

А. Я. Самойленко,
к. держ. упр., доцент кафедри менеджменту та державної служби,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0335-3077>

А. С. Тихомирова,
здобувач освітнього ступеня "бакалавр" кафедри менеджменту та державної служби,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-6777-7857>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.10.241

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ НА ПРИКЛАДІ СЕРВІСУ "ДІЯ"

L. Samoilenko,
PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of Management and Public Service, Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy
A. Tykhomyrova,
Bachelor's Degree Candidate of the Department of Management and Public Service, Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

DIGITALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE CONDITIONS OF MARTIAL LAW ON THE EXAMPLE OF THE "DIIA" SERVICE

У статті досліджено сутність категорії діджиталізації адміністративних послуг в Україні, зокрема через використання цифрової екосистеми "Дія", як ключового каталізатора цього перетворення. Аналізуючи вплив воєнного стану на цей процес, в дослідженні поставлено завдання ідентифікувати основні виклики та наукові або практичні проблеми, які виникають в контексті такого впливу. Проведення цього аналізу дозволило краще зрозуміти динаміку та обставини розвитку діджиталізації українського публічного управління, а також визначити ключові аспекти, які потребують уваги та подальшого дослідження. В дослідженні здійснено систематизацію функціональних напрямків платформи Дія у галузі публічного управління, що дозволило сформулювати її унікальні цифрові переваги у відповідній сфері. Отримані результати сприятимуть розробці стратегій адаптації цифрової екосистеми "Дія" до складних умов воєнного конфлікту та підвищенню ефективності адміністративних послуг в цей період нестабільності.

The article explores the essence of the category of digitalization of administrative services in Ukraine, particularly through the use of the "Diia" ecosystem, as a key catalyst for this transformation. Analyzing the impact of martial law on this process, the study sets out to identify the main challenges and scientific or practical problems that arise in the context of such an impact. Conducting this analysis has enabled a better understanding of the dynamics and circumstances of the development of digitalization in Ukrainian public administration, as well as identifying key aspects that require attention and further research. The development and implementation of digital technologies in the field of public administration in Ukraine is carried out in the context of the rapid development of the information society and in connection with the growing demands for the quality and accessibility of administrative services for citizens. An important aspect of this process is the adaptation of public administration to the conditions of martial law, which requires the introduction of new strategies and tools aimed at ensuring the security, efficiency, and accessibility of administrative services in emergencies.

The modern challenges associated with the armed conflict in eastern Ukraine highlight the need for the development and improvement of electronic governance, particularly through the "Diia" service. During martial law, this service becomes a critically important communication channel between the state and citizens, as well as a tool for providing various administrative services. Throughout the conflict period, the "Diia" service has undergone significant transformations and modernizations aimed at optimizing service delivery processes and meeting the needs of Ukrainian citizens under the difficult conditions of martial law.

The study has systematized the functional directions of the Diia platform in the field of public administration, which has allowed the formulation of its unique digital advantages in the respective area. The obtained results will facilitate the development of strategies for adapting the "Diia" digital ecosystem to the complex conditions of the armed conflict and enhancing the efficiency of administrative services during this period of instability.

Ключові слова: сервіс "Дія", цифрова трансформація, публічне управління, електронне урядування, воєнний стан.

Keywords: service "Diia", digital transformation, public administration, e-government, martial law.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Розробка та впровадження цифрових технологій в сферу публічного управління в Україні здійснюється в контексті стрімкого розвитку інформаційного суспільства та у зв'язку зі зростанням вимог до якості та доступності адміністративних послуг для громадян. Важливим аспектом цього процесу є адаптація публічного управління до умов воєнного стану, що вимагає введення нових стратегій та інструментів, спрямованих на забезпечення безпеки, ефективності та доступності адміністративних послуг у надзвичайних ситуаціях.

Сучасні виклики, пов'язані зі збройним конфліктом на сході України, підкреслюють необхідність розвитку та вдосконалення електронного урядування, зокрема через сервіс "Дія". Під час воєнного стану цей сервіс стає критично важливим каналом зв'язку між державою та громадянами, а також інструментом для надання різноманітних адміністративних послуг. Протягом періоду конфлікту, сервіс "Дія" зазнав значних трансформацій та модернізацій з метою оптимізації процесів надання послуг та задоволення потреб українських громадян у складних умовах воєнного стану.

Цей контекст визначає актуальність дослідження діджиталізації адміністративних послуг в умовах воєнного стану на прикладі сервісу "Дія". Аналіз ефективності та розвитку цього сервісу у надзвичайних умовах допоможе ідентифікувати ключові проблеми та визначити шляхи подальшого вдосконалення електронного урядування в Україні.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

У глибокому теоретичному аналізі та систематизації наукових досліджень з цифрової трансформації в Україні виділяються науковці, такі як О. Гусєв, П. Бігняк, В. Михальчук, О. Білик та інші вчені. Їхні праці спрямовані на розгляд різноманітних аспектів електронного урядування, електронної демократії та правосуддя.

Особливу увагу науковці приділяють дослідженням ефективності цифрових технологій у контексті воєнного стану. Серед них варто згадати О. Соловйову, В. Дрешпака, О. Червякову, І. Погребняка, О. Шевчука та інших дослідників, які активно розглядають аспекти впровадження цифрових інструментів у воєнний контекст.

Нові реалії в країні, пов'язані з введенням воєнного стану, стимулюють розвиток нового напрямку цифрових трансформацій. Цей вектор досліджується такими вченими, як М. Белікова, Т. Мазуркевич, М. Пивовар та інші представники наукового співтовариства.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Стратегічна мета статті полягає в узагальненні поточного стану розвитку електронного урядування в Україні та виявленні шляхів подолання проблем адміністративної цифровізації в умовах воєнного стану. Підхід до дослідження передбачає проведення інформаційно-аналітичної роботи з аналізу впровадження електронного урядування, враховуючи воєнний стан, з метою ідентифікації потенційних викликів та можливих інновацій.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Впровадження електронного урядування в Україні набуло статусу одного з пріоритетних напрямків розвитку держави. Ще у 2010 році було затверджено Концепцію розвитку електронного урядування в Україні, яка визначила ключові цілі, напрямки та заходи в цій сфері. Цей крок став знаменним початком шляху до цифровізації публічного управління.

Важливо зазначити, що Україна продемонструвала значний прогрес у цій сфері. Позиція України в Індексі розвитку електронного урядування Організації Об'єднаних Націй систематично покращувалася з 2018 року, починаючи з 82-го місця у 193 країнах до 46-го місця у 2022 році [1], а станом на 2023 рік 4 місце серед 34 європейських країн за рейтингом Open Data Maturity [3]. Згідно з результатами опитування, проведеного Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй у 2023 році, використання застосунку та portalу "Дія" значно зросло за останні три роки. Відсоток респондентів, які використовували "Дію", збільшився з 13% у 2020 році до 51,6% у 2022 році [2].

За останні роки, активна робота в напрямку цифровізації України та вдосконалення державного управління набула визначеного стратегічного значення. Особливо важливим є напрямок модернізації сфери публічних послуг на засадах реалізації концепції "сервісної держави".

Проект "Дія" розглядається як ключовий крок в цифровому розвитку України, який відзначається своєрідним проривом та інноваційними досягненнями. За допомогою активного впровадження та систематичного вдосконалення веб-portalу "Дія" значно спрощено процедури надання адміністративних послуг у секторах державного та публічного управління. Цей веб-portal, утворений як сукупність урядового сайту та мобільного додатку під брендом "Дія", є ініціативою Міністерства цифрової трансформації України. Складові частини проекту Дія: портал, застосунок, освіта, бізнес, ЦНАПи, Дія.City.

Веб-portal "Дія" є важливим інструментом впровадження концепції "сервісної держави" в Україні. Цей інноваційний онлайн-сервіс об'єднує понад 70 адміністративних послуг, що забезпечує громадянам зручний та доступний спосіб отримання публічних послуг. Завдяки portalу громадяни мають можливість отримувати державні послуги, подавати звернення та петиції онлайн, уникнувши зайвої бюрократії. Цей підхід сприяє спрощенню бюрократичних процедур, підвищує прозорість роботи державних органів та сприяє розвитку цифрової економіки.

Мобільний додаток "Дія" відзначається своєю важливою роллюю платформою, що забезпечує доступ до електронних справ та даних фізичних осіб, збережених у Реєстрі. Заснований на сучасних технологіях, додаток пропонує можливість використання Дія.Підпису, якщо виникає потреба в надійному та зручному способі підтвердження особистості та підписання документів. Його неперервна функціональність, навіть у період воєнного стану в Україні, підкреслює його важливість та стабільність. Після авторизації в додатку, користувач автоматично отримує доступ до електронних

документів, які безпосередньо з'являються у відповідному розділі меню. Це відбувається у випадках, коли всі необхідні дані для формування цих документів вже повністю введені та збережені у відповідних реєстрах.

Навіть у контексті воєнного конфлікту, застосунок "Дія" продовжує свій розвиток, відтворюючи важливу роль в реалізації стратегії "Держави в смартфоні". Міністерство цифрової трансформації активно впроваджує нові електронні сервіси, спрямовані на забезпечення доступу до публічних послуг через мобільні пристрої. Один з таких нових сервісів — повідомлення про події для включення до реєстру пошкодженого майна [4]. З березня 2022 року застосунку та portalу "Дія" надійшло понад 463 тисячі повідомлень про пошкоджене та знищене майно українських громадян внаслідок повномасштабної агресії [5]. Починаючи з травня 2023 року, громадяни мають можливість оформляти матеріальну допомогу на ремонт житла через мобільний додаток "Дія". Додатковою ініціативою стало забезпечення інформацією про рух ворожих військ, а також можливість доступу до українських телевізійних та радіопрограм, що стали основним джерелом новин для українських громадян у зонах, де обмежений доступ до інформації. Це відображає прогрес у впровадженні електронних публічних послуг, спрямованих на покращення соціального захисту населення та забезпечення ефективної допомоги в умовах складних життєвих ситуацій.

Додаток "Дія" розглядається як важливий інструмент для органів державної влади України у проведенні консультацій з громадянами з питань, що стосуються широкого кола суспільних тем. Ця функція визначається як механізм прямого звернення до громадян з великою кількістю учасників у різних тематичних обговореннях. Наприклад, відзначається, що на консультаціях стосовно збереження або скасування 8 березня як святкового неробочого дня взяли участь 2 138 838 осіб, тоді як щодо переміщення дат різдвяних свят проголосувало 1 531 253 особи [5]. Це свідчить про активну участь громадян у формуванні рішень за допомогою інноваційних технологічних рішень, що сприяє збільшенню взаємодії між владою та громадянами та підвищує ступінь довіри до державних інституцій.

Застосунок "Дія" вже налічує понад 19,2 мільйони користувачів, і кожного дня його використовує близько 1,5 мільйони осіб. Portal "Дія" виступає як централізована веб-платформа, що узагальнює інформацію про повністю допрацьовані адміністративні послуги, класифіковані за тематикою або подіями. Окремі послуги, що вимагають більших екранів, розробляються в рамках portalу, а не в мобільному додатку. Тим не менш, і портал, і застосунок взаємодоповнюються, оскільки електронний підпис, створений у мобільному застосунку, може використовуватися для підпису електронних документів на порталі [5].

Удосконалення взаємодії держави з громадянами та сектором бізнесу через цифрові ініціативи, інтегровані у сервіс "Дія", паралельно супроводжується значною внутрішньою роботою щодо цифрової трансформації. Ця діяльність націлена на підтримку та розвиток ключових аспектів бренду "Дія".

Електронна демократія (е-Демократія). Цей напрямок передбачає впровадження та операціоналізацію

різноманітних інструментів електронної демократії, таких як електронні петиції, опитування, публічні обговорення проєктів нормативно-правових актів, громадських бюджетів та звернення українців.

Платформа Взаємодія. Національна платформа електронної демократії, яка надає можливість громадянам та представникам громадського суспільства взаємодіяти з місцевими та державними органами влади та брати участь у процесах обговорення та ухвалення рішень. З моменту запуску платформи було впроваджено ряд інструментів, спрямованих на досягнення основних цілей її створення.

Ця взаємодія сприяє зручності та універсальності користування цифровими сервісами для громадян, а також демонструє постійний розвиток та адаптацію державних платформ до потреб користувачів.

Платформа "Дія.Освіта" [6] представляє собою важливий інструмент, спрямований на розвиток цифрових компетенцій населення через доступ до різноманітних навчальних курсів. Вона відзначається широким спектром навчальних курсів, що робить її привабливою для різних груп користувачів. Створення освітніх серіалів для проєкту покладено на студію онлайн-освіти EdEra, що веде співпрацю з провідними компаніями у галузі технологій, такими як Google, Microsoft, Академія ДТЕК, CISCO та інші. Реалізація проєкту здійснюється за підтримки швейцарсько-української програми EGAP та фінансується за допомогою Швейцарської агенції з розвитку співробітництва. Фонди Східна Європа та Innovabridge виступають в якості забезпечуючих виконання проєкту. Крім того, важливим є відповідність навчальних програм європейським стандартам, що забезпечує їх високий рівень якості та актуальність. Основна навчальна програма з цифрової грамотності базується на Citizenship Digital Competence Framework від DigComp, а програма для вчителів — на DigComp Edu. Сертифікат, виданий у знак успішного завершення курсу, підтверджує відповідність студента вимогам програми та призначений для переконливого представлення його досягнень. Крім того, цей сертифікат стандартизований та відповідає міжнародним академічним стандартам, включаючи присвоєння 0.1 кредиту Європейської системи перевірки якості навчання та зарахування його до академічних досягнень студента. Незаперечною перевагою є також швидка реакція платформи на суспільні потреби, що виражається у створенні актуальних курсів, включаючи ті, що спрямовані на підтримку військовослужбовців та медичних працівників у часи кризи [6].

Платформа "Дія.Бізнес" [9] є державним інструментом, спрямованим на підтримку розвитку малого та середнього підприємництва в Україні. Проєкт включає в себе дві ключові компоненти: веб-платформу "Дія.Бізнес" для онлайн-взаємодії та мережу центрів підтримки підприємців для офлайн консультацій та допомоги. Ініційована у лютому 2020 року Міністерством цифрової трансформації, проєкт у травні 2021 року отримав нового співвиконавця — Офіс розвитку підприємництва та експорту. На сьогодні "Дія.Бізнес" надає широкий спектр послуг для малих та середніх підприємств, включаючи інформаційний розділ, що охоплює державні, донорські та приватні програми підтримки бізнесу в умовах воєнного конфлікту. Також надається про-

грама підтримки, яка забезпечує такі підприємства практичними інструментами та ресурсами для адаптації до воєнних умов та збереження їх життєздатності.

Ініціатива відкриття Центрів Підтримки Підприємств, запроваджена Міністерством цифрової трансформації та за сприяння партнерів, не базується на використанні державних фінансових ресурсів. З моменту початку повномасштабної агресії з боку сусідньої країни на території України, окремі центри продовжили свою діяльність без змін, деякі перейшли до онлайн формату, а деякі продовжили функціонувати як гуманітарні штаби. На даний момент, в офлайн форматі повністю функціонують центри підтримки підприємств у таких містах як Одеса, Полтава, Ужгород, Буча, Тернопіль, Кривий Ріг, Кременчук, Луцьк, Рівне, Варшава, а також на базі Київського національного університету імені Тараса Шевченка для студентів. Проте, підприємці з будь-якого кутка України мають можливість отримати онлайн консультації на веб-платформі.

Центри ж надання адміністративних послуг переформатовуються у Дія Центри. Такі дії спрямовані на створення сучасних "one-stop shop" — центрів, які надають комплексне обслуговування громадянам. Основна діяльність цих центрів включає адміністративне обслуговування, консультації з використання онлайн-послуг, надання можливостей самообслуговування та консультації щодо бізнесу. Дія Центри також пропонують супутні послуги, такі як безоплатна правова допомога, поштові та банківські послуги, оплата комунальних рахунків, можливість звернення до голови територіальної громади та наявність коворкінг-зон для роботи та зустрічей.

Дія.City [9] представляє собою унікальний правовий та податковий режим, спрямований на сприяння розвитку IT-індустрії в Україні. Резиденти цієї системи користуються рядом преференцій, які включають спеціальний правовий статус і сприятливе оподаткування. Особливий статус резидентів Дія.City передбачає застосування спеціального законодавства, що надає їм додаткову свободу і гнучкість у веденні бізнесу. Щодо оподаткування, резиденти зобов'язані сплачувати податок на прибуток за зниженою ставкою 9% та звільняються від деяких інших податків і зборів. Крім того, у резидентів Дія.City лібералізовані трудові відносини, що дозволяє їм мати більшу свободу у виборі форматів співпраці з працівниками. Ці переваги сприяють розвитку як українських, так і іноземних IT-компаній, стартапів і потенційних інвесторів, створюючи сприятливі умови для ведення бізнесу, стимулювання інновацій та зростання, а також надаючи доступ до капіталу, експертизи та менторства.

Рамки регулювання функціонування Дія.City охоплюються двома ключовими законодавчими актами: Законом України "Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні" [7] та Законом України "Про внесення змін до Податкового кодексу України з метою стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні" [11]. В контексті Дія.City, завдання Міністерства цифрової трансформації витримані у межах мінімального обсягу. Міністерство відповідає за моніторинг виконання законодавчих вимог та гарантує відповідність критеріям, за якими діє ця концепція та її ініціативи. Під час розробки концепції враховувалися найкращі міжнародні практики, адаптовані до українських реалій.

Під час воєнного конфлікту сервіс "Дія" пройшов період значних трансформацій, що супроводжувалися впровадженням широкого спектру нових послуг. Серед них слід відзначити наступні: єДокумент, функція "Пошкоджене майно", отримання статусу внутрішньо переміщеної особи та відповідну довідку переселенця, "Допомога по безробіттю", єДекларація, придбання військових облігацій, впровадження українських цифрових документів в польському додатку mObywatel з українського додатку "Дія".

У зв'язку з воєнним конфліктом в Україні виникли значні труднощі щодо доступу до документів, які підтверджують особу. Багато громадян, перебуваючи у зоні бойових дій, були змушені залишити свої офіційні документи вдома під час евакуації. Це ускладнило процес ідентифікації особи, особливо в умовах посиленого контролю на блокпостах та інших місцях перевірок. З метою вирішення цієї проблеми у березні 2022 року у мобільному додатку "Дія" було впроваджено новий цифровий документ, відомий як єДокумент. Цей документ містить основні паспортні дані та номер РНОКПП (ідентифікаційний номер платника податків) та може використовуватися для підтвердження особи відповідно до законодавства. Крім того, єДокумент захищений технологіями безпеки "Дія", що гарантує захист персональних даних його власників.

У мобільному додатку "Дія" була впроваджена нова функція "Пошкоджене майно", яка спрямована на надання допомоги українським громадянам, що постраждали від наслідків війни з Росією. Цей інноваційний інструмент відіграє важливу роль у початку процесу відновлення країни після завершення конфлікту. Функція "Пошкоджене майно" стала доступною для користувачів з моменту оновлення додатку до версії 3.0.37-38, що було випущено 29 березня 2023 року. Громадяни мають можливість звітувати про руйнування свого майна як у зонах активних бойових дій та прифронтових містах, так і в інших населених пунктах України. Цю ініціативу реалізує Міністерство цифрової трансформації України з підтримки агентства USAID/UK Assistance Project Transparency and Accountability in Public Administration and Services/TAPAS та Офісу ефективного регулювання BRDO.

З 19 квітня 2023 року в мобільному додатку та на веб-порталі "Дія" була впроваджена нова функція, яка дозволяє особам отримати статус внутрішньо переміщеної особи та відповідну довідку переселенця. Ця можливість надається тим особам, які здійснили переміщення з територій, що перебувають під впливом активних бойових дій, після введення в Україні воєнного стану 24 лютого 2022 року. Детальний перелік таких територій доступний на веб-сайті програми.

З 24 лютого 2022 року в мобільному додатку та на порталі "Дія" доступна нова послуга — "Допомога по безробіттю". Ця програма передбачає щомісячні виплати для громадян, які втратили роботу через воєнні дії. Отримати допомогу можуть такі категорії осіб: офіційно працевлаштовані особи, які втратили роботу у зв'язку з військовим конфліктом, фізичні особи-підприємці, які не можуть продовжувати свою діяльність через введений воєнний стан, громадяни, зареєстровані на тимчасово окупованих територіях та в районах активних бойових дій.

В контексті надзвичайних умов, пов'язаних з військовим конфліктом, з'явився новий інструмент у сфері підприємництва — єДекларація, що запропонована у рамках платформи "Дія". Цей електронний документ спрощує процедури ведення бізнесу, замінюючи не менше ніж 374 види різноманітних дозволів, які раніше були необхідні для здійснення господарської діяльності. Міністерство цифрової трансформації України надає постійну підтримку вдосконаленню сервісів для підприємців. Завдяки інноваціям, таким як єДекларація, українські бізнесмени можуть зосередитися на своїх основних завданнях, уникнувши витратних бюрократичних процедур.

Починаючи з 2 жовтня 2023 року, в мобільному додатку "Дія" була додана нова опція — придбання військових облігацій. Ці цінні папери є випусками держави, відбуваються в умовах воєнного стану. Купуючи військові облігації, громадяни: сприяють фінансуванню української армії та забезпеченню оборони країни, підтримують зміцнення економіки України через додаткові інвестиції, а також мають можливість отримати прибуток у майбутньому, враховуючи потенційне зростання вартості облігацій та можливість отримання відсотків.

Оголошення про впровадження українських цифрових документів в польському додатку mObywatel з українського додатку "Дія" стало результатом ініціативи Міністерства цифрової трансформації України. Ця нова можливість, яка передбачає доступ до цифрових водійських прав та технічних паспортів, підкреслює спільний курс обох країн на підтримку електронних документів та цифрового обміну даними.

Інтеграція українських цифрових документів у мобільний додаток mObywatel стала можливою завдяки впровадженню транскордонних ініціатив та обміну цифровими сервісами між країнами. Цей крок вперед у співпраці між Україною та Польщею підкреслює не лише важливість визнання електронних документів на міжнародному рівні, але й спрощує процеси для громадян, що тимчасово перебувають на території іншої країни.

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

На основі аналізу наявного стану електронного урядування в Україні через призму діяльності платформи "Дія" можна зробити висновок, що виклики, що виникли перед сектором державного управління в контексті цифрових трансформацій у період воєнного конфлікту, стали не тільки перешкодою, але й драйвером розвитку цифрових ініціатив в Україні. Аналіз інформаційно-аналітичної роботи, представленої в даній статті, відображає поточний стан запровадження електронного урядування та ті перетворення, які відбулися з початком воєнного конфлікту. Окрім цього, визначено виклики та інновації, які допомогли вирішити поточні проблеми.

Таким чином, можна заявити, що поліпшення ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесі взаємодії влади та громадськості вже давно перейшло межі простої роботи урядових та місцевих веб-сайтів. Проведено значну роботу щодо трансформації платформи "Дія" та всіх її супутніх

проектів з функції допоміжного онлайн-сервісу надання державних послуг громадянам до інструменту активної взаємодії між владою та громадянами у різних сферах суспільного життя. З цією метою були розроблені нові послуги, документи, сервіси та проекти, спрямовані на ідентифікацію осіб та надання різноманітної підтримки внутрішньо переміщеним особам та іншим категоріям населення.

Україна вступила на новий етап цифрової трансформації, роблячи історичний крок у сфері використання цифрових документів. Важливим елементом цієї трансформації є посилення взаємодії з громадськістю щодо безпеки та суверенітету країни в умовах активних загроз. Реалізація зворотного зв'язку є пріоритетним завданням у вдосконаленні екосистеми "Дія", щоб забезпечити ефективний захист громадян та територіальної цілісності України.

У результаті воєнного конфлікту, система державного управління зазнала випробувань, але не лише вижила в цій складній ситуації, але й виявила себе як важливий інструмент у сприянні взаємодії між владою та громадянами. Це призвело до активного впровадження та використання цифрових технологій та інноваційних методів у державному управлінні. Взаємодія між державою та суспільством стала більш прозорою, доступною, гнучкою та стійкою завдяки цифровим рішенням.

Майбутні дослідження повинні мати на меті оцінку ефективності впроваджених та запропонованих цифрових послуг та вимірювання рівня задоволеності громадян. Особлива увага має бути приділена оцінці функціонування екосистеми "Дія" та її складових — мобільного застосунку та веб-порталу, як основних платформ для надання цифрових адміністративних послуг в Україні. Крім того, варто дослідити можливості транскордонного цифрового співробітництва у сфері публічного управління.

Література:

1. Інформаційна база ООН з електронного урядування: Україна. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine> (дата звернення: 25.04.2024).
2. Вебсайт прес-релізів представництва ПРООН в Україні. URL: [https://www.undp.org/ukraine/press-releases/63-ukrainians-use-state-e-services-user-numbers-grow-third-year-row-survey#:~:text=Most%20respondents%20\(2%25\)%20used,up%20from%2030%25%20in%202021](https://www.undp.org/ukraine/press-releases/63-ukrainians-use-state-e-services-user-numbers-grow-third-year-row-survey#:~:text=Most%20respondents%20(2%25)%20used,up%20from%2030%25%20in%202021) (дата звернення: 25.04.2024).
3. Open Data Maturity. URL: <https://data.europa.eu/en/publications/open-data-maturity> (дата звернення: 28.04.2024).
4. Подавайте заяву про ремонт пошкодженого житла в Дії. URL: <https://diia.gov.ua/news/podavajte-zayavu-pro-remont-poshkodzhenogo-zhitla-v-diyi-u-zastosunku-dostupna-programa-yevidnovlennya> (дата звернення: 27.04.2024).
5. Моніторингові звіти Програми SIGMA: Оцінювання на відповідність Принципам державного управління, грудень 2023 року. URL: <https://sigmaweb.org/publications/Monitoring-Report-2023-Ukraine-UKR.pdf> (дата звернення: 27.04.2024).

6. Цифрова освіта. Про проєкт [Цифрова освіта]. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/about> (дата звернення: 27.04.2024).

7. Про стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 15.07.2021 № 1667-IX / База даних "Законодавство України" / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1667-20> (дата звернення: 28.04.2024).

8. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо стимулювання розвитку цифрової економіки в Україні: Закон України від 14.12.2021 № 1946-IX / База даних "Законодавство України" / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1946-20> (дата звернення: 28.04.2024).

9. Дія.Бізнес. Про проєкт [Дія.Бізнес]. URL: <https://business.diia.gov.ua/en> (дата звернення: 25.04.2024).

10. Дія.City. Про проєкт [Дія.City]. URL: <https://city.diia.gov.ua/> (дата звернення: 25.04.2024).

References:

1. UN (2024), "UN e-government information base: Ukraine", available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine> (Accessed 25.04.2024).
 2. UNDP (2023), "63% of Ukrainians use state e-services, user numbers grow for third year in row — survey", available at: [https://www.undp.org/ukraine/press-releases/63-ukrainians-use-state-e-services-user-numbers-grow-third-year-row-survey#:~:text=Most%20respondents%20\(2%25\)%20used,up%20from%2030%25%20in%202021](https://www.undp.org/ukraine/press-releases/63-ukrainians-use-state-e-services-user-numbers-grow-third-year-row-survey#:~:text=Most%20respondents%20(2%25)%20used,up%20from%2030%25%20in%202021) (Accessed 25.04.2024).
 3. The official portal for European data (2024), "Open Data Maturity", available at: <https://data.europa.eu/en/publications/open-data-maturity> (Accessed 28.04.2024).
 4. Diia (2023), "Apply for repair of damaged housing in Diya", available at: <https://diia.gov.ua/news/podavajte-zayavu-pro-remont-poshkodzhenogo-zhitla-v-diyi-u-zastosunku-dostupna-programa-yevidnovlennya> (Accessed 27.04.2024).
 5. SIGMA (2023), "Monitoring reports of the SIGMA Program: Evaluation of compliance with the Principles of Public Administration, December 2023", available at: <https://sigmaweb.org/publications/Monitoring-Report-2023-Ukraine-UKR.pdf> (Accessed 27.04.2024).
 6. Diia.Education (2024), "About the project", available at: <https://osvita.diia.gov.ua/about> (Accessed 27.04.2024).
 7. Verkhovna Rada of Ukraine (2021), The Law of Ukraine "On stimulating the development of the digital economy in Ukraine", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1667-20> (Accessed 28.04.2024).
 8. Verkhovna Rada of Ukraine (2021), The Law of Ukraine "On making changes to the Tax Code of Ukraine and other laws of Ukraine on stimulating the development of the digital economy in Ukraine", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1946-20> (Accessed 28.04.2024).
 9. Diia.Biznes (2024), "About the project", available at: <https://business.diia.gov.ua/en> (Accessed 25.04.2024).
 10. Diia.City (2024), "About the project", available at: <https://city.diia.gov.ua/> (Accessed 25.04.2024).
- Стаття надійшла до редакції 30.04.2024 р.*