

Юроца Наталія Ігорівна

Студентка н.гр. 205_СПД ННІ права та психології НАВС

Науковий керівник:

Тарасенко Володимир Петрович

кандидат фізико-математичних наук,
доцент кафедри інформаційних технологій ННІ права та психології НАВС

ДОСТУПНІСТЬ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН: ІНКЛЮЗИВНІСТЬ ТА ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ

У сучасному світі цифровізація стає ключовим фактором розвитку суспільства та держави. Онлайн-доступність державних послуг є важливим кроком на шляху до підвищення ефективності державного управління, зменшення бюрократії та поліпшення взаємодії між громадянами та владою. Однак, поряд із перевагами, існують і виклики, пов'язані з забезпеченням інклюзивності та належного рівня цифрової грамотності серед населення. Ця доповідь має на меті проаналізувати актуальний стан доступності державних послуг онлайн в Україні у період 2024-2025 рр., розглянути ключові аспекти інклюзивності та цифрової грамотності, а також окреслити основні тенденції та перспективи розвитку.

1. Актуальний стан розвитку державних онлайн-послуг в Україні (2024-2025 рр.)

Упродовж останніх років Україна демонструє значний прогрес у сфері цифровізації державних послуг. Платформа "Дія" стала одним із ключових інструментів, що забезпечує доступ громадян до широкого спектра послуг онлайн, включаючи отримання документів, реєстрацію, оплату та інше. Розширюється перелік доступних послуг, удосконалюється інтерфейс та функціональність.

- Зростання кількості користувачів та послуг: Спостерігається тенденція до збільшення кількості громадян, які активно користуються онлайн-сервісами, а також розширення переліку послуг, що стають доступними в цифровому форматі.

- Розвиток мобільних застосунків: Мобільні застосунки державних установ стають важливим каналом доступу до послуг, забезпечуючи зручність та оперативність взаємодії.

- Інтеграція даних та міжвідомча співпраця: активно впроваджуються системи обміну даними між державними органами, що спрощує процедури отримання послуг, зменшує необхідність подання одних і тих самих документів кілька разів.

- Забезпечення кібербезпеки: Питання кібербезпеки та захисту персональних даних залишаються пріоритетними у процесі розвитку онлайн-послуг.

2. Інклюзивність доступу до державних онлайн-послуг

Інклюзивність передбачає забезпечення рівного доступу до державних онлайн-послуг для всіх категорій громадян, незалежно від їхнього соціального статусу, віку, місця проживання, рівня доходу чи фізичних можливостей.

- Проблеми цифрового розриву: Існує значний цифровий розрив між міським та сільським населенням, між різними віковими групами та людьми з інвалідністю, що ускладнює їхній доступ до онлайн-послуг.

- Забезпечення альтернативних каналів доступу: Важливо зберігати та розвивати альтернативні канали отримання державних послуг (офлайн-центри, телефонні гарячі лінії) для тих, хто не має можливості або навичок користування онлайн-сервісами.

- Адаптація інтерфейсів: Веб-сайти та мобільні застосунки державних установ повинні бути розроблені з урахуванням потреб людей з інвалідністю (наприклад, забезпечення можливості використання екранних читачів, збільшення шрифтів, контрастність).

- Підтримка маломобільних груп населення: Необхідно забезпечити фізичну доступність до центрів надання адміністративних послуг, де громадяни можуть отримати допомогу у користуванні онлайн-сервісами.

3. Цифрова грамотність як ключовий фактор доступу до онлайн-послуг

Рівень цифрової грамотності населення є визначальним фактором успішного впровадження та використання державних онлайн-послуг.

- Потреба у підвищенні цифрової грамотності: Значна частина населення України має недостатній рівень цифрових навичок, що перешкоджає повноцінному використанню онлайн-сервісів.

- Ініціативи з підвищення цифрової грамотності: Державні та громадські організації реалізують різноманітні програми та ініціативи, спрямовані на навчання населення базовим цифровим навичкам.

- Роль освіти: Інтеграція елементів цифрової грамотності в систему освіти є важливим кроком для формування цифрової компетентності у майбутніх поколінь.

- Інформаційна підтримка та навчання: Необхідно забезпечити доступність інформаційних матеріалів та навчальних ресурсів, які б допомагали громадянам опановувати користування онлайн-послугами.

4. Основні тенденції та перспективи розвитку

- Подальша цифровізація та розширення спектру послуг: Очікується подальше зростання кількості та різноманітності державних послуг, що будуть доступні онлайн.

- Персоналізація послуг: Розвиток технологій дозволить надавати більш персоналізовані та проактивні державні послуги, враховуючи індивідуальні потреби громадян.

- Використання штучного інтелекту: Впровадження технологій штучного інтелекту може покращити якість обслуговування, автоматизувати рутинні процеси та надавати більш ефективну підтримку користувачам.

- Посилення уваги до кібербезпеки та захисту даних: Питання кібербезпеки та захисту персональних даних залишатимуться ключовими у процесі розвитку онлайн-послуг.

- Поглиблення співпраці з громадським сектором: Залучення громадських організацій до процесу розробки та впровадження онлайн-послуг сприятиме їхній більшій інклюзивності та відповідності потребам громадян.

Висновки

Доступність державних послуг онлайн є важливим кроком на шляху до побудови ефективної та орієнтованої на громадян державності.

Успішна цифровізація державних послуг вимагає комплексного підходу, який враховує потреби всіх категорій громадян, забезпечує безпеку даних та сприяє розвитку цифрової культури в суспільстві.

Давайте ще порівняємо ситуацію з доступністю державних онлайн-послуг та цифровою грамотністю в Україні до війни (до 24 лютого 2022 року) та на даний час (2024-2025 роки) дуже коротко:

До війни:

- Розвиток: Цифровізація державних послуг активно розвивалася, платформа "Дія" вже функціонувала та набирала популярності.

- Інклюзивність: Проблеми цифрового розриву існували, але меншою мірою відчувалися в контексті безпеки та першочергових потреб.

- Цифрова грамотність: Рівень цифрової грамотності потребував підвищення, але не був таким критичним фактором доступу до життєво важливих послуг в умовах війни.

Основний фокус: Зручність та оптимізація адміністративних процесів.

На даний час (2024-2025 роки):

- Прискорення: Війна значно прискорила цифровізацію, зробивши онлайн-послуги критично важливими для безпеки, отримання допомоги, документів та інформації.

- Інклюзивність: Цифровий розрив став гострішим через міграцію, руйнування інфраструктури та нерівномірний доступ до технологій. Забезпечення доступу для всіх, особливо вразливих категорій, стало нагальною потребою.

- Цифрова грамотність: Недостатній рівень цифрової грамотності став серйозною перешкодою для багатьох у отриманні життєво необхідних послуг та інформації онлайн.

- Основний фокус: Забезпечення безперебійного доступу до критично важливих послуг в умовах війни, інформаційна безпека та боротьба з дезінформацією.

Коротко кажучи, війна каталізувала цифровізацію, але також виявила та загострила проблеми інклюзивності та цифрової грамотності, зробивши їх вирішення першочерговим завданням.

Список використаних джерел:

1. Про основні засади кібербезпеки України: Закон України від 05.10.2017 № 2163-VIII.
2. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 січня 2016 р. № 10/2016р.
3. Національна стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2013-2020 роки. Указ Президента України від 17 травня 2013 року № 287/2013.
4. Веб-сайт платформи "Дія" (<https://diia.gov.ua/>).