



# Цифровізоване інклюзивне відновлення після пандемії COVID-19 в Україні

Київ, 2022

**Автори:** Максим Ключар, Олена Іванова, Ільдар Газізуллін, Ірина Купчинська.

**Висловлюємо вдячність:**

- ◆ Анастасії Апетик, незалежній експертці з інформаційних прав та цифрової безпеки
- ◆ Мстиславу Баніку, керівнику з розвитку електронних послуг Міністерства цифрової трансформації України
- ◆ Максиму Дворовому, юристу Лабораторії цифрової безпеки
- ◆ Анні Мисишин, докторці філософії права, керівниці ГО «Інститут інноваційного врядування»
- ◆ Ігорю Розкладаю, експерту з медійного права
- ◆ Олександру Федієнку, народному депутату Верховної Ради України, заступнику голови Комітету ВРУ з питань цифрової трансформації, голові підкомітету цифрової інфраструктури
- ◆ Дмитру Хуткому, науковому співробітнику з цифрового врядування Університету Тарту, Естонія

Наведені в цьому звіті висновки, аналіз та рекомендації репрезентують виключно думку авторів і не обов'язково відображають офіційну позицію ПРООН або інших агенцій ООН. Також вони не обов'язково схвалені особами, які згадані в розділі «Висловлюємо вдячність» або чії цитати використані в цьому документі.

[www.ua.undp.org](http://www.ua.undp.org)



# Зміст

<b>Резюме</b> .....	4
<b>Вступ</b> .....	6
<b>Ключові виклики цифрової трансформації</b> .....	8
Огляд тенденцій цифровізації .....	8
Доступність електронних послуг .....	11
Користувачі електронних послуг в Україні .....	16
<b>Досвід першого етапу реагування на наслідки пандемії COVID-19</b> .....	18
Цифрова політика .....	18
Рушійні сили цифрової трансформації .....	20
Перешкоди на шляху цифровізації .....	22
<b>Рекомендації</b> .....	25
<b>Висновки</b> .....	28



## Резюме

Цей аналітичний огляд має на меті сприяти консультаціям щодо політик цифровізації державних послуг задля розробки заходів реагування, що ефективно задовольнятимуть потреби найбільш вразливих категорій українського суспільства та допомогатимуть країні успішно розвивати людський потенціал. У документі розглянуто основні результати впровадження цифрових рішень, що забезпечують взаємодію між урядом і громадянами, у відповідь на виклики пандемії COVID-19. Особливу увагу приділено реалізації у сфері електронних послуг принципу «нікого не залишати осторонь». Автори огляду дійшли висновку, що інклюзивні електронні послуги можуть допомогти Україні виконувати свої зобов'язання у сфері прав людини, сприяючи скороченню масштабів бідності, розширенню прав і можливостей жінок та людей з інвалідністю, а також забезпеченню доступу до правосуддя.

Цей аналітичний огляд був написаний перед початком повномасштабної війни в Україні. Утім, висновки і рекомендації щодо втілення політики інклюзивної цифровізації залишаються актуальними під час та після війни.

Пандемія COVID-19 призвела до економічного спаду й перевантаження системи охорони здоров'я та систем надання інших критичних державних послуг, але водночас створила можливості для швидшого, ніж раніше, впровадження цифрових рішень. Запуск цифрових застосунків дав уряду України можливість продемонструвати відчутний прогрес у реалізації проєкту «Держава у смартфоні», який має на меті до 2024 року перевести в онлайн-режим 100% державних послуг. Однак швидка цифровізація відбулася за рахунок послаблення діалогу з громадськими організаціями, масового тестування ІТ-рішень без цілеспрямованого залучення більш вразливих соціальних груп та недостатнього публічного інформування про архітектуру цифрових рішень.

Формуванню в українського уряду потужної політичної волі до швидкої цифрової трансформації перешкоджала низка чинників. Серед них — проблема конфлікту інтересів у державних установах, недостатня спроможність керувати цифровими рішеннями на місцевому рівні, а також відсутність практики врахування особливих потреб і пріоритетів жінок і чоловіків із різних груп, особливо тих, які стикаються із соціальними чи іншими бар'єрами в доступі до державних послуг і технологій.

Щоб під час карантину різні соціальні групи не залишилися осторонь, державна політика цифрової трансформації має ґрунтуватися на принципах гендерної рівності та підході, заснованому на правах людини.

**Основні рекомендації** щодо державної політики у сфері інклюзивної цифровізації:

- **Підвищення доступності платформ електронних послуг**, наприклад завдяки реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні.
- **Застосування під час розроблення електронних послуг принципу «нікого не залишати осторонь»** через залучення до такої розробки потенційних користувачів із різних груп, особливо найбільш знедолених та вразливих, задля забезпечення підтримки, яка відповідає їхнім потребам.
- **Збереження традиційного, паперового способу надання послуг**, щоб ті, хто вагаються, люди з низьким рівнем доходів, літні люди та інші категорії користувачів могли отримати якісну консультацію та, за потреби, доступ до електронних послуг.
- **Розробка комплексних рішень із підключення інтернету у віддалених громадах у партнерстві з приватним сектором**, що дасть змогу одночасно створювати інтернет-інфраструктуру й підвищувати рівень цифрової грамотності мешканців цих громад і районів.
- **Забезпечення державної сертифікації з кібербезпеки для платформ електронних послуг** задля формування довіри з боку потенційних користувачів.
- **Спрямування зусиль на розробку чітких правил для майбутніх цифрових рішень**, зокрема політики конфіденційності, політики інформаційної безпеки, захисту персональних даних та підзвітності у сфері обміну даними між органами державної влади.
- **Публікація документації, специфікацій та механізмів захисту інформації у флагманських продуктах цифрової трансформації (з урахуванням вимог кібербезпеки)** для збільшення підтримки реформи цифровізації з боку основних стейкхолдерів зокрема громадських організацій, бізнесу та міжнародної спільноти.



# Вступ

Після пандемії COVID-19 Україна прискорила впровадження цифрових рішень у державному секторі та бізнесі. Водночас досвід інших держав свідчить, що навіть найбільш технологічно розвинені країни *не були повністю готові* до тривалого локдауну та безперебійного надання послуг громадянам. Це стало поштовхом до переведення низки послуг та економічної діяльності в багатьох секторах в онлайн-режим. Заходи політики реагування на пандемію продемонстрували, що для справедливої цифрової трансформації<sup>1</sup> знадобляться: 1) рівний доступ різних груп до технологій, щоб «нікого не залишати осторонь»; 2) розвиток цифрової грамотності; та 3) подолання економічних бар'єрів, які перешкоджають жінкам і чоловікам<sup>2</sup>, особливо з найвразливіших категорій, користуватися цифровими послугами.

Перший підтверджений випадок COVID-19 в Україні було зареєстровано 3 березня 2020 року, а з 12 березня в країні запровадили перший суворий карантин<sup>3</sup>. Від початку обмежувальні карантинні заходи мали на меті згладити криву інфікування й «виграти час» для держави, щоб підготувати систему охорони здоров'я до реагування на надзвичайну ситуацію.

Наприклад, уже 23 березня Міністерство освіти і науки задля подальшого забезпечення навчального процесу видало розпорядження<sup>4</sup> для обласних і міських управлінь освіти і директорів шкіл щодо запровадження дистанційної освіти (фактично віртуального навчання)<sup>5</sup>.

1 <https://www.undp.org/ukraine/blog/great-disruptor-how-covid-19-nudging-ukraine-towards-rapid-digital-transformation>

2 Терміни «чоловік» та «жінка» уживаються на позначення людей, є коректним способом позначення особистості та можуть означати людей із різною гендерною ідентичністю (для детальнішої інформації див. посібник ПРООН «10 принципів гендерно чутливої комунікації» <https://www.undp.org/ukraine/publications/10-principles-gender-responsive-communications>).

3 <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zapobigannya-poshim110320rennyu-na-teritoriyi-ukrayini-koronavirusu-covid-19>

4 <https://mon.gov.ua/ua/npa/shodo-organizaciyi-osvitnogo-procesu-v-zakladah-zagalnoyi-serednoyi-osviti-pid-chas-karantynu>

5 <https://cedos.org.ua/researches/osvita-v-umovah-pandemiyi-analiz-problem-i-naslidkiv/>

Україна мала всі основні інституційні, регуляторні, фінансові та політичні передумови для подолання викликів пандемії шляхом цифровізації (див. «Досвід»). На початку пандемії COVID-19 у березні 2020 року в країні було закладено міцну основу електронного врядування. Нова команда Міністерства цифрової трансформації (МЦТ) розпочала реалізацію своїх планів ще за сім місяців до початку пандемії. Україні довелося покладатися на наявні в неї технологічні та людські ресурси, а також долати численні ризики та вразливості системи врядування, наявні ще до впровадження карантину.

У цьому звіті проаналізовано досвід, набутий на початковому етапі закладання основ для цифровізованого інклюзивного відновлення шляхом надання електронних послуг відповідно до цінностей у рамках ЦСР 9 «Створення сталої інфраструктури, сприяння індустріалізації та інноваціям» та ЦСР 10 «Скорочення нерівності».

Як визначено керівними принципами Цифрової стратегії ПРООН на 2022–2025 роки, мета цифрової трансформації, заснованої на правах людини, – побудова суспільства з вищим рівнем відкритості, прозорості й доступності, де ніхто не залишається осторонь<sup>6</sup>. Щоб легше адаптуватися до постпандемійного світу, Україні потрібно розвивати електронні послуги саме на принципах багатовимірної доступності, гендерної рівності та підходу, заснованого на дотриманні прав людини (ППЛ).





# Ключові виклики цифрової трансформації

## Огляд тенденцій цифровізації

У Добровільному національному огляді щодо Цілей сталого розвитку в Україні 2020 року<sup>7</sup> відзначено прогрес у досягненні ЦСР, а у виконанні Завдання 9.6 «Забезпечити доступність Інтернету, особливо в сільській місцевості» зафіксовано поступ, який дає «високу ймовірність досягнення» мети, тож це завдання є одним із небагатьох у рамках Цілі 9 «Промисловість, інновації та інфраструктура», що надається до реалізації до 2030 року. Добровільний національний огляд також засвідчив необхідність додаткових зусиль у царині цифрової трансформації та освіти (ЦСР 4), урахування цифрової трансформації та пов'язаних із нею змін на

робочих місцях у виробленні економічних стратегій (ЦСР 8), а також посилення захисту прав і свобод дітей для запобігання насильству, експлуатації та зловживанням у цифровому середовищі (ЦСР 16). Крім того, вдосконалення використання ІКТ може сприяти розширенню прав і можливостей жінок (ЦСР 5).

Насамкінець у Добровільному національному огляді окреслено чинники, які можуть суттєво посприяти досягненню ЦСР, наприклад економічному зростанню, що частково залежить від четвертої промислової революції.

<sup>7</sup> [https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/26295VNR\\_2020\\_Ukraine\\_Report.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/26295VNR_2020_Ukraine_Report.pdf)



Із 2014 року Україна активно рухається шляхом цифрової трансформації у взаємодії громадян та уряду, що зумовлено соціальними змінами й удосконаленням процесів урядування. Правові основи реформи адміністративних послуг було закладено у 2012 році<sup>8</sup>, тоді ж розроблено повністю цифрові електронні послуги та покращені цифрові формати для фізичних і юридичних осіб. У життя ці рішення було втілено вже у 2016 році. До цього електронні послуги та електронний документообіг здебільшого обмежувалися банківською<sup>9</sup> та податковою<sup>10</sup> сферами.

Поштовхом до повномасштабного надання електронних послуг громадянам стало створення у 2014 році Державного агентства з питань електронного урядування<sup>11</sup>, а додатковим потужним політичним імпульсом послужив запуск у середині 2019 року ініціативи «Держава в смартфоні» під керівництвом новоствореного Міністерства цифрової трансформації.

2020 року в Індексі розвитку електронного врядування ООН (EGDI)<sup>12</sup> Україна (з індексом 0,71) посіла 3-тє місце серед 51 країни з рівнем доходу, нижчим від середнього, та 69-тє місце в загальному рейтингу. Того ж року в аналогічному рейтингу — Індексі мережевої готовності<sup>13</sup> — Україна посіла 64-тє місце в загальному рейтингу та 2-ге місце серед країн із рівнем доходу, нижчим від середнього.

8 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

9 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0419-07#Text>

10 [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/GDPI6293.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/GDPI6293.html)

11 Серед інших заходів політики: Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні (затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 року №386-р), <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577?fbclid=IwAR2kZBi6277GOULqhkOrFCK63WBVrYsKPz8hAoEz55qybOJ1MCCQhW7LuU>. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та план заходів щодо її реалізації (затверджені Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року №67-р), <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>. Концепція розвитку електронної демократії в Україні та план заходів щодо її реалізації (затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 року №797-р), <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text>

12 <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

13 <https://networkreadinessindex.org/wp-content/uploads/2020/10/NRI-2020-Final-Report-October2020.pdf>

### Таблиця 1.

#### Зріз даних про стан цифрового середовища в Україні

Частка користувачів мережі Інтернет, % від населення	63% (2018 рік)
Частка домогосподарств, які мають доступ до інтернету вдома (у містах)	72% (2018 рік)
Частка домогосподарств, які мають доступ до інтернету вдома (у сільській місцевості)	41% (2018 рік)
Частка домогосподарств, які мають ПК удома	62% (2018 рік)
Частка сіл без якісного широкопasmового доступу до інтернету	65% (2020 рік)
Частка інтернет-користувачів серед жінок	60% (2018 рік)
Частка інтернет-користувачів серед чоловіків	66% (2018 рік)
Основне джерело новин <sup>14</sup>	63% — соціальні мережі; 48% — вебсайти; 46% — телебачення (2021 рік)
Проникнення послуг мобільного зв'язку	139% (2021 рік)
Доступність 4G-мереж серед населення	78% (2019 рік)
Зростання кількості користувачів інтернету	+7,3% (2020–2021 роки)
Зростання кількості користувачів соціальних мереж	+15,8% (2020–2021 роки)
Типи пристроїв (на основі інтернет-трафіку)	30,7% — смартфони; 68,2% — ноутбуки/ПК; 1,1% — планшети (2019–2020 роки)
Частка населення з цифровими навичками на рівні, нижчому від базового <sup>15</sup>	47,8% (2021 рік)

**Джерела:** (Світовий банк, 2018 р.), (Міжнародний союз електрозв'язку (МСЕ), 2020 р.), (Дослідження «We Are Social & Hootsuite», 2021 р.), (Департамент ООН з економічних і соціальних питань, 2020 р.), (Міністерство цифрової трансформації України, 2020 р.), UNDP (2021) *How to design a human-centred digital transformation initiative: An emerging case study from Ukraine*<sup>16</sup>.

14 <https://internews.in.ua/wp-content/uploads/2021/11/Opytuvannya-stavlennya-naselennya-do-media-ta-spozhyvannya-riznyh-ty piv-media-2021.pdf>

15 [https://osvita.dija.gov.ua/uploads/0/2623-research\\_eng\\_2021.pdf](https://osvita.dija.gov.ua/uploads/0/2623-research_eng_2021.pdf)

16 <https://www.undp.org/publications/how-design-human-centered-digital-transformation-initiative-emerging-case-study>

## Доступність електронних послуг

Пандемія COVID-19 в Україні та поява нових електронних сервісних платформ на кшталт екосистеми Дія збільшили попит на електронні послуги, частково через брак особистого прийому та паперових процесів унаслідок переходу державних установ і сервісних центрів на режим роботи в умовах карантину. Інша причина збільшення кількості користувачів електронних послуг — державні обмеження та норми, пов'язані з COVID-19, наприклад квазіобов'язкове використання сертифікатів про вакцинацію від COVID-19, доступних через онлайн- та мобільні платформи Дія. Після істотного зростання кількості запитів українців щодо надання електронних послуг (через портали, застосунки та інтерфейси реєстрів даних) різко набуло важливості питання багатовимірної доступності електронних послуг для різних груп населення (див. вставку «Бар'єри» нижче), що розглядається не лише з точки зору дотримання відповідних міжнародних стандартів, але й у контексті прав людини.

На початку розробки й розгортання електронних послуг у 2019 році у пріоритеті над іншими аспектами розроблення, тестування й впровадження послуг була швидкість. Спершу послуги запускали з прицілом на популяризацію нових продуктів (зокрема мобільного застосунку Дія) серед користувачів.

У масовому тестуванні бета-версії для першого релізу застосунку взяли участь 32 500 осіб, відібраних із 58 000 добровольців, які зареєструвалися на цільовій рекламній сторінці<sup>17</sup>. За інформацією Міністерства цифрової трансформації, початкова цільова рекламна сторінка для бета-тестувальників не збирала демографічних даних. Таким чином, початкові релізи застосунку Дія не передбачали цілеспрямованого тестування за участі жінок і чоловіків із різних груп, зокрема літніх осіб, осіб із низьким рівнем доходу, осіб із інвалідністю та осіб з інших груп, чий досвід неодмінно відрізнявся би від досвіду перших користувачів.

17 <https://nv.ua/ukr/opinion/cifrovi-vodiyski-prava-yak-koristuvatisya-dodatkom-diya-novini-ukrajini-50068348.html>

## Принципи доступності

Доступність інклюзивних і справедливих електронних послуг з урахуванням необхідності розвитку людського потенціалу, дотримання принципів «нікого не залишати осторонь» та гендерної рівності, а також застосування до розробки й надання послуг підходу, заснованого на дотриманні прав людини (ППЛ), передбачає:

- *доступність на рівні користування* (візуальну, аудіальну, когнітивну та фізичну доступність);
- *економічну доступність* (можливість придбання та обслуговування інтернет-пристрою);
- *доступність підключення* (доступ до мереж, що дають можливість користуватися електронними послугами);
- *доступність на рівні навичок* (опанування цифрових навичок, які, зокрема, дають змогу впевнено користуватися доступними елементами електронних послуг).  
Наприклад, вимоги щодо відповідності принципам WCAG 2.1 включені до гармонізованого стандарту ЄС EN 301 549 — «Вимоги щодо доступності продуктів і послуг ІКТ»<sup>18</sup>.

Своєю чергою, основні принципи ППЛ у контексті розробки та функціонування електронних послуг охоплюють:

- *участь* правовласників у процесі розробки призначених для них послуг;
- *прозорість* ухвалених рішень щодо послуг, цільових груп, бізнес-процесів, технологій;
- *відповідальність* за впроваджені технологічні рішення і наслідки їх реалізації (передбачувані та непередбачувані);
- *рівність і недискримінація*, зокрема розробка як цифрових, так і нецифрових або напівцифрових / покращених за допомогою цифрових технологій послуг, що дає користувачам можливість відмовитися від будь-яких із них<sup>19</sup> за власним бажанням;
- загальна відповідність принципам *універсальності, невідчужуваності, неподільності, взаємозалежності та взаємопов'язаності* прав людини.

<sup>18</sup> [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/02.01.02\\_60/en\\_301549v020102p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf)

<sup>19</sup> Згідно із законодавством України, яке дозволяє використовувати номер і серію паспорта замість ідентифікаційного податкового номера особи у зв'язку з релігійними переконаннями. Право відмовитися від цифрових послуг і використовувати нецифрові аналоги описано у звіті Філіпа Олстона (Philip Alston), спеціального доповідача з питань бідності та прав людини, за 2019 рік: <https://undocs.org/a/74/493>.

Інтеграція гендерної рівності під час розробки та функціонування електронних послуг передбачає:

- розгляд впливу соціальних норм і владних структур на життя та можливості, доступні для різних груп чоловіків і жінок;
- аналіз різних бар'єрів, з якими стикаються жінки й чоловіки під час доступу до послуг, із особливою увагою до видів нерівності, які накладаються один на одного;
- підтримання справедливого розподілу послуг / ресурсів серед чоловіків і жінок, дівчат і хлопців із різних груп;
- сприяння рівному доступу жінок і чоловіків із різних груп до ухвалення рішень щодо розподілу послуг / ресурсів;
- ліквідацію гендерної нерівності та всіх форм дискримінації;
- охоплення найвразливіших груп жінок і чоловіків, щоб ніхто не залишився осторонь.

### **Бар'єри в користуванні електронними послугами, які постають перед людьми з інвалідністю**

Поряд із малозабезпеченими громадянами, мешканцями сільської місцевості та людьми похилого віку найчастіше з перешкодами в доступі до електронних послуг стикаються люди з різними формами інвалідності. Загалом ця група охоплює всіх осіб із функціональними порушеннями, зокрема й тих, які не мають правового статусу особи з інвалідністю, наприклад людей із помірними порушеннями зору, певну частку літніх людей із когнітивними порушеннями, людей, які страждають від тимчасових станів здоров'я, пов'язаних із травмами або захворюваннями. Таким чином, кількість людей із функціональними порушеннями перевищує офіційну кількість людей із інвалідністю. Інвалідність може бути пов'язана з:

- порушеннями зору, як-от часткова або повна втрата зору, порушення сприйняття кольору;
- порушеннями слуху, як-от часткова або повна втрата слуху;
- порушеннями опорно-рухового апарату, наприклад під час ходьби, руху; порушеннями функцій верхніх кінцівок;
- когнітивними розладами, включно з розладами пам'яті, уваги, інтерпретації інформації.

Відповідно до підходу, заснованого на дотриманні прав людини, всі люди з функціональними порушеннями мають рівні права й повинні мати рівний доступ до електронних послуг. Тому важливо розуміти та усувати бар'єри під час розробки й надання електронних послуг.

Нижче наведено вісім аспектів, які можна вважати бар'єрами у доступі до електронних послуг.

**Архітектурна та інформаційна (зокрема навігаційна) недоступність приміщень, де розташовані термінали електронного обслуговування.** Термінали обслуговування часто розміщують у приміщеннях, які не відповідають стандартам доступності, встановленим державними будівельними нормами. Усунення цього бар'єру є актуальним для людей із порушеннями опорно-рухового апарату, порушеннями зору та когнітивними розладами<sup>20</sup>.

**Недоступність допоміжних (вбудованих) сервісів.** Електронні послуги можуть вимагати додаткових заходів, наприклад оплати послуг або доступу до відповідної послуги постачальника, і обидві опції можуть бути недоступними.

**Недоступність терміналів обслуговування** через відсутність звукового та голосового дублювання інформації, малий розмір символів, низьку яскравість кольорів, незручні елементи панелі керування, відсутність чітких інструкцій. Неправильна висота терміналів також впливає на людей, які користуються колісними кріслами, і людей невисокого зросту<sup>21</sup>.

**Відсутність україномовного допоміжного програмного забезпечення.** Для роботи з цифровими технологіями людям із різними видами інвалідності може знадобитися допоміжне програмне забезпечення, як-от засоби зчитування з екрана, програмне забезпечення для керування мовленням, звуком та голосом. Такі можливості представлені в різних операційних системах, але майже всі вони або не підтримують українську мову, або відзначаються низькою якістю синтезу української мови<sup>22</sup>, що ускладнює або унеможлиблює використання україномовних електронних послуг.

**Поганий доступ до інтернету.** Із цим бар'єром стикаються мешканці окремих населених пунктів у сільській місцевості й гірських районах, а також малозабезпечені громадяни.

20 Інклюзивність та права людини на передньому краї. Доступність сервісів та інструментів електронного врядування для громадян в Україні. Звіт за результатами дослідження. — ПРООН, 2021 рік. Також див. звіт: «Accessibility Assessment of service providers in Donetsk and Luhansk Oblasts, Ukraine. Research Report. USAID. August 2019. [https://www.impact-repository.org/document/repository/196471db/IMPACT\\_UKR\\_Report\\_Accessibility-Assessment\\_August-2019.pdf](https://www.impact-repository.org/document/repository/196471db/IMPACT_UKR_Report_Accessibility-Assessment_August-2019.pdf)

21 Там само.

22 Там само.

**Неефективна комунікація з користувачами.** Низка досліджень<sup>23</sup> виявила проблеми в розумінні користувачами відповідей на електронні петиції та запити. Ця проблема також може впливати на користувачів із низьким рівнем мовних навичок, а особи з низьким рівнем освіти можуть мати труднощі з доступом до електронних послуг. Наприклад, користування електронними послугами ускладнюється через брак інструкцій, використання складних текстів, що містять професійний жаргон, не пояснені, а тому незрозумілі скорочення, складні речення.

**Відсутність знань і навичок щодо користування електронними послугами.** Насамперед це бар'єр для літніх людей, які давно здобували освіту і не мають належних ІТ-навичок. Із такою перешкодою можуть зіткнутися і молоді люди з інвалідністю без освіти, зокрема люди з психічними розладами, порушеннями розумового розвитку та складними порушеннями розвитку.

**Відсутність пристроїв для користування електронними послугами.** Із цим бар'єром стикаються користувачі, які не мають змоги придбати пристрій (ПК, смартфон, планшет), щоб отримати доступ до електронних послуг. Без таких пристроїв розвинути навички користування електронними послугами досить проблематично навіть за умови відповідної підготовки.

23 Доступність Верховної Ради України для осіб з інвалідністю. Звіт за результатами дослідження. — Бюро ОБСЄ з демократичних інститутів і прав людини, 2020 рік ([https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/OSCE\\_report\\_Ukraine\\_Ukr.pdf](https://naiu.org.ua/wp-content/uploads/2021/04/OSCE_report_Ukraine_Ukr.pdf)). Інклюзивність та права людини на передньому краї. Доступність сервісів та інструментів електронного врядування для громадян в Україні. Звіт за результатами дослідження. — ПРООН, 2021 рік. ([https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic\\_governance/inclusion-and-human-rights-at-the-forefront.html](https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic_governance/inclusion-and-human-rights-at-the-forefront.html))

## Користувачі електронних послуг в Україні

Згідно з дослідженням ПРООН, проведеним Київським міжнародним інститутом соціології, восени 2021 року 39% українців (60% жінок і 40% чоловіків) зазначили<sup>24</sup>, що не користуються електронними послугами, що свідчить про значний цифровий розрив, у тому числі ґендерно-віковий розрив у використанні технологій, при тому, що в умовах локдауну використання електронних послуг всіляко заохочувалося. У порівнянні з 2020 роком<sup>25</sup> частка осіб, які не користуються електронними послугами, зменшилася приблизно на 8 процентних пунктів. Понад половина респондентів, які раніше не користувалися жодною електронною послугою, заявили, що не мали потреби в таких послугах (62% у 2021 році проти майже 68% у 2020 році). Близько 22% (24% у 2020 році) некористувачів повідомили про брак навичок, необхідних для користування такими послугами, а 17% (21% у 2020 році) стверджували, що не мають пристроїв, під'єднаних до мережі інтернет, щоб отримати доступ до необхідних ресурсів<sup>26</sup>. Зрештою, у 2021 році 12% (9% у 2020 році) некористувачів заявили, що не довіряють електронним послугам, а 6% (4% у 2020 році) не впевнені, чи потрібна їм послуга, доступна онлайн.

Дослідження 2021 року показало, що українці, які скористалися хоча б однією електронною послугою, здебільшого робили це для (від найбільш до найменш поширених причин): вирішення проблем із приватними транспортними засобами, отримання закордонного чи внутрішнього паспорта, подання документів для отримання субсидії чи інших соціальних виплат, отримання доступу до інформації про свій пенсійний статус чи пенсійних виплат, вирішення питань щодо підприємницької діяльності або оподаткування, а також перегляду або замовлення витягів із державних реєстрів. Було виявлено певні відмінності у використанні різних видів послуг чоловіками та жінками. Чоловіки частіше користувалися мобільним застосунком або порталом Дія (35% чоловіків і 27% жінок), послугами, пов'язаними з реєстрацією транспортних засобів (24% проти 8% відповідно), керували своїм статусом приватного підприємця або юридичною особою (14% проти 9%) та використовували електронні системи для сплати податків (12% проти 9%).

Гострою проблемою залишається рівень цифрової грамотності населення. Згідно з даними дослідження 2019 року<sup>27</sup>, у 53% українців рівень цифрових навичок був нижчим від базового.

24 [https://cutt.ly/UNDP\\_digital2021](https://cutt.ly/UNDP_digital2021)

25 [https://cutt.ly/UNDP\\_eservices2021](https://cutt.ly/UNDP_eservices2021)

26 Загальний показник перевищує 100%, оскільки респонденти могли обрати до трьох причин одночасно.

27 [https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/588-the\\_first\\_in\\_the\\_history\\_of\\_ukraine\\_research\\_compressed.pdf](https://osvita.diiia.gov.ua/uploads/0/588-the_first_in_the_history_of_ukraine_research_compressed.pdf)



Згідно зі звітом за 2017 рік, цей показник відповідає рівню цифрової грамотності в країнах ЄС, де 42% населення не мали базових цифрових навичок. Проте дослідження цифрової грамотності населення України, проведене у 2021 році, продемонструвало скорочення частки осіб із цифровими навичками, нижчими від базового рівня, на 5,2 відсоткового пункту, тобто цей показник становив 47,8% населення<sup>28</sup>.

Як засвідчили консультації у фокус-групах за участі українців із різних соціальних прошарків<sup>29</sup>, користувачі цінують електронні послуги, оскільки вони допомагають заощадити час і зусилля та уникнути черг і бюрократії (наприклад, дають можливість заздалегідь обрати час обслуговування або заповнити форму заяви заздалегідь). Респонденти також наголосили на відчутному зменшенні впливу людського чинника — нижчій імовірності помилок порівняно з ручним введенням даних та меншій кількості конфліктів із персоналом під час надання послуг. Серед очевидних переваг також згадано зручність отримання послуг — без обмежень у часі, в будь-якому місці з доступом до інтернету та у власному темпі.

Водночас користувачі електронних послуг назвали окремі стримувальні чинники, які їх відштовхують:

- занепокоєння щодо захисту персональних даних і страх втратити активи або статус через помилку, дії кіберзлочинців або шахрайство;
- низька впевненість у своїх навичках користування цифровими технологіями, що може призвести до помилок (наприклад, ненавмисних юридично зобов'язальних операцій);
- неповноцінність деяких електронних послуг, які охоплюють лише окремі дії бізнес-процесу і передбачають особисту присутність для виконання решти;
- складні та незручні інтерфейси, «складна» бюрократична мова інструкцій користувача (або їх відсутність);
- відсутність доступу до інтернету та пристрою з підтримкою доступу до нього, які дали би користувачеві можливість отримати бажаний цифровий результат.

<sup>28</sup> [https://osvita.djia.gov.ua/uploads/0/2623-research\\_eng\\_2021.pdf](https://osvita.djia.gov.ua/uploads/0/2623-research_eng_2021.pdf)

<sup>29</sup> Якісне дослідження охопило 8 тематичних фокус-груп, до яких увійшли ВПО, пенсіонери, особи з інвалідністю, особи, які не мають документів, що посвідчують особу, особи без реєстрації, матері малолітніх дітей, особи з низьким рівнем доходу та безробітні, які активно шукають роботу, жителі віддалених сільських територій, ветерани війни та учасники бойових дій.



# Досвід першого етапу реагування на наслідки пандемії COVID-19

## Цифрова політика

Початок коронавірусної кризи припав на момент релізу Міністерством цифрової трансформації першої версії флагманського застосунку Дія та презентації амбітних планів щодо цифрової трансформації процесів надання державних послуг громадянам. Після запровадження карантинних обмежень стало зрозуміло, що державі доведеться розробити механізми надання послуг, особливо тих, які необхідні для подолання пандемії, і тих, які не можна відкласти до зняття фізичних обмежень. Пандемія COVID-19 призвела до економічного спаду та перевантаження системи охорони здоров'я, але водночас створила можливості для впровадження цифрових рішень, проведення експериментів та вироблення підходів до тестування в реальному часі, що раніше тривало би значно довше.

Реагуючи на кризу, Міністерство цифрової трансформації не лише надалі здійснювало заплановане до пандемії розширення мобільного застосунку Дія та порталу [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua), але й розпочало невідкладну розробку й запуск послуг і функцій для громадян та підтримку мікро- та малого бізнесу.

Можна виокремити такі основні політики й заходи, спрямовані на вирішення пов'язаних із пандемією COVID-19 проблем:

- створення мережі центрів підтримки підприємців Дія.Бізнес<sup>30</sup>;
- розробка бізнесових ІТ-процесів для отримання послуг на порталі [diia.gov.ua](https://diia.gov.ua) та в мобільному застосунку Дія<sup>31</sup>;

30 <https://business.diia.gov.ua/en>. Фізичні центри підтримки підприємців Дія.Бізнес не підконтрольні Міністерству цифрової трансформації, а є радше франшизою, яку Міністерство надає місцевим бізнес-асоціаціям або громадським організаціям для просування ідей підприємництва й забезпечення фахових консультацій.

31 <https://www.bbc.com/ukrainian/news-55386689>

- розробка механізму надання фінансової підтримки постраждалим малим підприємствам<sup>32</sup> (уряд вирішив виділити малим і середнім підприємствам фінансову допомогу для підтримки в умовах пандемії COVID-19, перерахувавши платежі безпосередньо на рахунки приватних підприємців, які втратили дохід через карантинні обмеження);
- зміна чинного податкового режиму для ІТ-компаній та фізичних осіб-підприємців<sup>33</sup>;
- прискорення переведення державних послуг в електронний формат;
- розширення доступу до телекомунікаційних мереж та електронних пристроїв, наприклад шляхом придбання ноутбуків на суму 980 млн грн для понад 60 000 вчителів (переважно жінок) у 2021 році<sup>34</sup>;
- ініціювання заходів для покращення кіберзахисту критичної інфраструктури та реформування Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (ДССЗІ)<sup>35</sup>;
- підтримка зусиль з підвищення рівня цифрової грамотності<sup>36</sup>, наприклад створення двох курсів цифрової грамотності для працівників критичної інфраструктури (вчителів і лікарів, переважно жінок) у перші місяці карантину на платформі Дія. Цифрова освіта;
- стимулювання розвитку програм цифрової трансформації на національному та місцевому рівнях<sup>37</sup>;
- ухвалення в квітні 2021 року Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні<sup>38</sup>;
- розробка мобільного застосунку «Дій вдома» (пізніше «Вдома»)<sup>39</sup>, що дає можливість особам, які повертаються / приїжджають в Україну, пройти 14-денну самоізоляцію вдома, надсилаючи періодичні підтвердження геолокації та фотографії через застосунок.

32 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1071-20#Text> та <https://www.kmu.gov.ua/npas/devaki-pitannya-nadannya-odnorazovoyi-materialnoi-dopomogi-zastrahovanim-osobam-yaki-mozhut-vtraciti-dohodi-1233-091220>

33 <https://city.djia.gov.ua/en/>. 15 липня 2021 року було ухвалено відповідний закон щодо спеціальної віртуальної вільної економічної зони для ІТ-компаній Дія.Сіті: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1667-20#Text>

34 <https://www.unian.ua/economics/finance/kabmin-vidjilil-980-milyoniv-griven-na-noutbuki-dlya-vchiteliv-novini-ukrajina-11488051.html>

35 <https://www.kmu.gov.ua/news/reformuvannya-derzhavnogo-sluzhbi-specialnogo-zv'yazku-ta-zahistu-informaciyi-ukravini-prezident-pidpisav-ukaz>

36 <https://osvita.djia.gov.ua/en>

37 Міністерство цифрової трансформації заохочує до цифровізації в територіальних громадах через мережу CDTO: <https://thedigital.gov.ua/news/mikhaylo-fedorov-tsifrovizuemu-regioni-razom-iz-cdto-ta-stvoryuemo-u-gromadakh-zruchni-onlayn-servisi>

38 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>

39 <https://play.google.com/store/apps/details?id=ua.gov.djia.quarantine>

Міністерство представило чотирикомпонентне бачення процесу впровадження електронних послуг:

1. наявність самих електронних послуг;
2. наявність навичок користування цифровими технологіями, яка дасть можливість користуватися електронними послугами;
3. доступ українців до Інтернету для використання відповідних платформ (за допомогою мобільного телефону або ПК);
4. розширення мережі центрів надання адміністративних послуг (так званих ЦНАПів), а також перетворення та ребрендинг її на платформу Дія. Центри, метою якої стане надання не лише адміністративних послуг, а й підтримки тим людям, які не можуть користуватися електронними послугами самостійно і потребують допомоги.

Така модель дала змогу пом'якшити деякі негативні наслідки, пов'язані з переведенням послуг в онлайн-режим у зв'язку з пандемією COVID-19. Ухвалення Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні також сприяє закладанню міцної основи для досягнення інклюзивності електронних послуг. Окремі її рекомендації повторюють пріоритети стратегії щодо усунення бар'єрів у доступі до інформації в цифровій сфері<sup>40</sup>.

Початкова реакція України на пандемію у сфері цифрової трансформації була значною мірою зумовлена рушійними та стримувальними чинниками, які існували ще до 2020 року (див. нижче).

<sup>40</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>

<sup>41</sup> <https://thedigital.gov.ua/ministry#section-goals>

## Рушійні сили цифрової трансформації

### Політична воля та суспільний попит на цифрову трансформацію

Розвиток електронних послуг підтримали прем'єр-міністр України у 2016 році й згодом президент у 2019 році. Ширше використання цифрових технологій у країні також спонукало до зміни моделі взаємодії держави й користувачів. Почали поставати численні регіональні цифрові проєкти з елементами електронної демократії, включеними до практики урядування на місцевому рівні, — наприклад, ідеться про системи електронних петицій, електронні звернення та громадський бюджет. Президент Зеленський визначив як пріоритет створення умов, за яких будь-який громадянин України має можливість повноцінно взаємодіяти з державою онлайн — без затримок, посередників і корупції. Міністерство цифрової трансформації отримало завдання виконати передвиборну обіцянку 2019 року — реалізувати проєкт «Держава у смартфоні», ключовим показником ефективності якого було забезпечення онлайн-доступності для українців 100% державних послуг до 2024 року<sup>41</sup>.

## Інноваційне інституційне забезпечення для пріоритизації цифрової трансформації

У 2019 році Державне агентство з питань електронного врядування було трансформовано в потужнішу інституцію — Міністерство цифрової трансформації (МЦТ) — із широкими повноваженнями під керівництвом віцепрем'єрміністра. Міністерство запровадило в секторі державних послуг унікальну для нього орієнтовану на інновації культуру ітеративного розвитку яка дещо нагадувала культуру розвитку ІТ в приватному секторі, зосереджену на швидкості та оперативному створенні прототипів. На додачу до інституційного лідерства з боку міністерства та підтримки з боку Комітету Верховної Ради з питань цифрової трансформації центральні органи влади найняли керівників із цифрової трансформації (CDTO)<sup>42</sup> для сприяння розвитку ІТ-систем для автоматизації бізнес-процесів, збирання та опрацювання даних, розробки послуг G2B (уряд для бізнесу) та G2C (уряд для громадян). CDTO підзвітні одночасно двом керівникам: як заступники міністрів або заступники керівників відомств — своїм безпосереднім керівникам і як спеціалісти з цифрової трансформації — керівництву Міністерства цифрової трансформації. Така інституційна структура дала можливість забезпечити кращі процеси обміну інформацією, планування та підтримки ініціатив у сфері цифрової трансформації всередині інституцій, залишивши простір для їх удосконалення на місцевому рівні.

«Трикутна» система, до якої входять Міністерство цифрової трансформації, Комітет ВРУ та мережа CDTO, є новою для України та суттєвим сприятливим чинником.

### Нормативно-правова база, що відкриває нові можливості

Оскільки основна нормативно-правова база існувала ще до 2019 року, нові закони та підзаконні нормативно-правові акти мали на меті сприяти масштабнішому перенесенню взаємодії громадян та уряду в цифрове середовище. Було запущено першу в світі систему «е-паспорт»<sup>43</sup>. Верховна Рада ухвалила законодавчі акти, що дали змогу надавати повністю автоматизовані електронні послуги громадянам, які надали згоду на отримання таких послуг. Однак надання послуг відбувається автоматично на основі даних державних реєстрів, тож користувач може, наприклад, автоматично отримувати допомогу у зв'язку з безробіттям (без необхідності подавати відповідні заяви) одразу після виникнення відповідних умов<sup>44</sup>. Уряд ініціював проєкт «е-резиденство»<sup>45</sup>, який дає громадянам та резидентам інших держав можливість розпочати бізнес та вести його дистанційно, без обов'язкової фізичної присутності в Україні. Розробка послуги досі триває<sup>46</sup>. Упорядкування державних послуг за допомогою електронних рішень та цифрова трансформація послуг для громадян є пріоритетними завданнями<sup>47</sup> уряду.

42 CDTO є у всіх міністерствах та в половині обласних державних адміністрацій.

43 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1368-IX#Text>

44 [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?pf3516=5495&skl=10](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=5495&skl=10)

45 <https://thedigital.gov.ua/projects/e-residency>

46 <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441>

47 <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-programi-diyalnosti-kabinetu-ministriv-t120620>

## ■ Фінансові ресурси для реалізації

Для задоволення нагальних фінансових і технічних потреб у цій сфері з урядом співпрацювали одразу кілька фінансованих донорами програм. Спочатку державне фінансування на розвиток флагманського державного порталу та мобільного застосунку Дія не виділялося<sup>48</sup>, проте згодом були виділені державні кошти на забезпечення його безперервного розвитку та функціонування. За інформацією Міністерства цифрової трансформації, у 2020–2021 роках на розробку та модернізацію «Дії» було витрачено 76,04 млн грн, з яких 48,4 млн грн — з державного бюджету і 27,6 млн грн — із грантових коштів<sup>49</sup>. Нині реалізуються щонайменше п'ять проєктів технічної допомоги із цифровізації<sup>50</sup>. Загалом у 2021 році бюджет Національної програми інформатизації було збільшено приблизно на 10% — до 602 млн грн<sup>51</sup>.

## Перешкоди на шляху цифровізації

### Застарілість державних реєстрів даних для електронних послуг

Аудит державних реєстрів даних, проведений у 2019–2021 роках, виявив численні проблеми з якістю даних, цілісністю IT-рішень та банальний брак необхідної документації, що пояснює функціонування електронних систем<sup>52</sup>. За оцінками 2017 року<sup>53</sup>, Україна мала понад 130 великих реєстрів даних (загалом до 340), що належали понад 40 міністерствам та іншим державним установам центрального рівня; деякі з них потребували опрацювання (оскільки велися в паперовій формі або зберігалися як файли Excel на USB-накопичувачах). Крім того, уряд часто не збирає та не надає дані про користування електронними послугами, дезагреговані за статтю, віком та іншими соціальними ознаками, попри їх критичну важливість для оцінювання прогресу реалізації Порядку денного у сфері сталого розвитку до 2030 року.

48 <https://www.epravda.com.ua/news/2019/11/5/653364/>

49 <https://www.epravda.com.ua/news/2021/10/6/678504/>

50 Проєкти фінансують і реалізують ЄС, ПРООН, USAID та SDC.

51 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1082-20#n154>

52 [https://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2021/07/Zvit\\_Analiz\\_potochnogo\\_stanu\\_reestriv-UA.pdf](https://tapas.org.ua/wp-content/uploads/2021/07/Zvit_Analiz_potochnogo_stanu_reestriv-UA.pdf) та <https://www.pravojustice.eu/storage/app/uploads/public/5e4/d34/1a1/5e4d341a1c90a684530773.pdf>

53 <https://tapas.org.ua/en/all/news/e-mapping-report/>

## Розробка ефективного кіберзахисту для державних ІТ-систем

Багато державних ІТ-систем не мають необхідної державної сертифікації для опрацювання даних і функціонують фактично незаконно. Згідно з останніми змінами, внесеними до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», для відповідних ІТ-систем можна створити комплексну систему захисту інформації (КСЗІ) або систему управління інформаційною безпекою (СУІБ).

Зазначений закон дає змогу відступити від вимоги щодо створення КСЗІ за українським законодавством у сфері захисту інформації, якщо наявна СУІБ створена відповідно до міжнародного стандарту ISO/IEC 27001. Проте відповідні процедури та нормативні документи сертифікації СУІБ ще не розроблені, що може спричинити серйозні проблеми під час комерційного впровадження електронних послуг.

Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації (ДССЗІ), відповідальна за сертифікацію державних ІТ-систем для заходів із захисту інформації, перебуває на стадії реформування, за результатами якого матиме змогу реагувати на наявні та нові загрози в кіберсередовищі.

Зареєстрований у 2021 році проєкт Закону № 2655 пропонує зберігати дані та здійснювати локалізацію процесів у кіберзахищеному національному хмарному середовищі, що має в цілому уніфікувати політику кіберзахисту та зменшити фінансове навантаження на місцевих суб'єктів, які раніше щорічно закуповували безпекове апаратне й програмне забезпечення. Зазначені заходи розглядають як рішення, що централізує зусилля з кіберзахисту та допоможе встановити й визначити відповідальні сторони. Також заплановано ухвалити новий «закон про виявлення помилок (bug bounty)» із чітко визначеними критеріями, щоб забезпечити відповідність таких перевірок кібербезпеки українському законодавству.

## Фінансова зацікавленість державних органів у розвитку власних ІТ систем

Як центральний орган, відповідальний за цифрову трансформацію в уряді, Міністерство цифрової трансформації зробило своїм пріоритетним завданням уникнути дублювання державного фінансування ІТ-сфери. Це викликало спротив із боку інших централь-

них державних структур, які мали відносну свободу в розподілі державного фінансування або отримували технічну допомогу для розвитку своїх ІТ-систем. Розробка, розгортання, підтримка та періодичні оновлення таких реєстрів на рівні профільного міністерства стали «сферою впливу», боротьбу за яку важливо було виграти, оскільки щорічні бюджети на обслуговування програмного та апаратного забезпечення сягали

21 млн грн на кожне міністерство<sup>54</sup>. Це й не дозволило новому міністерству здійснити комплексну реформу всіх реєстрів упродовж кількох місяців до спалаху пандемії COVID-19. Наразі триває створення нової моделі міжвідомчої координації та нагляду, і Міністерство цифрової трансформації фіксує значні досягнення в цьому напрямі у 2021 році.

### Відсутність у Міністерства цифрової трансформації безпосереднього впливу на відповідальні органи на місцевому рівні

У рамках децентралізації в Україні відповідальність за надання державних послуг покладено на обласні адміністрації. Представники Міністерства цифрової трансформації зазначають, що мають обмежений вплив на працівників місцевих ЦНАПів, наприклад, у питаннях прискорення опрацювання електронних запитів. Це негативно позначається на досвіді споживачів, які переходять на цифрові державні послуги.

### Поляризований зворотний зв'язок від громадських організацій — стейкхолдерів

Українські громадські організації, які працюють у сфері цифрової трансформації, зокрема експерти з кібербезпеки, в оцінках нових платформ і цифрових рішень Міністерства цифрових трансформацій не одностайні. Наприклад, були висловлені занепокоєння щодо швидкості розробки рішень, їх якості та можливих передбачуваних помилок і стійкості елементів екосистеми Дія до кіберзагроз.

До такої стурбованості спричинилися постійні інциденти з IT-безпекою як у всьому світі<sup>55</sup>, так і в Україні<sup>56</sup>, а також брак загальнодоступної документації про нові платформи електронних рішень. Правозахисні ГО повідомили про слабкий захист персональних даних та неналежне врахування прав людини під час концептуалізації, модернізації бізнес-процесів<sup>57</sup>, інклюзивного тестування та впровадження нових електронних послуг<sup>58</sup>. Також фахівці закликають до ретельного аналізу ризиків цифровізації державних послуг, зокрема ідеться про профілювання. Насамкінець ГО, які відстоюють гендерну рівність, закликають краще враховувати у процесах надання електронних послуг різноманітні потреби всіх громадян — жінок, чоловіків, дівчат та хлопців, особливо із найбільш знедолених і вразливих груп населення.

54 <https://tapas.org.ua/en/all/news/e-mapping-report/>

55 Наприклад, див.: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-06-04/hackers-breached-colonial-pipeline-using-compromised-password>, <https://www.theguardian.com/technology/2021/jul/06/kaseya-ransomware-attack-explained-russia-hackers>, <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-07-06/russian-state-hackers-breached-republican-national-committee>, <https://www.reuters.com/world/europe/german-pharmacies-stop-issuing-covid-vaccine-passes-after-security-breach-2021-07-22/>

56 Див.: <https://www.kyivpost.com/technology/signature-on-presidents-website-by-user-named-joe-biden-is-planned-hacker-attack.html>, <https://ain.ua/2021/07/01/kejs-kredit-cherez-djia/>, <https://www.reuters.com/article/russia-ukraine-cyber-idINL8N2OS3AH>

57 <https://www.pravda.com.ua/columns/2021/07/18/7300821/>

58 <https://instingov.org/wp-content/uploads/2021/09/Ukraine-report-eng.pdf>





## Рекомендації

Огляд процесів цифрової трансформації в Україні, спрямованих на розв'язання проблем, спричинених пандемією COVID-19, свідчить, що уряд має зосередитися на наведених нижче завданнях, щоб покращити доступ українців до електронних послуг та відповідний досвід користувачів.

**Збільшення доступності платформ електронних послуг.** Оновлені стандарти доступності мають стати частиною нормативно-правової бази України, щоб держава отримала чіткий механізм перевірки відповідності ресурсів і мобільних застосунків принципам WCAG. Потрібно розвивати потенціал відповідних департаментів державних органів для забезпечення доступності (зокрема принципів WCAG, ґендерної рівності та універсального дизайну) під час планування таких ІТ-систем.

Так, потрібно врегулювати використання простої мови і забезпечити навчання персоналу, відповідального за комунікацію під час надання електронних послуг, зокрема підготувати інструкції, автоматичні відповіді, онлайн-чати. Серед іншого важливо зосередитися на недискримінаційних та ґендерно чутливих принципах комунікації задля уникнення будь-яких стереотипів, дискримінації, сексизму та домагань. Належна реалізація відповідних розділів Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні дасть можливість досягти в цій сфері істотного прогресу.

**Застосування під час розробки електронних послуг принципу «нікого не залишати осторонь».** До розробки електронних послуг варто широко залучати потенційних користувачів — жінок і чоловіків із різних груп, особливо найбільш знедолених та вразливих, — для надання їм спеціальної підтримки, що відповідає їхнім різноманітним потребам.

Наприклад, бета-тестування послуги або елементу платформи має супроводжуватися спеціальним тестуванням серед уразливих груп, щоб оцінити їхній досвід доступу до цифрових інструментів, використання та вплив останніх і визначити способи усунення потенційних недоліків.

**Збереження традиційного паперового способу надання послуг та надання послуг в ЦНАПах.** Уряд має й надалі надавати державні (адміністративні та соціально-адміністративні) послуги не лише онлайн, а й через мережу фізичних центрів (ЦНАПів або більш цифровізованих Дія.Центрів), персонал яких навчений скеровувати дії користувачів під час обслуговування, відповідати на запитання та допомагати отримувати послугу крок за кроком. Потрібно розширити державні програми, які передбачають подальшу підтримку роботи бібліотек, що надають безкоштовний доступ до Інтернету та електронних послуг. Важливу роль відіграють простори, де якісні консультації та доступ до електронних послуг можуть отримати особи, які вагаються, люди з низьким рівнем доходів, літні люди та інші категорії користувачів.

**Розробка комплексних рішень із підключення Інтернету у віддалених громадах у партнерстві з приватним сектором.** Від компанії, яка виграє тендер на надання послуг ширококутного доступу до Інтернету громадам, також можна вимагати проведення навчання для формування навичок роботи з цифровими технологіями.

Це допоможе створити зв'язок між інтернет-інфраструктурою, комп'ютерами загального доступу (наприклад, у бібліотеках) та людьми, які опанували навички (й можуть навчити основних умій місцевих жителів, які, своєю чергою, зможуть передати набуті знання). Компанії можуть бути зацікавлені в підвищенні цифрової грамотності та демонстрації можливостей Інтернету, оскільки це підвищить попит на інші інтернет-послуги. Такі партнерства можуть забезпечити підключення регіонів шляхом створення інтернет-інфраструктури й підвищення рівня цифрової грамотності жителів.

**Забезпечення державної сертифікації з кібербезпеки для платформ електронних послуг.** Новий функціонал державних порталів і застосунків, перш ніж стане доступним для користування, має пройти сертифікацію. Флагманські продукти цифрової трансформації мають пройти належні процедури обов'язкового тестування безпеки та повторну сертифікацію, що забезпечить довіру до них з боку потенційних користувачів.

**Розробка чітких правил (законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів) щодо впровадження нових цифрових рішень.** З огляду на постійну еволюцію цифрових рішень дуже важко створити всеосяжну законодавчу базу до моменту їх запуску. Проте основою регулювання державних цифрових рішень повинні бути політики конфіденційності, інформаційної безпеки, захисту персональних даних та підзвітності у сфері обміну даними між органами державної влади.

Важливо передбачити стандарти та правила, що стосуються не лише функціонування технічних рішень, а й людського чинника, й чітко визначити адміністративну та кримінальну відповідальність за їх недотримання.

Публікація документації, специфікацій та механізмів захисту інформації у флагманських продуктах цифрової трансформації. Одним із таких кроків може стати розкриття програмного коду для відкритого пошуку вразливостей на додачу до програми виявлення помилок, яку державне підприємство Дія реалізовує у співпраці з міжнародними партнерами. Така прозорість сприятиме підвищенню підтримки реформи цифровізації з боку основних стейкхолдерів, зокрема громадських організацій, бізнесу та міжнародної спільноти.

Зрештою, активна співпраця із Секретаріатом Уповноваженого ВРУ з прав людини та громадськими організаціями у сфері прав людини та гендерної рівності, а також прогрес у реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні також можуть забезпечити вищу підтримку цифрової трансформації з боку громадянського суспільства. Забезпечення прав людини теж відіграватиме важливу роль, оскільки державний сектор намагатиметься отримати вигоду від технологій, що використовують штучний інтелект <sup>59</sup>.



59 [https://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/library/democratic\\_governance/human-rights-and-eservice-innovation-an-unlikely-crossbreed-or-an-essential-need.html/](https://www.ua.undp.org/content/ukraine/en/home/library/democratic_governance/human-rights-and-eservice-innovation-an-unlikely-crossbreed-or-an-essential-need.html/)



## Висновки

Міністерство цифрової трансформації є основним рушієм цифрової трансформації в країні. Незадовго до початку пандемії цей орган розпочав важливі реформи, що стали затребуваними в період спричиненої пандемією COVID-19 кризи. Однак потужній політичній волі часто протидіють заінтересовані сторони, які беруть участь у створенні, підтримці та модернізації ІТ-систем урядових установ, а також відсутність практики врахування особливих потреб і пріоритетів жінок і чоловіків із різних груп, особливо тих, які стикаються із соціальними чи іншими перешкодами в доступі до державних послуг і технологій.

Потреба в оперативній розробці та релізі ІТ-продукту дає Міністерству цифрової трансформації можливість демонструвати швидкі й відчутні перемоги у виконанні зобов'язань уряду в рамках проєкту «Держава в смартфоні» і, що важливо, надавати українцям широкий асортимент електронних послуг.

Однак задля швидкого запуску проєкту було обмежено діалог із громадськістю, масове тестування ІТ-рішень відбувалося без цілеспрямованого залучення вразливіших соціальних груп та супроводжувалося недостатнім публічним інформуванням про архітектуру (програмний код) створених рішень або документацію, яка описує функціонування послуг і містить інформацію, необхідну для забезпечення тестування й захисту даних.

Щоб не залишати осторонь різні соціальні групи під час карантину, державна політика цифрової трансформації має ґрунтуватися на принципах гендерної рівності та підході, заснованому на правах людини.

Участь цільових груп в обговоренні їхніх потреб у цифрових послугах, гендерно чутливий дизайн модифікованих рішень, розроблений за участі громадськості, тестування досвіду користувачів із різних груп, недискримінація та підзвітність групи з реформування користувачам електронного рішення, яке вона обслуговує, — важливі елементи ППЛ, які необхідно розбудувати протягом наступних кількох років.

У бюджетах на наступні періоди варто передбачити державне фінансування розширення доступу до Інтернету в сільській місцевості, зокрема навчання постачальникам послуг, які мають доступ до комп'ютерів, під'єднаних до мережі Інтернет, на місцевому рівні, навіть якщо пандемія COVID-19 піде на спад.

Розвиток цифрових навичок і здібностей серед різних груп населення стане важливим чинником забезпечення інклюзивної цифрової трансформації в Україні. Міністерство цифрової трансформації назвало це одним із пріоритетних завдань і з осені 2019 року реалізує різноманітні навчальні програми й курси на порталі [osvita.diia.gov.ua](https://osvita.diia.gov.ua).

Потрібно також протестувати й впровадити інші нецифрові канали розвитку цифрових навичок, адже використання вебпорталу для цифрової освіти передбачає наявність у користувача пристрою з доступом до Інтернету і базових навичок користування цифровими технологіями, яких окремі соціальні групи можуть не мати. Посприяти розвитку цифрових навичок серед різних груп населення також могла би спільна політика Міністерства цифрової трансформації та Міністерства освіти щодо підвищення рівня цифрової грамотності дорослих в Україні.

Інклюзивні електронні послуги можуть допомогти Україні виконувати свої міжнародні зобов'язання у сфері прав людини, сприяючи скороченню масштабів бідності, розширенню прав і можливостей жінок та людей із інвалідністю, а також забезпеченню доступу до правосуддя для всіх людей у межах юрисдикції України.



