбачає підвищення рівня участі знедолених людей у громадській, соціальній та економічній діяльності через проекти соціальної інтеграції.

Існує низка проектів, які фінансуються ЄС, що стосуються потреб інвалідів. Дії Комісії особливо зосереджуються на людях з фізичними та когнітивними порушеннями, молоді та тими, хто не зайнятий (в освіті або підготовці), економічно неактивних, іммігрантів та людей літнього віку (пенсіонерів) через програму активного та допоміжного життя. Особливої уваги заслуговують проекти спрямовані на розробку різноманітних програм для адаптації та включення інвалідів до активного життя. До найбільш важливих, можна віднести:

WAI-Dev (CSA), FP7-ICT-2013-10 (<https://www.w3.org/WAI/DEV/>) - ініціатива веб-доступності – «Розробка екосистеми для інклюзивного проектування та розвитку». Цей проект був спрямований на розробку стратегії підтримки основного виробництва інклюзивних компонентів та послуг; для

підтримки прийняття та реалізації доступності послуг для державних і приватних організацій, а також підтримувати реалізацію політики доступності та цілей, встановлених Європейською Комісією та країнами-членами ЄС. Цей проект завершився 31 березня 2016 р.

Cloud4all, FP7-ICT-2011-7 – «Хмарна платформа для забезпечення універсального доступу як для людей з обмеженими можливостями, так і для всіх» – проект, який був спрямований на розробку інфраструктури глобального публічного включення. Мета проекту - забезпечити доступність кожній людині, з будь-якою інвалідністю, коли їй це потрібно, і таким чином, щоб це відповідало її унікальним вимогам, через автоматичну персоналізацію широкого спектру ІКТ. Для користувачів це мало призвести до різноманітних наборів рішень і послуг, які відповідають їхнім вимогам, включно з можливістю використовувати будь-які технології, з якими вони зіштовхуються під час навчання, роботи та в їхніх громадах, коли вони голосують, коли вони подорожують. Вона включає в себе можливість жити більш самостійно, але отримувати допомогу на вимогу за необхідності від сім'ї, друзів, громад, волонтерів, або в комерційних цілях, при виникненні проблеми, з якою вони не можуть впоратися.

RAPP (CSA), FP7-ICT-2013-10 – «Програмна платформа з відкритим вихідним кодом для розробників» дозволяє легко створювати та доставляти робототехнічні програми, присвячені соціальній інтеграції людей похилого віку. Це трирічний дослідницький проект (2013-2016), метою якого було розширення можливостей робототехніки для включення (RAPP), фінансувався Європейською Комісією через програму FP7. Акцент у цьому проекті був зроблений на застосуванні, яке дозволило роботам зрозуміти і реагувати на наміри та потреби людей, які перебувають під ризиком виключення, і особливо для людей похилого віку.

Після завершення проекту у 2016 році, було зроблено висновки щодо особливості роботи з вразливими категоріями громадян [17]. А саме, було

встановлено, що слід залучати користувачів до процесу з ранніх етапів дослідження, вони мають бути готовими до участі, отримувати нові знання і обмінюватися досвідом. Під час проекту було складно здійснювати процес рекрутингу. Це зумовлено тим, що літні громадяни не мають бажання брати участь у тривалих навчальних та дослідницьких процедурах. Саме тому мотивація має вирішальне значення. Альтернативні плани також повинні бути готові до ускладнень при наборі персоналу. При знайомстві з користувачами, слід з розумінням поставитися до проблем, які виникають під час спілкування з ними внаслідок старіння, і відповідно адаптувати тренувальні процедури. Потрібно поважати і цінувати досвід життя групи. Необхідно пояснити користувачам реальну ситуацію і що очікувати від програм і робота, щоб вони не мали помилкової картини потенціалу та можливостей проекту. Вони не повинні бути розчаровані або зневірені, очікуючи нереальних прикладів і результатів. Коли задіяні вразливі групи, підбір персоналу також є складним. Важко знайти незалежних користувачів і необхідна співпраця та / або підтримка з боку геріатричних установ. Ризик в цьому випадку полягає в тому, щоб набирати досвідчених користувачів і впливати на кінцеві результати. Слід створити безпечне і дружнє середовище, заохочувати вільне вираження ідей та думок, уникати суддівської поведінки. Деякі користувачі мають проблеми зі здоров'ям, які заважають їм регулярно відвідувати заняття. Деякі користувачі втомилися і вийшли з процесу. Під час проекту RAPP, група користувачів (неграмотних людей похилого віку) технологій була скорочена, оскільки деякі з них зіштовхнулися з серйозними проблемами зі здоров'ям. Таким чином, слід забезпечити безпечну взаємодію в комфортних місцях. Потрібно використовувати фокус-групи, спостереження та інтерв'ю (особисті, групові), щоб зробити висновки. Це все у поєднанні з безпечним середовищем, полегшує користувачам обмін своїми ідеями та досвідом [18].

2.2. Досвід Данії щодо надання електронних послуг

Серед країн-лідерів саме Данія займає перше місце за результатами опитування 2018 р. У незалежній оцінці, проведеній UNDESA з надання онлайн-послуг, Данія отримала найвищу оцінку 0.9150. Це зумовлено насамперед цілеспрямованою державною політикою уряду Данії щодо впровадження електронного урядування загалом та е-послуг зокрема. У 2006 році Міністерство науки, технологій та інновацій Данії провело національний моніторинг щодо електронної доступності в Данії. Результати показали, що на державних веб-сайтах все ще існували значні перепони для електронного доступу. Відповідно було започатковано низку ініціатив, спрямованих на поліпшення доступу до електронної інформації на загальнодоступних веб-сайтах. З січня 2007 року розпочав роботу Громадський портал Borger.dk, який став точкою входу (шлюзом) в інформаційне середовище та доступу до електронних послуг державного сектору. Він є доступним на місцевих, регіональних та державномух рівнях для всіх громадян. Спонує та керує порталом – держава, регіональна та місцева влада. Портал надає загальну, персоніфіковану інформацію, а також електронні послуги для всіх бажаючих громадян. Також є можливість спілкування з державним сектором через лінк «самообслуговування» на порталі [20]. (Додаток 3,4). З 2016 року Данія запровадила цифрову стратегію «Спільна стратегія в державному секторі для цифрового добробуту на 2016-2020 р.», визначивши для себе пріоритет з оцифрування державного сектору, а також тісну взаємодію з бізнесом і промисловістю. Ця стратегія спрямована на створення основи для сильної і безпечної «цифрової Данії». Основними напрямками Стратегії є: 1) зручний і простий електронний доступ до державного сектору; 2) більш ефективне використання даних та їх швидка обробка; 3) зручні соціальні послуги сконцентровані на одному сервісі; 4) покращення платформ для бізнес-сегменту; 5) наявність ефективного комунального сектору; 6) державний захист сектору інформації; 7) стійка цифрова інфраструктури і оцифровка даних.

Значна увага приділяється розвитку телемедицини, використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в медицині, доглядом за пацієнтами, а також надання електронних послуг інвалідам. Зокрема, здійснюється державна підтримка розвитку розумних технологій для людей з обмеженими можливостями виконувати більшість повсякденних справ. До них відносяться пульти дистанційного керування для освітлення та опалення будинку, регулювання висоти обіднього столу. Огляд і консультації щодо соціального забезпечення відповідних технологій для інвалідів.

Були впроваджені такі ініціативи, як обов'язкова електронна пошта та обов'язкове онлайн самообслуговування для фізичних і юридичних осіб; електронні послуги в сфері медицини спеціально для людей з хронічними хворобами, цифрові засоби навчання і доступність даних державного сектора в онлайн режимі безкоштовно для фізичних осіб, підприємств і органів влади. У стратегії також підкреслюється необхідність тісної співпраці державного сектору з бізнесом, громадськими організаціями та іншими суб'єктами задля створення «гнучкого і адаптивного суспільства, готового до повного оцифрованого світу». В Данії було також розроблено спеціальне рішення для людей з вадами зору, спільно з Данською Асоціацією людей з проблемами зору [55].

Отже, в Данії переведення послуг в електронну форму зосереджено відповідно до чотирьох основних пріоритетів: співробітники повинні мати більше часу для виконання основних завдань: менше реєстрації та спрощення правил; краще надання послуг з соціального забезпечення в різних секторах; державне управління має стати гнучким і послідовним, використовувати нові технології та рішення цифрового добробуту, поліпшувати якість управління в державному секторі.

2.3. Досвід Австралії щодо надання електронних державних послуг вразливим верствам населення

За даними дослідження E-Government Development Index за показником цифровізації державних послуг Австралія займає друге місце після Данії з показником - 0.9053 (другий раз поспіль з 2016 р.). Насамперед високий рівень розвитку е-урядування зумовлено відповідною державною політикою уряду Австралії. З 2016 року австралійський уряд розпочав реалізацію програми цифрової трансформації, розробленої урядовим агентством CSIRO, яка передбачає оцифрування «всього минулого, сьогодення і майбутнього». У «Digital Transformation Roadmap», затвердженої в листопаді 2016 р., було визначено цілі даної програми, а інформація про зміни регулярно оновлюється [2].

Загалом станом на 2018 р. уряд Австралії уже створив Агентство цифрової трансформації, головне завдання якого підвищити якість надання послуг, виступаючи в ролі «центрального сховища» для відкритих даних уряду. Платформа підвищує рівень довіри для суспільства, посередників та користувачів в цілому. Проте, необхідно завжди дотримуватися заходів безпеки при створенні і впровадженні новітніх технологій зберігання даних в мережах. Тому Австралія прийняла закон про конфіденційність. В ньому зазначено що «всі підконтрольні організації повинні вжити низку заходів для захисту особистої інформації, котру вони містять, від неправильного використання, перешкоджання або ж її витік, а також від несанкціонованого доступу, модифікації або розголошення інформації» [1]. Державний портал електронних послуг Австралії (<http://australia.gov.au/>) - активно розвивається та постійно оновлюється новими державними послугами, корисними посиланнями та різноманітними допоміжними послугами (Додаток 5).

В контексті аналізу можливостей отримання електронних послуг вразливими верствами населення Австралії, особливо слід відзначити веб-сторінку Сервісного центру Департаменту соціальних служб [1], що пропонує послуги Centrelink, Medicare та Служби підтримки дітей. Головною метою діяльності

Департаменту соціальних служб визначено «підтримку осіб, сімей та громад, для досягнення більшої самодостатності; через надання консультації з питань соціальної політики і доступного високої якості здоров'я, підтримки дітей та інші платежі; підтримки надання якісних, зручних і безпечних послуг. До вразливих категорій населення та тих, хто безпосередньо їм допомагає, віднесено: опікунів; сім'ї; корінних австралійців; тих, хто шукає роботу; мігрантів, біженців та відвідувачів; літніх австралійців; населення, яке проживає в селах та віддалених районах; студентів та слухачів; інвалідів; батьків-одинаків; люди, які мають проблеми зі здоров'ям. (Додаток 6).

Департамент соціальної служби активно залучений до розробки та реалізації програми цифрових трансформацій уряду Австралії. Основні зусилля були зосереджено на таких чотирьох напрямках: 1) Трансформація інфраструктури соціальних платежів; 2) Підхід, орієнтований на клієнтів; 3) Реформа щодо підтримки ветеранів; 4) Модернізація здоров'я [1]. Протягом 2017-2018 рр. було здійснено \$ 173,4 млрд. платежів; понад 3,3 млн. соціальних вимог; отримано понад 62 тис. заяв на догляд за віком; надано понад 419 млн. медичних послуг. Головні пріоритети: залучення клієнтів; дизайн, орієнтований на клієнта; навчання клієнтів і перетворення послуг на потреби. Зокрема, за фінансовий 2017–18 рік відсоток заявлених медичних послуг збільшився до 97,9%, а значна кількість практик передала 100% своїх вимог в цифровому форматі. Водночас були вдосконалені системи безпеки картки Medicare і підвищена обізнаність про важливість захисту особистої інформації. Була розроблена Стратегія досвіду громадян, де продуктивність та якість послуг вимірюється у реальному часі, а також виявляються та вирішуються проблемні питання в міру їх виникнення.

Департамент співпрацює з Департаментом з питань ветеранів у реалізації Ветеранської центральної реформи - комплексної програми трансформації для, яка ставить ветеранів та їхніх сімей у центр всього, що робить Департамент з питань ветеранів. Департамент співпрацює з DVA для формування пілотних проєктів з

надання послуг, які оцінюють підходи до покращення доступу до послуг ветеранів. У 2017–2018 рр. Відділ допоміг розробити цифровий продукт MyService, який дає змогу DVA швидше обробляти заяви.

У 2017–2018 рр. відділ здійснив низку заходів з відновлення здоров'я та догляду за старшими через Програму модернізації охорони здоров'я та послуг з догляду за старшими, яку очолює Департамент охорони здоров'я. Заходи з реабілітації включали необхідні модернізації системи для забезпечення відповідності, оперативної стабільності та доступності платіжних систем охорони здоров'я та догляду за старшими. Щоб підтримати попит громади на цілодобовий онлайн-доступ, департамент підтримує наявність інфраструктури ІКТ та має достатній потенціал для задоволення потреб клієнтів. Це важливо під час пікових періодів попиту, таких як кінець фінансового року, кінець календарного року та періоди обробки відпусток. Комплексне моделювання даних свідчить про профілі попиту на послуги, завдяки чому відділ може збільшити потужність інфраструктури в очікуванні піків попиту.

Відділ консолідував свої телекомунікаційні послуги завдяки укладенню контракту з Telstra, який об'єднав понад 20 індивідуальних договірних угод у сфері телекомунікацій в єдину угоду з керованих послуг. Послуги включають: збір даних від систем обробки транзакцій; форматування, зв'язок і зберігання цих даних у сховищі даних; розробка аналітичних та звітних продуктів, що використовують її програми обміну інформацією та даними; онлайн-можливість для: схеми відшкодування внесків у систему вищої освіти; бізнес-послуг, що підтримують схему оплати батьківських відпусток; компоненти ІКТ та технічна оперативна підтримка, включаючи: компоненти системи «Мій запис здоров'я»; Національну службу аутентифікації для охорони здоров'я, яка забезпечує безпечні електронні комунікації в секторі охорони здоров'я; аутентифікацію та цифрові послуги для користувачів myGov. Таким чином, Австралія пропонує широкі можливості для своїх громадян, працівників, громадських організацій, бізнес-

сегменту, урядових та галузевих зацікавлених сторін для обміну думками, та залучення їх до обговорення та нових пропозицій щодо проектів та політики в цілому задля допомоги державі

2.3. Досвід адаптації електронних послуг до потреб вразливих верств населення Об'єднаних Арабських Еміратів.

Цікавим для України може стати досвід ОАЕ (міста Дубаї) щодо запровадження електронних послуг для вразливих верств населення. Серед електронних послуг, які надаються мешканцям, таких як: запит додатків; соціальні пільги; послуги літнім людям; програма «Embrace»; сімейні консультації; обслуговування та бронювання місць; скарги на права людини; картка Санада; дозвіл на соціальне забезпечення; ліцензування професійної соціальної допомоги; громадська асоціація неприбуткових організацій / ліцензування громадянського фонду; дозвіл на проведення заходів; здійснення платежів; майже половина з них розраховані на вразливі верстви населення. Надання послуг цій категорії розпочалося з вирішення проблем зайнятості людей з інвалідністю. В законі про інвалідність (Федеральний закон № 29/2006) вказується, що громадяни з обмеженими можливостями та особливими потребами мають право працювати і займати державні посади. Щоб реалізувати ці права, була розроблена і запроваджена програма співтовариством розвитку Community Development Authority (CDA) <https://www.cda.gov.ae> - El Kayt (у перекладі з арабської «рятувальна шлюпка») - програма працевлаштування людей з обмеженими можливостями, шляхом розширення можливостей та інтеграції їх робочих місць в провідних інституціях у державному і приватному секторах [8]. Ця програма спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю знайти гарну роботу та мати доступ до робочих місць, надаючи можливості для працевлаштування в приватних та державних установах без дискримінації та ігнорування їхніх потреб (Додаток 14).

Значна увага приділяється неповнолітнім правопорушникам. Так, орган розвитку громад надає різні послуги, спрямовані на вирішення соціальних та психологічних проблем ув'язнених у каральних та виправних установах. Вона також пропонує програму самопомогі для неповнолітніх ув'язнених у виправних закладах і службах для видужування від наркоманії та тих, хто непрямо постраждав від неї через Центр «Владак».

Також, в межах ініціативи «Моє співтовариство - місто для всіх», відповідно до Закону № 2 2014 року про захист прав інвалідів в еміраті Дубаї, було видано смарт-картку «Sanad» для людей з інвалідністю для забезпечення їх доступу до пільг та послуг, які надаються різними залученими до цього організаціями. Карта «Sanad» - є основним інструментом для створення бази даних для людей з обмеженими можливостями в еміраті Дубаї, який сприятиме розробці програм і послуг, які стосуються та відповідають потребам таких людей. Усі громадяни ОАЕ з обмеженими можливостями мають право на отримання картки Санада. У випадку, якщо громадяни, які не є громадянами ОАЕ з інвалідністю та проживають в іншому еміраті, мають бути подані сертифікати, які підтверджують, що він чи вона регулярно навчається в Дубаї. Окрім того розроблено мобільний додаток CDA Dubai App - за допомогою якого можна отримати доступ до всіх служб спільноти, включаючи соціальні пільги, скарги з прав людини, соціальні дослідження та дослідження, медіа-центр, послуги для літніх громадян. Отже, хоча ОАЕ не вражають кількістю послуг, які можна отримати електронним чином, проте є незаперечним те, що пріоритетом при запровадженні е-послуг є задоволення потреб вразливих верств населення.

Висновок до розділу 2:

Отже, при впровадженні електронного урядування в Україні, нам необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик. Пріоритетом для країн, які нами були досліджені є запровадження та надання послуг вразливим верствам населення.

РОЗДІЛ 3. СТАН ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1. Стан запровадження електронних послуг в Україні

За даними дослідження E-Government Development Index за показником цифровізації державних послуг Україна посідає 62-ге місце серед 193 країн [22].

Слід відзначити, що надання електронних державних послуг в Україні здійснюється переважно через спеціальні центри (пункти) надання послуг, центри інформаційного обслуговування населення (call-центри), портали надання електронних державних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна».

Єдиний державний портал адміністративних послуг, було розроблено з метою доступу до повної та вичерпної інформації про адміністративні послуги та їх надання в електронному вигляді. Особливої уваги заслуговує портал державних послуг IGov (<http://igov.org.ua>), [32] який був створений завдяки волонтерам і лише з листопада 2018 р. перейшов у власність держави (Дніпропетровській державній обласній адміністрації). Наразі, на порталі: 419 — послуги доступно онлайн, 95 — дуже скоро з'являться, та 569 — вже в роботі. Порівнюючи з минули роками кількість послуг значно зросла. (Додаток 9)

На порталі виділено окреме посилання «Люди з обмеженими можливостями (інваліди)», перейшовши на яке можна отримати відповідь на такі питання: категорії і групи інвалідності в Україні; Як отримати посвідчення інваліда; Як інваліди та особи, які про них піклуються, отримують грошові виплати від держави; Допомога інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам та надбавка на догляд за інвалідом з дитинства та дитиною-інвалідом; Допомога малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу, який потребує постійного догляду; Допомога особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам; Виплати непрацюючій особі, яка доглядає інваліда 1 групи або особу 80 років та старше; Додаткова адресна допомога

внутрішньо переміщеним особам-інвалідам; Он-лайн калькулятор для розрахунку розміру допомоги [22].

Найпопулярнішим послугами на сайті є замовлення субсидій, а також - замовлення довідок про несудимість. Ці дві електронні послуги можна віднести до послуг, які враховують також і потреби вразливих верств населення. Дослідивши якість послуги «замовлення субсидій», було встановлено, що ця послуга надається більш якісно, ніж послуга «отримання довідки про не судимість» - є можливість переглянути таймінг та статистику (Додаток 11). Проте, дана послуга ще недоступна по всій Україні. Аутентифікація проходить тут також і через IDCard. Загалом по відгуках реальних користувачів багато хто скаржиться на нестачу функціоналу, затримку з видачею результатів, на неуважність працівників, які відповідають за розсилку поштою (деякі користувачі отримали чужі повідомлення на оформлення субсидії). Отже, можна зазначити що незважаючи на кількість послуг, більшість з них не працює, або працює тільки в деяких містах – тим самим перетворюючись просто в інформаційні сторінки. На сайті не вказано кому належить сайт та на підставі чого надаються послуги (нехай навіть в тестовому режимі) і, найголовніше, на якій підставі власники сайту збирають і обробляють (отримують, зберігають і передають третім особам) персональні дані користувачів (передаючи їх у відкриту третім особам).

Для вразливих верств населення надзвичайно важливим стало запровадження завдяки реалізації спільного проекту Міністерства соціальної політики України, Державного агентства з питань електронного урядування України, електронної послуги попередньої реєстрації документів про призначення житлової субсидії (<https://subsidii.mlsp.gov.ua/>). (Додаток 16) До особливостей сучасного стану надання послуг вразливим верствам населення слід віднести те, що: установи, які надають необхідні споживачам послуги, розташовані у різних місцях; для отримання послуги споживачі мають бути присутніми особисто; у разі потреби отримати кілька послуг, споживач змушений переходити від установи до

установи і стояти у чергах кілька разів; тематичні автоматизовані системи працюють незалежно одна від одної, зі своїми базами даних.

Для спрощення процедури отримання електронних послуг та збільшення їхньої доступності в 2018 році Міністерством соціальної політики України (<https://www.msp.gov.ua/>) започаткована реалізація проекту «e-Social» - створення інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України, яким передбачено запровадження усіх типів звернень, ведення повної інформації про споживачів послуг соціальної сфери в одній системі, єдине вікно приймання звернень споживачів різними каналами, база знань, інтерактивні сценарії, формування заявок на надання послуг соціальної сфери, зберігання та обробка інформації про взаємодію зі споживачами, контроль за терміном і якістю обробки звернень споживачів, зворотний зв'язок зі споживачем, обмін інформацією із системою керування заявками.

В подальшому заплановано перевести в е-формат оформлення різних видів соціальних виплат, як допомога при народженні дитини, у зв'язку з вагітністю та пологами незастрахованим особам, допомога при усиновленні дитини та дітям, які перебувають під опікою чи піклуванням тощо. Окрім того, передбачена можливість надання е-звітності до Пенсійного фонду України на порталі <http://portal.pfu.gov.ua/> [31]. Е-послуги можна отримати також через Сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України (<http://hsc.gov.ua/poslugi/>).

До вразливих верств населення можна віднести ветеранів і учасників АТО та членів їх сімей. До основних завдань Міністерства у справах ветеранів України (<https://mva.gov.ua/>) належить соціальний захист ветеранів та членів їх сімей, зокрема забезпечення соціальної та професійної адаптації, зайнятості, підвищення конкурентоспроможності на ринку праці тощо. Однак, отримати в електронному форматі послуги, перелічені вище, не має можливості. Досвід Австралії доречно було імплементувати для розв'язання цієї проблеми, а саме надання е-послуг ветеранам та членам їх сімей.

3.2. Індекс доступності використання електронних послуг в Україні

Для можливості оцінювання доступності використання е-послуг в Україні нами було розроблено індекс, котрий має оцінювати рівень використання е-послуг в Україні, можливості такого використання та бажання суспільства бути задіяними в е-урядуванні - *Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES.)* Для розрахунку індексу AIES використовуються три підіндекси:

1. Індекс розвитку е-урядування (E-Government Development Index) - це комплексний показник, який оцінює готовність і можливості національних державних структур у використанні ІКТ для надання громадянам державних послуг [2]. Індекс розвитку е-урядування - високий EGDI Україна (показник EGDI - 0,6165). Рейтинг складається на основі зваженого індексу оцінок за трьома основними складовими: 1) ступінь охоплення і якість інтернет-послуг - 0,5694; 2) рівень розвитку ІКТ-інфраструктури - 0,4364; 3) людський капітал 0,8436.

2. Індекс е-участі (EPI) e-participation - це показник розвитку сервісів активної комунікації між громадянами і державою або індекс Gov 2.0. (показник України - 0,6854): е-інформування громадян урядом зі свого веб-сайту щодо програм, бюджетів, законів і всього, що має ключове значення для суспільства; е-консультації, причому відвідувачі урядового веб-сайту можуть вибирати тему суспільної політики для онлайн обслуговування; електронне прийняття рішень за участю громадян країни, при цьому уряд забезпечує зворотний зв'язок за результатами вирішення конкретних проблем.

3. Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) і його компоненти: (Показник України - 0,4364): Абоненти стаціонарного телефонного зв'язку на 100 жителів - 20,14; Абоненти мобільного зв'язку на 100 жителів - 135,2; Відсоток користувачів інтернету - 52,48; Абоненти послуги проводового доступу в Інтернет на 100 жителів - 12,22; Абоненти послуги бездротового мобільного доступу в Інтернет на 100 жителів - 23,01. Цей індекс дозволяє порівнювати стан і аналізувати тенденції, які існують в межах нашої країни і регіонів, а також між

ними. Всі вихідні дані для розрахунку цього індексу надходять з бази Міжнародного союзу електрозв'язку (МСЕ). Вихідні дані переводяться в бали за стандартним правилом рейтингування: $\text{Індекс} = (\text{Початкове значення} - \text{Мінімальне значення}) / (\text{Максимальне значення} - \text{Мінімальне значення})$. Ще одним підіндексом може бути статистика про кількість наданих послуг в Україні за поточний рік.

Табл.3.2.

Індекс доступності використання електронних послуг в Україні

Розрахунок індексу:
Індекс розвитку електронного уряду EGDI - 0,6165.....- 0.25
Індекс електронної участі (EPI) e-participation - 0,6854....- 0.25
Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТІІ) - 0,4364..- 0.5
$(0,6165 + 0,6854 + 0,4364) : 3 = 0,5794$ – Індекс доступності використання електронних послуг в Україні (Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES))

Джерело: Власна розробка

Висновки до розділу 3:

Отже, можна зробити висновок що в Україні існує велика кількість е-послуг та порталів через які можна ними користуватись. Усі портали та сайти дуже схожі за різноманіттям та наповненням інформацією. Поки що не існує єдиного уніфікованого сервісу для можливості отримання усіх послуг в е-форматі. Головною проблемою є те, що законодавство України не дає чіткого закріплення вимог і критеріїв щодо надання електронних державних послуг. За допомогою розробленого мною індексу Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES.) можна буде оцінювати рівень використання е-послуг в Україні, їх доступність та якість.

ВИСНОВКИ

У науковій роботі вирішено актуальне наукове завдання, яке полягає у обґрунтуванні сучасних тенденцій запровадження е-послуг для вразливих верств населення та розробки практичних рекомендацій для органів державної влади і місцевого самоврядування, які можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг вразливим категоріям громадян в Україні.

1. Визначено сутність понять електронних послуг, електронних державних послуг, адміністративних послуг.

2. Встановлено, що в Європейському Союзі щорічно здійснюється моніторинг та оцінювання цифрових державних послуг, який складається з чотирьох показників: 1) відсоток користувачів Інтернету, які надіслали заповнені заявки до органів державної влади через Інтернет (показник е-користувачів); 2) рівень складності в країні е-послуг (показник попередньо заповнених форм, який вимірює ступінь зворотнього зв'язку з органами влади); 3) рівень сформованості е-послуг (їх складності) (показник онлайн завершення послуги, який вимірює ступінь взаємодії з сектором державного управління, яка може здійснюватися повністю онлайн); 4) відкриті дані органів державної влади і місцевого самоврядування (показник відкриті дані).

3. Проаналізовано нормативно-правове забезпечення запровадження електронних послуг в Україні. Доведено, що в нормативно-правовому забезпеченні запровадження е-послуг в Україні майже відсутня вимога щодо їх адаптації до потреб вразливих верств населення, а також першочерговість та пріоритетність їх надання цій найменш захищеній категорії населення

4. Проаналізовано міжнародний досвід впровадження електронних послуг. Держави члени ООН більшою мірою враховують потреби вразливих груп за допомогою цілеспрямованих втручань і надання послуг. Проте значна частина громадян багатьох країн світу не має доступу до Інтернету, тому вразливі групи з

більшою ймовірністю будуть відставати від цифрового суспільства котре в свою розвивається швидше.

5. Проаналізовано основні проблеми з впровадження електронних послуг в Україні. Встановлено, що на всіх рівнях управління - між державами і в роботі з відповідними недержавними суб'єктами - необхідно впровадити нові форми інституційних рамок для ефективної координації, співпраці і підзвітності. Досліджено кількість українських веб-сайтів та послуг, котрі вони надають, в тому числі для вразливих верств населення. Встановлено подібність наповнення та функціоналу веб-порталів та веб-сайтів органів державної влади, відповідальних за надання тих чи інших електронних послуг. Відзначено, що не існує єдиного уніфікованого сервісу для можливості отримання усіх послуг в електронному форматі.

6. Розроблено індекс Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES.) за допомогою якого можна буде оцінювати рівень використання е-послуг в Україні, їх доступність та якість.

7. Розроблено рекомендації щодо удосконалення надання електронних послуг вразливим верствам населення з урахуванням кращого зарубіжного досвіду, а саме: з метою зацікавлення та заохочення громадян щодо використання е-послуг, слід їх зробити більш доступними, простими, якісними і швидкими, а також адаптувати до потреб вразливих верств населення; внести зміни до нормативно-правових актів, які регулюють надання електронних послуг в Україні щодо першочергової пріоритетності розробки електронних послуг для вразливих верств населення та забезпечення простого, швидкого та зручного способу їх отримання; імплементувати досвід Австралії щодо надання електронних послуг вразливим верствам населення, особливо досвід Департаменту соціальних служб; вжити заходів щодо подолання цифрових бар'єрів та підвищення соціальної інтеграції та рівня електронного залучення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Australian Department of Human Services [AU] URL: <https://www.humanservices.gov.au/organisations/about-us/annual-reports/annual-report-2017-18-html/part-3-transformation-and-technology/reform-service-delivery>
2. Australian Government Digital Transformation Agency (2018). Digital Service Standard. Make it accessible. URL: <https://www.dta.gov.au/standard/9-make-it-accessible/>
3. Cloud platforms Lead to Open and Universal access for people with Disabilities and for All URL: <https://cordis.europa.eu/project/rcn/101353/factsheet/en>
4. Creating a global public inclusive infrastructure (GPPI) Vanderheiden, Gregg C.; Treviranus, Jutta; Ortega-Moral, Manuel; Peissner, Matthias; Lera, Eva de Online Access: DOI: 10.1007/978-3-319-07509-9_48
5. DSpace: An inclusive repository for cost-efficient development of accessible control interfaces Authors: Kocsis O., Vanderheiden G., Peinado I., Lera E. De Smirek, L. Zimmermann, G. Riedel, T. Fendrich, N. Permanent ID: doi:10.1109/SSCI.2016.7850062
6. EDPR 2017 – Digital Inclusion and Skills URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report>
7. eGovernment in Denmark, January 2015, Edition 17.0 URL: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_2015_-_v_17_0_final.pdf
8. ElKayt Program. URL: <https://www.cda.gov.ae/en/socialcare/PeopleWithDisabilities/Pages/PWDEmploymentElKayt.aspx>
9. EU (2005) i2010 – A European Information Society for growth and employment. Commission of the European Communities, COM(2005) 229, URL:

- <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:EN:PDF>
- 10.EU (2008) Council Conclusions on accessible information society, COM(2008) 804,
URL: http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/images/pdf_icon.jpg
- 11.European Interoperability Framework (2004) URL:
<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>.
- 12.Europe's Digital Progress Report 2017. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>
- 13.Hellman R. Accessibility of Sustained eServices URL:
<http://medialt.no/pub/uikt/u2010/033-Hellmann/index.html> (дата звернення:
23.11.2018).
- 14.Nielsen, J. (1990) Ten Usability Heuristics, URL:
www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html.
- 15.OECD Economic Outlook and Interim Economic Outlook. 2018. URL:
<http://www.oecd.org/eco/outlook/economic-outlook/>
- 16.Om Digitaliser.dk (Соціальна платформа для обміну досвіду і знаннями з
суспільних оцифрувань) URL: <https://digitaliser.dk/resource/432458>
- 17.RAPP Framework / RAPP (CSA), FP7-ICT-2013-10 - URL: <http://rapp-project.eu/about-rapp/the-rapp-project/>
- 18.RAPP: best-practices URL: <http://rapp-project.eu/pilot-cases/rapp-best-practices/>
- 19.The Norwegian Board of Technology (2006) Public services on Internet (in Norwegian),
Report No. 3.
- 20.The portal of public services of Denmark, (Accessed 17 December 2018). URL: <http://www.border.dk/home>
- 21.Tognazzini, B. (2003) First Principles of Interaction Design, Nielsen Norman Group,
URL: www.asktog.com/basics/firstPrinciples.html.

22. United Nations E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf. (дата звернення: 23.11.2018).
23. Uptake of Digital Public Services in Denmark. URL: <https://mita.gov.mt/en/DigitalOutReach/Mobile-Public-Services/Documents/Knowledge%20Transfer%20Seminar/Presentation%201-Yih.pdf>
24. WAI-Dev (CSA), FP7-ICT-2013-10 URL: <https://www.w3.org/WAI/DEV/>
25. WebAim (2010) Center for Persons with Disabilities and Utah State University URL: www.webaim.org/articles/.
26. Баранов О.А. Попова І.М. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування. URL: <http://www.its.kpi.ua/itm/irina/Lists/publications/DispForm.aspx?ID=16>. (дата звернення: 23.11.2018).
27. Дмитренко В.І. Пріоритетні напрями надання електронних послуг на місцевому та регіональному рівнях в Європейському Союзі. Держава та глобальні соціальні зміни: 25 років українській незалежності: матеріали IV міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 29-30 лист. 2016 р.). Одеса, 2016. С. 167-169
28. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.
29. Єдиний портал державних адміністративних послуг [Електронний ресурс]. URL: <http://poslугy.gov.ua> (дата звернення: 23.11.2018).
30. Концепція електронного урядування в Україні: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017->

%D1%80

- 31.Міністерство соціальної політики України. Офіційний веб-портал. [Електронний ресурс]. URL:<https://www.msp.gov.ua/>
- 32.Портал державних послуг [Електронний ресурс]. URL: <https://igov.org.ua/>(дата звернення: 23.11.2018).
- 33.Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: Наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>
- 34.Про адміністративні послуги: Закон України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. (дата звернення: 23.11.2018).
- 35.Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. №852-IV. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>. (дата звернення: 23.11.2018).
- 36.Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15>. (дата звернення: 23.11.2018).
- 37.Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017-2018 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.06.2017 р. № 394-р. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=250069939>. (дата звернення: 23.11.2018).
- 38.Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року та плану пріоритетних дій Уряду на 2017 рік: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 р. № 275-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/275-2017-%D1%80>. (дата звернення: 23.11.2018).

39. Про Концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 23.11.2018).
40. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 рр.: Закон України від 09 січня 2007. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>. (дата звернення: 23.11.2018).
41. Про підвищення рівня соціального захисту найбільш вразливих верств населення: постанова Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 р. № 1381. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1381-2011-%D0%BF>
42. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3. Офіційний вісник України. 2002. № 2. С. 5-7.
43. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020». Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>. (дата звернення: 23.11.2018).
44. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (дата звернення: 23.11.2018).
45. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>. (дата звернення: 23.11.2018).
46. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01. 2018 р. № 67-р. URL:

<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/>. (дата звернення: 23.11.2018).

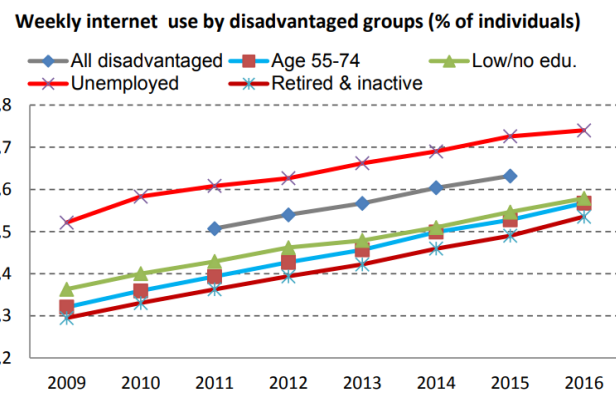
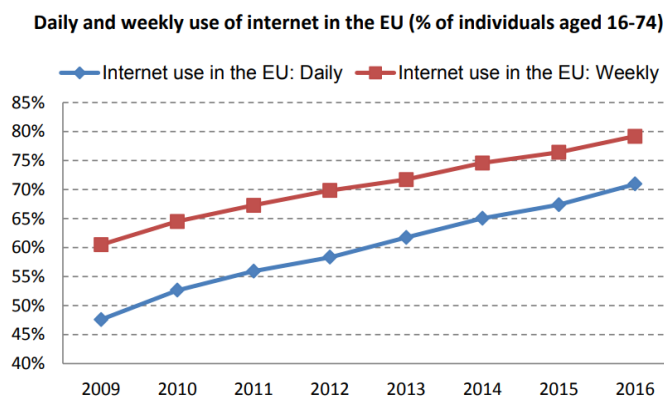
47. Про схвалення Стратегії реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в Україні на період до 2017 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18.03.2015 р. № 227-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/227-2015-%D1%80#n9>. (дата звернення: 23.11.2018).
48. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>. (дата звернення: 23.11.2018).
49. Пропозиція до державної політики у сфері розвитку електронних послуг (Policy Paper) // Вискуб О., Кушніренко В. URL: www.radaprogram.org
50. Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі: затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n1251> (дата звернення: 23.11.2018).
51. Реут А. Г. Система державної соціальної допомоги в Україні: сучасні виклики та вплив на бідність URL: <https://dse.org.ua/arhcive/23/4.pdf>
52. Реут А. Г. Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації / А. Г. Реут // Демографія та соціальна економіка. – 2008. – № 1. – С. 190-200.
53. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади: затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n593> (дата звернення: 23.11.2018).
54. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній

формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF> (дата звернення: 23.11.2018).

55. «Рятівна шлюпка». Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах європейського союзу: на прикладі Данії. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №4. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1015>
56. «Рятівна шлюпка». Розвиток електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях / Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 7. – К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. – 72 с.
57. «Рятівна шлюпка». Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об'єднаних Арабських Еміратах. Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №4. – URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=962> (дата звернення: 23.11.2018).

ДОДАТОК 1

EUROPE'S DIGITAL PROGRESS REPORT 2017



Source: Eurostat - Community survey on the ICT usage in households and by individuals

EDPR 2017 – Digital Inclusion and Skills

4



Age-education classes	Individuals who submitted completed forms to public authorities over the internet by age groups and education levels (as % of internet users who need to submit official forms), EU27, 2011 and 2016								
	16-24 years low education	16-24 years medium education	16-24 years high education	25-54 years low education	25-54 years medium education	25-54 years high education	55-74 years low education	55-74 years medium education	55-74 years high education
2011	32.6%	44.5%	61.9%	37.3%	43.3%	64.9%	32.9%	40.1%	57.6%
2016	46.6%	64.5%	73.5%	39.3%	53.7%	74.6%	37.9%	48.3%	68.7%
pop growth of respective class	-7%	1%	18%	6%	1%	20%	42%	38%	39%

Source: European Commission calculations based on Eurostat - Community survey on the ICT usage in households and by individuals. EU27: EU28 excl. IT

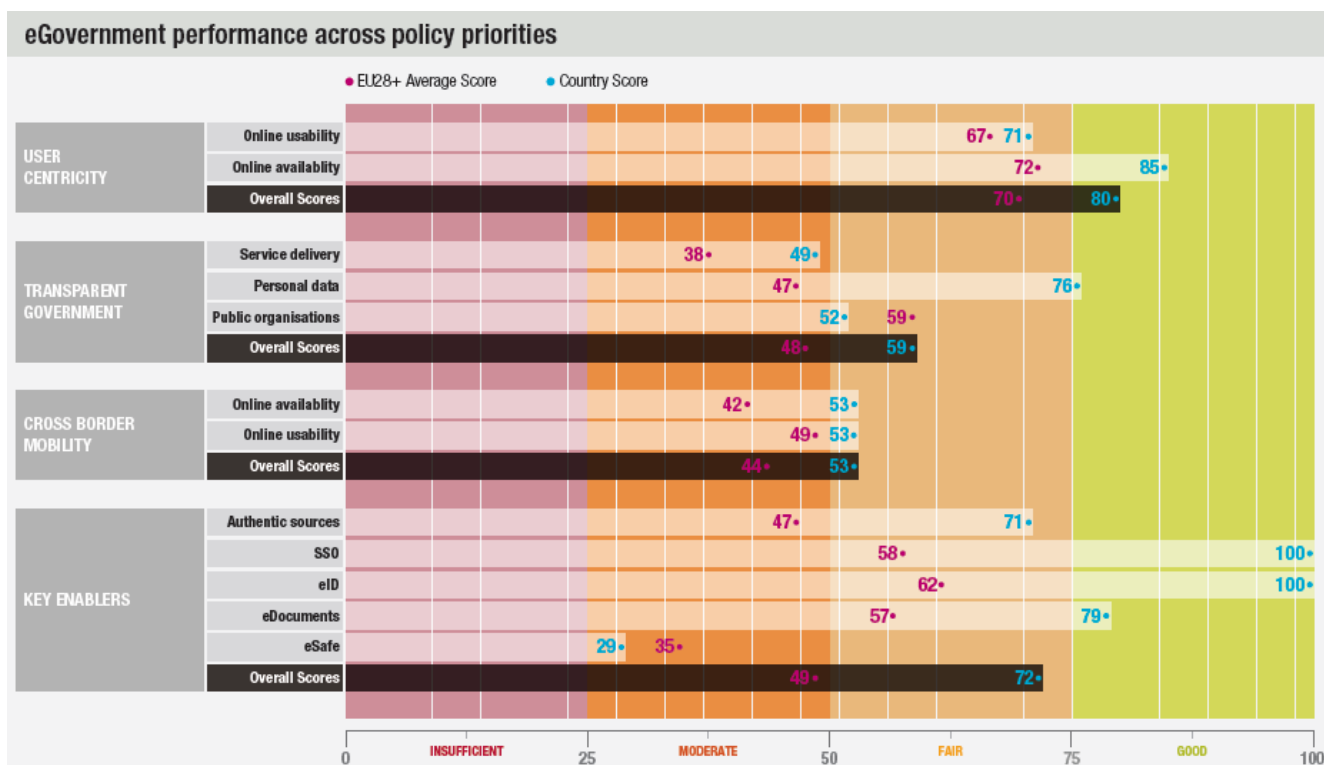
Europe's Digital Progress Report 2017 – Digital Public Services

5



ДОДАТОК 2

ЕФЕКТИВНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ В КОНТЕКСТІ ПРІОРИТЕТІВ ПОЛІТИКИ



Source:

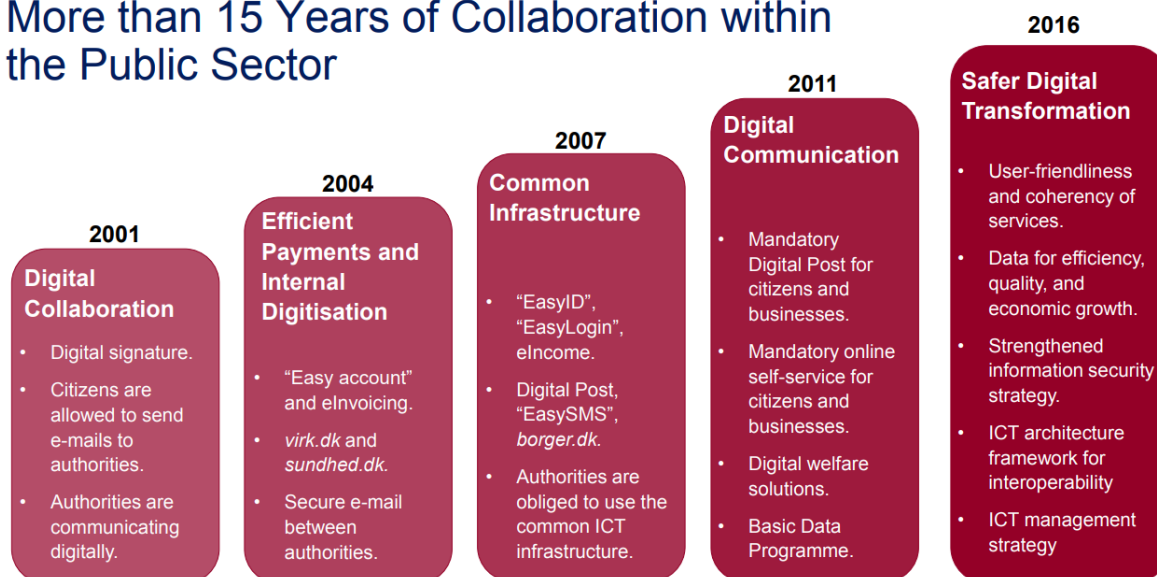
http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?doc_id=5549

ДОДАТОК 3

ІНТЕРФЕЙС ДАТСЬКОГО ГРОМАДСЬКОГО ПОРТАЛА BORGER.DK

3

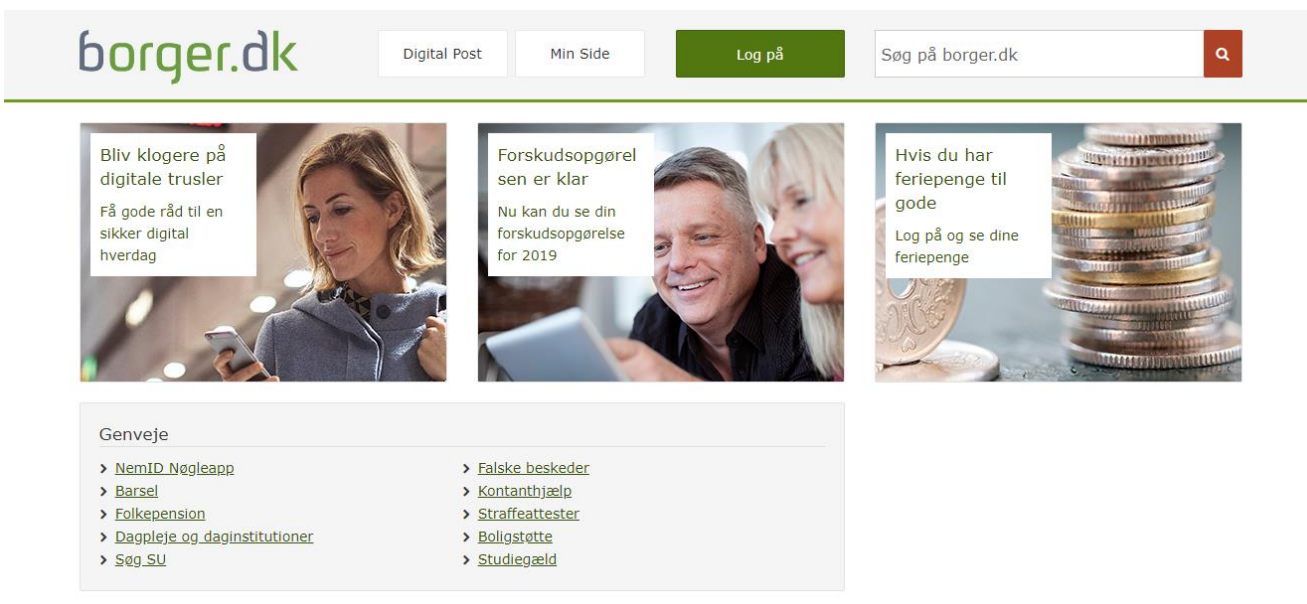
More than 15 Years of Collaboration within the Public Sector



4

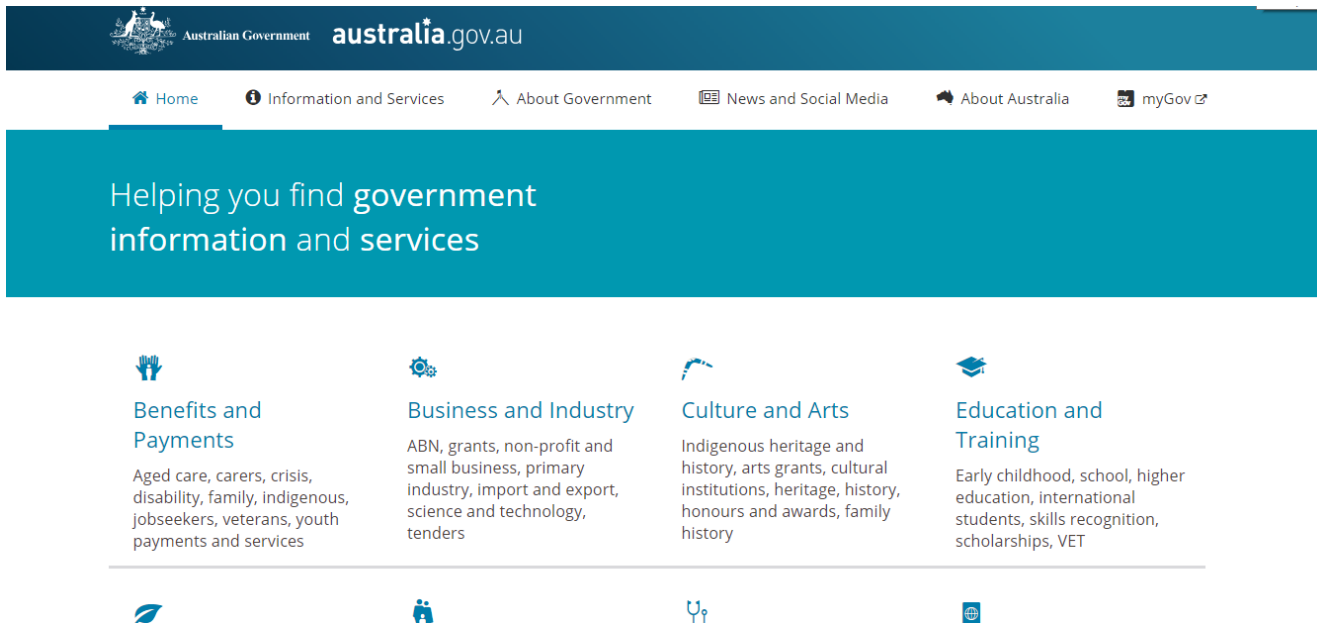
ДОДАТОК 4

ІНТЕРФЕЙС ДАТСЬКОГО ГРОМАДСЬКОГО ПОРТАЛА BORGER.DK



ДОДАТОК 5

ІНТЕРФЕЙС ЄДИНОГО САЙТУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ АВСТРАЛІЙСЬКОЇ ВЛАДИ



ДОДАТОК 6

ГОЛОВНА СТОРІНКА САЙТУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ АВСТРАЛІЇ

Australian Department of Human Services [AU] | <https://www.humanservices.gov.au>

 **Australian Government**
Department of Human Services

 **Увійти**

We deliver social and health payments and services

Пошук 

Особи

centrelink	medicare	child support
Сім'ї	Розлучені батьки	Шукають роботу
Твоє здоров'я	Інваліди	Студенти та слухачі
Доглядачі	Сільські та віддалені австралійці	Корінні австралійці
		Старі австралійці
		Мігранти, біженці та відвідувачі
		Допомога в надзвичайній ситуації

ДОДАТОК 7

СТОРІНКА ПОСЛУГИ ОПЛАТИ ДОПОМОГИ ПО ІНВАЛІДНОСТІ ДІТЕЙ УРЯДУ АВСТРАЛІЇ

Australian Department of Human Services [AU] | <https://www.humanservices.gov.au/individuals/services/centrelink/child-disability-assistance-payment#a2>

Розкажіть сьогодні про свій візит, [візьміть опитування](#) . ✕ Ні, дякую

 **Australian Government**
Department of Human Services

Пошук 🔍

Головна Особи ▾ Організації ▾  Увійти

Головна > Особи > Послуги > Centrelink > Оплата допомоги по інвалідності дітей

Оплата допомоги по інвалідності дітей

Оплата допомоги по інвалідності дітей

Пов'язані

Автоматичний щорічний платіж, якщо ви отримували допомогу Carer Allowance на 1 липня і стежите за дитиною з інвалідністю або серйозною хворобою.

 [Слухайте](#) ▶

 **centrelink**

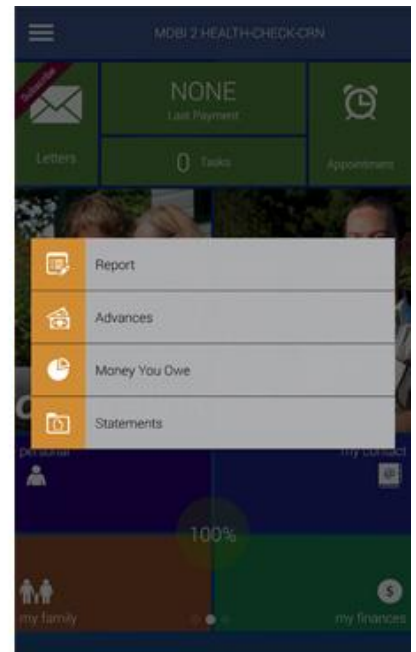
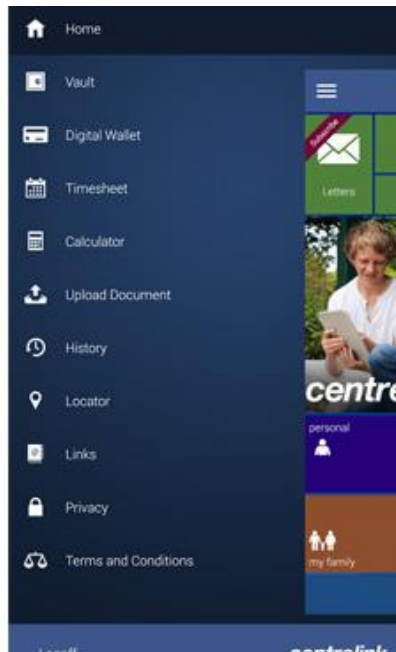
на цій сторінці

- [Хто має право](#)
- [Як застосовувати](#)
- [Що ви отримуєте](#)
- [Керуйте своїми грошима](#)

Хто має право

ДОДАТОК 8

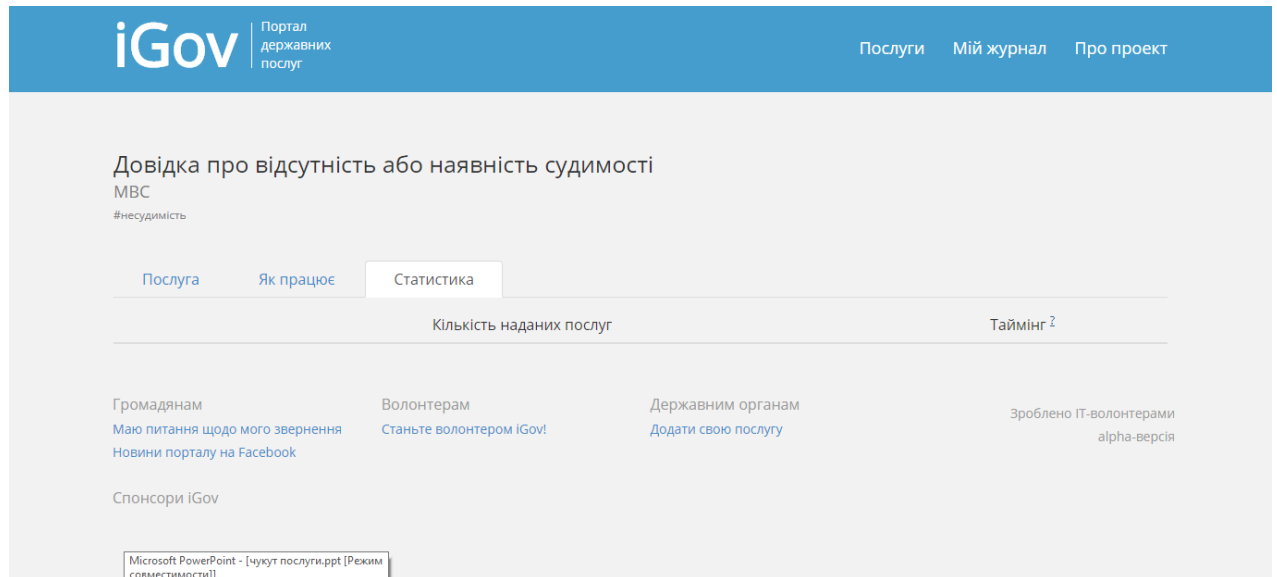
ІНТЕРФЕЙС МОБІЛЬНОГО ДОДАТКУ «EXPRESS PLUS CENTRELINK»



ДОДАТОК 9

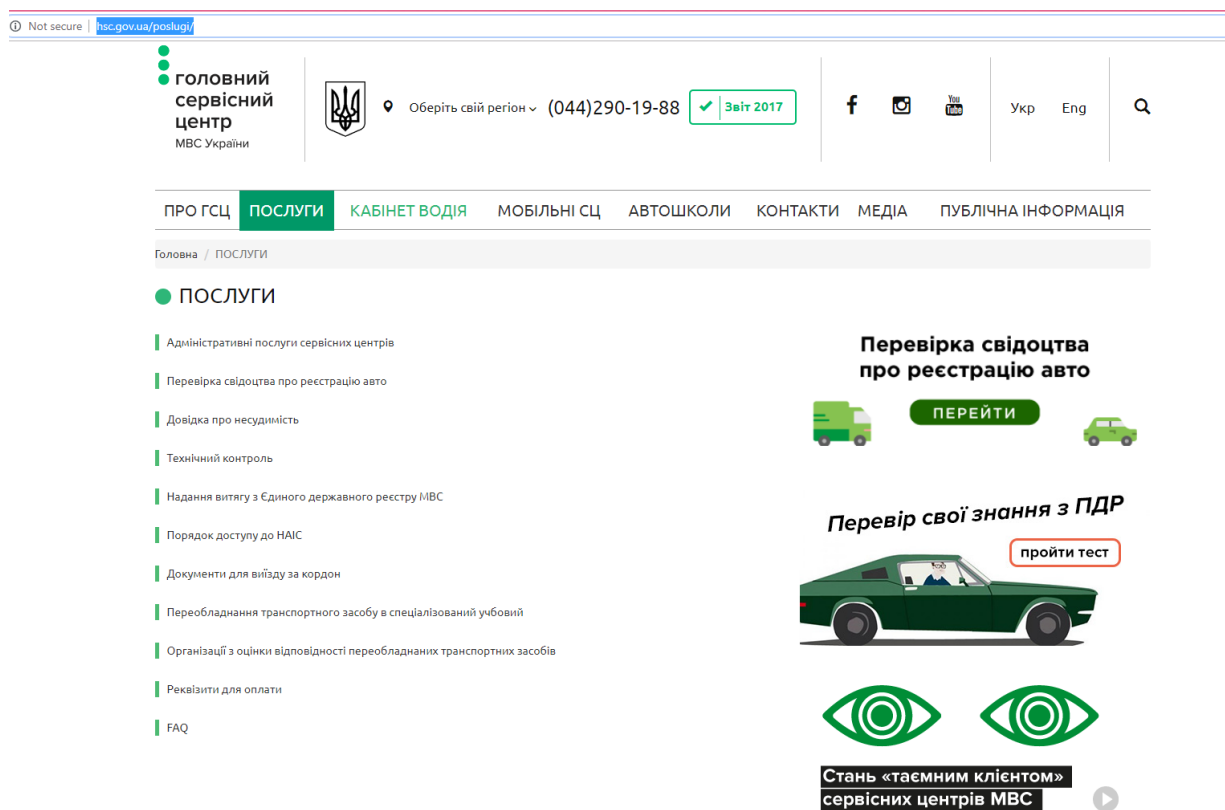
СТОРІНКА ПОСЛУГИ

ДОВІДКА ПРО ВІДСУТНІСТЬ АБО НАЯВНІСТЬ СУДИМОСТІ



ДОДАТОК 10

ІНТЕРФЕЙС ГОЛОВНОГО СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ МВС УКРАЇНИ



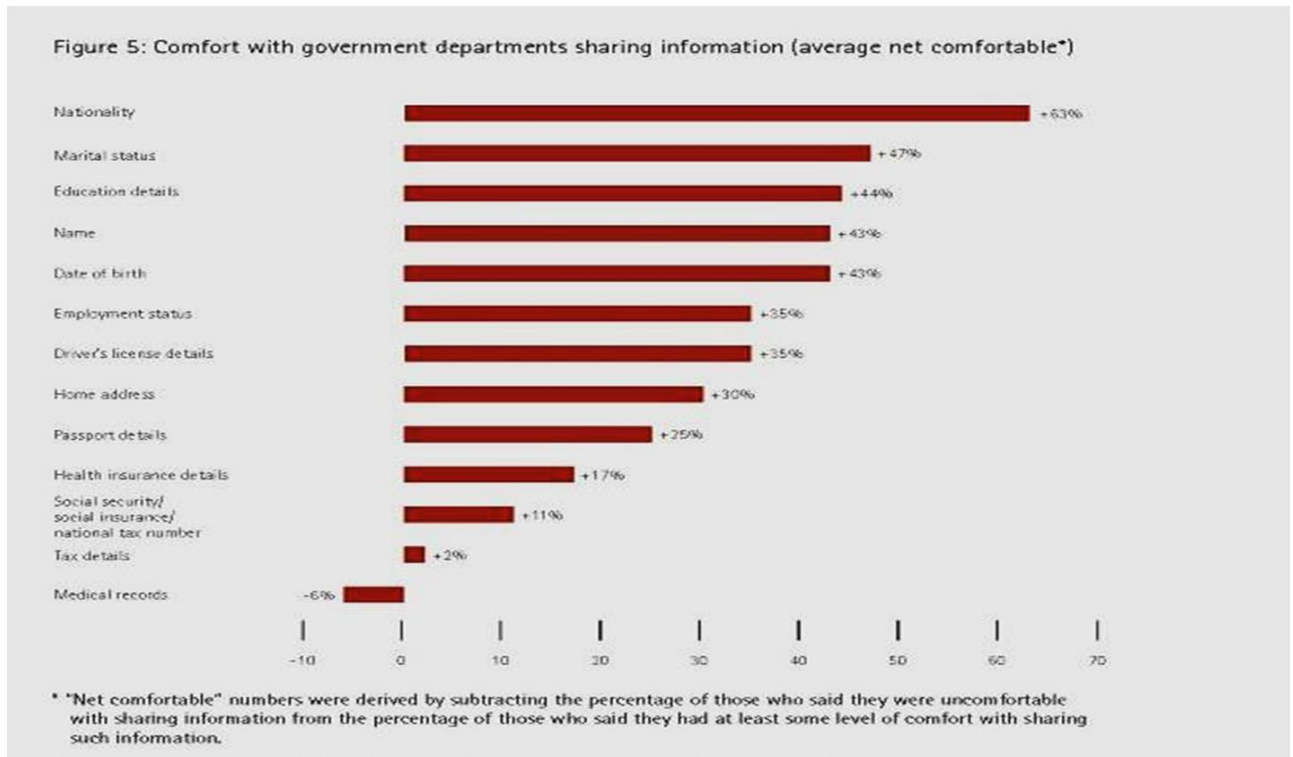
ДОДАТОК 11

ДАНІ ПРО ТАЙМІНГ ПОСЛУГИ

	Кількість наданих послуг	Середня оцінка ²	Таймінг ²
Волинська	1	0	6 днів, 23 години, 6 хвилин
Вся країна	5	0	17 годин, 52 хвилини
Вінницька	4	0	0 годин
Дніпропетровська	20475	4.35	41 день, 11 годин, 46 хвилин
Донецька	9	0	29 днів, 16 годин, 10 хвилин
Київ	726	0	16 днів, 18 годин, 53 хвилини
Київська	148	4.4	47 днів, 21 година, 58 хвилин
Львівська	15	0	11 днів, 6 годин, 58 хвилин
Одеська	83	5	74 дні, 20 годин, 14 хвилин
Полтавська	12	5	105 днів, 9 годин, 7 хвилин
Рівненська	8	0	6 днів, 5 годин, 52 хвилини
Сумська	4	0	0 годин
Херсонська	191	4.6	41 день, 3 години, 59 хвилин
Хмельницька	30	4	68 днів, 18 годин, 17 хвилин
Черкаська	58	0	79 днів, 22 години, 14 хвилин
Івано-Франківська	14	4	45 днів, 16 годин, 34 хвилини

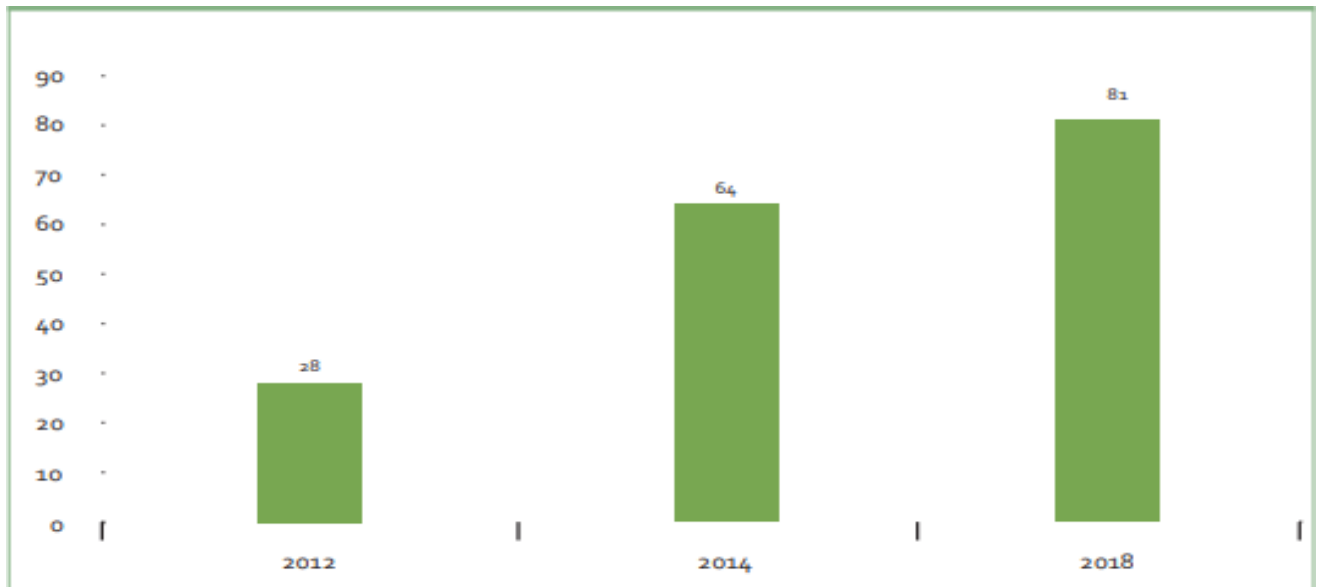
ДОДАТОК 12

ВІДЧУТТЯ КОМФОРТУ ПРИ НАДАННІ ІНФОРМАЦІЇ



ДОДАТОК 13

КІЛЬКІСТЬ ВЕБ-САЙТІВ КРАЇН З ІНФОРМАЦІЄЮ ПРО КОНКРЕТНІ
ПРОГРАМИ / ІНІЦІАТИВИ ДЛЯ ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ.



ДОДАТОК 14

ІНТЕРФЕЙС ELKAYT PROGRAM



Про ▾ **соціальні послуги** ▾ Права людини ▾ Ліцензування ▾ Волонтерство КСВ Електронні послуги ▾     

СПІВТОВАРИСТВО РОЗВИТКУ AUTHORITY СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ELKAYT ПРОГРАМИ \ \ \

Суспільні послуги

Визначені 

Санада Кард

Дубайський центр раннього розвитку дітей

Літні громадяни

Фінансові повноваження

Вразливі групи

Соціальні вигоди

Сім'я, діти та молодь

Громадські центри та Majalis

Програма ElKayt



Ця програма спрямована на те, щоб допомогти людям з інвалідністю у робочій силі та створити доступне робоче середовище, надаючи можливості для працевлаштування в приватних та урядових установах без дискримінації та зловживань та ігнорування. Крім забезпечення доступності послуг зайнятості через зацікавлені суб'єкти. На додаток до формування комітету з адвокатури для працевлаштування людей з обмеженими можливостями для захисту інвалідів та сприяння соціальній відповідальності щодо працевлаштування людей з обмеженими можливостями та прийняття партнерських проектів для забезпечення інвалідів Дубаї.

Комітет адвокатури
Діяльність з обізнаності

Комітет адвокатури
Проект за програмою ElKayt спрямований на те, щоб забезпечити людей з інвалідністю в робочій силі
[читати далі](#)

ДОДАТОК 15

СМАРТ-КАРТКА «SANAD» ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ



Про ▾ **соціальні послуги** ▾ Права людини ▾ Ліцензування ▾ Волонтерство KCB Електронні послуги ▾ 

СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ, ЩО ЗАЙМАЮТЬСЯ ВИЗНАЧАЮТЬ САНАДА \ \ \  SKIP NAVIGATION LINKS

Суспільні послуги

Визначені ^

Картка Санада

Дубайський центр раннього розвитку дітей

Літні громадяни

Фінансові повноваження

Вразливі групи

Соціальні вигоди

Сім'я, діти та молодь

Громадські центри та Majalis

Санада Кард



بطاقة "سند" لأصحاب الهمم
"Sanad" Card for People of Determination

Відповідно до ініціативи «Мое співтовариство ... Місто для всіх», висунутого Його Високістю шейхом Хамданом бін Мохаммедом бін Рашидом Аль Мактумом, кронпринцем Дубая і головою Виконавчої ради Дубая, метою якого є перетворення Дубая на інвалідність до 2020 року, і відповідно до Закону № 2 2014 року про захист прав інвалідів в еміраті Дубаї, Орган розвитку громад (CDA) видає смарт-картку Sanad для людей з інвалідністю забезпечити, щоб вони мали доступ до привілеїв та послуг, які задовольняють їхні потреби, надані різними організаціями.

Карта Санада є основним інструментом для створення бази даних для людей з обмеженими можливостями в еміраті Дубаї, який сприятиме розробці програм і послуг, які стосуються та відповідають поточним потребам.

Щоб взяти участь у наданні послуг інвалідам в рамках пакету послуг Sanad Card, надішліть нам електронний лист на адресу sanad@cda.gov.ae

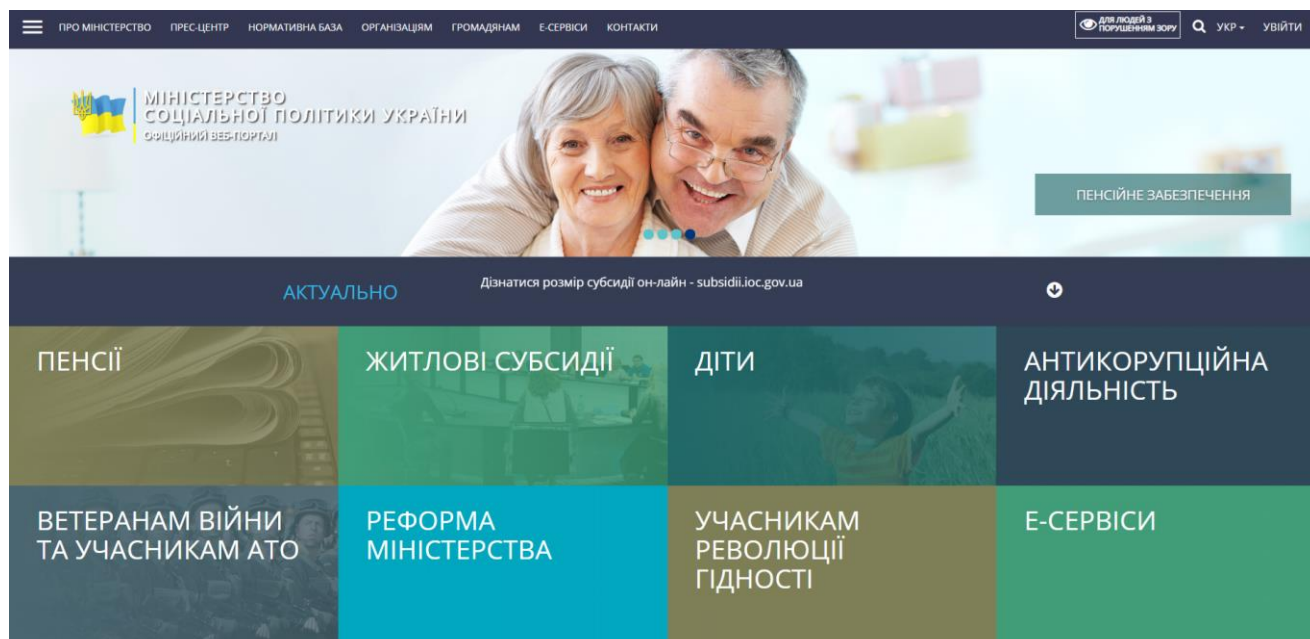
Послуги, що надаються в Sanad Card +

CDA Dubai App

За допомогою цього додатка ви можете отримати доступ до всіх служб спільноти, включаючи соціальні пільги, скарги з прав людини, соціальні дослідження та дослідження, медіа-центр, послуги літніх громадян.

ДОДАТОК 16

ОФІЦІЙНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ



ДОДАТОК 17

ОФІЦІЙНИЙ ВЕБ-ПОРТАЛ

МІНІСТЕРСТВА СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ



ДОДАТОК 18

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАКОВОЇ РОБОТИ

№ _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати наукового дослідження студентки V курсу факультету соціології та права спеціальності «Публічне управління та адміністрування» денної форми навчання Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» Ціпцюри Тетяни Миколаївни на тему: «Запровадження електронних послуг для вразливих верств населення: кращий зарубіжний і український досвід» становлять інтерес і можуть бути використані в адаптованому вигляді у діяльності Вінницької міської ради.

Зокрема, у Вінницькій міській раді вже ефективно запроваджено «Персональний кабінет громадянина», де громадяни мають можливість отримувати різноманітні електронні послуги та спілкуватися з владою. Проте, особливої уваги потребує запровадження надання електронних послуг вразливим верствам населення, зокрема зробити їх більш доступними і простими для цієї категорії громадян. Також слід вирішити проблеми цифрової нерівності, зацікавлення та мотивації громадян використовувати вже доступні для них послуги в електронному форматі.

Адаптація до використання у діяльності Вінницької міської ради досвіду Австралії, Данії та Об'єднаних Арабських Еміратів дозволить удосконалити надання електронних послуг в місті Вінниці та врахувати потреби вразливих верств населення.

Посада
М.п.

(підпис)

(ініціали, прізвище)