

УДК 35.075:004

*С. А. Чукут,**д. держ. упр., професор, в. о. завідувача кафедри теорії та практики управління, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського", м. Київ**Т. М. Ціпцюра,**студентка 5 курсу факультету соціології і права, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського", м. Київ*

DOI: 10.32702/2306-6814.2019.5.91

КРАЩІ ЄВРОПЕЙСЬКІ ТА УКРАЇНСЬКІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ

S. Chukut,

Professor, Acting Head, Department of Theory and Practice of Management, National technical university of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic institute"

T. Tsipsiura,

student of faculty sociology and law, National technical university of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic institute"

THE BEST OF THE EUROPEAN AND UKRAINIAN PRACTICE OF PROVIDING ELECTRONIC SERVICES TO VULNERABLE POPULATIONS

У статті досліджено кращі практики надання електронних послуг вразливим верствам населення. Особлива увага зосереджена на аналізі досвіду Європейського Союзу щодо підтримки інвалідів та пенсіонерів. Держави члени ООН більшою мірою враховують потреби вразливих груп за допомогою цілеспрямованих втручань і надання послуг. Встановлено, що в Європейському Союзі щорічно здійснюється моніторинг та оцінювання цифрових державних 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. Зокрема також проаналізовано досвід реалізації проектів, які спрямовані на стимулювання людей з обмеженнями більш активно використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології. Виділено основні ризики та проблеми, з якими можна зіштовхнутися при роботі з вразливим верствами населення, долучаючи їх використовувати сучасні пристрої-помічники. Відзначено найбільш важливі напрями запровадження електронних послуг у Данії, розраховані для людей з обмеженнями. Проаналізовано український досвід надання електронних послуг, їх якість та доступність для вразливих верств населення. Визначено основні проблеми, що заважають ефективному наданню електронних послуг. 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. Досліджено кількість українських веб-сайтів та послуг, котрі вони надають, у 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. Зазначено, що головною проблемою є те, що законодавство України не дає чіткого закріплення вимог і критеріїв щодо надання електронних державних послуг. Розроблено індекс *Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES)*, завдяки якому можна буде оцінювати рівень використання е-послуг в Україні, їх доступність та якість.

In the article investigates the best practices of providing electronic services to vulnerable segments of the population. Particular attention is focused on the analysis of the experience of the European Union in support of persons with disabilities and pensioners. UN member States are more responsive to the needs of vulnerable groups through targeted interventions and services. It is established that digital public services are monitored and evaluated annually in the European Union. However, a large part of the citizens of many countries of the world do not have access to the Internet, so vulnerable groups are more likely to lag behind the digital society which is developing faster. In particular, it will also analyze the experience of projects aimed at encouraging people with disabilities to make more active use of modern information and communication technologies. The main risks and problems that can be faced when working with vulnerable segments of the population, introducing them to use modern devices-assistants are highlighted. The most important directions of the introduction of electronic services in Denmark, designed for people with disabilities. The Ukrainian experience of providing electronic services, their quality and availability for vulnerable segments of the population are analyzed. The main problems hindering the effective provision of electronic services are identified. It is proved that in the legal support of the introduction of e-services in Ukraine there is almost no requirement for their adaptation to the needs of vulnerable segments of the population, as well as the priority and priority of their provision to this least protected category of the population. The number of Ukrainian websites and services they provide, including for vulnerable segments of the population, is studied. The similarity of the content and functionality of web portals and websites of public authorities responsible for the provision of certain electronic services is established. It is noted that there is no single unified service for the possibility of obtaining all services in electronic format. It is noted that the main problem is that the legislation of Ukraine does not provide a clear consolidation of the requirements and criteria for the provision of electronic public services. The Accessibility index of electronic services use in Ukraine (AIES) has been developed, thanks to which it will be possible to assess the level of use of e-services in Ukraine, their availability and quality.

Ключові слова: електронні послуги, електронна участь, вразливі верстви населення, інформаційно — комунікаційні технології, електронне урядування, індекс доступності електронних послуг.

Key words: words: electronic services, electronic participation, vulnerable segments of the population, information and communication technologies, e-governance, Accessibility index of electronic services use in Ukraine.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

З кожним роком зростає кількість послуг, які можна отримати електронним чином. Цьому сприяють як цілеспрямована державна політика щодо запровадження якісних і доступних послуг для громадян та бізнесу, так і зацікавленість споживачів в економії часу та уникнення бюрократичних процедур при отриманні послуг. Зручність та доступність е-послуг

мають важливе значення для всіх громадян, але є вирішальними для людей з особливими потребами. За даними ЮНЕСКО (2005) понад 10%, а наразі близько 20% населення мають інвалідність. Інваліди разом з людьми похилого віку становлять значну частину населення. Це, у свою чергу, робить доступність послуг основним питанням. Більша частина адміністративних послуг надаються локально і/або регіональ-

но. 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 у 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 у цьому процесі.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Значний поштовх до переведення послуг в онлайн стало прийняття в 2003 р. законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронний цифровий підпис", які визначили основні організаційно-правові засади е-documentoобігу, 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 має закон 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 [16]. У 2006 р. було прийнято "Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади", а також затверджено план заходів щодо реалізації концепції.

Поштовхом до подальшого впровадження 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 [17].

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. В Законі "Про адміністративні послуги" 2012 р. [15] було закладено основи та визначено правила функціонування сфери адміністративних послуг, розбудови центрів адміністративних послуг та Єдиного порталу адміністративних послуг.

Згідно з Концепцією розвитку системи електронних послуг в Україні, яка була затверджена у 2016 році, термін реалізації якої передбачений до 2020 року, під

"електронною послугою" розглядається адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем" [18]. Проте слід відзначити, що серед 45 пріоритетних послуг, запровадження яких в електронній формі передбачається першочергово (третя, четверта стадії розвитку електронних послуг), лише чотири послуги враховують потреби вразливих верств населення, а саме: призначення житлової субсидії; призначення допомоги при народженні дитини; призначення допомоги по безробіттю, видача посвідчення біженця.

МЕТА СТАТТІ

Метою статті є аналіз кращих європейських та українських практик надання електронних послуг вразливим верствам населення.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

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 зворотного 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) [1].

Однак ще досі не вирішена проблема цифрового виключення громадян. Так, згідно з дослідженням Європейського Союзу [3] 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. За даними 2018 року, 79% громадян ЄС користуються Інтернетом щотижня, тоді як 71% роблять це щоденно. Серед людей з обмеженими можливостями — 63% використовують Інтернет щотижня [3].

Пріоритетним напрямом впровадження е-урядування в Європейському Союзі становить 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/>) [11] — 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 [6] — "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 рр.), метою якого було розширення можливостей робототехніки для включення (RAPP), фінансувався Європейською Комісією через програму FP7. Акцент у цьому проекті був зроблений на застосуванні роботів та роботизованих систем людьми, які перебувають під ризиком виключення й особливо похилого віку, яке відповідало б намірам та потребам цих людей.

Після завершення проекту у 2016 році було зроблено висновки щодо особливості роботи з вразливими категоріями громадян [7]. 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 у 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 технологій (неграмотних людей похилого віку) 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 [7].

Серед країн-лідерів саме Данія займає перше місце за результатами опитування 2018 р. У незалежній оцінці, проведеної UNDESA з надання онлайн-послуг, Данія отримала найвищу оцінку 0.9150 [9]. 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 засвідчили наявність значних перешкод для електронного доступу громадян до послуг. Відповідно було започатковано низку ініціатив, спрямованих на поліпшення доступу до електронної інформації на загальнодоступних веб-сайтах. З січня 2007 року розпочав роботу портал Borger.dk, який став точкою входу (шлюзом) в інформаційне середовище та доступу до електронних послуг державного сектору. Він є доступним для всіх громадян на місцевих, регіональних та державному рівнях. Спонує та керує порталом — держава, регіональна та місцева влада. Портал надає загальну, персоналізовану інформацію, а також електронні послуги для всіх бажаних громадян. Також є можливість спілкування з державним сектором через посилення "самообслуговування" на порталі [8].

З 2016 року Данія запровадила цифрову стратегію "Спільна стратегія в державному секторі для цифрово-

го добробуту на 2016—2020 рр." [10], 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 ефективно використання даних та їх швидка обробка; 3) зручні соціальні послуги сконцентровані на одному сервісі; 4) покращення платформ для бізнес-сегменту; 5) наявність ефективного публічного сектору; 6) державний захист сектору інформації; 7) стійка цифрова інфраструктури та 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 під час виконання ними більшості повсякденних справ. До них відносяться пульти дистанційного керування для освітлення та опалення будинку, регулювання висоти обіднього столу. Також відбуваються періодичні огляди і консультації щодо соціального забезпечення та підтримки відповідних технологій для інвалідів.

У Данії вже 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 сектору 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. Також розроблено спеціальне рішення для людей з вадами зору, спільно з Данською Асоціацією людей з проблемами зору [19].

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.

За даними дослідження E-Government Development Index за показником цифровізації державних послуг Україна посідає 82-е місце з індексом 0,6165 серед 193 країн [9]. Слід відзначити, що надання електронних державних послуг в Україні здійснюється переважно через Єдиний державний портал адміністративних послуг (<http://poslugu.gov.ua>) [12]. Наразі серед різноманітних електронних послуг доступних онлайн, лише декілька з них, розраховані на задоволення потреб вразливих верств населення, а саме: видача пенсійного посвідчення; видача свідоцтва про загальнообов'язкове державне соціальне страхування; призначення допомоги при народженні дитини; призначення субсидій для

відшкодування витрат для оплати житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, рідкого та твердого пічного побутового палива.

Також електронні послуги можна отримати через портал державних послуг IGov (<http://igov.org.ua>) [14], 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 минулими роками кількість послуг значно зросла. Найпопулярнішими 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. Загалом по відгуках реальних користувачів багато хто скаржиться на нестачу функціоналу, затримку з видачею результатів, неухважність 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 у 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://subsidiy.mlsp.gov.ua/>). Для спрощення процедури отримання електронних послуг та збільшення їхньої доступності в 2018 році Міністерством соціальної політики України (<https://www.msp.gov.ua/>) [13] 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.

У 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/>. Е-послуги можна отримати також через Сервісні центри Міністерства внутрішніх справ України (<http://hsc.gov.ua/poslugi>).

Таблиця 1. Індекс доступності використання електронних послуг в Україні

Розрахунок індексу:
Індекс розвитку електронного уряду EGDI - 0,6165.....- 0,25
Індекс електронної участі (EPI) - 0,6854....- 0,25
Індекс телекомунікаційної інфраструктури (ТИ) - 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.

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.

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 [9]. 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 — 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 та 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: Індекс = (Початкове значення — Мінімальне значення) / (Максимальне значення — Мінімальне значення). Ще одним підіндексом може бути статистика про кількість наданих послуг в Україні за поточний рік.

ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ЦЬОМУ НАПРЯМІ

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. 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. Необхідно 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. Окрім того, потрібно розробити та запровадити дієві інструменти щодо подолання цифрового виключення, підвищення соціальної інтеграції та рівня електронного залучення. З цією метою слід налагодити інноваційні партнерські відносини за участю зацікавлених сторін, котрі можуть сприяти розширенню доступу до електронного урядування та спеціалізації електронних послуг для вирішення традиційних проблем, пов'язаних з бідністю і соціальною ізоляцією.

Література:

1. EDPR 2017 — Digital Inclusion and Skills. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report>
2. 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
3. Europe's Digital Progress Report 2017. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>
4. OECD Economic Outlook and Interim Economic Outlook. 2018. URL: <http://www.oecd.org/eco/outlook/economic-outlook/>
5. Om Digitaliser.dk (Соціальна платформа для обміну досвідом і знаннями з суспільних оцифрувань). URL: <https://digitaliser.dk/resource/432458>

6. RAPP Framework / RAPP (CSA), FP7-ICT-2013-10 — URL: <http://rapp-project.eu/about-rapp/the-rapp-project/>

7. RAPP: best-practices URL: <http://rapp-project.eu/pilot-cases/rapp-best-practices/>

8. The portal of public services of Denmark, (Accessed 17 December 2018). URL: <http://www.border.dk/home>

9. 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

10. 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>

11. WAI-Dev (CSA), FP7-ICT-2013-10 URL: <https://www.w3.org/WAI/DEV/>

12. Єдиний портал державних адміністративних послуг [Електронний ресурс]. URL: <http://poslugy.gov.ua>

13. Міністерство соціальної політики України. Офіційний веб-портал. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.msp.gov.ua/>

14. Портал державних послуг [Електронний ресурс]. URL: <https://igov.org.ua/>

15. Про адміністративні послуги: Закон України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

16. 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>

17. 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>

18. 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>

19. Чукут С.А., Полярна В.Л. 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>

References:

1. European Commission (2017), "EDPR 2017. Digital Inclusion and Skills", available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-digital-progress-report> (Accessed 30 Jan 2019).

2. European Commission (2015), "eGovernment in Denmark", available at: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_denmark_-_january_-2015_-_v_17_0_final.pdf (Accessed 30 Jan 2019).

3. European Commission (2017), "Europe's Digital Progress Report 2017", available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment> (Accessed 30 Jan 2019).

4. OECD (2018), "Economic Outlook and Interim Economic Outlook", available at: <http://www.oecd.org/>

[eco/outlook/economic-outlook/](http://www.oecd.org/) (Accessed 30 Jan 2019).

5. Digitaliser.dk (2019), available at: <https://digitaliser.dk/resource/432458> (Accessed 30 Jan 2019).

6. RAPP (2019), "Framework", available at: <http://rapp-project.eu/about-rapp/the-rapp-project/> (Accessed 30 Jan 2019).

7. RAPP (2019), "Best-practices", available at: <http://rapp-project.eu/pilot-cases/rapp-best-practices/> (Accessed 30 Jan 2019).

8. The portal of public services of Denmark (2019), available at: <http://www.border.dk/home> (Accessed 30 Jan 2019).

9. United Nations (2018), "E-Government Survey 2018. Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient", available at: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf (Accessed 30 Jan 2019).

10. Wang, Yih-Jeou (2018), "Uptake of Digital Public Services in Denmark", available at: <https://mita.gov.mt/en/DigitalOutReach/Mobile-Public-Services/Documents/Knowledge%20Transfer%20Seminar/Presentation%201-Yih.pdf> (Accessed 30 Jan 2019).

11. Web Accessibility Initiative (2016), "WAI-Dev (CSA), FP7-ICT-2013-10", available at: <https://www.w3.org/WAI/DEV/> (Accessed 30 Jan 2019).

12. The only portal of state administrative services (2019), available at: <http://poslugy.gov.ua> (Accessed 30 Jan 2019).

13. Ministry of Social Policy of Ukraine (2019), available at: <https://www.msp.gov.ua/> (Accessed 30 Jan 2019).

14. Government Services Portal (2019), available at: <https://igov.org.ua/> (Accessed 30 Jan 2019).

15. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine "About administrative services", available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (Accessed 30 Jan 2019).

16. The Verkhovna Rada of Ukraine (2007), The Law of Ukraine "About the Basic Principles of the Information Society Development in Ukraine for 2007-2015", available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16> (Accessed 30 Jan 2019).

17. Cabinet of Ministers of Ukraine (2012), The Law of Ukraine "About the approval of the Concept of e-Government Development in Ukraine", available at: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80> (Accessed 30 Jan 2019).

18. Cabinet of Ministers of Ukraine (2016), The Law of Ukraine "On Approval of the Concept of the Development of the Electronic Services System in Ukraine", available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-r> (Accessed 30 Jan 2019).

19. Chukut, S.A. and Polarna, V.L. (2016), "Main directions and priorities of providing electronic services in the countries of the European Union: on the example of Denmark", Public administration: improvement and development, [Online], vol. 4, available at: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1015> (Accessed 30 Jan 2019).

Стаття надійшла до редакції 13.02.2019 р.