

ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ  
РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ

Шифр: «е-Донбас»

*Волицький Н.С., Трачук В.О.*

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

Київ – 2020

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                                                                 | 4  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РЕІНТЕГРАЦІЇ НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ<br>ТЕРИТОРІЙ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ                                    | 7  |
| 1.1. Аналіз питання реінтеграції окремих регіонів Донецької та Луганської<br>областей.....                                                 | 7  |
| 1.2 Аналіз поточної ситуації. Існуюче нормативне забезпечення.....                                                                         | 9  |
| 1.3 Аналіз існуючих адміністративних послуг та електронних послуг.....                                                                     | 14 |
| Висновки до розділу 1.....                                                                                                                 | 18 |
| РОЗДІЛ 2. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД РЕІНТЕГРАЦІЇ ТА ПОБУДОВИ<br>СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ.....                                                   | 19 |
| 2.1. Міжнародний досвід реінтеграції проблемних регіонів.....                                                                              | 19 |
| 2.2 Хорватський сценарій реінтеграції придунайського регіону та надання е-<br>послуг.....                                                  | 24 |
| 2.3 Міжнародний досвід в сфері надання електронних послуг в Фінляндії.....                                                                 | 25 |
| Висновки до розділу 2.....                                                                                                                 | 27 |
| РОЗДІЛ 3. ПРОЕКТ ЕЛЕКТРОННОГО ВІКНА ДОНБАСУ ЯК ЗАСІБ<br>ВИРІШЕННЯ КРИТИЧНИХ ПРОБЛЕМ НАСЕЛЕННЯ В КОНТЕКСТІ<br>РЕІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ..... | 28 |
| 3.1 Особливості функціонування електронних послуг в Україні.....                                                                           | 28 |
| 3.2 Проект Єдиного Електронного кабінету Донбасу.....                                                                                      | 30 |
| 3.3 Необхідність інформаційної кампанії з впровадження інноваційної<br>послуги.....                                                        | 32 |
| ВИСНОВОК.....                                                                                                                              | 34 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....                                                                                                            | 36 |
| ДОДАТКИ.....                                                                                                                               |    |

## Анотація

У науковій роботі розглядаються особливості можливої реінтеграції тимчасово окупованої території Луганської та Донецької областей внаслідок конфлікту на Донбасі. Розглянуті можливі сценарії розвитку та надання електронних послуг задля повернення території до України мирним шляхом. Висвітлено міжнародний досвід реінтеграції у історії та сучасному світу.

**Мета роботи** – дослідити можливості та шляхи запровадження електронних послуг задля процесу реінтеграції тимчасово окупованих територій на сході України з урахуванням кращого міжнародного досвіду.

**Основні завдання:** визначити поняття та стадії розвитку е-послуг у ОРДЛО; проаналізувати нормативно-правове забезпечення запровадження е-послуг на сході України; проаналізувати кращі зарубіжні практики надання е-послуг у процесі реінтеграції; визначити стан та основні проблеми запровадження електронних послуг в ОРДЛО. У роботі використана система загальнонаукових та спеціальних, емпіричних і теоретичних методів дослідження: аналізу, порівняння, аналогії. Робота пройшла **апробацію** під час IX міжнародна науково-практична конференція з соціології «Великі війни, великі трансформації, 1918-2018 роки: конфлікти та миру XX і XXI сторіччях» (26-27 листопада 2018 року, м. Київ) ; X Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми управління: управління в умовах цифрових трансформацій» (22 жовтня 2019 року, м. Київ). Результати наукової роботи та рекомендації можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг на сході України, або розробки плану реінтеграції окупованих територій. Зокрема їх використання передбачено у діяльності Науково-дослідницького центру прикладної соціології «Соціо+», а саме вони стануть основою для проведення подальших соціологічних досліджень з метою оцінювання рівня зацікавленості та вмотивованості щодо використання електронних послуг переселенцями та громадянами, які проживають на тимчасово непідконтрольних територіях.

**Ключові слова:** реінтеграція, е-урядування, е-послуги, тимчасово непідконтрольні території.

## **ВСТУП**

**Актуальність і доцільність обраної теми.** Тема реінтеграції тимчасово окупованої території на сході України надзвичайно актуальна, через те, що вона не просто важлива для нашої країни, а є для неї державотворчим питанням. В кінцевому підсумку від його вирішення буде залежати не тільки якою країна буде в короткостроковій перспективі, а й в довгостроковому майбутньому. Тим більше, що навіть в успішних випадках врегулювання протистояння може бути крихким і нестабільним. І відновлення конфлікту може статися з різних причин, які навіть на пряму не пов'язані з неврегульованим конфліктом.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Наукова робота виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут» згідно з ініціативною темою «Сучасні тенденції впровадження електронного урядування в Україні: кращі практики» (ДР №0118U100305), в межах якої авторами досліджено зарубіжний та український досвід надання електронних послуг на тимчасово окупованій території при процесі реінтеграції.

**Стан наукової розробки проблеми.** Джерельну базу дослідження складають праці вітчизняних і зарубіжних дослідників е-урядування та е-послуг, наукові статті, законодавство України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України щодо запровадження е-послуг, кращі зарубіжні практики адаптації е-послуг до потреб населення громадян України на тимчасово окупованій території, матеріали та звіти міжнародних організацій.

**Мета роботи:** дослідити можливості та шляхи запровадження електронних послуг задля процесу реінтеграції тимчасово окупованих територій на сході України з урахуванням кращого міжнародного досвіду. Реалізація поставленої мети зумовила вирішення наступних завдань:

- визначити сутність електронних послуг та виокремити основні стадії розвитку електронних послуг на сході України;

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення запровадження електронних послуг в Україні;
- проаналізувати кращі зарубіжні практики надання електронних послуг у процесі реінтеграції ;
- визначити стан та основні проблеми запровадження електронних послуг на сході України;
- розробити рекомендації щодо можливості імплементації кращого зарубіжного досвіду надання електронних послуг у процесі реінтеграції.

**Об’єкт дослідження:** електронні послуги в контексті реінтеграції східних областей України. **Предмет дослідження:** електронні послуги як ефективний інструмент реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій.

**Перелік методів дослідження,** які були використані: у процесі дослідження системи надання е-послуг в Україні застосовувалися: системний підхід, який дозволив дослідити е-послуги як елемент процесу реінтеграції; метод порівняння – для зіставлення міжнародного та українського досвіду та виявлення можливостей імплементації кращих практик у діяльність органів влади в Україні на різних рівнях; методи систематизації та узагальнення – для визначення подальших перспектив розвитку надання е-послуг на непідконтрольній території донецької та луганської областей, системно-пошуковий і проблемно-пошуковий методи використовувалися для пошуку необхідних джерел кращого зарубіжного досвіду надання е-послуг в контексті потреб реінтеграції; теоретичного аналізу, синтезу та узагальнення для формування підходів та виокремлення сучасних тенденцій до запровадження е-послуг органами державної влади громадянам на непідконтрольній Україні територіях

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в обґрунтуванні сучасних тенденцій запровадження е-послуг для населення на окупованій території та розробки практичних рекомендацій для органів державної влади, які можуть бути використані для удосконалення надання е-послуг на сході України. Зокрема, здійснено аналіз зарубіжного досвіду надання е-послуг з

метою застосування кращих міжнародних практик в Україні щодо надання електронних послуг в ОРДЛО.

**Практичне значення роботи** полягає у використанні розроблених у ході дослідження рекомендацій в практичній діяльності органами державної влади з метою удосконалення і вибору найбільш ефективних інструментів щодо надання е-послуг громадянам на сході України. Надано рекомендації щодо використання електронних послуг як ефективного інструмента для інтеграції тимчасово непідконтрольних територій з урахуванням досвіду таких зарубіжних країн як Хорватія, Фінляндія, Естонія. Результати наукової роботи становлять інтерес і можуть бути використані в адаптованому вигляді у діяльності Навчально-наукового центру прикладної соціології «Соціоплюс» (Довідка про впровадження).

**Апробація роботи** відбулася під час науково-практичних конференцій: IX міжнародна науково-практична конференція з соціології «Великі війни, великі трансформації, 1918-2018 роки: конфлікти та миру XX і XXI сторіччях» (26-27 листопада 2018 року, м. Київ); X Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні проблеми управління: управління в умовах цифрових трансформацій» (22 жовтня 2019 року, м. Київ).

**Публікації:** 1) Трачук В.О. Імплементация досвіду Естонії при запровадженні електронних послуг в Україні: сучасні проблеми управління: матеріали X Міжнародній науково-практичній конференції. Київ, 2019; 2) Волицький Н.С. Побудова державної об'єднаної системи надання електронних послуг та відкритих даних в Фінляндії України: сучасні проблеми управління: матеріали X Міжнародній науково-практичній конференції. Київ, 2019; 3) Трачук В.О. Головні компоненти реінтеграції Донбасу: матеріали IX міжнародна науково-практична конференція з соціології. Київ 2019.

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи - ??? сторінок, з них основний зміст – ??? стор., додатків – ?? стор. Список використаних джерел налічує ??? найменувань.

## **РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади проблеми реінтеграції непідконтрольних територій Донецької та Луганської областей**

### **1.1. Аналіз питання реінтеграції окремих регіонів Донецької та Луганської областей**

Тема реінтеграції тимчасово окупованої території є відносно новою та нерозглянутою всебічно. Ми дослідили той факт, що точного поняття як реінтеграція у науковій літературі немає, тому ми обрали таку інтерпретацію-реінтеграція — поновлення особи у громадянстві у разі його втрати або попереднього виходу з громадянства. У даному дослідженні ми не можемо виділити тільки одну особу, яка потребує реінтеграцію. Тому нами було обрано більш широкий спектр направленості е-послуг на повернення громадян України, які потрапили під окупацію та тимчасово окупованих територій Луганської та Донецької області. Реінтеграція тимчасово окупованих, окремих районів, як і всього Донбасу це дуже широка за своїм спектром мультикомпонентна та мультидисциплінарна проблема. Вона є викликом як для державної влади, так і для громадянського суспільства України мінімум на кілька десятиліть. І то це за умови деокупації української території в найближчі декілька років. У разі більш тривалого протистояння, їх реінтеграція потребуватиме набагато більшого часу.

Наведемо основні компоненти:

**Інфраструктурний** - будівництво доріг і комунікацій. І це стосується не тільки тих, які постраждали під час конфлікту, а й створення нових. Даний фактор буде одним з найважливіших у розв'язання питання економічної реінтеграції.

**Безпековий** - даний компонент стосується не тільки відновлення діяльності силових і правоохоронних структур України в цих районах, але широкого спектра заходів, пов'язаних з ліквідацією смертельно небезпечних наслідків бойових дій у вигляді боєприпасів і замінованих територій. І це дуже тривала робота. А наскільки - можна побачити на такому прикладі: навіть через сім десятиліть у нас знаходять бомби і снаряди Другої світової війни. Рівень небезпеки показує хоча б такий факт, що окупанти (особливо в 2014-2015 рр.),

побоюючись прориву збройних сил України, мінували не тільки поля і ліси, а навіть дачні селища і кладовища. І в такому бойовому стані більшість з них знаходиться і до цього дня.

**Правовий** - реанімація даних територій потребує спеціальних законодавчих актів, які сприяють швидкому економічному розвитку. Наприклад, це будуть вільні економічні зони чи зони пріоритетного розвитку, що створюють більш сприятливий клімат для бізнесу. Але при цьому обов'язковими до виконання повинні бути перші два пункти. Тільки одними економічними пільгами інвестора не залучити.

Інший момент цього компоненту - права громадян (як цивільні, так і майнові), їх відновлення та відповідальність за їх порушення під час окупації.

Наприклад, так звана амністія, прописана, в тому числі і в «Мінських угодах», так чи інакше, буде застосована. Інше питання - як і на кого планує поширюватися? Це питання на даний час не має відповіді.

**Інформаційний** - це, ймовірно, найважливіший і найскладніший з усіх компонентів, так як навіть після завершення гарячої війни, війна за погляди, отруєні російською пропагандою, триватиме дуже довго.

**Екологічний** - цей компонент може стати одним з найбільш тривалих. Відновлення, знищених війною родючого шару ґрунту і лісів займає кілька десятиліть. А вихід на поверхню з кинутих і необслуговуваних вугільних шахт, ґрунтових токсичних вод і потрапляння їх у водозабори з питної води можуть перетворити окремі території у другий Чорнобиль. І наслідки таких техногенних катастроф буде необхідно ліквідувати протягом століть.

**Адміністративний** - даний компонент передбачає постійне надання повного пакету адміністративних послуг для громадян України, як і переселенців, так і жителів непідконтрольних територій. Всі громадяни потребують від держави надання якісних та швидких послуг. має бути створений та розроблений план дій стосовно надання послуг у електронному форматі через доступ інтернет у особистому кабінеті громадянина України. Який дасть змогу людям які хочуть отримувати якісні послуги від держави не



їздити до підконтрольної території, щоб отримати ту чи іншу довідку про житло, або судимість, а зайти через комп'ютер або смартфон з доступом інтернет та замовити довідку онлайн і отримати її теж онлайн. Передбачається, що точки надання адміністративних послуг стануть центром і початком співпраці між громадянами України, але які є територіально мешканцями тимчасово непідконтрольної території на сході. Можливість отримувати послуги в електронному форматі може стати відправною точкою у процесі реінтеграції. Бо держава, яка буде доказувати, що вона працює над тим, щоб створити максимально сприятливі умови для громадян на непідконтрольній території, зможе захопити уми жителів «ЛДНР» про комфортні відносини з державою, яких зараз немає. Необхідно враховувати той факт, що досі не існує чіткої державної законодавчої стратегії реінтеграції. Громадянське суспільство набагато активніше займається питаннями реінтеграції. Однак у нього обмежені можливості. І вони не можуть реалізовувати самостійно великі державні проекти. Тому тема реінтеграції тимчасово окупованої території на сході в першу чергу залежить від рішень, які прийматимуть законодавчо і реалізуються виконавчою владою.

Але існує кілька причин чому це не робиться.

**Об'єктивні причини.** До об'єктивних належить в першу чергу той факт, що агресор дотримується, так званої тактики гібридної війни, яка, на переконання окупантів, не передбачає дотримання будь-яких правил, норм і навіть таких понять як честь і гідність. Саме тому необхідна розробка чіткої стратегії та впровадження рішучих дій.

## **1.2 Аналіз поточної ситуації. Існуюче нормативне забезпечення**

«У результаті агресії Росії проти України, діяльності створених нею незаконних збройних формувань, бойовиків і найманців окремі райони Донецької та Луганської областей опинилися окупованими. Під контроль окупаційних сил потрапило близько 14,6 тис. км<sup>2</sup> території України, що складає 27,4% загальної площі Донецької й Луганської областей» [20].

Станом на серпень 2017 року, за даними ООН, з початку конфлікту на Донбасі у квітні 2014 року зафіксовано 10225 вбитих і 24541 поранених осіб в результаті бойових дій. Це число включає українських військовослужбовців, членів проросійських збройних груп, і цивільне населення [21].

Унаслідок бойових дій в Луганській та Донецькій області велика кількість об'єктів транспортної інфраструктури зазнала пошкоджень і руйнувань. За даними Укрзалізниці, в районі проведення ООС залишаються пошкодженими понад 1610 об'єктів залізничної інфраструктури, на відновлення яких, за попередніми підрахунками, необхідно витратити близько 860 млн грн. Через руйнування залізничної інфраструктури на Донбасі паралізовано роботу таких крупних залізничних вузлів, які забезпечували транспортне сполучення Луганській та Донецькій області з іншими регіонами України [29].

«У районі проведення бойових дій на сході країни зазнали руйнувань понад 1700 км автодоріг загального користування, зокрема 820,7 км у Луганській та 1200 км у Донецькій. Повністю знищено аеропорт «Луганськ», та «Донецьк». Більша частина руйнувань на Донбасі припадає на житлові будинки та системи енерго-, водо-, теплопостачання. Втрати від руйнування інфраструктури оцінюються в діапазоні від 21,6 млн до 15 млрд дол. США» [32].

В рамках реінтеграції окупованій частині Луганської області рішення інфраструктурної компоненти буде одним з першорядних, так як якщо протягом п'яти років місцеві жителі будуть в прямому сенсі відрізані від всієї України і їм не буде де жити, що не дає регіону в повноцінного життя країни.

І це тільки дані з підконтрольних Україні районах. А скільки небезпечних боєприпасів закопано в землі на території, яку контролюють сепаратисти сказати складно. Можна припустити, що ці цифри будуть набагато більші. Справа в тому що Україна підписала Оттавську конвенцію про заборону протипіхотних мін у лютому 1999 року у Нью-Йорку. Ратифікація договору Верховною Радою відбулася 18 травня 2005 року. А Росія не є таким підписантом, тому застосовує всі види протитанкових і протипіхотних мін. також міжнародні конвенції забороняють встановлювати міни, у яких немає

пристрою самолівдації. Однак Росія це робить - позбавляється в Україні від вибухових пристроїв, щоб не робити це на своїй території, а на окупованій.

Тому на даний момент Україна входить в «п'ятірку» сорока країн разом з Афганістаном, Іраком, Сирією і Сомалі, де проблема мін стоїть особливо гостро. Тому можна припустити, що ці цифри будуть тільки рости.

З метою створення належних умов для реалізації громадянами своїх прав та свобод Україною прийнято низку законодавчих актів щодо врегулювання окремих питань, пов'язаних з окупацією Криму Російською Федерацією, а також суспільно небезпечною протиправною діяльністю сепаратистських і проросійських терористичних організацій у Донецькій та Луганській областях. Ідеться, зокрема, про закони України «Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України»; «Про внесення змін до Кримінального процесуального кодексу України щодо особливого режиму досудового розслідування в умовах воєнного, надзвичайного стану або у районі проведення антитерористичної операції»; «Про здійснення правосуддя та кримінального провадження у зв'язку з проведенням антитерористичної операції»; «Про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей»; «Про внесення змін до Закону України «Про боротьбу з тероризмом»; «Про військово-цивільні адміністрації», а також низку постанов Верховної Ради України.

На сьогодні логіку процесу політико-правового врегулювання конфлікту на Донбасі закладено Мінськими домовленостями. Визначені ними заходи мають комплексний, покроковий, взаємопов'язаний характер і мають виконуватися всіма сторонами. Порушення логіки процесу мирного врегулювання, невиконання базових умов Мінських домовленостей суттєво ускладнює відновлення законності й мирного розвитку цих регіонів. Порушення послідовності виконання умов може створити суттєві загрози національній безпеці України на тривалий час.

«Зрозуміло, що Комплекс заходів з виконання Мінських домовленостей є недосконалим документом і реальний процес політичного врегулювання

потребуватиме додаткових компромісів та уточнень і триватиме довше, ніж це очікувалося. З огляду на це, дедалі більшого значення набувають практичні кроки, які нині робить Україна в напрямі поступового ре інтегрування тимчасово окупованих територій» [20].

Ще одне серйозне проблемне питання – екологічне. Ситуація характеризується значним погіршенням якості питної води, порушеннями в роботі систем господарського та питного водопостачання, затопленням шахт на окупованій території. В цілому це призводить в тому числі до виходу високо мінералізованих шахтних вод на поверхню і значного забруднення водоносних горизонтів. «У зв'язку з військовими діями, руйнацією інфраструктури на тимчасово окупованій території порушено екологічну рівновагу, що призвело до небезпечних змін стану навколишнього природного середовища» [25].

Наявні у світі приклади врегулювання конфліктів чітко демонструють, що головний гуманітарний вплив, пов'язаний з екологічними аспектами, проявляється після встановлення миру. Вже зараз є очевидні прояви екологічних проблем, напряду спровокованих війною: техногенні катастрофи, забруднення джерел питної води, лісові пожежі, нелегальний видобуток природних ресурсів у неконтрольованих урядом районах, епідемії тощо. Від цього страждають люди, і ліквідація наслідків таких ситуацій вимагає багато часу та ресурсів.

Про зростаюче ускладнення водно-екологічних умов питно-господарського водопостачання регіону Луганській області може свідчити стійке погіршення санітарно-хімічних показників проб води. «Водно-гігієнічний приклад по Луганській області. Частота гострих кишкових інфекцій - 80% впливу забруднення питної води. У дорослого населення 4.5 на 100 тисяч чоловік. У дитячого населення 122.7 на 100 тисяч, тобто в 28 разів частіше ніж в інших регіонах України. У дітей віком 1-4 роки 305 на 100 тисяч, тобто в 68 разів частіше. У дітей віком 5-9 років 72.4 на 100 тисяч, тобто в 16 разів частіше.»[35]

Агресія РФ проти України, спочатку в Криму, а потім на сході нашої держави супроводжувалася масштабною інформаційною кампанією, що

характеризується цілісністю меседжів, тотальною дезінформацією ключових цільових груп і масштабним використанням фейкової інформації на всіх рівнях.

Потрібно визнати, що ефективність інформаційної агресії значною мірою обумовлюється фактичною залежністю українського інформаційного простору від держави-агресора, яка цілеспрямовано протягом багатьох років здійснювала інформаційно-психологічні операції, спрямовані проти національних інтересів України. Сьогодні Україна не володіє жодними вагомими інструментами реалізації своєї інформаційної політики на непідконтрольних територіях. «Передусім це втрата технічних можливостей забезпечення своєї інформаційної присутності на цих територіях (Звіт Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення за 2014 рік: рішення Національної ради від 22.01.2015 р. № 73.» [24].

На момент початку окупації найпотужніші в Донецькій та Луганській областях передавачі аналогового телевізійного мовлення і найвищі точки їх, розташовані в містах Донецьку, Луганську та Ровеньках, опинилися під контролем сепаратистів. Те саме стосується державного майна, обладнання. В умовах окупації довелося продовжувати свою роботу значній частині персоналу місцевих телерадіоорганізацій (ТРО) та філій Концерну РРТ (радіомовлення, радіозв'язку та телебачення), а також місцевим операторам кабельного телебачення. Це відразу створило для сепаратистів вирішальні можливості у витісненні з медіапростору українського контенту і налагодженні власного пропагандистського мовлення. Недостатня увага приділяється не лише мовленню на окуповані території, а й на міста, звільнені від бойовиків. Між тим саме ці міста та населені пункти перебувають у зоні ризику щодо російської пропаганди.

Не достатньо використано й потенціал протидії інформаційно-пропагандистським зусиллям терористів. Зважаючи на те, що їхня інформаційна діяльність включає роботу з міжнародними інтернет-платформами (YouTube, Facebook тощо), має бути налагоджено співпрацю з цими структурами з метою

недопущення їхніх майданчиків для пропаганди сепаратизму. Окремі кроки в цьому напрямі вже здійснює Міністерство культури, молоді та спорту.

«Проблема вироблення адекватного адресного контенту для окупованих територій є наслідком, зокрема, традиційної для української медіаспільноти проблеми професійного та етичного рівня вітчизняної журналістики.»[23]. «У діяльності майже всіх загальнонаціональних мовників постійно фіксуються матеріали, зроблені «на замовлення», «джинса»[16]. З точки зору журналістських стандартів «непрофесійна подача загальноукраїнській аудиторії відомостей щодо подій на окупованих територіях, безумовно, спричинює розкол в українському суспільстві»[23].

Фактично на п'ятому році війни Кабінет міністрів України затвердив Стратегію інформаційної реінтеграції. Даний документ був прийнятий під тиском громадянського суспільства і Національної спілки журналістів України, а зовсім не з ініціативи представників як законодавчої або виконавчої влади. Тим не менш, після зміни влади та двох реорганізації кабінету міністрів, за яких профільне міністерство з окупованих територій зазнало змін в своїй структурі та роботі, залишається незрозумілим чи будуть розроблятися нові плани дій, або, хоча би, виконуватися прийняті раніше.

### **1.3 Аналіз існуючих адміністративних послуг та електронних послуг**

Загалом Україна має виробити комплексний підхід до вирішення проблеми, оскільки наразі існуючі заходи мають точковий, та дещо хаотичний характер. Тому відсутність направленої допомоги громадянам України по той бік фронту, не дає надії на покращення відносин і доказів розуміння державою побутових проблем жителів, які стали заручниками ситуації. Держава, на даний час, не надає якісні електронні послуги громадянам окупованих території, що дало би змогу людям літнього віку та просто місцевим жителям отримувати послугу через інтернет. Не зважаючи на те, що існують декілька сервісів в електронному форматі, якими дійсно може скористатися кожен бажаючий, жоден з них не вирішує проблему надання адміністративних послуг на необхідному рівні електронної зрілості.

**Отримання перепустки на в'їзд** - наприклад, отримання перепустки на в'їзд від СБУ до тимчасово окупованої території. Фактично її можна замовити онлайн через Реєстр дозволів для переміщення осіб через лінію зіткнення у межах Донецької та Луганської областей. (Додаток 1) Але у випадку якщо дані у анкеті на сайті заповнені невірно, треба особисто звертатись до координаційної групи цього підрозділу та писати лист на зміну даних, або на протязі закінчення строку дії перепустки можна продовжити її через особистий кабінет, але якщо строк перепуски пройшов, то продовжити її є неможливо. Порядок продовження документа передбачає, у такому випадку, ануляцію минулої перепустки та запит на створення нової. Система автоматично блокує документ та особу яка прострочила можливість подовження цього документу. Тому треба звертатись до координаційної групи з паспортом, ППН та заявою про видалення особи з бази, після чого звертатися із заявою про внесення цієї ж особи в у ту ж саму базу [28].

**Пенсійний туризм** - обговорюючи питання розвитку електронних адміністративних послуг на так званих точках стику, необхідно проаналізувати ситуацію використання мережі інтернет громадянами. Дані свідчать, що близько 27 мільйонів українців регулярно користуються інтернетом, серед вікової групи 55+ таких користувачів, за різними оцінками, близько 30%[19]. З Огляду на демографічну ситуацію в ОРДЛО, де більшість населення - пенсіонери і діти, відповідно основне джерело доходів більшості - пенсії. Що стосується пенсійного туризму, то, за оцінками міжнародних організацій, єдиним джерелом доходів 60% населення окупованих територій є саме пенсії. За даними прикордонників, до 80% людей в чергах на пропускних пунктах складають люди пенсійного віку [34]. На сайті пенсійного фонду України існує можливість користування особистим кабінетом, де, донедавна, існувала можливість перевірки дати перетину кордону для перевірки присутності на підконтрольній території протягом 60 днів.(Додаток 2) Нажаль, наразі дана послуга недоступна, адже її існування не передбачене законодавством. Тим не менш, на сьогодні пенсіонер може перевірити та

уточнити наступну інформацію: анкетні дані (ПІБ, дата народження, стать, місце народження); адресні дані (адреса реєстрації та адреса фактичного місця проживання); дані паспорта (серія, номер, дата видачі, ким виданий); дані страхового свідоцтва (номер, дата видачі, ким виданий); дані електронного пенсійного посвідчення (номер, дата видачі, ким виданий); дані про заробітну плату особи - інформація надається за роками в розрізі страхувальників. За кожен рік додатково визначається загальна річна сума заробітної плати і загальна сума заробітної плати, яка враховується при розрахунку пенсії; дані про страховий стаж особи - кількість днів роботи, за які страхувальник (роботодавець) сплатив за людину страхові внески; інформація надається за всіма роками та місяцями роботи особи.

Пенсіонеру буде цікавий і розділ «Електронна пенсійна справа», де він може отримати в «особистому кабінеті» наступну інформацію: основні дані (номер пенсійної справи / особового рахунку, дата відкриття особового рахунку, вид пенсії, орган ПФУ призначення пенсії, дата призначення); адресні дані (адреса реєстрації та адреса фактичного місця проживання); довідка із зарплати, яка врахована при призначення перерахунків пенсії; довідка про стаж, який врахований для визначення права на пенсію; довідка про стаж, який врахований для розрахунку пенсії [26].

З одного боку, гостро необхідний зручний сервіс, де, зрештою, можливий лише перегляд наявних даних без внесення жодних змін. З іншого боку, переваги нівелюються складністю в реєстрації. Для того щоб зареєструватися, пенсіонеру необхідно прийти до регіонального відділу ПФУ, де письмово приймуть його заявку на реєстрацію, і вже потім продовжити процедуру на домашньому ПК. Або ж варіант з реєстрацією електронного пенсійного посвідчення, що є не обов'язковим, та потребує додаткового часу.

Мобільні центри надання адміністративних послуг як напівміра - мобільні офіси Центру надання адміністративних послуг можуть отримати населені пункти, розташовані поблизу лінії розмежування в Донецькій області. Очікується, що вони зможуть обслуговувати населення, що перетинає КППВ як



з боку підконтрольних, так і тимчасово окупованих територій, а також людей з віддалених населених пунктів уздовж лінії розмежування. Проект «Мобільні центри надання адміністративних послуг для потерпілого від конфлікту населення Східної України» реалізує ПРООН за фінансової підтримки уряду Канади. Його перша складова - придбання 10 «офісів на колесах» на базі вантажного автомобіля. Вони будуть оснащені санітарної кімнатою, засобами доступності для осіб з інвалідністю, а також зоною очікування з електронною чергою і системою зовнішнього і внутрішнього візуального і аудіо оповіщення [6]. Друга складова проекту - розробка інформаційної IT-платформи і мобільного застосування, які дозволять в реальному часі відстежувати місце розташування мобільного ЦНАП, маршрут і розклад його руху. Інформацію щодо розташування мобільних ЦНАПів можна буде отримати на смартфон, або ж люди, які не мають смартфонів і не зможуть встановити додаток на свій мобільний телефон, зможуть отримати необхідну інформацію за допомогою SMS-запитів [18]. Тим не менш, мобільні ЦНАПи, як здавалося, не можуть стати панацеєю вирішення кризової нестачі надання адміністративних послуг, через доволі прозаїчний набір проблем. Недостача фінансування, відсутність транспортної інфраструктури, незручність користування, особливо влітку, та й зрештою, за несприятливих для проїзду автомобіля умовах, такий ЦНАП перестав функціонувати.

***Проблема захисту здоров'я та медицини*** - як вже було сказано, територія тимчасово окупованих областей сходу – демографічно депресивний регіон, переповнений громадянами, яким необхідна регулярна якісна медична допомога, чого, очевидно, немає на зазначених територіях. Сумна статистика по захворюваннях на окупованих територіях і вздовж лінії розмежування. Захворюваність на туберкульоз значно зросла: тільки протягом 2015 року було зафіксовано 1 800 нових випадків захворювання та близько 1200 потенційних, недіагностованих випадків. Ніхто не знає, чи отримують хворі регулярне лікування і наскільки зросла захворюваність станом на 2017 р. [9]. За приблизними оцінками «офіційних органів», в так званих ЛНР і ДНР проживає

35 тис. Дорослих і дітей з ВІЛ та тільки половина з них діагностовано і зареєстрована. Близько 50% опитаних серед населення ОРДЛО повідомляли, що один або кілька членів сім'ї страждають від хронічних захворювань. Понад 94 тис. мешканців окупованих територій хворі на рак. Опитування міжнародних гуманітарних місій вказують на відсутність основних вакцин для регулярної імунізації, в тому числі від поліомієліту та кору, що, в свою чергу, може привести до збільшення смертності серед дітей у віці до п'яти років [22]. На жаль жителям непідконтрольних територій недоступні медичні послуги належної якості, адже вони опинилися поза межами медичної реформи в Україні.

Отже електронні послуги є, але якість і доступність їх на низькому рівню, що часто стає приводом для російської пропаганди. Як показує міжнародний досвід реінтеграції та взагалі досвід надання електронних послуг, слід якомога більше приділяти увагу на якість, швидкість та загальну юзабіліті та увагу на найбільш високому рівні держави. Мають бути не лише проекти, а і законодавчо прийняті документи під які розроблятимуться електронні кабінети, для людей які з певних обставин не можуть фізично знаходитись у тому ж ЦНАПі.

### **Висновки до розділу 1**

У цьому розділі ми дослідили та розглянули правові аспекти тимчасово окупованої території Луганської та Донецької областей, а саме: про особливості державної політики із забезпечення державного суверенітету України на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях; про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України; про особливий порядок місцевого самоврядування в окремих районах Донецької та Луганської областей. У цьому розділі наголошується увага на недосконалоості вже існуючих сервісів та послуг для людей пересікаючи лінію розмежування.

## **РОЗДІЛ 2. Міжнародний досвід реінтеграції та побудови системи електронних послуг.**

### **2.1. Міжнародний досвід реінтеграції проблемних регіонів**

Питання реінтеграції невизнаних держав актуальне в усьому світі. В даний час на планеті існує понад п'ять сотень сепаратистських рухів, які займають більше 14 мільйонів квадратних кілометрів територій, а це майже 10 відсотків усієї земної суші, на якій живе майже 224 мільйони чоловік [3].

Ці територіальні формування проголосили себе самостійними державами. За фактом же вони продовжують залишатися частково визнаними країнами (наприклад, Турецька Республіка Північного Кіпру, Республіка Косово, Республіка Абхазія і Республіка Південна Осетія) або невизнаними (наприклад, «Нагірно-Карабахська Республіка», Придністровська Молдавська Республіка і Сомаліленд не визнає ні одним державою-членом ООН) [8]. До останніх також відноситься і квазідержава «ЛНР». Однак гаряча фаза військових дій відбувається на території тільки 27 сепаратистських «держав». Всі інші в даний час знаходяться в стані «заморожених» конфліктів.

#### ***Італія - Південний Тіроль (Автономна провінція Больцано-Боцен)***

«У 1919 році, після Першої світової війни, Південний Тіроль за Сен-Жерменським мирним договором був приєднаний до Італії. До цього він входив до складу Австрії. На той момент 86% місцевих жителів говорили німецькою мовою. Союз фашистської Італії та нацистської Німеччини поставив німецькомовне населення на грань зникнення. Їм пропонувалося або покинути батьківщину і переселитися в Третій рейх, або залишитися і піддатися Італьянізації і асиміляції. В результаті після 1938 року 78 тисяч жителів покинули регіон» [11]. Особливо гостро конфлікт розгорівся в період між 1956 і 1988 рр. За цей час сепаратисти Південного Тіролю провели понад 360 терористичних атак, жертвами яких стали десятки людей, значних руйнувань отримала інфраструктура Італії» [17].

Протистояння тривало до 1992 року, а юридично було закінчено в 2001 році отриманням розширеного конституційного автономного статусу в складі

Італії, який надав максимальне розширення прав місцевого самоврядування. Виконавча влада представлена президентом і Кабінетом міністрів. Законодавчою владою в регіоні наділений місцевий парламент, який приймає нормативні акти в рамках своїх повноважень в питаннях місцевої економіки і гуманітарній сфері. Крім цього на території діють і органи місцевого самоврядування в особі муніципалітетів. Больцано отримує майже всі доходи від податків, які збирають в Південному Тіролі. В регіоні німецьку мову рівноправний з італійським і визнаний офіційним. Він може повноправно застосовуватися в адміністративно, кримінально-правової, судової, правоохоронної та навіть законодавчої сферах. Слід нагадати і те, що склад уряду Південного Тіролю, місцевих органів самоврядування, а так же поліції повинен відповідати чисельної пропорції мовних груп.

### ***Іспанія «Країна Басків» ( «Еускаді»)***

«Країна Басків - Автономне Спільнота Країна Басків є частиною однойменного історичного регіону, де проживає більше двох мільйонів людей» [2]. «У «Країні Басків» рух сепаратистів розгортался на основі культурних відмінностей, ускладненою непродуктивною політикою Іспанії і проблемами в економіці» [17]. По завершенню Другої світової війни тут була створена підпільна націоналістична організація «ЕТА» («Країна басків і свобода»). Надалі вона перетворилася в терористичну організацію, яка силовими методами намагалася домогтися відділення території від Іспанії та створення самостійної держави басків. «ЕТА» вела партизанську війну, проводила теракти, в результаті яких загинуло близько тисячі чоловік. Після багаторічних переговорів з «ЕТА» в 1978-му, уряд Іспанії в Конституції країни був закріплений автономний статус області Країни Басків і надала право мати власний представницький законодавчий орган, правоохоронні структури, фіскальні структури, систему утворення. Баскська мова була визнана як національний (фактично офіційний в регіоні).

Баскської націоналістичної партії були прощені всі їхні антиурядові і сепаратистські дії. У підсумку на даний регіон ця територія стала одним з

найбільш економічно розвинених в Іспанії. ВВП в перерахунку на душу населення практично на 35% перевищує середній по країні показник. На сьогоднішній день в іспанському парламенті баски мають п'ять своїх представників.

### ***Британія - Північна Ірландія (Ольстер)***

Тут живе близько 500 тис. Корінних жителів острова Ірландія - ірландців-католиків і приблизно одного млн англо-ірландців і шотландо-ірландців. Більшість - протестанти, які є британцями з культури і традицій. Вони прихильники збереження конституційних зв'язків з британською короною. Решта населення Північної Ірландії є католицьким і ірландським по культурі та історії. Вони виступає за союз з Ірландською Республікою. Таким чином, в Північній Ірландії історично склалися три групи населення, що розрізнялися між собою по релігії і культурі. І саме ці відмінності стали основою для тривалого конфлікту, кожену сторону якого підтримували дві держави в особі Ірландії і Великобританії, які вважали цю територію історично своєю [15]. У 1921 році Ірландія отримала незалежність від Сполученого Королівства. Однак Ольстер виявився розділеним між Ірландією і Великою Британією.

«Боротьба Ольстера сепаратистів «Ірландської республіканської армією» (ІРА) за від'єднання від Сполученого Королівства і входження до складу Ірландії тривала понад вісім десятиліть. І велася вона терористичними методами атаками на військові і цивільні об'єкти, підривами бомб в публічних місцях. В результаті жертвами стали понад три тисячі чоловік, більшість з яких були цивільні особи» [17]. «У відповідь уряд Великобританії застосовувала силовий метод вирішення конфлікту. Однак в початку 90-х роках в Лондоні зрозуміли, що військовим чином завершити протистояння неможливо. У підсумку в 1998 році було підписано так зване «Белфастські угоду» («Угода страсної п'ятниці»))» [12]. Основними пунктами домовленості стало те, що: - Північна Ірландія залишалася частиною Великобританії, а Ірландська Республіка відмовлялася від територіальних претензій; - було вирішено утворити Північноірландську асамблею (парламент, що обирається) і Виконавчий комітет (уряд з

представників католиків і протестантів); - створення спеціального органу межірландської співпраці (між Ірландією і Північною Ірландією); - роззброєння та амністія північноірландських збройних угруповань (з обох сторін) протягом двох років в обмін на звільнення з в'язниць раніше захоплених їх членів, а радикали і сепаратисти були включені в офіційну політичну систему; - реформа поліції.

Північна Ірландія яскравий приклад того, що відносно спокійний регіон може спалахнути новими конфліктами. На сьогодні Велика Британія в процесі виходу з ЄС, тобто залишає європейський міграційний простір, Ірландія, в свою чергу, залишається. У зв'язку з цим, між Ірландією та Північною Ірландією має з'явитися межа кордону з паспортним контролем, що суперечить одному з пунктів «Белфастської угоди», який передбачає прозорість кордонів. Тому місцеві політики вже відкрито заявляють про поглиблення кризи у взаєминах.

### ***Боснія і Герцоговина***

Відцентрові процеси колишньої Югославії стали найбільшою гуманітарною і військовою катастрофою в Європі останнього 30-летконця ХХ-го століття. Однією з найбільш складних сторінок підсумкового політичного врегулювання в колишній Югославії стало питання Боснії і Герцоговини. До конфлікту населення Боснії і Герцеговини становило понад чотирьох мільйонів чоловік. 44% представляли боснійці-мусульмани (переважно етнічні серби), 31% - православні серби, 17% - католики хорвати, турки, албанці, угорці, словаки. Спалахнула війна між трьома основними етнічними і релігійними групами активно підтримувалася сусідніми Сербією і Хорватією. У підсумку до трьохсот тисяч чоловік стали її жертвами, півмільйона отримали поранення, більше половина населення стали біженцями. Країна розпалася на кілька частково визнаних територій. «Понад двадцять раундів мирних переговорів були безуспішними, а бойові дії тривали, поки 21 листопада 1995 року за найсильнішим міжнародним тиском на військовій базі в Дейтоні (США) лідери сербів, мусульман і хорватів не підписали мирну угоду і взаємної реінтеграції і створенні спільної держави - Боснії і Герцоговини. «Дейтонських угод»

Передбачалося, що держава Боснія і Герцеговина має складатися з двох частин - Федерації Боснії і Герцеговини і Республіки Сербської. Сербі отримали 49% території, боснійці й хорвати - 51%» [5]. Фактично сторони погодилися на зовнішнє управління. «Військова безпека була забезпечена великим контингентом НАТО в складі понад 60 тисяч військовослужбовців, а всі поліцейські сили Боснії і Герцеговини підкорилися Комісару Міжнародних сил спеціального реагування ООН, вибори проводяться під контролем ОБСЄ, банківська система відтворювалася МВФ, питання прав людини і арбітражу контролюються органами з домінуванням або залученням іноземних фахівців. Однак на даний момент держава практично повністю самостійно веде свою внутрішню і зовнішню політику. У підсумку в 2016 році країна подала заявку на вступ до Європейського союзу. А в 2010 році Боснія і Герцеговина отримала план дій щодо вступу в НАТО» [27]. Однак є одна особливість - Округ Брчко. «Площа округу становить 493 квадратних кілометрів Чисельність населення за переписом 2013 року склала майже 100 тисяч осіб. З них близько 40% - серби, 39% - боснійці і 20% - хорвати. Де-факто область донині перебуває під міжнародним управлінням навколо міста Брчко на північному сході Боснії і Герцеговини. Де-юре округ є частиною як Республіки Сербської, так і Федерації Боснії і Герцеговини, проте останніми не контролюється. Самоврядування як таке відсутнє, хоча формально існують мер і окружна асамблея. Справжня ж влада зосереджена в руках керівника округу, який призначається Верховним представником - посада, створена для виконання Дейтонської мирної угоди в 1995 році. Так з вересня 2015 року ним є американський дипломат Брюс Бертон» [7].

Дійсно, на цих територіях вдалося досягти відносного завершення протистояння, однак треба врахувати, що вони не мають ідеальної формули вирішення конфлікту. У кожному конкретному випадку присутні багато особливостей. Необхідно відзначити, що в світі не існує ідеальної формули або рецепта, який можна було б використовувати і в найкоротші терміни завершити протистояння. Тим не менш, еталонною формулою мирної реінтеграції

прийнято вважати Хорватський сценарій реінтеграції придунайського регіону 1995- 1998 роках.

## **2.2 Хорватський сценарій реінтеграції придунайського регіону та досвід надання е-послуг**

Заходи з реінтеграції даного регіону прийнято вважати еталонними у світовій практиці. Тому залучення даного досвіду стосовно цього дослідження здається очевидним. Мирна реінтеграція «за Хорватським сценарієм» почалася 15 січня 1996 р., коли Рада Безпеки ООН створила орган-посередник UNTAES після підписання угоди в м. Едмурт. Цей документ передбачає встановлення тимчасової перехідної адміністрації ООН, демілітаризацію, повернення переміщених осіб, відновлення майна, право всіх громадян Хорватії повертатися до своїх попередніх місць проживання та поваги до «Найвищий рівень міжнародно визнаних прав людини та основних свобод» [4]. Основними передумовами успішного впровадження процесу мирної реінтеграції були, серед іншого, такі напрямки діяльності: демілітаризація району (обеззброєння раніше достатньо великого та добре обладнаного сербського корпусу), створення перехідних сил захисту правопорядку, початок розмінування, поступове створення атмосфери неминучості та невідворотності мирної реінтеграції серед місцевих сербів, реінтеграція соціальних та економічних структур, особливо освіти, охорони здоров'я, транспорту, зв'язку та комунальної інфраструктури, пілотний проект повернення до населених пунктів [1]. Одним зі рішучих кроків реінтеграції непідконтрольних територій став «закон про конвалідацію». Усі події щоденного життя були визнані. Народження дітей, смерть, шлюб, розлучення, купівля будь-чого, закінчення школи. Тобто, усі документи, які видавались окупаційними адміністраціями, визнавались. Якщо зосередити увагу на наданні державних послуг, 8 серпня 1996 року була підписана Угода про тимчасове співфінансування державних послуг на території, що знаходиться під управлінням UNTAES. Ці державні послуги включали найбільш важливі аспекти життя громадянина, а саме: охорону



здоров'я та соціальну допомогу, освіту, політику, адміністрацію, експлуатаційні витрати та пов'язані з цим адміністративні витрати [14].

Беручи за взірець процес реінтеграції в Хорватії, доцільно зупинитися на розгляді функціонування системи електронного урядування. Система «e-Citizen» була розроблена урядом Хорватії з метою модернізації, спрощення та пришвидшення спілкування між громадянами та державною адміністрацією та підвищення прозорості державного сектору у наданні державних послуг. (Додаток 3) З Хорватського досвіду реінтеграції доцільно виокремити для подальшого опрацювання наступні послуги: 1) конвалідація документів: визнання довідок та документів виданих на непідконтрольній території; 2) сервіси з реєстрації та повернення переселенців назад; 3) цифровізація документів переселенців та мешканців непідконтрольної території ; 4) публічна інформація з приводу всіх існуючих сервісів, FAQ, інструкції. На сьогодні «e-Citizen» складається з: центрального урядового порталу, який є публічною частиною системи; особистої поштової скриньки користувача; національної системи ідентифікації та автентифікації. Ці компоненти забезпечують безпечну та розширену електронну комунікацію з державним сектором, а поштова скринька особистого користувача забезпечує прямий доступ до послуг державного управління та отримання персональних електронних повідомлень від державного управління [13]. Наразі доступними є наступні послуги: отримання електронних виписок з реєстру народжень та шлюбів; підтвердження своєї реєстрації для голосування у виборчому списку; дізнатися про оцінки дитини в школі; замовити європейську карту медичного страхування; подати запит на електронний буклет працевлаштування; дізнатися про пенсійне забезпечення; зареєструватися як потенційний працівник; перевірити карту податкового рахунку; керування засобами е-ідентифікації. Даний спектр електронних послуг націлений на всі верстви населення та охоплює найбільш затребувані адміністративні сервіси.

## **2.3 Міжнародний досвід в сфері надання електронних послуг в Фінляндії**

З 1987 року, фінський уряд зосередився на модернізації державного управління та довгострокових реформах із залучення ІКТ до надання державних послуг. Частина фінської історії успіху пов'язана з готовністю запроваджувати інновації та шукати поза межами прикладів найкращих міжнародних практик. Для оптимізації надання цифрових послуг в публічному управлінні фінський уряд прийняв програму реформ з розвитку електронного урядування. Програма почалася в 2014 році та закінчилася в 2017, а витрати на розробку та впровадження становили близько 100 млн. євро.[10] Результатом став урядовий портал Suomi.fi – об'єднана точка доступу до державних послуг, системи обміну даних, електронних платежів та повідомлень.(Додаток 4) Фінський уряд представив нову систему як новітню реформовану веб-службу Suomi.fi. Крім усього іншого, громадяни можуть використовувати портал для перевірки власних даних у реєстрах різних органів влади та для управління справами в різних державних службах. Сервіс налагодив прямі канали спілкування між державою та громадянами чи організаціями. Наприклад, надає інформацію в ситуаціях, коли їм доводиться користуватися послугами різних органів влади. Такі ситуації включають: народження дитини, розлучення, безробіття або смерть родича та ін., а також інформацію та рекомендації щодо підприємництва.

Suomi.fi - це об'єднання інформацій та послуг, що стосуються державних послуг для громадян та підприємств. Портал надає, зокрема, офіційні електронні послуги, форми та інформацію про комунальні послуги. Даний ресурс має наступні можливості: національний централізований ресурс даних, де громадяни та компанії можуть знайти інформацію про державні послуги, громадські організації обов'язково оновлюють інформацію про їхні послуги в каталозі послуг, а приватні організації та організації третього сектору мають на це право.; електронна авторизація.(Додаток 5) Suomi.fi - це централізований реєстр авторизації. Цифрова авторизація потрібна при використанні веб-служб.; повідомлення Suomi.fi - це безпечний канал для електронних комунікацій, рішень та повідомлень між владою та громадянами або владою та компаніями

чи підприємствами; реєстри Suomi.fi містять інформацію в реєстрах різних органів, після ідентифікації громадяни та компанії можуть переглядати та перевіряти власні дані в публічному реєстрі; карти Suomi.fi надають контактну інформацію та інформацію щодо місцезнаходження служб державного сектору, яка легко інтегрується в різні веб-сервіси; платежі Suomi.fi дозволяють легко та безпечно здійснювати оплату за державні послуги. Саме доступність всіх можливих послуг «з одного вікна» робить дану систему настільки успішною, а досвід впровадження актуальним для розбудови системи в Україні, зокрема для використання електронних послуг як ефективного інструмента для реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій.

## **Висновки до розділу 2**

Отже, при впровадженні електронних послуг на тимчасово окупованій території України, а саме на сході, нам необхідно враховувати досвід зарубіжних країн для уникнення типових помилок та здобуття для себе найбільш успішних практик країн Європейського Союзу, де електронні послуги є дуже важливим фактором комфорту громадян. Пріоритетом для країн, які нами були досліджені є проблема реінтеграції на прикладі Хорватії та лідери у сфері надання і якості електронних послуг Фінляндія та Естонія..

### **РОЗДІЛ 3. ЄДИНИЙ ЕЛЕКТРОННИЙ КАБІНЕТ ДОНБАСУ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ ТЕРИТОРІЙ**

#### **3.1 Особливості функціонування електронних послуг в Україні**

Аналізуючи можливості імплементації зарубіжного досвіду щодо ефективного надання електронних послуг в контексті реінтеграції тимчасово непідконтрольних територій, слід відзначити, що Україна завдяки естонським колегам змогла розробити сервіс під назвою «Трембіта», яка заснована на X-Road, який допомагає взаємодіяти органам державної влади і громадянам між собою. У 2019 році був запущений пілотний проект сервісу «Трембіта», який, призначений для обміну даними між державними органами або відомствами без участі людини, що робить неможливим допуск механічних помилок і корупційних ризиків. Така система виходячи з досвіду Естонії повинна виконати кілька основних функцій, які дадуть поштовх у розвитку української держави як успішної економічної. Першим пунктом є - взаємодія, прозорість і швидкість роботи малого й середнього бізнесу з державою, що дасть стимул створення нових підприємств. Другий пункт - велика економія грошей, яка дозволить більш раціонально перерозподілити бюджет. Україна використала досвід Естонії при розробці системи «Вулик», яка вже стала активно використовуватися за призначенням в ЦНАП. Головна відмінність системи «Вулик» від інших проектів це те, що вона має доступ до всіх закритих державних реєстрів та можливість обмінюватися документами через «Трембіту», тим самим максимально оптимізує процес надання допомоги громадянам, наприклад, при реєстрації підприємства.

Основними функціями «Вулик» є прийом і відправка документів, видача документів, сканування, підписання, статистика термінів, інформування громадян. Вище згадані системи створюють базу для електронного урядування. Для ефективного надання електронних послуг необхідно створити п'ять основних е-реєстрів: 1. Реєстр фізичних осіб платників податків; 2. Єдиний

державний демографічний реєстр; 3. Реєстр втрачених паспортів; 4. Єдиний реєстр довіреностей; 5. Реєстр юридичних осіб.

Україна має дуже потужний потенціал у розвитку електронних технологій і застосування їх в сфері надання послуг державою громадянам. Перехід на ID-картки і отримання всіма громадянами України електронних підписів, смартфонів прискорить процес взаємодії. Досвід Естонії показує безліч переваг електронної демократії у державі. «Децентралізація адміністративних послуг, підвищення їх якості, наближення адміністративних послуг до громадян та бізнесу, а також подальша розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг визначені пріоритетними напрямками реформування системи надання адміністративних послуг в Україні» [33]. Для забезпечення потреб населення за останні роки держава значно покращила процедуру надання адміністративних послуг офлайн за рахунок групування різних видів послуг в ЦНАПах. Нажаль, єдина спроба розбудови повноцінної архітектури електронних адміністративних послуг, «держава у смартфоні», знаходиться на стадії ранньої розроки.

«Електронне урядування, зокрема, впровадження електронних послуг – одна з вагомих складових реформи державного управління. Головна мета переведення адміністративних послуг в електронний формат – зробити державне управління ефективнішим. Адже переведення будь якої адмінпослуги в онлайн-формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між органами влади, налагодження електронної взаємодії державних реєстрів тощо. Це скорочує паперовий документообіг, вивільняє час чиновників на виконання інших робочих завдань, зменшує фінансові витрати та сприяє дебюрократизації» [31]. Також користування електронними послугами значно спрощує життя як пересічним громадянам, так і бізнесу. Електронний кабінет – доступний інструмент, який економить час та гроші.

Перш за все в електронний формат держава переводить послуги, найбільш затребувані у суспільства та бізнесу та які мають вагомий антикорупційний ефект. , як-от оформлення допомоги при народженні дитини, отримання житлової субсидії, реєстрація бізнесу, початок та прийняття в

експлуатацію будівництва тощо. Наразі найбільшою популярністю користується електронна послуга з відкриття ФОП [31]. Тим не менш, за останніми даними, органи державної влади та органи місцевого самоврядування надають понад 2 тисяч послуг, але 91.5% населення України не користуються публічними послугами онлайн [30]. Надання публічних послуг супроводжується значними незручностями, часовими та фінансовими затратами. Згідно з програмою розвитку електронного урядування в Україні отримувачі публічних послуг зазначають наступні труднощі під час отримання послуг онлайн та офлайн. Серед причин описаних проблем, можна виокремити наступне: відсутність єдиної структури електронних реєстрів; не всі публічні послуги доступні онлайн; незручність користування електронним інтерфейсом; низький рівень довіри громадян до засобів електронної ідентифікації та захисту персональних даних; відсутність єдиного порталу надання електронних послуг у зручному та зрозумілому форматі; низький рівень обізнаності щодо онлайн формату отримання публічних послуг; відсутність зручних каналів комунікації надавач-споживач [30].

### **3.2 Проект Єдиного Електронного кабінету Донбасу**

Корисність єдиного електронного кабінету для переселенців та жителів непідконтрольних територій має забезпечуватися як широким функціоналом зі зручним інтерфейсом, так і простотою в підключенні. Наявний спектр е-послуг містить широкий набір інструментів, але, як вже зазначалося, складність реєстрації нівелює позитивні сторони. Оскільки жителям непідконтрольних територій доводиться декілька днів перебувати на підконтрольній території для здійснення елементарних бюрократичних операцій, доцільним стане введення системи, за якої реєстрація в кабінеті здійснюється «за один приїзд» в один день та в будь-якому ЦНАПі з видачою ID картки та наданням ЕЦП, а подальші послуги вже будуть доступні в цьому кабінеті.

Впроваджуючи подібну систему для користувачів, які знаходяться в зоні підвищеного ризику, ключовим фактором є збереження цілісності, доступності

та конфіденційності. Виконання цього завдання потребує розвитку та виконання національної стратегії з кібербезпеки наряду із залученням технічних засобів.

Інтерфейс запропонованого кабінету – інтуїтивно зрозумілий, послуги згруповані за тематикою, обов’язкова наявність навчальних матеріалів, FAQ, можлива система ігрових заохочень за регулярне користування кожним розділом чи сервісом. Важливим аспектом є можливість вибору зручної мови інтерфейсу: українська, російська, англійська.

Перелік послуг, які мають бути в електронному вікні Донбасу (ЕВД):

- Дані з реєстрів для перевірки інформації, можливості її зміни. Передбачається обмін даними між реєстрами різних відомств задля отримання повної картини. Місце реєстрації, податкова адреса, особисті дані, дані членів сім’ї, реєстри майна та ін.

- Система електронних запитів для взаємодії з державою та отримання адміністративних послуг. Наявний стан речей, коли громадянину, який проживає на тимчасово непідконтрольній території, доводиться протягом декількох днів, без можливості проживання, знаходитися в стані очікування через довгу бюрократичну паперову процедуру – неприпустимий. Дані реєстрів та верифікація з допомогою ЕЦП уможливають отримання необхідних довідок, а система електронних запитів допоможе отримати необхідну послугу онлайн.

- Можливість конвалідації документів: визнання та трансформація на український зразок документів про реєстрацію, народження та ін. Згідно з досвідом реінтеграції в Хорватії – це важкий, проте необхідний крок для включення громадянина назад в український простір. Передбачається визнання документів та довідок, які були видані бюрократичними структурами самопроголошених формувань за умови їх реєстрації та переведення в український формат. Передбачається обробка паперових довідок в електронному кабінеті з внесенням необхідних даних та генерування документу вже українського зразка з відповідними записами в реєстри. Даний захід допоможе отримані достовірні демографічні дані та стане доказом невідворотності повернення окупованих територій в український простір.

- Сервіси з реєстрації переселенців, внесення всієї необхідної інформації, створення електронної бази даних для повернення переселенців додому.
- Цифровізація документів переселенців та жителів непідконтрольної території, що стане основою для формування бази виборців для виборів на непідконтрольній території.
- Електронні вибори. Реалізація наведених вище пунктів уможливить проведення волевиявлення онлайн за допомогою Кабінету.
- Доступ до системи eHealth. Залучення жителів непідконтрольних територій до користування послугами eHealth допоможе частково розв'язати кризу медичного обслуговування. Можливість дистанційного укладення договору з лікарем, та проведення консультацій в телефонному та онлайн режимі дасть змогу вразливим верствам населення вчасно звернутися за консультативною допомогою, отримати альтернативну думку, запланувати очну зустріч з лікарем на підконтрольній території. Крім того, з'явиться можливість вести облік хворих та поширення інфекційних захворювань.
- Сервіс пошуку найближчих центрів надання адміністративних послуг, їх мобільних версій, пенсійних відділень, відділень громадський приймальень та ін. Вичерпна інформація щодо місцезнаходження, графіку роботи, прийому, а також можливість записатися на прийом онлайн, за необхідності звісно.
- Сервіс надання електронних перепусток на непідконтрольну територію, де реалізуватиметься можливість отримання перепустки за вже наявних даних, верифікацією з допомогою ЕЦП. На сьогодні отримання електронної перепустки супроводжується складним, ба більше, абсурдним сервісом, який не задовольняє жодним чином існуючу суспільну вимогу.

### **3.3 Необхідність інформаційної кампанії з впровадження інноваційної послуги**

Жодна з інновацій, яка покликана запровадити зміни до звичних для громадянина процедур, не можлива без цілеспрямованої інформаційної кампанії.



Передбачається заохочення переходу на користування описаними послугами шляхом реклами з висвітлення усіх можливих позитивних сторін. Рекламні заходи можуть здійснюватися як місцях прямого контакту зі споживачами послуг (ЦНАПи, відділення ПФУ, медичні установи), так і на безкоштовних друкованих носіях. А також регулярні оголошення по телебаченню та в соціальних мережах. Дані заходи мають бути зосереджені на поняттях - безпека, надійність, простота, повнота, вичерпність, вседоступність - або ж їх інтерпретаціях. Розуміючи складність сприйняття та освоєння новим інструментом, необхідно розглянути можливість очного навчання. Зважаючи на те, як багато часу марнується в чергах, кожен бажаючий міг би добровільно долучитися до тренінгу, після проходження якого, зможе на практиці випробувати отримані навички шляхом вирішення свого питання онлайн. Звісно, що даний захід передбачає наявність кабінету з комп'ютерами та волонтерів для навчання. Варто зазначити, що на початкових етапах залучення до користування сервісу має бути виключно на добровільній основі. Можливі до включення такі заходи: створення окремих кабінетів в ЦНАПах для живої та електронної черги, звісно, що кабінетів з електронною чергою має бути більше, а працівники досвідченіші.

### **Висновки до розділу 3**

Отже Україна за останні роки змогла удосконалити надання послуг офлайн завдяки групуванню різноманітних послуг у ЦНАПах, але цього мало особливо для мешканців в окупованих територій. В нашій країні наразі є достатньо електронних порталів та ресурсів, але вони потребують максимальної адаптації та групування їх у один портал за прикладом створення ЦНАПів офлайн. Єдине вікно може стати точкою відліку у початку реінтеграції завдяки швидкості, зручності та якості. Має бути розроблена на державному рівні політика популяризації електронних послуг.

## ВИСНОВКИ

Україна шостий рік знаходиться в стані гібридної війни, за якої сотні тисяч громадян, які перебувають на непідконтрольній території донецької та луганської областей мусять долати величезні відстані задля оформлення довідок, соціальної допомоги, пенсії. Зважаючи, що соціальні виплати є основним джерелом доходу для цих громадян – систематичний ризикований похід на підконтрольну частину областей став засобом виживання. Жодна з існуючих адміністративних послуг не може бути оформленою за одне відвідування, в результаті чого громадянам доводиться очікувати протягом декількох днів не маючи можливості повернутися додому чи переночувати.

Наявні електронні послуги, в свою чергу, не відповідають запитам та необхідності часу. Складність реєстрації, відсутність міжреєстрової кросвідомчої інтеграції, набору найпростіших інструментів; критично складний для елементарного сприйняття інтерфейс – все це пояснює непопулярність набору цих послуг.

Мирна реінтеграція окупованої території Донецької та Луганської областей передбачає поступове входження територій та осіб, що їх населяють до українського простору. Відповідно, даючи можливість цим громадянам напряду взаємодіяти з державною за допомогою електронних послуг, держава отримує засіб контролю та моніторингу, а громадяни впевненість в державі.

Запропонований кабінет та його функції проектувалися з огляду на міжнародний досвід реінтеграції та функціонування окремих електронних адміністративних послуг в державах лідерах. З поміж широкого набору доступних інструментів, важливим залишається зручність в користуванні, безпека та захист інформації.

Щодо рекомендацій, варто зазначити наступні пункти:

з метою зацікавлення та заохочення громадян щодо використання електронного кабінету, необхідним є проведення масштабної рекламної та просвітницької кампанії;

внести зміни до нормативно-правових актів, які регулюють надання електронних послуг в Україні, зміни до порядку перетину кордону з непідконтрольними територіями;

розробити нову стратегію реінтеграції окупованих регіонів донецької та луганської областей, включивши до неї надання електронних адміністративних послуг

імплементувати досвід Фінляндії та Естонії щодо розбудови єдиної системи електронних адміністративних послуг, а також стратегії зазначених країн з посилення кібербезпеки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Basic agreement on the region of eastern Slavonia, Baranja and Western Sirmium. General Assembly security council. 1995. URL: [https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/hr\\_951112\\_erdutagreement.pdf](https://peacemaker.un.org/sites/peacemaker.un.org/files/hr_951112_erdutagreement.pdf). (дата звернення: 07.02.2020)
2. Basque country. Веб-сайт європейської комісії: 2017. URL: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/regional-innovation-monitor/base-profile/basque-country>. (дата звернення: 07.02.2020)
3. Beary B. Separatist movements should nations have a right to self-determination?. Sage Publishing. 2018. URL: [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/36778\\_chapter2.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/36778_chapter2.pdf). (дата звернення: 06.02.2020)
4. Bing A. The United States of America and the reintegration of the Croatian danube region. Scrinia Slavonica. 2008. URL: <https://hrcak.srce.hr/44180>. (дата звернення: 07.02.2020)
5. Clinton B. Dayton accords. Encyclopedia Britannica. URL: <https://www.britannica.com/event/dayton-accords>. (дата звернення: 06.02.2020)
6. EU and UN to introduce mobile administrative service centres in Luhansk oblast of Ukraine. EU neighbours portal. 2019. URL: <https://www.euneighbours.eu/en/east/stay-informed/news/eu-and-un-introduce-mobile-administrative-service-centres-luhansk-oblast>. (дата звернення: 05.02.2020)
7. European union external action. About the european external action service. 2016. URL: [https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/82/about-the-european-external-action-service-eeas\\_en\\_en](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/82/about-the-european-external-action-service-eeas_en_en). (дата звернення: 04.02.2020)
8. Geldenhuys D. Contested states in world politics. Springer 2009. 474 с.
9. Molecular epidemiology reveals the role of war in the spread of HIV in Ukraine. National Academy of Sciences. 2018. URL: <https://www.pnas.org/content/115/5/1051.full>. (дата звернення: 05.02.2020)

10. Services concerning public authority issues are now provided by the reformed suomi.fi web service. Suomi.fi. 2017. URL: <https://www.suomi.fi/news/services-concerning-public-authority-issues-are-now-provided-by-the-reformed-suomifi-web-service>. (дата звернення: 03.02.2020)
11. Special statute for Trentino-alto adige. Più democrazia in Trentino. 2015. URL: [http://www.provinz.bz.it/downloads/autonomy\\_statute\\_eng.pdf](http://www.provinz.bz.it/downloads/autonomy_statute_eng.pdf). (дата звернення: 06.02.2020)
12. The agreement. Cain web service. 1998. URL: <https://cain.ulster.ac.uk/events/peace/docs/agreement.pdf>. (дата звернення: 06.02.2020)
13. The e-citizens system. Government portal. 2017. URL: <https://vlada.gov.hr/the-e-citizens-system/15215>. (дата звернення: 07.02.2020)
14. UNTAES Brief Chronology. Croatia UNTAES. 1997. URL: [https://peacekeeping.un.org/en/mission/past/untaes\\_b.htm](https://peacekeeping.un.org/en/mission/past/untaes_b.htm). (дата звернення: 07.02.2020)
15. Афанасьев Г. Е. История ирландии. Санкт-Петербург: Брокгауз-ефрон, 1907. 312 с.
16. Барометр свободи слова. Інститут масової інформації. 2019. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/barometr-svobody-slova>. (дата звернення: 03.02.2020)
17. Бортник Р. Международный опыт реинтеграции территорий: модели для Украины. Украинский Институт Анализа и Менеджмента Политики. 2017. URL: <https://uiamp.org.ua/mezhdunarodnyy-opyt-reintegracii-territoriy-modeli-dlya-ukrainy>. (дата звернення: 06.02.2020)
18. В мариуполе презентовали проект создания мобильных ЦПАУ. Укринформ. 2019. URL: <https://www.ukrinform.ru/rubric-regions/2823290-v-mariupole-prezentovali-proekt-sozdania-mobilnyh-cpau.html>. (дата звернення: 05.02.2020)
19. В Україні значно виросла інтернет-пенетрація. Інтернет Асоціація України. 2019. URL: <https://inau.ua/news/v-ukrayini-znachno-vyroslo-internet-penetraciya>. (дата звернення: 04.02.2020)

20. Донбас і крим: ціна повернення : монографія / за заг. Ред. В. П. Горбуліна, О. С. Власюка, Е. М. Лібанової, О. М. Ляшенко. НІСД, київ, 2015. URL:[http://shron1.chtyvo.org.ua/horbulin\\_volodymyr/donbas\\_i\\_krym\\_tsina\\_poverнення.pdf](http://shron1.chtyvo.org.ua/horbulin_volodymyr/donbas_i_krym_tsina_poverнення.pdf) (дата звернення: 03.09.2020).

21. Доповідь щодо ситуації з правами людини в Україні 16 травня – 15 серпня 2017 року. Управління верховного комісара організації об'єднаних націй з прав людини. 2017. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/photogallery/gallery?galleryid=15725757&> (дата звернення: 30.01.2020).

22. Зведення Міноборони України щодо обстановки в районі проведення операції об'єднаних сил. Міністерство Оборони України. 2019. URL: <https://nbnews.com.ua/obshchestvo/2019/10/22/v-ordlo-vysokii-uroven-zabolevaemosti-na-tuberkulez-razvedka/>. (дата звернення: 06.02.2020)

23. Звіт з моніторингу журналістських стандартів. Березень 2015 року. Інститут масової інформації. 2015. URL: <https://imi.org.ua/monitorings/zvit-z-monitoringu-jurnalistских-standartiv-berezen-2015-roku-i28472>. (дата звернення: 03.02.2020)

24. Звіт національної ради України з питань телебачення і радіомовлення за 2014 рік. Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення. 2015. URL: [https://www.nrada.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/zvit\\_2014.pdf](https://www.nrada.gov.ua/wp-content/uploads/2017/03/zvit_2014.pdf). (дата звернення: 02.02.2020)

25. Іванюта с. Актуальні екологічні і техногенні загрози в зоні військового конфлікту на сході України та шляхи їх подолання. 2019. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-03/ivaniutas.pdf>. (дата звернення: 02.02.2020)

26. Как пенсионеру-переселенцу проверить дату пересечения линии разграничения. Региональный Портал Донбасса. 2018. URL:<https://dnews.dn.ua/news/671185>. (дата звернення: 05.02.2020)

27. Пономарева, Е. Г. Босния и герцеговина: государство без государственности. Вестник мгимо, С. 64-76.

28. Порядок в'їзду осіб, переміщення товарів на тимчасово окуповані території у донецькій та луганській областях і виїзду осіб, переміщення товарів з таких територій. Служба Безпеки України. URL: <https://ssu.gov.ua/ua/pages/32>. (дата звернення: 03.02.2020)

29. Прес-центр АТ «Укрзалізниця». URL: [https://www.uz.gov.ua/press\\_center/](https://www.uz.gov.ua/press_center/) (дата звернення: 30.01.2020)

30. Програма діяльності кабінету міністрів України. Міністерство цифрової трансформації України. 2019. URL: <https://program.kmu.gov.ua/meta/ukraincam-dostupni-vsi-publicni-poslugi-onlajn> (дата звернення: 07.02.2020)

31. Розвиток електронних послуг. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. 2019. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>. (дата звернення: 05.02.2020)

32. Україна оцінка відновлення та розбудови миру аналіз впливу кризи та потреб на східній Україні. Представництво організації об'єднаних націй в Україні. 2015. URL: [http://www.un.org.ua/images/rpa\\_v2\\_ukr\\_.pdf](http://www.un.org.ua/images/rpa_v2_ukr_.pdf). (дата звернення: 30.01.2020)

33. ЦНАПИ для громадян та бізнесу. Єдиний державний портал адміністративних послуг. 2019. URL: <https://my.gov.ua/info/news/207/details>. (дата звернення: 07.02.2020)

34. Численность населения сокращается: в «ДНР» и «ЛНР» посчитали жителей. Региональный Портал Донбасса. 2019. URL: <https://dnews.dn.ua/news/705888>. (дата звернення: 05.02.2020)

35. Яковлев Є. О. Сучасна активізація небезпечних змін геологічного середовища донбасу як фактор ускладнення його відновлення. Інститут телекомунікацій і глобального інформаційного простору нан України. 2019. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2019-03/yakovlev.pdf>. (дата звернення: 02.02.2020)

## ДОДАТОК 1

# РЕЄСТР ДОЗВОЛІВ ДЛЯ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОСІБ ЧЕРЕЗ ЛІНІЮ ЗІТКНЕННЯ У МЕЖАХ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ



13.02.2020

РЕЄСТР ДОЗВОЛІВ ДЛЯ ПЕРЕМІЩЕННЯ ОСІБ ЧЕРЕЗ ЛІНІЮ ЗІТКНЕННЯ У МЕЖАХ ДОНЕЦЬКОЇ ТА ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ

Головна

Контакти

Порядок

### АВТОРИЗАЦІЯ

Логін

Пароль



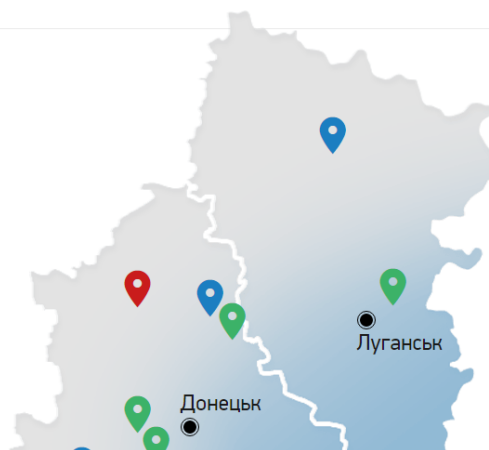
я не робот



reCAPTCHA

Конфідційність - Умови використання

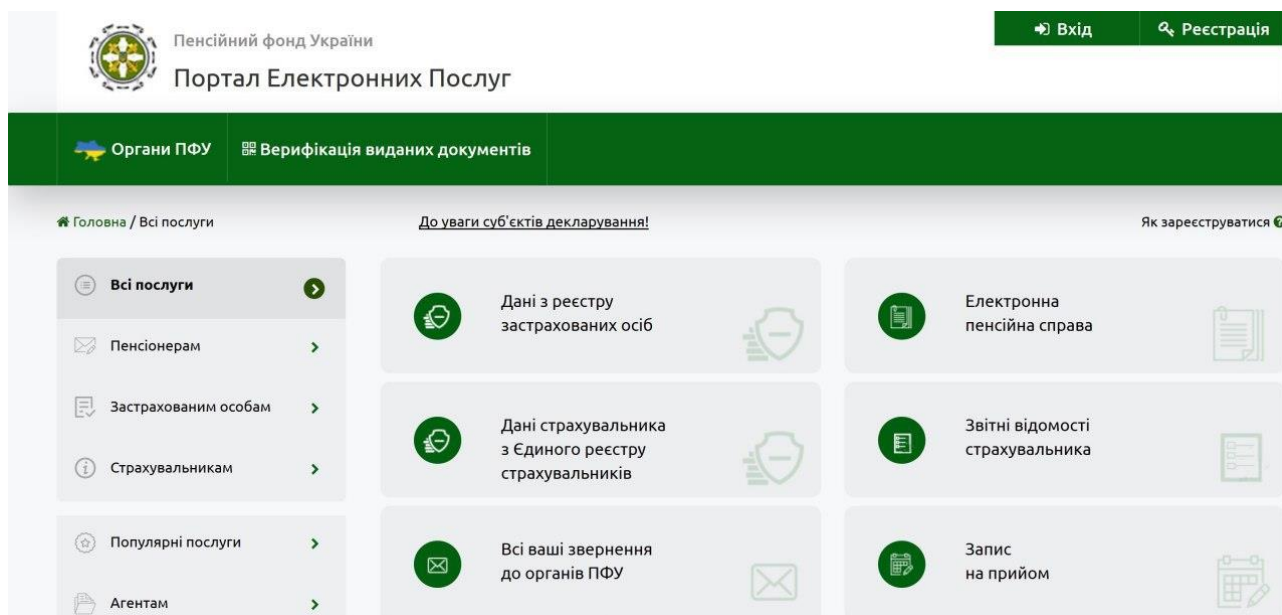
УВІЙТИ





# ДОДАТОК 2

## ІНТЕРФЕЙС ЕЛЕКТРОННОГО КАБІНЕТУ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ



## ДОДАТОК 3

### ИНТЕРФЕЙС ХОРВАТСКОГО ПОРТАЛУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

 Središnji državni portal

e-Građani

OSOBNİ KORISNIČKI PRETINAC

e-Usluge MUP | e-Matične knjige | ePorezna

Prijavite se



#### Što je sustav e-Građani i kako koristiti usluge?

Sustav e-Građani uspostavljen je s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javnog sektora te povećanja transparentnosti pružanja javnih usluga.

Uslugama u sustavu e-Građani i Osobnom korisničkom pretincu možete pristupiti ako posjedujete vjerodajnicu koja se nalazi na listi priključenih vjerodajnica.

#### OSOBNİ KORISNIČKI PRETINAC



© 2014 | APIB IT d.o.o. All rights reserved. | RP115 | IT

#### Što je Osobni korisnički pretinac?

Putem Vašeg Osobnog korisničkog pretinca, ukoliko imate važeći OIB, možete na siguran način korištenjem odgovarajuće vjerodajnice pregledati i upravljati porukama koje su Vam upućene iz javne uprave te ujedno i pristupiti željenim e-uslugama.

[Kreirajte Osobni korisnički pretinac >](#)

#### Novosti u sustavu e-Građani

##### Nove e-usluge

-  **e-Nautika**  
– usluga omogućava online prijavu dolaska stranog plovila ili hrvatskog čamca u hrvatske teritorijalne vode, radi plaćanja i preuzimanja elektroničke potvrde o uplati naknade za sigurnost plovidbe. (15.01.2020.)
-  **Moj račun - Gradska plinara Zagreb- Opskrba**  
– usluga omogućava praćenje stanja računa za plin, preuzimanje računa u pdf formatu, dojavu stanja plinomjera, odabir načina dostave računa, informativni izračun troškova potrošnje, postavljanje upita, predaju zahtjeva za mjesečni obračun potrošnje plina i sl.. (14.01.2020.)
-  **Predaja zahtjeva hrvatskih branitelja**  
– usluga omogućava predaju zahtjeva za...

## ДОДАТОК 4

### ІНТЕРФЕЙС ФІНСЬКОГО УРЯДОВОГО ПОРТАЛУ SUOMI.FI

 Suomi.fi

Hae Suomi.fi:stä

FI

Tunnistaudu

VALIKKO

Etusivu

Tiedot ja palvelut

Viestit

Valtuudet

Rekisterit

Ohjeet ja tuki



## Suomi.fi – tietoa ja palveluja elämäsi tilanteisiin

Suomi.fi-verkkopalvelusta löydät tietoa eri elämäntilanteisiin ja yrityksen elinkaaren vaiheisiin. Pääset myös tutustumaan käytettävissä oleviin palveluihin ja saat toimintaohjeita asioiden hoitamiseen.

Kun tunnistaudut Suomi.fihin, voit viestiä viranomaisten kanssa, antaa ja pyytää valtuuksia sekä tarkistaa omat rekisteritietosi.



### Kansalaiselle

> Katso tiedot ja palvelut elämäsi tilanteisiin

Luetuimmat aiheet



### Yritykselle tai yhteisölle

> Katso tiedot ja palvelut yrityksen eri tilanteisiin

Luetuimmat aiheet

## ДОДАТОК 5

### ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ УРЯДОВОГО ПОРТАЛУ ФІНЛЯНДІЇ

 Suomi.fi

Search in Suomi.fi

EN

Identification

MENU

Home

Information and services

Messages

e-Authorizations

Registers

Instructions and support

Information and services for citizens

**Living together and having a family**

- > Living together
- > Having children
- > Difficulties and crises in the family
- > Death of a close family member
- > Welcome to adulthood!

**Social security**

- > Services for people with disabilities
- > Services for the elderly
- > Income support
- > Guardianship

**Health and medical care**

- > Staying healthy
- > Falling ill
- > Nutrition and food
- > Rehabilitation
- > Substance abuse and mental health

**Teaching and education**

- > Pre-primary education and schooling
- > Studying
- > Unemployment and social assistance

**Working life and unemployment**

- > Applying for work and career planning
- > Starting a business

**Housing and construction**

- > Purchasing a home
- > Construction and properties
- > Migration and population