



Б Р І Ф

# АНАЛІТИЧНІ ЗАПИСКИ З ЕФЕКТИВНОГО Е-УРЯДУВАННЯ

Випуск #4: Розбудова нової  
архітектури е-сервісів в Україні



БРІФ

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

Використання нових технологій для зміцнення урядування та демократії в Україні є відносно новим, але набирає значно більшої важливості. Аналітичні записки з ефективного урядування та демократії, започатковані програмою EGAP, що фінансується урядом Швейцарії, та створені за участю Державного агентства з питань електронного урядування України, Фонду Східна Європа (ФСЕ), Центру розвитку інновацій (ЦРІ) Києво-Могилянської академії та інших партнерів, прагматичні, і такі, що спираються на фактичні дані, призначені для того, щоб інформувати політиків і практиків про ключові питання, пов'язані з мейнстрімом ефективного електронного урядування в Україні. Аналітичні записки поширюються щоквартально та у відносно стислому електронному вигляді; вони розміщені на веб-сайті Програми EGAP [www.egap.in.ua/natsionalna-polityka](http://www.egap.in.ua/natsionalna-polityka).

Розвиток електронних послуг є одним з пріоритетних напрямків діяльності Уряду України. Переведення публічних послуг в електронну форму не тільки спрощує доступ для них, але знижує корупційні ризики, збільшує довіру громадян до влади, підіймає Україну у міжнародних рейтингах з е-урядування та сприяє залученню інвестицій. Враховуючи значні зміни у сфері е-послуг з 2015 року, цей четвертий випуск Аналітичних записок з ефективного Е-Урядування присвячено важливій темі електронних послуг.

### ВИЗНАЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОСЛУГИ

У 2016 році Кабінет Міністрів України затвердив Концепцію розвитку системи електронних послуг<sup>1</sup> в Україні. Зазначений документ є одним з ключових нормативних актів оскільки вводить чітке визначення поняття «електронна послуга» та їх класифікацію.

Мета створення концепції – сприяння створенню єдиної скоординованої державної політики у сфері надання електронних послуг, спрямованої на розв'язання першочергових проблем, що призводять до відставання України у світових рейтингах розвитку електронного урядування. Концепція визначила напрями, механізми і строки формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та не корупційних, найменш витратних, швидких і зручних електронних послуг.

Відповідно до Концепції електронна послуга - адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем.

Концепція визначає ряд першочергових проблем, які потребують вирішення для налагодження якісного впровадження електронних послуг, а саме:

- неформованість нормативно-правової бази, що регулює сферу надання електронних послуг;
- відсутність єдиних вимог до запровадження електронних послуг;
- неврегульованість питання електронної ідентифікації та автентифікації суб'єктів звернення під час надання електронних послуг;
- відсутність міжвідомчої електронної взаємодії під час надання адміністративних послуг;
- складність та зарегульованість порядків надання адміністративних послуг;
- невизначеність формату електронного документа, згідно з яким суб'єкт звернення повинен подавати документи для отримання адміністративної послуги;
- відсутність єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, що забезпечує надання електронних послуг на основі встановлених вимог;
- брак довіри до електронної взаємодії суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення;
- низький рівень готовності державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування, фізичних та юридичних осіб до запровадження електронних послуг.

Крім вищезазначеного, Концепцією визначено перелік пріоритетних послуг для впровадження їх в електронній формі. Відповідно до плану пріоритетних дій Уряду на 2018<sup>2</sup> рік до кінця року в електронній формі має бути запроваджено близько 100 пріоритетних публічних послуг.

1 Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, Перелік від 16.11.2016 № 918-р // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/918-2016-%D1%80>

2 <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-prioritetnih-dij-uryadu-na-2018-rik>



Б Р І Ф

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

З метою забезпечення виконання Концепції розвитку системи електронних послуг Кабінетом Міністрів України було затверджено план заходів<sup>3</sup>, щодо її реалізації, на 2017-2018 роки, яким в тому числі передбачено забезпечення впровадження надання пріоритетних послуг, запровадження надання яких в електронній формі передбачається першочергово, у терміни до кінця 2018 року.

### КЛАСИФІКАЦІЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Концепція розвитку електронних послуг передбачає їх класифікацію за стадіями розвитку на чотири рівні:

- Перша стадія – доступ заявника до інформації про послугу в електронній формі.
- Друга стадія – доступ до заповнення та друку заяв та інших матеріалів, необхідних для отримання сервісу, в електронній формі.
- Третя стадія – можливість подання заяви та інших документів електронній формі та можливість сплати за платні послуги онлайн з подальшим отриманням результату у паперовій формі від суб'єкта надання послуги або через центр надання адміністративних послуг
- Четверта стадія – виконання всіх етапів отримання сервісу, від подачі документів та сплати до отримання результату – повністю в електронній формі.

Запропонована класифікація наближена до моделі зрілості електронних сервісів що використовується європейськими країнами при виконанні аналізу стану розвитку електронних послуг та е-урядування.

### КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Концептуальна модель єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг зображена на схемі та має три рівні.

<sup>3</sup> Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2017 — 2018 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України; План, Заходи від 14.06.2017 № 394-р // НПА / Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250069939>



Рівень даних - нижчий рівень концептуальної моделі, який містить компоненти для формування електронних послуг. До рівня даних входять:

- державні реєстри – реєстри інформація з яких використовується у процесі надання послуг;
- інформаційні системи суб'єктів надання адміністративних послуг – це програмне забезпечення що використовуються для автоматизації роботи суб'єктів надання послуг та забезпечує автоматизацію процесів прийняття рішень
- зовнішні системи - інформаційні системи третіх осіб (надавачі житлово-комунальних послуг тощо), дані з яких можуть використовуватися під час надання електронних послуг.

Рівень взаємодії - центральний рівень концептуальної моделі, який використовується для забезпечення автоматизованого обміну електронними даними та електронними документами між її компонентами. Презентаційний рівень - вищий рівень концептуальної моделі, який повинен реалізовуватись на базі єдиного державного порталу адміністративних послуг, у тому числі інтегрованих в нього інших порталів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, що функціонують та взаємодіють згідно з єдиними визначеними вимогами.

Доступ суб'єктів звернення до електронних послуг також може бути реалізований через посередників, з якими суб'єкти звернення контактують на постійній основі (бібліотеки, банки, провайдери телекомунікацій тощо), спеціальні автоматизовані пункти доступу до електронних послуг чи мобільні додатки, які взаємодіють з єдиним державним порталом адміністративних послуг згідно з єдиними визначеними вимогами.



БРІФ

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

### ПОТОЧНА СТРУКТУРА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги»<sup>4</sup> надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет забезпечуються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні. Держателем порталу відповідно до закону є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері надання адміністративних послуг – Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Єдиним державним порталом послуг станом на сьогодні є сайт <http://my.gov.ua/> (<http://poslugy.gov.ua/>). Урядом затверджено окремий Порядок ведення<sup>5</sup> цього порталу. Концепцією розвитку електронних послуг в Україні передбачено, що послуги можуть надаватися на веб-сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг та на зовнішніх системах, але усі такі послуги мають бути доступними на Єдиному державному порталі послуг.

Закон передбачає що інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування мають інтегруватися з Єдиним державним порталом послуг відповідно до затвердженого Порядку<sup>6</sup> з метою забезпечення надання електронних послуг, але на практиці такий підхід до побудови системи електронних послуг виявився неефективним. Різноманіття систем та технологій, що мали інтегруватися до порталу та обмеження архітектури платформи порталу призвело до того, що більшість електронних сервісів, які були створені в Україні, не виконали таку інтеграцію.

Враховуючи ситуацію що склалась було розпочато роботу, щодо пілотування іншого підходу до побудови системи електронних сервісів, а саме підходу що використовується Великою Британією при впровадженні онлайн послуг на порталі [gov.uk](http://gov.uk). Ідея полягає в тому, що створений централізований каталог електронних послуг не повинен мати інтеграцію з системами надання послуг органів державної влади, але дизайн каталогу та сайтів е-послуг має бути зроблений таким чином, щоб користувач не відчував переходу між різними інформаційними системами при перенаправленні з каталогу до порталу електронного сервісу.

Першим кроком в цьому був запуск в кінці 2017 року нового портал Уряду України <https://www.kmu.gov.ua/> з єдиним централізованим каталогом електронних сервісів. Оновлений портал Уряду було реалізовано у співпраці Фонду Східна Європа та Державного агентства з питань електронного урядування України в межах програми міжнародної технічної допомоги “Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади” (EGAP), за фінансової підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва. Каталог сервісів сайту Уряду має:

- фільтрацію е-послуг за групами послуг «для громадян» та «для бізнесу»
- Класифікацію послуг за напрямками («будівництво та нерухомість», «транспорт», «соціальний захист» тощо)
- Алфавітний покажчик послуг.

Усі послуги мають короткий та зрозумілий опис, в якому зазначено що потрібно для отримання послуги, як вона отримується, хто відповідальний за отримання послуги та інша корисна інформація. Але безпосередньо на сайті уряду е-послуги не надаються, з каталогу електронних сервісів сайту користувач перенаправляється на веб-сайт е-послуги або портал державного органу, на якому вона надається.

Другим кроком у впровадженні британського підходу до створення системи електронних публічних послуг є розробка єдиного дизайн-коду (дизайн-системи) державних порталів та сайтів, яка зараз знаходиться на стадії завершення. Дизайн-система державних сайтів України <https://design.gov.ua/> – це набір шаблонів та рекомендацій, що при використанні мають забезпечити створення стандартизованих сайтів що відповідають усім сучасним вимогам доступності та будуть простими для сприйняття та користування. Зазначена дизайн-система також створювалась Фондом Східна Європа та Державним агентством з питань електронно-

4 Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17>

5 Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Інформація від 03.01.2013 № 13 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/13-2013-%D0%BF>

6 Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Наказ; Мінекономрозвитку України від 08.09.2016 № 1501/248 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/z1315-16>



БРІФ

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

го урядування України у межах програми міжнародної технічної EGAP, за фінансової підтримки Швейцарської агенції розвитку та співробітництва.

Новий портал Уряду України <https://www.kmu.gov.ua/> був першим сайтом, створеним з використанням зазначеної дизайн-системи. За умови використання дизайн-системи при створенні порталів електронних сервісів, користувач що буде знаходити онлайн послугу у центральному каталозі сервісів на сайті Уряду не буде помічати перехід на сайт послуги. При цьому портал надання послуги не потрібно буде технічно інтегрувати з каталогом електронних сервісів на сайті Уряду. Враховуючи зазначене спрощується впровадження нових та існуючих електронних сервісів та підтримання їх в актуальному стані при зміні нормативної бази. Всі нові сайти електронних публічних послуг, що випускаються зараз вже використовують зазначену дизайн-систему, раніше реалізовані електронні публічні послуги також будуть згодом приведені у відповідність до стандартів дизайну.

Наступним кроком для подальшого розвитку системи електронних публічних послуг, який зараз знаходиться у процесі реалізації, є створення Державним агентством з питань електронного урядування України Інтегрованої системи електронної ідентифікації <https://id.gov.ua/>. Це веб-сайт що міститиме всі існуючі в Україні способи електронної ідентифікації та зможе забезпечити безпечну передачу відомостей про ідентифікацію користувача підключеним до нього електронним сервісам за принципом «технології єдиного входу» (Single Sign-On). Використання цього сервісу для існуючих та нових публічних послуг дозволить відмовитись від реалізації, налагодження та підтримки власних систем електронної ідентифікації на сайтах онлайн послуг і, як наслідок, спростить їх запуск та підтримку.

За аналітикою, проведеною експертами проекту “Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах”, в Україні станом на серпень 2018 року налічувалось близько 138 електронних публічних послуг, з них вже більше 50 доступні у каталозі електронних сервісів Порталу Уряду України, серед яких в тому числі такі популярні послуги, як:

- Реєстрація та припинення фізичної особи-підприємця
- Призначення допомоги при народженні дитини
- Призначення житлової субсидії
- Подання повідомлення про початок будівельних робіт
- Надання довідки про несудимість

## НЕДЕРЖАВНІ ПОРТАЛИ Е-ПОСЛУГ

У поточній структурі електронних послуг України неможливо не згадати недержавний портал електронних сервісів iGov (<https://igov.org.ua/>), який відіграв не останню роль у розвитку системи надання електронних послуг в Україні. Це портал публічних послуг розроблений волонтерами, який без відповідного нормативного підґрунтя забезпечував можливість замовлення послуг у деяких регіонах шляхом виконання транспортної функції - передачі інформації про замовлення послуги співробітникам центрів надання адміністративних послуг або суб'єктів надання послуг, що підключились до нього.

## КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ Е-ПОСЛУГ

### Реінжиніринг законодавства

Для запровадження будь-якої публічної послуги в електронній формі у більшості випадків потрібні зміни до нормативної бази, що регулює надання послуги. При цьому обсяг змін може варіюватись від необхідності створення наказу державного органу про порядок надання електронної послуги до необхідності внесення змін у Закони України. Зміни у більшості випадків стосуються реінжинірингу бізнес-процесу надання послуги, оскільки як правило надання послуги у електронній формі не має обмежень що існують при наданні послуг у «паперовій» формі та може бути прискорено та оптимізовано.

Розповсюдженою проблемою при зміні законодавства з метою запровадження електронних послуг є необхідність подання встановленої для паперової подачі форми у вигляді електронного документу. Це вимагає відтворення паперової форми в електронній системі і займає додатковий час при розробці програмного забезпечення. Оптимальним варіантом є подання підписаних електронним цифровим підписом даних, оскільки в такому разі спрощується процес розробки, але передбачити таку можливість отримання електронної послуги не завжди можливо на рівні наказів та постанов, без внесення змін до Законів України.



БРІФ

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

### Приклади: 1. Створення можливості електронного підпису документів з використанням BankID

Для переведення в електронну форму соціальної послуги призначення житлової субсидії були внесені зміни до Постанови Кабінету Міністрів України N 848 від 21 жовтня 1995 р. «Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива» та додано наступні визначення, що заява та декларація, які подаються для призначення житлової субсидії, можуть бути надіслані структурному підрозділу з питань соціального захисту населення за місцем реєстрації заявника (орендарі - за місцем проживання) в електронній формі через офіційний веб-портал з накладанням електронного цифрового або електронного підпису, створеного шляхом додавання до заяви в електронній формі ідентифікаційних даних декларанта, підтверджених у процесі автентифікації з використанням електронної системи ідентифікації, що використовує базу клієнтських даних банків (BankID). Слід зазначити, що в цьому прикладі було реалізовано цікаве рішення щодо забезпечення використання технології ідентифікації BankID, у разі ідентифікації заявника з використанням цієї технології при поданні ним заяви та декларації на документи накладається електронний цифровий підпис системи і таким чином документи набувають статусу електронного документу.

### Ризик зміни законодавства при впровадженні е-послуг

Одним з ризиків при реалізації е-послуг є потенційна можливість зміни законодавства, що впливає на бізнес-процес надання послуги в електронній формі. Наприклад, у 2016 році було внесено зміни до Закону України про державну реєстрацію (№ 1666-VIII від 6 жовтня 2016), пов'язані з переліком обов'язкових документів для реєстрації юридичної особи, що значно ускладнило реалізацію електронної реєстрації юридичних осіб. Внаслідок змін до законодавства виникла необхідність реалізації накладання електронних цифрових підписів всіх засновників юридичної особи на документи, що подаються і це вимагало відповідного доопрацювання програмного забезпечення. Пізніше також було внесено зміни до форм реєстраційних карток (Наказ Мініюсту № 1924/5 від 15 червня 2017), що також призвело до необхідності доопрацювання електронних форм системи.

Міністерством юстиції України запроваджено електронні послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» передбачено можливість надання електронних послуг державної реєстрації, але відповідно до частини 2 статті 8 цього закону порядок функціонування порталу електронних сервісів визначається Міністерством юстиції України. Відповідно для налагодження надання електронних послуг Міністерством юстиції України було також розроблено та підписано Наказ № 784/5 від 23.03.2016 «Про затвердження Порядку функціонування порталу електронних сервісів юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи».

## ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ

Якісне запровадження електронних послуг неможливе без налагодження стабільної системи електронної взаємодії між системами та реєстрами різних державних органів. Майже всі найпопулярніші послуги не можуть бути надані лише з використанням однієї електронної системи. Наприклад, реєстрація бізнесу та внесення змін до відомостей про юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, що виконується у Реєстрі юридичних осіб фізичних осіб-підприємців та громадських формувань Міністерства юстиції України, неможлива без взаємодії з інформаційними системами Державної фіскальної служби України, Пенсійного фонду України та Державної служби статистики України, а надання послуги призначення допомоги при народженні дитини неможливе без перевірки відомостей про свідоцтво про народження дитини у відповідному реєстрі Міністерства юстиції України.

Таким чином, забезпечення безпечного та надійного обміну відомостями між державними інформаційними системами є ключовим для якісного та дійсно автоматизованого надання послуг в електронній формі.

З метою забезпечення такої електронної взаємодії Державним агентством з питань електронного урядування України впроваджуються система електронної взаємодії «Трембіта». Система «Трембіта» базується на естонській системі «X-Road»<sup>7</sup> що була адаптована до українських вимог захисту інформації та повністю локалізована за підтримки проекту U-LEAD/EGOV4UKRAINE. З метою впровадження системи Кабінетом Міністрів України в травні 2018 року було видано Постанову «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»<sup>8</sup>, що затверджує Порядок організації електронної інформаційної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів та вносить зміни до інших нормативно-правових актів.

Станом на вересень 2018 року розробка системи «Трембіта» була завершена, триває побудова Комплексної системи захисту інформації для неї, після завершення якої систему буде вводиться в експлуатацію.

7 <https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services/x-road/>

8 Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа від 10.05.2018 № 357 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/357-2018-%D0%BF>



Б Р І Ф

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

З метою подальшого впорядкування питань взаємодії державних реєстрів та інших державних інформаційних систем, Державним агентством з питань електронного урядування України за підтримки проекту “Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах” та Міжнародної організації права розвитку (IDLO) було розроблено Проект Закону про публічні електронні реєстри<sup>9</sup>.

### ЕЛЕКТРОННА ІДЕНТИФІКАЦІЯ

Найважливішим питанням для забезпечення переведення послуг в електронну форму є ідентифікація заявника.

З метою впорядкування електронної ідентифікації наприкінці 2017 року було прийнято Закон України «Про електронні довірчі послуги»<sup>10</sup>, який визначає правові та організаційні засади надання електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних, права та обов'язки суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг, порядок здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг, а також правові та організаційні засади здійснення електронної ідентифікації.

Зараз в Україні стабільно працює система ідентифікації користувача за допомогою електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП), але ЕЦП є здебільшого лише у підприємців, які отримують підписи для подачі звітності. В зв'язку з цим електронні послуги для бізнесу використовуються частіше ніж електронні послуги для громадян.

При отриманні нового паспорту у вигляді ID-Картки громадяни можуть за своїм бажанням отримати паспорт з чіпом на якому може міститись електронний цифровий підпис, але для використання такого підпису потрібен спеціальний зчитувач що коштує близько 1200 грн. Електронні цифрові підписи на ID-Картки громадян України будуть видаватись Акредитованим центром сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України, але поки що такі електронні цифрові підписи не видаються.

Для збільшення рівня використання електронних сервісів потрібно розвивати альтернативні методи

ідентифікації заявника, такі як BankID – ідентифікація заявника банком, клієнтом якого він є, або MobileID – ідентифікація через оператора мобільного зв'язку.

В Україні на сьогодні розвивається технологія BankID, але існує дві системи:

1. BankID, створена банком ПриватБанк (<https://bankid.org.ua/>). Ця система була створена першою та підтримує наступні банки: ПриватБанк, Банк Південний, банк Конкорд, А-Банк та ПУМБ.
2. BankID Національного банку України (<https://id.bank.gov.ua/>). Система підтримує роботу з банками: ОщадБанк та РадаБанк.

BankID дає можливість ідентифікувати заявника та отримати дані про нього, але не дає змоги підписати документ, надавши йому статус електронного документа.

MobileID в Україні працює у дослідній експлуатації з кінця 2017 року. Зараз технологія MobileID впроваджується мобільними операторами Київстар, Vodafone та LifeCell. MobileID представляє собою роботу з електронним цифровим підписом, але носієм підпису у разі використання цієї технології є SIM-картка телефону. MobileID дозволить підписувати документи електронним цифровим підписом, тобто надавати їм статус електронного документа.

Крім цього, у частині ідентифікації заявників при впровадженні електронних публічних послуг та забезпечення накладання електронних цифрових підписів перспективним заходом є впровадження Державним агентством з питань електронного урядування України Інтегрованої системи електронної ідентифікації <https://id.gov.ua/>, про яку згадувалось вище.

### ПІДСУМОК

Станом на сьогодні в Україні є дуже хороша база для запровадження нових електронних публічних послуг та розвитку існуючих сервісів. Найближчим часом має бути впроваджено нові технології ідентифікації та єдина система електронної взаємодії Трембіта, що покращить доступність електронних сервісів, якість їх роботи та спростить запровадження нових е-послуг.

Для налагодження якісного надання послуг в електронній формі дуже важливим є запровадження єдиної політики у цій сфері, і, безумовно, прийняття Концепції розвитку системи електронних послуг,

<sup>9</sup> [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=64437](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=64437)

<sup>10</sup> Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/go/2155-19>



Б Р І Ф

## Випуск #4: Розбудова нової архітектури е-сервісів в Україні

створення дизайн-системи державних сайтів та впровадження нових способів ідентифікації є дуже важливими кроками у цьому напрямку. Але під час переведення послуг у електронну форму слід пам'ятати, що технології розвиваються дуже швидко, і проектування та впровадження нових сервісів слід робити максимально гнучким з урахуванням розвитку технологій та необхідності подальшого масштабування.

*Програма «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP), що фінансується Швейцарською Конфедерацією, виконуватиметься Фондом Східна Європа, Фондом InnovaBridge, спрямована на використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що допомагатимуть вдосконалити якість врядування, покращать взаємодію влади та громадян та сприятимуть соціальним інноваціям в Україні.*

### ПРО АВТОРІВ

**Олексій Зелів'янський**, Координатор компоненту “Е-послуги” Програми EGAP. [azel@egap.in.ua](mailto:azel@egap.in.ua)

**Олексій Вискуб** Перший заступник Голови Державного агентства з питань електронного урядування України.

**Йорданка Томкова (Редактор)** є радником з питань е-урядування та керівник проекту національного діалогу швейцарсько-української Програми EGAP ([tomkova@innovabridge.org](mailto:tomkova@innovabridge.org)).



EGAP - це швейцарська чотирирічна (2015-2019 роки) програма в Україні із розвитку електронного урядування задля звітності та участі, що фінансується Швейцарською конфедерацією [www.egap.in.ua](http://www.egap.in.ua)



За впровадження політики Уряду в сферах електронного урядування, інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, цифровізації органів державної влади, відповідає Державне агентство з питань електронного урядування України (далі – Агентство); засноване 1 жовтня 2014 року. [www.e.gov.ua](http://www.e.gov.ua)