

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н. КАРАЗІНА  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
«ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»

Завідувач кафедри економічної  
політики та менеджменту  
д.держ.упр., проф. М. А. Латинін

---

/Підпис/

**Магістерська робота**

на тему

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ  
ПОВОЄННОГО ВІДНОВЛЕННЯ УКРАЇНИ

на здобуття освітнього ступеня магістр  
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

Виконав: студент 2 курсу,  
групи ПЦМЗ-23

Д. С. Дуднік

Науковий керівник  
к.держ.упр., доц.

Ю. Л. Орел

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ, УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	8
1.1 Сутність та зміст поняття «діджиталізація» у публічному управлінні .....	8
1.2 Роль діджиталізації в модернізації публічного управління .....	15
1.3 Специфіка діджиталізації в контексті ВПО .....	21
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ.....	28
2.1 Міжнародний досвід діджиталізації управління в контексті ВПО.....	28
2.2 Аналіз поточного стану діджиталізації у публічному управлінні України з акцентом на ВПО .....	39
2.3 Виклики та можливості діджиталізації у сфері ВПО в Україні...	51
РОЗДІЛ 3 ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ З АКЦЕНТОМ НА ВПО.....	59
3.1 Розробка стратегій впровадження діджиталізації для підтримки ВПО .....	59
3.2 Покращення доступності та інклюзивності цифрових сервісів для ВПО .....	65
3.3 Забезпечення безпеки даних та приватності ВПО в цифрових процесах .....	73
ВИСНОВКИ.....	81
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	84

## **ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ, УМОВНИХ ПОЗНАК, ОДИНИЦЬ І ТЕРМІНІВ**

ВООЗ – Всесвітня організація охорони здоров'я

ВПО – Внутрішньо переміщені особи

Дія – Державна електронна платформа та мобільний застосунок для надання електронних послуг громадянам України

е-урядування – Електронне урядування

ЄІССС – Єдина інформаційна система соціальної сфери

ІКТ – Інформаційно-комунікаційні технології

Інформаційна база ВПО – Єдина інформаційна база внутрішньо переміщених осіб

Мінцифра – Міністерство цифрової трансформації України

ОТГ – Об'єднана територіальна громада (адміністративно-територіальна одиниця, створена шляхом добровільного об'єднання громад)

ЦНАП – Центр надання адміністративних послуг

Big Data – Великі дані (сукупність методів та технологій для обробки великих обсягів різномірної інформації)

SMART – Специфічний, вимірюваний, досяжний, актуальний, обмежений у часі (принцип постановки цілей у менеджменті)

SWOT – Аналіз сильних і слабких сторін, можливостей та загроз

UNDP – Програма розвитку ООН (United Nations Development Programme)

## ВСТУП

*Актуальність теми.* У сучасних умовах глобальних трансформацій, що викликані інноваційними технологіями та цифровими рішеннями, відбувається удосконалення всіх сфер життя, зокрема економіки, бізнесу та публічного управління. Світове співтовариство перебуває в епіцентрі нових викликів та можливостей, які формуються під впливом діджиталізації. Цифрова економіка, як явище, що виникло в результаті технологічних змін, відкриває нові шляхи для вдосконалення бізнес-процесів, оптимізації економічних моделей та підвищення загальної продуктивності як на рівні окремих підприємств, так і на рівні національних економік. Ця цифрова трансформація є основою для розвитку глобальної економіки, забезпечуючи перехід до якісно нових моделей економічного зростання.

Особливого значення набуває четверта промислова революція, для якої є характерним впровадження цифрових технологій в усі аспекти виробництва. Дане явище, відоме як «Індустрія 4.0», що вирізняється етапом активної діджиталізації та впровадженням цифрових рішень у виробничі процеси. Такі зміни призводять до помітних покращень у продуктивності, адаптивності й гнучкості економічних агентів, одночасно трансформуючи разом з економічну і соціальну системи. Внаслідок глобальної діджиталізації, цифрові інструменти стали важливою складовою формування державної політики у різних країнах світу, зокрема України.

Будучи на передовій розвитку цифрових рішень, Україна зіштовхнулася з новими викликами через збройну російську агресію, що розпочалася ще в 2014 році. Тимчасова окупація частини нашої держави призвела до виникнення мільйонів внутрішньо переміщених осіб (далі за текстом – ВПО), які були вимушені залишити свої домівки. Серйозним викликом для органів публічного управління стало забезпечення належних умов для інтеграції та підтримки ВПО, більшість з яких опинились в складних життєвих обставинах через втрату житла, роботи та інших базових засобів для

існування. Більш того, у зв'язку з повномасштабним російським вторгненням в 2022 році, кількість ВПО ще значно зростає, що в свою чергу, створило додаткові виклики для органів публічної влади в забезпеченні їхніх потреб.

Отже, така ситуація підкреслює актуальність проблеми, щодо необхідності впровадження та використання цифрових інструментів у системі публічного управління для вирішення проблем, пов'язаних із внутрішньо переміщеними особами. Варто підкреслити, що важливим є розвиток платформ, які сприяють швидкому прийняттю рішень на тактичному й стратегічному рівнях, а також надають доступ ВПО до соціальних послуг та підтримки. Цифровізація процесів управління може значно покращити саме управління, а також полегшити взаємодію між державними органами та громадянами і забезпечити раціональне використання ресурсів на рівні громад.

У науковій літературі питання цифрової трансформації висвітлюється досить широко, проте більшість досліджень присвячені загальносвітовим та європейським тенденціям. Так, дослідженням питань діджиталізації в управлінській діяльності займалися такі автори, як: Бабаєв В. Ю., Белікова М. І., Дунаєв І. В., Латинін М.А., Мазур О. Г., Обіход С. В., Орел Ю. Л. Орлов О. В., Руденко М. В., Серенок А. О. та інші. У роботах цих авторів розглядаються різноманітні аспекти, пов'язані із проблемами сучасного публічного управління. В той же час, в умовах повоєнного відновлення України, бракує фундаментальних досліджень процесу діджиталізації публічного управління, саме в контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб, зокрема шляхом аналізу існуючих державних інструментів та визначення основних викликів і можливостей у зазначеній сфері. Враховуючи, що аналіз ефективних цифрових рішень для ВПО є важливим не лише для подолання тимчасових криз, але й для формування довгострокової стратегії розвитку соціально-економічної стабільності країни в умовах війни та її наслідків, то тема цього дослідження не викликає сумнівів щодо актуальності та своєчасності.

Мета дослідження – аналіз та оцінка рівня діджиталізації публічного управління з метою визначення напрямів вдосконалення управлінських рішень у контексті повоєнного відновлення України, з особливим фокусом на покращенні умов життя ВПО.

*Завдання дослідження:*

- дослідити сутність, зміст та концептуальні засади діджиталізації публічного управління в сучасних умовах;
- проаналізувати роль діджиталізації у модернізації публічного управління та визначити її вплив на процеси прийняття управлінських рішень;
- визначити специфіку діджиталізації в контексті підтримки та інтеграції внутрішньо переміщених осіб в умовах повоєнного відновлення України;
- дослідити міжнародний досвід та проаналізувати поточний стан діджиталізації публічного управління та можливості його адаптації до українських реалій;
- визначити проблеми та бар'єри, що стримують процес діджиталізації публічного управління в Україні;
- запропонувати напрями вдосконалення нормативно-правової бази у сфері діджиталізації публічного управління для підтримки ВПО;
- розробити організаційно-управлінські інструменти для підвищення ефективності діяльності суб'єктів публічного управління у сфері діджиталізації.

*Об'єкт дослідження* – процеси публічного управління у сфері відновлення України в умовах повоєнної трансформації.

*Предмет дослідження* – механізми, інструменти та технології діджиталізації публічного управління, спрямовані на забезпечення ефективності управлінських рішень у процесі повоєнного відновлення України.

*Апробація результатів роботи і публікації.* Сутність та зміст окремих параграфів кваліфікаційної роботи знайшли своє відображення у наукових тезах доповідей під час проведення комунікативних заходах, в яких здобувач брав участь за роки навчання. Зокрема, під час роботи VII Міжнародної студентської наукової конференції «ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ НАУКИ ЯК ВИКЛИК СЬОГОДЕННЯ», яка відбулася 25 жовтня 2024 р. у місті Полтава, Україна, організатор – Молодіжна наукова ліга, а також VII International Scientific and Practical Conference «EDUCATION AND SCIENCE OF TODAY: INTERSECTORAL ISSUES AND DEVELOPMENT OF SCIENCES», October 18, 2024; Cambridge, UK (укр. – VII Міжнародна науково-практична конференція «ОСВІТА І НАУКА СЬОГОДЕННЯ: МІЖГАЛУЗЕВІ ПРОБЛЕМИ ТА РОЗВИТОК НАУК»), що відбулася 18 жовтня 2024 року у місті Кембридж, Великобританія.

За результатами участі в кожній з них оприлюднено тези доповіді, відповідно: «Цифровізація публічного управління: інструменти взаємодії з ВПО», а також «Діджиталізація публічного управління: цифрові рішення для адаптації та інтеграції ВПО», повні змісти яких доступні за посиланнями, що містяться у переліку використаних джерел [20; 38].

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

### 1.1 Сутність та зміст поняття «діджиталізація» у публічному управлінні

Реалізація публічного управління у певний період часу має свої особливі характеристики, параметри, форми та інші ознаками, що властиві певному історичному етапу розвитку суспільства. Діджиталізація є однією з особливостей втілення публічної влади у сучасний період історії. Водночас діджиталізація публічного управління є абсолютно новим явищем та цілком природним продовженням формування цифрового суспільства. Визначення діджиталізації, як і явище діджиталізації більшою мірою властиве економічним і виробничим процесам, втім на сьогоднішній день ми спостерігаємо певні фрагменти діджиталізації суспільних процесів, які змінюють соціальну складову людського життя, механізми публічного управління та реалізації публічної влади.

Діджиталізація – це сукупність дій пов'язаних з перетворенням аналогових даних у цифровий вигляд. З огляду на це, процес діджиталізації або цифровізації має особливий характер. При цьому особливістю діджиталізації є те, що цей процес в певному сенсі носить глобальний характер, впливаючи на різні аспекти життя, в тому числі процеси виробництва та споживання, соціальної комунікації та здійснення владних повноважень.

У наші дні діджиталізація є одним із головних напрямів розвитку сучасного суспільства, цей процес охоплює майже всі сторони людського існування. Цифрові технології активно проникають у щоденне життя, поширюючи свій вплив на професійну діяльність, соціальні комунікації, здобуття освітнього рівня, культурного розвитку та проведення дозвілля. У

реальному світі людина постійно взаємодіє з цифровими інструментами, що забезпечують їй доступ до звичайних засобів комунікації, інформації, розваг і нових можливостей для саморозвитку. Діджитал інструменти стали невід'ємною частиною процесу соціалізації, вони надають нові можливості для участі в суспільному житті, утворення спільнот та обміну даними.

Прогнозувати результати розвитку цього напрямку досить складно, його динаміка й вплив мають динамічний характер та залежать від багатьох факторів, наприклад: розвиток технологічної інфраструктури, рівень цифрової грамотності суспільства, економічні умови та інше. Проте можна впевнено сказати, що діджиталізація стала одним з визначальних явищ ХХІ - го століття. Саме цей процес є одним з найвпливовіших рушіїв прогресу, що відображається не тільки в сфері технологій, але й соціальних та культурних циклах. Цифрові технології докорінно змінили свідомість людей, вони сприяють активним змінам соціальної динаміки, а також модифікують механізми існування суспільства, впливаючи на його розвиток в усіх сферах життя.

Розширення концепту діджиталізації на різні аспекти економічної та суспільної діяльності проходить в межах четвертої промислової революції, також відомої як «Індустрія 4.0». Дана революція включає в себе суттєві зміни, що впливають на виробничі процеси, управління та взаємодію між різними секторами економіки. Однією з головних сторін цього процесу є формування управлінських пріоритетів, особливо в сфері публічного управління. З огляду на це, ми бачимо необхідність проведення аналізу викликів та можливостей, пов'язаних з діджиталізацією в сфері публічного управління тому що, вона відіграє важливу роль у формуванні нових підходів до управління суспільними процесами.

Термін «діджиталізація» (від англ. «digitalization») починає з'являтися у наукових працях вже у другій половині ХХ-го століття. Дослівно цей термін перекладається як «переведення в цифровий формат». З середини ХХ ст. вчені розпочинають вести дискусії щодо можливих небезпек даного процесу за

умови недостатнього контролю з боку представників державних органів. Задля широкого розуміння теперішніх змін у місцевому управлінні важлива управлінська концепція «E-governance», яка включає поняття «local e-governance». Українською мовою вона, зазвичай перекладається як концепція електронного уряду. Існує багато різноманітних значень електронного уряду. Якщо розглядати одне з них, ми бачимо, що метою електронного уряду є підвищення ефективності та підзвітності публічної влади. За цією логікою електронний уряд спрямований на налагодження комунікацій між громадянами та державою шляхом скорочення дистанцій та зниження адміністративних бар'єрів. Також існує інше визначення електронного уряду, за яким воно є системою громадського управління, заснованою на застосуванні електронних засобів обміну необхідною інформацією [16]. Дослідники розпочали вивчати ідею «E-governance» ще у 1990-ті роки, а згодом почали представляти характеристики цифровізації муніципальної влади.

На сьогоднішній день науковці виділяють декілька основних етапів розвитку цифровізації на місцевому та регіональному рівні [31]:

- 1) розвиток взаємовідносин між органами державного управління;
- 2) впровадження інтернет-сервісів надання послуг громадянам;
- 3) застосування інструментів цифрової економіки та підвищення ефективності трансакцій муніципальних органів влади;
- 4) формування цифрової демократії.

Разом з цим, ідея «місцевого самоврядування» (local self-governance), засади якої поступово імплементуються в містах України, у поєднанні з процесом діджиталізації може створити синергетичний ефект. Це пояснюється тим, що в основі «місцевого самоврядування» головна роль належить громадянину, а цифрові сервіси спрямовані на підвищення орієнтованості на людину і місцеву громаду. Таким чином, ідея електронного уряду є важливим об'єктом для аналізу, особливо в контексті її адаптації на муніципальному

рівні. Ще один з важливих аспектів цифровізації є впровадження цифрового уряду.

Цифровий уряд є наступним етапом після електронного уряду (e-government), його ідея активно імплементується в Україні і включає в себе [2]:

- зручну систему надання державних і послуг органів місцевого самоврядування для громадян та бізнесу;
- автоматизацію взаємодії між громадянином та державою;
- портали доступу до необхідної інформації;
- високу швидкість реєстраційних дій та надання необхідних документів фізичним та юридичним особам.

Динамічні зміни в інформаційних технологіях, а також впровадження хмарних технологій, великих даних, мобільних та соціальних комунікацій, мережі інтернет і підвищення вимог до безпеки даних спричинили необхідність коригування стратегічних проєктів. Через це світова спільнота та керівництво України поступово переходять до ідеї «цифрового уряду». Це включає підвищення цифрової грамотності населення та забезпечення ефективного використання даних для розвитку цифрової економіки. Відповідно до експертних оцінок, цифровий уряд цілком відрізняється від електронного уряду. На наш погляд, помилково вважати, що основою цифрового уряду є цифрові послуги, гаджети, інтерфейси, чи канали зв'язку, а не особисті дані, їх збір, інтеграція, обробка, аналіз, вилучення корисної інформації та знань.

В умовах цифрової трансформації уряди країн в усьому світі зіткнулися з необхідністю адаптації до нових правил існування, де персональні дані відіграють головну роль у прийнятті рішень та наданні послуг. Відповідно до визначення компанії Garther, «цифровий уряд» має на меті удосконалення державного та муніципального управління використовуючи цифрові дані. Даний підхід сприяє створенню прозорішої, зрозумілішої та передбачуванішої системи публічного управління.

Важливим аспектом даного процесу є взаємодія між урядом та громадянами, бізнесом і державними органами, з акцентом на доступ до відкритих даних та реалізації цифрових інструментів.

Предиктивна аналітика – це одна з головних сторін цифрового уряду, вона дозволяє державним органам діяти не лише у якості регулятора, а й виступати у ролі консультанта, при цьому допомагаючи бізнесу адаптуватися до нових умов та спрогнозувати можливі сценарії розвитку подій. Це підходить для перетворення концепції урядових органів з контролюючих на консультативну у сфері арбітражу та розгляду заяв.

Наукові дослідження вказують, що процес діджиталізації підвищує рівень якості надання публічних послуг та дозволяє скоротити бюрократичні перепони. Впровадження електронного уряду в більшості країн зменшило час обробки запитів та підвищило рівень задоволеності громадян. В той же час цифровізація має нові виклики, наприклад, безпеки даних та конфіденційності. Задля реалізації цих процесів необхідна відповідна технічна інфраструктура, підготовка кадрів, а також врахування культурних та соціальних ландшафтів певної країни.

З огляду на це, цифровий уряд – це повна трансформація способів взаємодії держави і бізнесу, громадян і державних установ. Це вимагає як технічних змін так і переосмислення ідеї уряду в умовах цифрової економіки, за цих умов основним ресурсом.

Якщо розглядати зміст діджиталізації у публічному управлінні (рис. 1.1), то ми можемо описати його через декілька ключових компонентів, які відіграють важливу роль у формуванні сучасних цифрових державних послуг.

Дані компоненти включають в себе доступність, простоту, безпеку, інноваційність та гнучкість, разом вони створюють фундамент для ефективного функціонування державних органів на етапі цифровізації. Далі розглянемо кожен з цих компонентів більш детально.

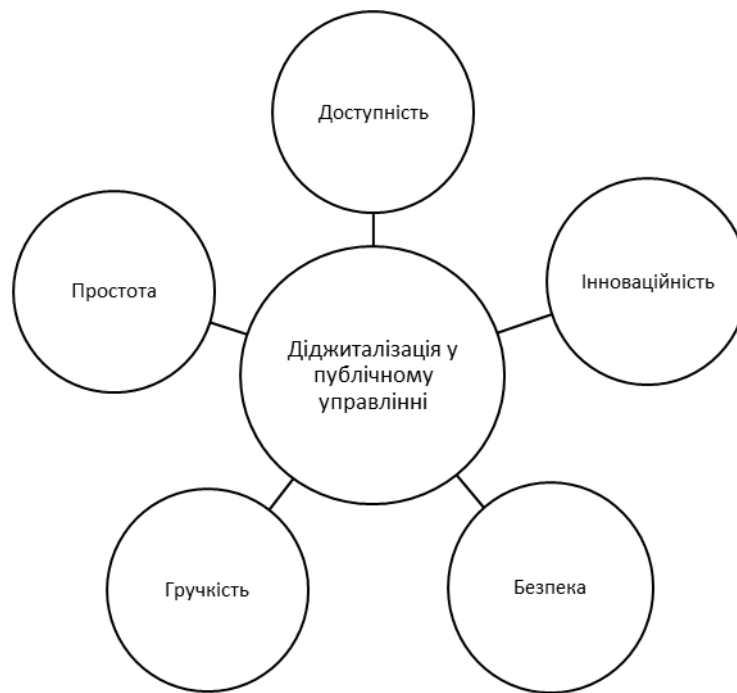


Рисунок 1.1 – Зміст діджиталізації у публічному управлінні

*Доступність.* Діджиталізація публічного управління значно збільшує можливості громадян до державних послуг. Завдяки цифровим платформам та сервісам, послуги від держави можна отримувати в будь-який час та будь-якому місці. Наприклад, використовуючи мобільні додатки або веб-портали, громадяни можуть подати заяву на соціальну допомогу, отримати витяги з державних реєстрів, сплатити податки або оформити інші адміністративні послуги. Це особливо важливо для людей, що живуть у віддалених районах або мають обмежені можливості для особистої присутності в державних установах.

Доступність передбачає інклюзивність, тобто адаптацію цифрових платформ для людей, які мають інвалідність або тих, хто немає високих цифрових навичок. Мова йде про різноманітні інтерфейси, що дозволяють легко користуватися цифровими послугами людям із зниженим зором, слухом або іншими фізичними обмеженнями.

*Простота.* Одним з головних принципів діджиталізації публічного управління є простота. Сучасні цифрові рішення повинні бути зрозумілими та

зручними для користувачів. Будь-який процес отримання державних послуг повинні бути спрощеними, та містити мінімальну кількість кроків і формальностей, що дозволяє скоротити час для надання публічних послуг та знизити рівень бюрократії.

Це також стосується впровадження єдиних державних стандартів для різних платформ і послуг. Дане рішення зменшує складність для користувачів і впливає на легкість розуміння системи.

*Безпека.* У зв'язку з розвитком цифрових технологій зростає необхідність забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних. Державні органи збирають та обробляють значну кількість особистих даних громадян, отже гарантія безпеки даної інформації повинно бути головним пріоритетом. У розрізі діджиталізації потрібно імплементувати надійні системи захисту, що забезпечать приватність даних та захищають їх від можливих атак, витоків або несанкціонованого доступу.

Критично важливим є захист персональних даних в умовах війни або інших глобальних загроз. Він включає в себе постійний моніторинг цифрових систем, впровадження технологій шифрування та багатофакторної автентифікації.

*Інноваційність.* Новітні рішення підвищують ефективність роботи державних органів та якість надання публічних послуг. Новітні технології дозволяють оптимізувати державні процеси, знизити витрати та покращити рівень обслуговування громадян. Інновації також стосуються розробки електронних послуг, які раніше були неможливі без використання цифрових інструментів.

*Гнучкість.* Державні установи повинні бути здатними миттєво реагувати на зміни в законодавстві, потреби громадян та інші фактори. Гнучкість також означає можливість швидкої адаптації до нових трендів та технологій у інформаційній галузі. Наприклад, впровадження хмарних технологій або мобільних додатків дозволяє державним органам швидко змінювати методи

надання послуг у відповідь на нові потреби громадян або зміни в соціально-економічних умовах.

Отже, доступність, простота, безпека, інноваційність і гнучкість є основними принципами, які забезпечують перехід державних послуг у цифровий формат. Зазначені аспекти взаємодіють та підсилюють одне одного, створюючи умови для ефективного державного управління, яке повинно відповідати потребам суспільства.

## **1.2 Роль діджиталізації в модернізації публічного управління**

Стрімкий розвиток інформаційних технологій і збільшення обсягів інформації змушує всі сфери суспільної діяльності адаптуватися до нових умов, які характеризуються швидким темпом роботи. Зокрема, цифрові технології в державному управлінні відіграють ключову роль у його модернізації, забезпечуючи можливості для підвищення ефективності процесів управління. Цифровізація вважається потенційною моделлю того, як можна максимально використовувати переваги сучасних технологій для оптимізації державних процесів.

На законодавчому рівні одним із основних пріоритетів державної політики є інтеграція інформаційно-комунікаційних і цифрових технологій у роботу органів влади. Це передбачає системне впровадження інноваційних рішень в діяльність державних установ і місцевого самоврядування, що спрямовано на покращення якості надання державних послуг.

Вперше концепція «Ери цифрового врядування» (Digital Era Governance, DEG) була запропонована вченими ще в 1991 році. Вона вказувала на перехід від традиційного підходу «Нового державного управління» до сучаснішої, цифрової моделі управління. Фундаментом даної концепції є три ключові аспекти: реінтеграція, орієнтація на послуги та цифровізацію. Ця модель показує, що цифрові технології спроможні зробити державне управління ефективнішим, прозорішим та зручнішим для використання громадянами [83].

Діджиталізація характеризується, як глобальний процес переходу суспільства до користування цифровими технологіями у всіх сферах життя. Вона обіймає різні галузі, наприклад: освітні процеси, охорону здоров'я, медіа простір та публічне управління. У результаті трансформації публічного управління цифровізація отримує особливе значення, тому що вона безпосередньо впливає на покращення основних галузей людського життя [76].

Використання цифрових технологій робить ефективним сучасне державне управління. Електронне урядування, що працює на застосуванні комп'ютерних та інших різних цифрових рішень, містить в собі значні переваги, на які звертають увагу міжнародні акти та наукове середовище. Описуючи процес переведення інформації в цифровий формат, різні джерела використовують у якості синонімів терміни «цифровізація», «діджиталізація» та «інформатизація», дозволяючи обробляти інформацію швидко та ефективно, що в свою чергу, сприяє розвитку нових послуг і сервісів.

Діджиталізація грає головну роль у якості інструмента модернізації існуючих галузей економіки і створення нових, запроваджуючи новітні рішення в усі сфери життя. Ефективність даного процесу залежить від застосування ідей та ініціатив у національні, регіональні і галузеві стратегії розвитку. Важливо відмітити, цифрові технології підвищують ефективність та позитивно впливають на якість і вартість діяльності у галузь економіки, публічного управління та суспільного життя [30].

Цифровізації, як процесу характерне впровадження цифрових технологій у буденне життя шляхом оцифрування усіх можливих даних та послуг. В свою чергу, це сприяє роботизації певних процесів, перетворюючи їх у більш доступні та результативні. Досвід країн, які мають розвинену економікою показує нам, що найбільших результатів можливо досягти завдяки завдяки впровадженню цифрових рішень у публічне управління. Особливо, необхідно працювати над створенням та модернізацією електронних реєстрів, що дозволить оцифрувати основні державні послуги.

Одна з головних переваг цифрових публічних послуг – це їхнє завчасне надання, ще до того, як користувач надішле заявку, що сприяє грамотному та результативному управлінню державними ресурсами, через те що автоматизовані алгоритми передбачають потреби суспільства без участі представників державної влади. Цей підхід робить державні органи спроможними до оптимізації часу громадян для ефектної роботи та позитивно впливати на розвиток соціально-економічної поведінки.

Давоський економічний форум виокремлює головні діджитал інструменти, які відіграють чималу роль у перетворенні економіки, що включають в себе: інтернет, комп'ютеризацію, штучний інтелект, великий обсяг даних, блокчейн технологію та інші. Дані технології надають сучасні спроможності для розвитку сектору економіки та публічного управління.

Ключовими здобутками у галузі публічного управління в Україні стали [7]:

- цифровізація адміністративних послуг, завдяки якій понад 120 різновидів послуг стали доступними в цифровому вигляді.
- розробка Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», що забезпечує суспільству доступ до цифрових державних сервісів.
- мобільний застосунок «Дія», що дає доступ до цифрових даних [10].

Таким чином, цифровізація є рушійним інструментом модернізації сектору державного управління, що створений для покращення якості життя суспільства, соціально-економічного розвитку та ефективного надання публічних послуг.

Впровадження процесу цифровізації у наданні державних послуг носить великий потенціал для зменшення бюрократії та покращення взаємодії між виконавчими, законодавчими та судовими органами влади на різних рівнях та етапах, а також для структуризації та модернізації процедур надання послуг державних послуг. Незважаючи на те, що багато процесів управління державою потребують автоматизації, деякі з них вимагають високий рівень

цифрових знань. Це означає, що Інтернет-технології можуть підвищити продуктивність надання державних послуг, але дані покращення будуть неможливими, за умови неспроможності державних службовців отримати підвищення кваліфікації та відсутності у них мотивації використовувати технології для покращення якісних та кількісних показників у сфері надання державних послуг [67].

Загалом же, діджиталізація публічного управління виступає ключовим драйвером модернізації системи державного управління, сприяючи підвищенню ефективності, прозорості та підзвітності органів влади перед громадянами. У сучасних умовах цифрові технології стали інструментом, що змінює класичні підходи до публічного управління, перетворюючи його з бюрократичної вертикальної системи на мережеву систему з високим рівнем автоматизації та інтерактивності.

Одна з основних ролей діджиталізації полягає у забезпеченні доступності публічних послуг для громадян та бізнесу. Через впровадження цифрових платформ, мобільних застосунків та електронних порталів громадяни отримують можливість доступу до послуг у режимі 24/7. Прикладом такої трансформації є платформа «Дія», яка забезпечує швидкий доступ до адміністративних послуг, зокрема реєстрації бізнесу, отримання соціальної допомоги та інших послуг без необхідності відвідувати державні установи.

Крім того, діджиталізація сприяє автоматизації управлінських процесів та зменшенню адміністративного навантаження на державних службовців. Використання технологій RPA (роботизована автоматизація процесів) дозволяє автоматизувати рутинні операції, такі як обробка запитів, ведення реєстрів та звітності. Це зменшує кількість помилок, скорочує витрати часу та підвищує продуктивність роботи органів публічного управління.

Діджиталізація також відіграє важливу роль у покращенні процесу прийняття управлінських рішень. Використання інструментів Big Data дозволяє органам публічного управління здійснювати аналіз великих обсягів

даних у реальному часі. Це дає змогу оперативно реагувати на кризові ситуації та ухвалювати обґрунтовані рішення на основі об'єктивної інформації. Для прикладу, у процесі подолання наслідків пандемії COVID-19 такі технології активно використовувалися для відстеження поширення вірусу та моніторингу соціально-економічного впливу пандемії.

Не менш важливим аспектом є підвищення прозорості та боротьба з корупцією. Завдяки цифровим платформам та відкритим даним громадяни отримують доступ до інформації про діяльність органів влади. Системи електронних закупівель, такі як Prozorro, дозволяють уникати корупційних ризиків у сфері державних закупівель, оскільки всі етапи тендерних процедур стають публічно доступними та прозорими для контролю з боку громадськості.

Ще одним вагомим аспектом є підтримка інклюзії та забезпечення цифрової рівності. Діджиталізація публічного управління дозволяє створити інклюзивне середовище для громадян із різними потребами, включно з внутрішньо переміщеними особами (ВПО), особами з інвалідністю та людьми з обмеженим доступом до державних установ. Наприклад, цифрові сервіси дозволяють ВПО подавати заявки на отримання соціальної допомоги або відновлення втрачених документів онлайн, що особливо важливо в умовах повоєнного відновлення України.

Серед основних ролей діджиталізації в модернізації публічного управління можна виділити:

- забезпечення швидкого та зручного доступу до адміністративних послуг (через цифрові платформи, мобільні додатки та електронні сервіси);
- автоматизацію рутинних процесів та оптимізацію роботи державних органів (за допомогою технологій RPA, чат-ботів та інших інструментів автоматизації);
- прийняття рішень на основі аналітичних даних (використання Big Data та прогнозної аналітики для ухвалення оперативних та обґрунтованих управлінських рішень);

– забезпечення прозорості, відкритості та підзвітності влади (використання відкритих даних та цифрових інструментів громадського контролю);

– розвиток цифрових компетентностей державних службовців (через запровадження нових інструментів управління та оновлення підходів до навчання та перепідготовки кадрів).

Діджиталізація не лише підвищує оперативність та зручність у взаємодії громадян із державними органами, але й сприяє створенню сучасної, ефективної та прозорої системи управління. У контексті відновлення України після війни цифрові інструменти можуть суттєво прискорити процес відбудови та сприяти ефективному використанню державних та міжнародних ресурсів. Завдяки діджиталізації можливе запровадження більш гнучких та адаптивних моделей управління, що відповідають сучасним викликам і потребам суспільства.

Діджиталізація створює умови для впровадження інноваційних моделей управління, таких як гнучке управління, що дозволяє оперативно реагувати на зміни у зовнішньому середовищі та підвищує адаптивність органів публічної влади. Цифрові технології сприяють створенню та розвитку інструментів громадської участі, зокрема онлайн-платформ для електронних консультацій, петицій та обговорень, що забезпечує ширше залучення громадян до прийняття рішень. Одним із ключових аспектів діджиталізації є підвищення ефективності фінансового управління шляхом запровадження електронного бюджетування та онлайн-контролю за використанням державних коштів у реальному часі. Використання цифрових інструментів дозволяє створити єдині державні реєстри та інформаційні бази, що спрощує доступ до даних для громадян та підвищує ефективність міжвідомчої взаємодії органів публічної влади. Діджиталізація також сприяє розвитку екологічно орієнтованих практик у публічному управлінні, зокрема зменшенню використання паперових документів та переходу на електронний документообіг, що відповідає цілям сталого розвитку.

Отже, сучасні цифрові умови вимагають кардинальних змін у наданні державних послуг та публічному управлінні, в цілому. Розробка та імплементація цифрової стратегії є головним аспектом у науково-дослідницькій сфері та практичній діяльності. Формування національної ідеї та концепції у галузі публічного управління за допомогою цифрових інструментів є складним і важливим викликом, що потребує особливої уваги та підходу.

### **1.3 Специфіка діджиталізації в контексті ВПО**

Однією з ключових тенденцій сьогодення є швидкий розвиток інноваційних та сучасних інформаційних технологій, що поступово стають рушійною силою розвитку публічного управління. Дані технології впливають на процеси прийняття рішень та функціонування державних органів не лише з точки зору перспектив розвитку, але й в аспекті формування систем для запобігання та захисту від цифрових загроз. При цьому, ці процеси відбуваються на тлі глобальної економічної нестабільності, російського вторгнення в Україну та системних проблем у сфері державного управління. Серед цих проблем варто відзначити загальну макроекономічну нестабільність, структурні дисбаланси та специфіку національної інституційної системи.

Немає сумнівів, що поширення сучасних технологій та нових управлінських підходів значно підвищує якість державних послуг, рівень сервісного обслуговування та інформаційного забезпечення учасників ринкових відносин. Активна діджиталізація сприяє покращенню результатів діяльності державних органів, які застосовують відповідні цифрові інструменти, та посиленню інноваційного потенціалу країни. Однак поряд з ефективністю цих процесів надзвичайно важливим залишається питання забезпечення безпеки державної інфраструктури та суб'єктів господарювання. Зокрема, це стосується зростання загроз у сфері інформаційної безпеки,

кібертероризму та неконтрольованості певних зон глобальної мережі, що створює можливості для злочинної діяльності [71].

Варто також звернути увагу на те, що інновації в цифровому просторі, такі як штучний інтелект, блокчейн і великі дані, надають державним органам можливість оптимізувати процеси управління, прийняття рішень та обслуговування громадян. Наприклад, штучний інтелект дозволяє автоматизувати процеси аналізу даних, прогнозування та забезпечення швидкої реакції на виклики. Великі дані допомагають у моніторингу суспільних настроїв, економічних трендів і, зокрема, виявленні потенційних загроз у реальному часі.

Однією з найважливіших складових успішної діджиталізації є забезпечення прозорості та відкритості роботи державних органів. Використання цифрових платформ і відкритих даних дозволяє громадянам брати активну участь у прийнятті рішень, здійснювати контроль за діяльністю органів влади та сприяє підвищенню довіри до інституцій. Цифрові інструменти, зокрема електронне урядування та електронні петиції, забезпечують доступ громадян до управлінських процесів, дозволяють більш ефективно реалізовувати їхні права та свободи.

Проте, поряд із позитивними ефектами, важливо також враховувати виклики, які супроводжують діджиталізацію. Окрім загроз у сфері кібербезпеки, є ризики виникнення цифрового розриву між різними соціальними групами. Наприклад, вразливі категорії населення, включаючи ВПО, можуть мати обмежений доступ до цифрових технологій та недостатню цифрову грамотність, що може ускладнювати їхню інтеграцію та доступ до важливих послуг. Тому державна політика у сфері діджиталізації має включати не лише розвиток технологій, але й заходи для забезпечення рівного доступу до них, а також навчання цифровим навичкам.

Таким чином, діджиталізація не тільки трансформує публічне управління та покращує якість надання послуг, але й створює нові виклики,

пов'язані з безпекою та соціальною рівністю, що вимагає системного підходу для максимізації її позитивних ефектів.

Як ми вже зазначали вище, діджиталізація публічного управління – це процес впровадження цифрових технологій у державні структури для підвищення ефективності, прозорості та доступності державних послуг. Для внутрішньо переміщених осіб, які зазнали вимушених переміщень через військові конфлікти та стихійні лиха, діджиталізація стає критично важливою, оскільки вона полегшує доступ до соціальних, гуманітарних і медичних послуг, інформації про права та можливості підтримки. Цифрові рішення також допомагають державним органам оперативно реагувати на проблеми ВПО, забезпечуючи ефективне управління даними і комунікацією.

Одним із найбільших викликів діджиталізації для ВПО є доступ до цифрових ресурсів. Переселенці часто стикаються з труднощами доступу до інтернету, мобільних пристроїв або комп'ютерів, що ускладнює використання цифрових сервісів. Це питання особливо актуальне для осіб, які прибули з віддалених сільських місцевостей, де інфраструктура може бути недостатньо розвиненою. Для подолання цих бар'єрів держава має забезпечити належний рівень інтернет-покриття та доступ до цифрових пристроїв через субсидії, безкоштовні навчальні програми або технічну підтримку для ВПО.

Загалом же, діджиталізація відіграє ключову роль у забезпеченні прав та соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, особливо в умовах повоєнного відновлення України. Застосування цифрових технологій дозволяє подолати бар'єри, пов'язані з фізичним доступом до державних послуг, надаючи можливість ВПО отримувати необхідні послуги віддалено, без необхідності відвідування державних установ. Це особливо важливо для осіб, які через обставини переміщення втратили доступ до своїх документів або не мають змоги особисто відвідати органи влади.

В Україні важливим інструментом для ВПО є цифрова платформа «Дія», яка дозволяє громадянам отримати доступ до таких послуг, як реєстрація статусу ВПО, подання заяв на соціальну допомогу, відновлення втрачених

документів та доступ до інших адміністративних послуг. Завдяки інструментам цифрової ідентифікації, зокрема технології BankID та Дія.Підпис, ВПО можуть швидко пройти ідентифікацію та підтвердити свій статус для отримання необхідної допомоги. Цей підхід спрощує процес взаємодії громадян із державою та підвищує оперативність прийняття рішень.

Ще однією важливою специфікою діджиталізації для ВПО є створення та функціонування Єдиної інформаційної бази внутрішньо переміщених осіб. Цей інструмент дозволяє централізувати інформацію про ВПО, забезпечуючи актуальність та достовірність даних для оперативного ухвалення рішень державними органами. Державні установи можуть використовувати цю базу для відстеження переміщення осіб, здійснення моніторингу соціальних виплат та забезпечення адресної допомоги. Інтеграція бази з іншими інформаційними системами, зокрема Єдиною інформаційною системою соціальної сфери (далі за текстом – ЄІССС), забезпечує швидкий доступ до інформації та підвищує ефективність управління соціальними послугами.

Діджиталізація сприяє також спрощенню механізму надання фінансової підтримки та соціальних виплат для ВПО. Застосування електронних реєстрів та цифрових платформ дозволяє автоматизувати процес нарахування та виплати грошової допомоги без необхідності подання паперових заяв. Завдяки цьому значно скорочуються терміни виплат, мінімізується ризик помилок та зменшуються адміністративні витрати. Зокрема, застосування автоматизованих систем обробки заявок дозволяє уникнути дублювання виплат та запобігає зловживанням у системі соціальної допомоги.

Крім того, специфіка діджиталізації для ВПО полягає у створенні можливостей для інтеграції та працевлаштування. Державні цифрові сервіси, такі як платформи для пошуку роботи (наприклад, «Єдиний портал вакансій»), дозволяють ВПО швидко знаходити доступні вакансії у своєму регіоні або працювати віддалено. Використання цифрових інструментів для професійного навчання та підвищення кваліфікації, таких як онлайн-курси та сертифіковані

програми навчання, допомагає ВПО адаптуватися до нових умов та підвищує їхню конкурентоспроможність на ринку праці.

Безпека персональних даних є ще одним важливим аспектом діджиталізації в контексті ВПО. Державні реєстри містять великий обсяг чутливої інформації про внутрішньо переміщених осіб, що вимагає дотримання принципів кібербезпеки та захисту персональних даних. З метою забезпечення конфіденційності застосовуються сучасні технології шифрування даних та захисту інформаційних систем від кібератак. Держава зобов'язана забезпечувати високий рівень кібербезпеки для запобігання витоку персональної інформації про ВПО та забезпечення захисту прав громадян.

Таким чином, специфіка діджиталізації у контексті ВПО полягає у:

- спрощенні доступу до державних послуг та соціальної підтримки через платформи, такі як «Дія»;
- автоматизації процесів виплат та надання допомоги шляхом інтеграції інформаційних баз даних та цифрових реєстрів;
- створенні можливостей для працевлаштування та навчання за допомогою електронних платформ та онлайн-курсів;
- підвищенні рівня кібербезпеки та захисту персональних даних у цифрових реєстрах та платформах державних послуг.

Завдяки діджиталізації публічне управління здатне забезпечувати ефективну підтримку ВПО, що особливо актуально в умовах повоєнного відновлення України. Доступ до цифрових послуг для ВПО дозволяє забезпечити соціальну справедливість, скоротити час на обробку заявок та зробити державне управління прозорішим та підзвітним суспільству.

Держави, що зазнали масового переміщення населення, активно використовують цифрові платформи для надання послуг ВПО. Наприклад, в Україні важливим інструментом є платформа «Дія», яка надає переселенцям доступ до адміністративних та соціальних послуг. В інших країнах, наприклад в таких, як Колумбія та Сирія, запроваджені системи реєстрації постраждалих

від конфліктів (Registro Unico de Víctimas – віртуальні хаби), що дозволяють ВПО отримувати допомогу та правову підтримку дистанційно. Такі цифрові системи не лише покращують ефективність державного управління, але й надають можливість переселенцям адаптуватися в нових громадах та отримувати актуальну інформацію про доступні їм ресурси.

Ключовими факторами адаптації для ВПО є не тільки володіння доступом до цифрових інструментів, але й мати необхідні знання та навички для їх використання. Цифрова грамотність визначає здатність переселенців взаємодіяти з онлайн-платформами, користуватися мобільними додатками, заповнювати заявки на отримання допомоги та комунікувати через електронні канали. Проте багато переселенців можуть мати низький рівень цифрової грамотності, особливо ті, хто переїхав з віддалених регіонів або люди похилого віку. Відсутність таких навичок може суттєво уповільнити процес їхньої адаптації у нових громадах та обмежити доступ до важливих ресурсів. Тому державна політика має включати програми навчання цифровій грамотності для ВПО, щоб допомогти їм ефективно використовувати цифрові сервіси для адаптації та інтеграції.

У контексті діджиталізації публічного управління особливу увагу слід приділяти питанням кібербезпеки. ВПО є вразливою групою, яка може стати об'єктом кіберзлочинності або маніпуляцій, що пов'язані з використанням персональних даних. Держава повинна забезпечити надійний захист інформаційних систем, які використовуються для роботи з ВПО, щоб гарантувати конфіденційність їхніх даних та безпечність використання цифрових сервісів. Це вимагає створення спеціалізованих законодавчих актів, підвищення рівня захисту систем та навчання державних службовців та переселенців основам кібербезпеки.

Важливою також є інтеграція діджиталізації у довгострокові стратегії розвитку. Діджиталізація публічного управління в контексті ВПО не може бути ефективною без її інтеграції у ширші стратегічні ініціативи. Цифрові рішення мають бути частиною державних стратегій щодо підтримки

переселенців, охоплювати всі етапи – від реєстрації до отримання постійного житла і соціальних гарантій. Це передбачає співпрацю державних органів, міжнародних організацій та громадських ініціатив для побудови комплексних цифрових платформ, що надають мультисервісні послуги, такі як медична підтримка, психологічна допомога, юридичні консультації, освітні та трудові можливості [65].

Досвід інших країн, в яких є велика кількість ВПО, таких як Німеччина, Йорданія, Кенія та Колумбія, демонструє успішні приклади використання цифрових платформ для підтримки ВПО. Наприклад, у Німеччині цифрові платформи Ankommen та Jobbörse допомагають переселенцям інтегруватися через мовну підтримку, доступ до роботи та соціальних послуг. У Кенії використовуються біометричні технології для ідентифікації ВПО, що полегшує доступ до гуманітарної допомоги. Ці приклади підкреслюють важливість адаптації цифрових рішень до специфіки кожної країни та громади. Більш детально питання міжнародного досвіду ми розглянемо у наступному розділі цієї магістерської роботи.

Отже, діджиталізація публічного управління у контексті ВПО є багатогранним процесом, який вимагає врахування різноманітних аспектів: доступу до технологій, рівня цифрової грамотності, безпеки даних та стратегічної інтеграції цифрових рішень у державну політику. Успішна реалізація цифрових програм здатна суттєво полегшити адаптацію переселенців, покращити якість послуг, що надаються їм, та зміцнити соціальну інтеграцію ВПО у приймаючі громади.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ ТА В СВІТІ

#### 2.1 Міжнародний досвід діджиталізації управління в контексті ВПО

Діджиталізація управління в контексті ВПО є важливим інструментом для забезпечення соціальної, правової та гуманітарної підтримки переселенців, що підтверджує закордонний досвід ряду країн. Використання цифрових технологій дозволяє спростити процеси реєстрації, надання послуг та адаптації ВПО у приймаючих громадах. В межах цього розділу розглянемо питання міжнародного досвід діджиталізації управління в контексті ВПО.

Так, наприклад, в Канаді, де наразі має місце потужна діаспора вихідців з України, діджиталізація публічного управління для підтримки ВПО реалізується через інтегровану систему «ArriveCAN», яка спочатку була створена для відстеження переміщень під час пандемії COVID-19, але пізніше почала застосовуватися для підтримки мігрантів та біженців. Через цю платформу переселенці можуть подати заявки на отримання тимчасового статусу, доступ до житла, медичних послуг та соціальної допомоги. ArriveCAN забезпечує швидку обробку заяв, оскільки всі необхідні документи подаються в електронній формі, що значно знижує адміністративне навантаження на державні органи. Крім того, платформа автоматично відстежує статус заяви та надсилає користувачам повідомлення про необхідність надання додаткової інформації або зміни статусу заявки. Цей підхід дозволяє знизити кількість помилок та пришвидшує процес ухвалення рішень щодо підтримки ВПО.

В Естонії досвід діджиталізації управління в контексті підтримки ВПО є одним із найбільш передових у світі завдяки впровадженню електронного громадянства (e-Residency) та інтегрованої платформи e-Government. Хоча програма e-Residency орієнтована насамперед на підприємців, вона також

використовується для надання послуг мігрантам та ВПО, які отримують доступ до адміністративних та соціальних послуг у цифровому форматі. Система e-Government дозволяє громадянам та переселенцям отримувати електронні ідентифікатори, за допомогою яких вони можуть подавати заяви на соціальну допомогу, змінювати адресу проживання та отримувати медичні послуги. Особливістю естонської моделі є можливість повної відмови від паперового документообігу, оскільки всі послуги надаються через електронний портал. Це значно знижує адміністративне навантаження та сприяє швидкому задоволенню потреб ВПО у державних послугах.

У Швеції цифровізація підтримки ВПО реалізується через інтегровану систему «Mitt Liv» («Моє життя») та використання онлайн-платформи для працевлаштування та соціальної інтеграції. Платформа Mitt Liv дозволяє переселенцям швидко адаптуватися до нового середовища шляхом отримання консультацій та доступу до менторських програм. Ця ініціатива спрямована на підтримку працевлаштування переселенців шляхом налагодження зв'язків між ВПО та потенційними роботодавцями. Крім того, уряд Швеції впровадив електронну систему «BankID», яка дозволяє ВПО підтверджувати свою особу та отримувати доступ до державних послуг онлайн. Завдяки BankID переселенці можуть подавати заяви на отримання соціальної допомоги, отримувати консультації щодо житла та працевлаштування, а також отримувати доступ до освітніх послуг. Така цифрова екосистема сприяє інтеграції ВПО та полегшує їхній перехід до повноцінного життя у нових умовах.

Важливим прикладом діджиталізації управління у контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб є досвід Колумбії, де впроваджено платформу Registro Unico de Víctimas (RUV). Ця система дозволяє централізовано обробляти дані про постраждалих від збройних конфліктів, забезпечуючи їм доступ до соціальних, медичних та правових послуг. За допомогою RUV уряд має змогу відстежувати потреби кожної людини в режимі реального часу, а також визначати пріоритетні напрями державної підтримки. Завдяки

інтеграції з іншими державними базами даних спрощується доступ до виплат компенсацій та інших видів допомоги, а персоналізований підхід до надання послуг підвищує ефективність управління процесом відновлення постраждалих громад.

У Сирії діджиталізація управління у сфері ВПО здійснюється через створення віртуальних ХАБів, які виконують функції багатофункціональних інформаційних платформ. Ці ХАБи забезпечують переселенців доступом до юридичних послуг, гуманітарної допомоги та психологічної підтримки. Крім того, платформи дозволяють отримувати доступ до дистанційної освіти, що є особливо важливим для дітей та молоді, які не мають можливості навчатися офлайн. Завдяки інтеграції зі службами гуманітарної підтримки віртуальні ХАБи сприяють швидкому поширенню актуальної інформації та зменшенню інформаційної ізоляції ВПО. Вони також слугують інструментом для збору зворотного зв'язку від переселенців, що дозволяє швидко реагувати на їхні потреби та підвищувати ефективність гуманітарної підтримки.

Досвід Німеччини є прикладом ефективного використання цифрових платформ для інтеграції біженців та ВПО у соціальне та економічне життя країни. Основними інструментами є платформи Ankommen та Jobbörse, які сприяють мовній адаптації, пошуку роботи та отриманню соціальних послуг. Платформа Ankommen надає інформацію про правові процедури отримання статусу біженця, курси німецької мови та практичні поради для інтеграції у суспільство. Jobbörse допомагає переселенцям шукати вакансії відповідно до їх кваліфікації та навичок, що спрощує процес працевлаштування. Використання цих платформ забезпечує персоналізований підхід до адаптації кожної особи та спрощує інтеграцію ВПО у соціально-економічне середовище країни.

У Кенії важливою складовою діджиталізації управління в контексті ВПО є запровадження біометричної системи Huduma Namba, яка забезпечує централізований облік внутрішньо переміщених осіб та підвищує ефективність надання послуг. Ця система дозволяє знизити рівень шахрайства

та зловживань під час розподілу гуманітарної допомоги та державних виплат. Біометрична ідентифікація включає сканування відбитків пальців та обличчя, що виключає можливість дублювання записів у базах даних та сприяє створенню єдиної інформаційної бази. Завдяки Huduma Namba ВПО можуть оперативно отримувати гуманітарну допомогу, доступ до освіти, охорони здоров'я та соціальних послуг без необхідності повторної ідентифікації під час кожного звернення до державних установ.

У Йорданії цифровізація підтримки ВПО здійснюється за рахунок впровадження мобільних додатків, таких як UNHCR Jordan Services та Tabibi, які дозволяють ВПО отримувати доступ до медичних послуг, інформації про права та інтеграційні програми.

Додаток UNHCR Jordan Services забезпечує швидкий доступ до базової інформації щодо отримання правового статусу, допомоги з житлом та доступу до фінансових виплат. Dodatok Tabibi зосереджений на наданні медичних консультацій та інформуванні ВПО про доступні медичні послуги та програми підтримки.

Використання цих мобільних інструментів підвищує координацію між міжнародними організаціями та місцевими органами влади, що сприяє швидшому та більш ефективному задоволенню потреб ВПО.

Узагальнення відповідного досвіду різних країн, дає можливість надати стисло відповідну інформацію у вигляді таблиці (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Узагальнення досвіду діджиталізації управління ВПО в різних країнах

Країна	Ключовий інструмент реалізації	Основна мета та особливості	Результати та ефекти для ВПО
Канада	ArriveCAN	Платформа для подання документів на отримання статусу ВПО, доступу до житла та соціальних послуг.	Зниження адміністративного навантаження, автоматизація обробки заяв та відстеження статусу у режимі реального часу.

<b>Естонія</b>	<b>e-Residency та e-Government</b>	Інтегрована система цифрової ідентифікації для доступу до державних послуг.	Відмова від паперових документів, автоматизація процесу отримання соціальних послуг, доступ до електронної ідентифікації.
<b>Швеція</b>	<b>Mitt Liv та BankID</b>	Платформа для інтеграції ВПО у суспільство (пошук роботи, консультації), а BankID для цифрової ідентифікації.	Доступ до менторських програм, працевлаштування та соціальних послуг. Спрощена ідентифікація через BankID.
<b>Колумбія</b>	<b>Registro Unico de Víctimas (RUV)</b>	Централізована база даних для обліку постраждалих від конфліктів та ВПО.	Швидкий доступ до соціальних, медичних та правових послуг. Персоналізоване надання допомоги та спрощення виплат компенсацій.
<b>Сирія</b>	<b>Віртуальні ХАБи</b>	Інформаційні платформи для доступу до юридичних, гуманітарних та освітніх послуг для ВПО.	Доступ до дистанційної освіти, гуманітарної допомоги та консультацій. Покращена координація гуманітарної підтримки.
<b>Німеччина</b>	<b>Ankommen та Jobbörse</b>	Платформи для інтеграції ВПО у суспільство: мовна адаптація, пошук роботи.	Підтримка у працевлаштуванні, вивчення мови та інтеграція до соціально-економічного життя країни.
<b>Кенія</b>	<b>Huduma Namba</b>	Біометрична система ідентифікації ВПО для отримання державних послуг та гуманітарної допомоги.	Автоматизація виплат гуманітарної допомоги та зменшення ризиків шахрайства. Забезпечено єдиний облік даних про ВПО.
<b>Йорданія</b>	<b>UNHCR Jordan Services та Tabibi</b>	Мобільні додатки для доступу до медичних послуг, правової допомоги та інтеграційних програм.	Швидкий доступ до медичних консультацій, інформації про права та доступ до програм підтримки.

Джерело: розроблено автором за даними [79; 91]

Отже, міжнародний досвід демонструє, що діджиталізація управління для ВПО сприяє підвищенню дієвості державних та гуманітарних програм. Цифрові інструменти забезпечують прозорість, зручність та швидкість доступу до основних послуг для переміщених осіб. Варто розуміти, цей процес

супроводжується викликами, такими як цифрова нерівність, доступ до інтернету, кібербезпека та захист персональних даних.

Для України цей досвід може бути корисним при вдосконаленні власних цифрових рішень для ВПО, зокрема платформи ЄІССС та інтеграції її з іншими міжнародними системами підтримки.

Далі пропонуємо детальніше розглянути міжнародний досвід діджиталізації у сфері ВПО, враховуючи досвід вищезазначених країн, в контексті можливості адаптації кращих практик до вітчизняних реалій:

*1. Німеччина.* У Німеччині, яка прийняла сотні тисяч біженців, цифрові платформи стали важливим інструментом для їх інтеграції в суспільство. Даючи доступ до інформації, навчання, роботи та інших послуг, дані платформи допомагають біженцям адаптуватися до нових умов життя,.

Наразі в зазначеній країні створено численні цифрові платформи для допомоги біженцям та внутрішньо переміщених осіб, які сприяють їхній адаптації в суспільстві. Завдяки існуванню платформи «Integration Courses Online», переміщені особи спроможні вивчати німецьку мову, а також проходити професійну підготовку для спрощення доступу до ринку праці. Також новоприбулі біженці можуть інтегруватися завдяки популярному мобільний додаток Ankommen, що розроблено Федеральним відомством у справах міграції та біженців (BAMF). Цей додаток пропонує безкоштовні курси німецької мови, поради щодо життя в Німеччині та правову інформацію про процес отримання притулку.

Разом з тим створено спеціальні цифрові майданчики для пошуку доступного житла, для переміщених осіб, а також для подачі заявок на отримання соціальних виплат та субсидій на оренду житла.

На онлайн-платформі для пошуку роботи Jobbörse (біржа праці від Федерального агентства зайнятості) можливо знайти пропозиції для біженців та мігрантів. Дана платформа містить інструменти для створення резюме та підготовки до співбесіди.

Wefugees – це онлайн-форум, на якому переміщені особи можуть отримати відповіді на свої запитання від експертів і волонтерів та поради щодо правових аспектів, можливостей у сфері житла, медицини та інших важливих питань.

На наш погляд, цифрові платформи грають головну роль у процесі адаптації біженців у Німеччині, вони пропонують широкий спектр послуг — від мовної підтримки до працевлаштування та освітніх програм. Також вони сприяють тому, щоб біженці могли активно брати участь у суспільному житті, отримувати необхідні ресурси та допомогу для успішної адаптації.

2. *Сирія.* У Сирії, в умовах тривалого збройного конфлікту, віртуальні ХАБи для допомоги переселенцям відіграють важливу роль у наданні гуманітарної допомоги та підтримки мільйонам людей, які стали внутрішньо переміщеними особами або біженцями в інших країнах. Дані центри надають інформацію про юридичні консультації та доступ до медичного обслуговування. Вони працюють на основі веб-платформ і мобільних додатків.

Переміщені особи можуть звертатися до міжнародних організацій використовуючи цифрові інструменти, щоб отримати інформацію про доступні ресурси, в тому числі для переселенців у важкодоступних регіонах. Деякі ХАБи надають доступ до психологічної підтримки через онлайн-консультації, чат-платформи або телефони довіри. Це особливо важливо для людей, які пережили серйозні психічні травми через війну та переселення. Завдяки існуванню віртуальних ХАБів велика кількість дітей та дорослих мають можливість продовжувати навчання. Навіть перебуваючи у таборах для біженців або в умовах переселення, завдяки роботі програм дистанційного навчання діти можуть здобувати освіту. Деякі міжнародні організації, використовують мобільні додатки для надання грошової допомоги переселенцям. Переселенці можуть отримати фінансову підтримку користуючись даними додатками, це дозволяє їм купувати необхідні товари та послуги.

Віртуальні ХАБи об'єднують людей в онлайн-спільноти, де вони можуть ділитися досвідом, отримувати поради та допомогу від інших переселенців або громадських організацій.

На сьогоднішній день існують наступні платформи:

1) Refugee.info – це одна з відомих віртуальних платформ, яка надає інформацію про доступні послуги та ресурси для біженців у різних країнах, включаючи переселенців із Сирії.

2) UNHCR (Управління Верховного комісара ООН у справах біженців) – пропонує кілька онлайн-інструментів, які допомагають переселенцям знайти юридичну допомогу, житло, медичні послуги та підтримку у країнах, куди вони переселилися.

3) Humanitarian Cash Assistance Programs — це мобільні додатки, які дозволяють переселенцям отримати грошову допомогу завдяки існуванню міжнародних гуманітарних програм.

Віртуальні ХАБи – це інноваційне рішення для надання допомоги переселенцям, особливо в умовах обмеженого доступу до фізичної підтримки через конфлікт чи переселення.

3. *Колумбія.* У Колумбії діє цифрова платформа Registro Unico de Víctimas (Єдиний реєстр потерпілих), створена для реєстрації громадян, які постраждали від внутрішніх конфліктів, включно з ВПО. Цей реєстр надає доступ до соціальних, медичних і правових послуг.

Через платформу постраждали особи можуть дистанційно подати заяву на приєднання до реєстру, це забезпечує доступ до допомоги від уряду та міжнародних організацій. Жертвами визнаються особи, які зазнали фізичного, морального або економічного впливу через дії збройних груп, включаючи викрадення, тортури, сексуальне насильство, вимушене переміщення, та інші порушення прав людини. Після проходження реєстрації, представники державних органів проводять оцінку шкоди, завданої жертвам, щоб визначити, який різновид допомоги постраждалі особи можуть отримати. RUV є основним інструментом для офіційного визнання статусу жертви, що надає

право на отримання державної допомоги та підтримки. Платформа також використовується для збору даних та звітування щодо кількості жертв та наданих їм послуг, що допомагає в плануванні та реалізації політики підтримки жертв.

Платформа RUV інтегрована з іншими базами даних уряду, що дозволяє переміщеним особам отримувати комплексну допомогу — від освіти до працевлаштування. Дана платформа є головним елементом в процесі національного примирення та відновлення після десятиліть конфлікту, і вона спрямована на забезпечення прав і відновлення гідності жертв.

4. *Кенія*. Програми цифрових ідентифікацій для переміщених осіб в Кенії є важливим інструментом для покращення якості життя переселенців та ефективного надання їм допомоги. Ці ініціативи сприяють більшій прозорості, точності та швидкості у процесі надання гуманітарної підтримки, проте вони також вимагають подолання інфраструктурних та технічних викликів.

У Кенії для ВПО, які перемістились у зв'язку з конфліктом чи природною катастрофою, запроваджено цифрову систему реєстрації, що дозволяє уряду забезпечити їх гуманітарною допомогою. Дана система також використовується для управління розподілом їжі та медичних послуг.

Програма цифрової ідентифікації націлена на створення унікальних цифрових ідентифікацій для ВПО, які часто стикаються з проблемою відсутності документів, що підтверджують їх особу. Це ускладнює їх доступ до державних послуг, гуманітарної допомоги, а також правовий захист. У програмі широко використовуються біометричні технології, такі як сканування відбитків пальців, ідентифікація за обличчям та райдужною оболонкою ока. Це дозволяє точно визначати особу людини та уникати дублювання записів.

Однією з таких ініціатив є система Huduma Namba, яка передбачає створення єдиної національної ідентифікаційної бази даних для всіх громадян і мешканців, включаючи ВПО. Цифрова ідентифікація дозволяє ВПО отримати доступ до медичних послуг, соціальної допомоги, гуманітарної

підтримки, програм з працевлаштування, а також допомагає у відновленні документів, втрачених під час переселення.

Через інтеграцію з різними державними та гуманітарними базами даних ВПО можуть також отримувати фінансову допомогу через мобільні гроші та банківські системи, такі як M-Pesa, популярна в Кенії платформа для мобільних платежів.

Для міжнародних гуманітарних організацій, таких як ООН, цифрова ідентифікація ВПО дозволяє більш ефективно надавати допомогу та уникати дублювання ресурсів або втрат. Це також спрощує моніторинг і звітність про розподіл допомоги. ВПО можуть використовувати мобільні додатки для доступу до своїх цифрових ідентифікацій та для отримання важливої інформації про доступні послуги. Це особливо важливо у віддалених регіонах, де традиційні способи отримання допомоги можуть бути обмеженими. Наприклад, такі додатки, як ReliefWeb або Refugee.info допомагають ВПО отримувати актуальні новини та інформацію щодо доступних ресурсів та програм підтримки.

Однією з основних проблем є забезпечення безпеки та конфіденційності особистих даних ВПО. Важливо, щоб біометричні та інші персональні дані не використовувалися для незаконних цілей або для переслідувань.

У зв'язку з цим Кенія та міжнародні організації розробляють політики щодо захисту даних та забезпечення прозорості використання цифрових ідентифікацій.

*5. Йорданія.* У Йорданії, яка приймає сотні тисяч біженців, зокрема з Сирії, мобільні додатки стали ключовим інструментом для підтримки біженців та внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Вони допомагають забезпечити доступ до важливої інформації, гуманітарної допомоги, медичних послуг, навчання та інтеграції в місцеве суспільство.

ВПО можуть отримати електронні картки, що забезпечують їм доступ до харчових продуктів, медичної допомоги та інших ресурсів через цифрові сервіси.

UNHCR Jordan Services – це офіційний мобільний додаток від Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (UNHCR). Він надає біженцям доступ до актуальної інформації про їхній правовий статус, процес отримання притулку та програми допомоги. Додаток містить інформацію про місцеві відділення UNHCR, контактні дані, а також новини та поради щодо життя в Йорданії.

Через мобільний додаток Tabibi біженці можуть дізнатись про доступ до медичних консультацій. Додаток допомагає знайти лікарів, записатися на прийом та отримати рекомендації щодо лікування. Tabibi також пропонує онлайн-консультації з лікарями, що є важливим для біженців, які перебувають у віддалених районах або не мають можливості відвідати лікарню.

Біженці можуть також через додатки отримати доступ до документів, таких як сертифікати про реєстрацію та дізнатися про свою справу на отримання притулку.

UNHCR (Управління Верховного комісара ООН у справах біженців) – UNHCR активно підтримує розвиток цифрових рішень для ВПО у багатьох країнах. Вони впроваджують системи біометричної реєстрації для переселенців, що дозволяє їм отримувати гуманітарну допомогу незалежно від місця перебування.

ВООЗ (Всесвітня організація охорони здоров'я) – ВООЗ працює над впровадженням електронних медичних карток для ВПО, щоб забезпечити збереження та доступ до медичних даних незалежно від переміщення особи.

У багатьох регіонах, де є значна кількість ВПО, обмежений доступ до інтернету та цифрових технологій, що ускладнює впровадження діджиталізації.

Питання захисту персональних даних є важливим викликом, особливо у контексті використання біометричної ідентифікації та реєстрації.

Важливо забезпечити рівний доступ до цифрових технологій для всіх груп населення, зокрема для жінок, дітей та літніх людей серед ВПО.

Отже, міжнародний досвід діджиталізації управління у контексті ВПО показує, що цифрові технології мають величезний потенціал для покращення умов життя переміщених осіб, забезпечення їм доступу до соціальних і медичних послуг, інтеграції у нові громади та захисту їхніх прав. Проте для успішного впровадження таких рішень необхідно враховувати виклики, пов'язані з доступом до технологій, конфіденційністю даних тощо.

## 2.2 Аналіз поточного стану діджиталізації у публічному управлінні України з акцентом на ВПО

Діджиталізація публічного адміністрування включає головні процеси для покращення доступності державних послуг та підвищення їх ефективності. Зважаючи на умови конфлікту та війни, особливо в Україні, внутрішньо переміщені особи стикаються з великою кількістю викликів, що обмежені необхідністю швидкої адаптації до нових умов життя. У розрізі діджиталізації в контексті внутрішньо переміщених осіб можна виділити декілька важливих інструментів, що сприяють адаптації ВПО на території приймаючої громади, пропонуємо перерахувати та розглянути деякі з них (рис.2.1).



Рисунок 2.1 – Цифрові інструменти, що сприяють адаптації ВПО в Україні

*Цифровий інструмент «Дія»* – це мобільний додаток, веб-портал і бренд цифрової держави в Україні, створений Міністерством цифрової трансформації (рис. 2.2). Це інноваційний інструмент, який надає можливість отримувати електронні документи, подавати заявки на соціальні виплати, в тому числі для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) [10].

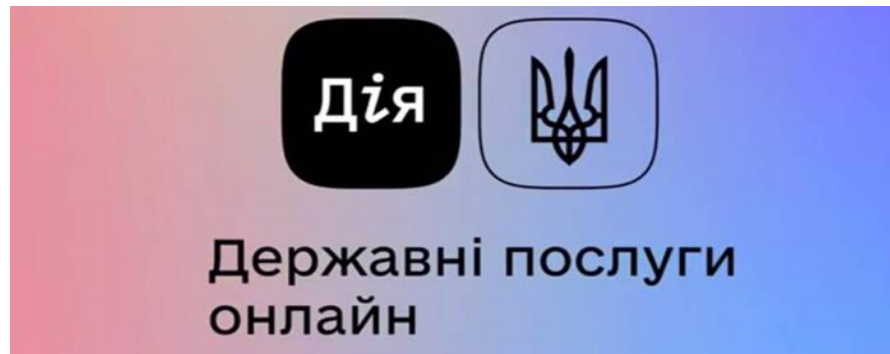


Рисунок 2.2 – Офіційний логотип веб-порталу та застосунку «Дія»

Застосунок «Дія» дозволяє зберігати важливі документи, такі як водійське посвідчення, внутрішній та закордонний паспорти, а також цифрову версію довідки про статус внутрішньо переміщеної особи, на своєму смартфоні. Це забезпечує зручність у використанні документів, користувачі можуть легко передавати їхні копії при оформленні банківських чи поштових послуг, поселенні в готелі та в інших життєвих ситуаціях.

Крім того, через додаток і веб-портал «Дія» доступні численні державні послуги, серед яких оформлення статусу внутрішньо переміщеної особи (ця послуга охоплює всі потреби осіб, які були вимушені покинути свої постійні місця проживання), а також реєстрація бізнесу і фізичних осіб-підприємців онлайн, сплата податків, подача декларацій та підписання документів. На початку повномасштабного вторгнення в Україну, уряд планував завершити процес діджиталізацію державних послуг до 2024 року, з метою перевести 100% з них у цифровий формат. На січень 2024 року вже понад 20 мільйонів українців скористалися цим мобільним додатком та веб-порталом. Згідно з

офіційними даними, на порталі доступно вже 72 послуги, а в додатку – 9 послуг і 15 цифрових документів [78].

27 вересня 2019 року Міністерство цифрової трансформації України презентувало бренд «держави у смартфоні» – «Дія». Міністр цифрової трансформації України Михайло Федоров оголосив про запуск однойменного сайту та мобільного додатка, що забезпечать доступ до державних послуг. Після цього було ухвалено ряд нормативно-правових актів, зокрема 4 грудня 2019 року Кабінет Міністрів України затвердив постанову «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг («Портал Дія») та Єдиного державного порталу адміністративних послуг, що врегулювало його функціонування» [71].

16 грудня 2019 року розпочався бета-тест мобільного застосунку «Дія», який надавав доступ до цифрового посвідчення водія та свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу. Для отримання доступу користувачі повинні були мати водійські права і техпаспорт, а також пройти ідентифікацію через систему BankID у додатках Приват24 або Monobank. Верифікація документів співробітниками поліції проводилася за допомогою QR-коду. За півтора місяця бета-тестування Міністерство цифрової трансформації отримало 58 тисяч заявок від водіїв, з яких 32,5 тисячі взяли участь у публічному бета-тестуванні.

Офіційна презентація застосунку «Дія» відбулася 6 лютого 2020 року за участю вищого керівництва держави. Під час заходу Президент України Володимир Зеленський зазначив, що 9 мільйонів українців отримають можливість використовувати водійське посвідчення у своєму смартфоні, а тодішній Прем'єр-міністр Олексій Гончарук наголосив, що реалізація програми «Держава в смартфоні» є однією з пріоритетних для уряду. Також була презентована онлайн-платформа «Дія. Цифрова грамотність» [71].

Протягом кількох місяців після запуску застосунків «Дія» завантажили понад 2 мільйони користувачів. 2 квітня 2020 року було офіційно запуснено веб-портал державних послуг «Дія», що надавав можливість отримати 27

державних послуг онлайн. Відтепер власники застосунку могли користуватися цифровими студентськими квитками та електронними версіями ID-картки та закордонного біометричного паспорта.

2 червня 2020 року застосунок отримав оновлення, яке додало налаштування та QR-сканер для зручного зчитування та верифікації документів.

Після початку повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року велика кількість українців змушена була евакуюватися з регіонів, де відбувалися бойові дії, до більш безпечних територій України.

Це призвело до зростання потреби у створенні цифрових можливостей та подоланні бюрократичних бар'єрів для великої кількості внутрішньо переміщених осіб.

Якщо через війну людині довелося залишити своє постійне місце проживання та переїхати до безпечнішого регіону України, вона має право отримати статус внутрішньо переміщеної особи та скористатися фінансовою допомогою від держави як для себе, так і для своїх дітей. Наявність довідки ВПО також відкриває доступ до низки соціальних послуг: переоформлення пенсійних виплат та соціальної допомоги, отримання медичних послуг, а також можливість влаштувати дитину до дитячого садка чи школи за новим місцем проживання.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України, отримати статус ВПО можуть громадяни, які через бойові дії змушені були залишити своє житло та переселитися в іншу місцевість у межах країни.

При цьому право на отримання такого статусу мають і ті, хто змінив місце проживання в межах однієї громади. Для цього необхідно подати заяву на отримання довідки ВПО, яка є офіційним підтвердженням статусу та надає доступ до всіх передбачених державою соціальних гарантій та підтримки.

На веб-порталі «Дія» зазначено, що оформлення статусу ВПО та отримання довідки (рис. 2.3) є правом людини, а не її обов'язком [10].

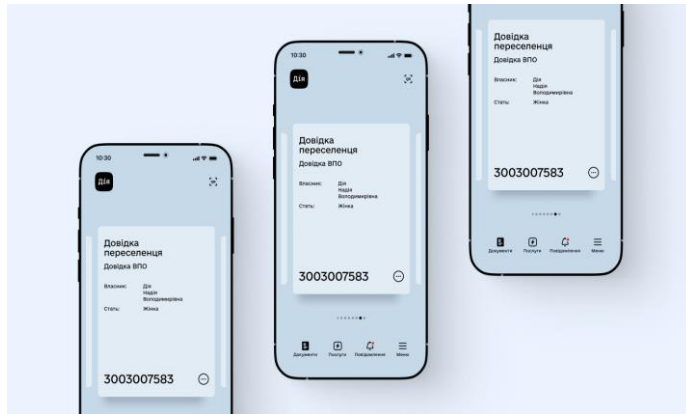


Рисунок 2.3 – Цифровий вигляд довідки ВПО у мобільному застосунку «Дія»

Хоча саме цей документ необхідний для отримання грошової допомоги від держави. Крім того, така довідка надає право переоформити соціальні виплати чи пенсію, влаштувати дитину в садочок чи школу, отримати доступ до медичного обслуговування та допомогу з пошуком житла.

Відтак, з квітня 2022 року самотійно подати заяву на отримання статусу переселенця стало можливим для осіб, що досягли 14 років, від імені дитини це мають робити батьки. Якщо людина визнана недієздатною або має обмежену дієздатність – від її імені документи подає законний представник. Для цього ВПО необхідно подати наступний перелік документів.

- заява про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи;
- паспорт громадянина України;
- якщо прописка не вказана в паспорті, варто надати інший документ на підтвердження (це може бути військовий квиток, трудова книжка, медичні чи інші документи, які підтверджують факт проживання на відповідній території).

У випадку, якщо заяву подає законний представник, також потрібно надати:

- документ, який посвідчує особу законного представника;
- документ, який підтверджує повноваження особи як законного представника (або родинні стосунки між дитиною і заявником);
- свідоцтво про народження дитини.

Крім переліку документів, під час реєстрації людині, що претендує на отримання статусу внутрішньо переміщеної особи необхідно вказати місце, де вона перебуває на теперішній час - область, населений пункт і конкретну адресу. Також потрібно підтвердити геолокацію. Якщо особа має дитину, і свідоцтво про народження є в застосунку, вона може отримати статус переселенця й для неї. Якщо дітей чи свідоцтва немає, потрібно обрати функцію «Зареєструватися без дітей». Після виконаних дій можна подати заявку на грошову допомогу від держави, а саме 2 тис. грн щомісяця для дорослого та 3 тис. грн для дитини, для цього необхідно обрати функцію «Хочу отримувати допомогу». Тож після обрання картки на яку ВПО хоче отримувати допомогу, перевіривши свою заявку людина може її подати натиснувши на функцію «Надіслати» [26].



Рисунок 2.4 – Цифрові можливості веб-потралу «Дія»

Під час проведення дослідження та написання даної роботи нами було розглянуто всі функціональні можливості застосунку та веб-порталу «Дія», пропонуємо розглянути їх нижче:

1. Отримання статусу ВПО та проходження процесу реєстрації. За допомогою мобільного додатку або веб-порталу «Дія» внутрішньо

переміщені особи можуть подати заявку на отримання статусу ВПО, що дозволить їм офіційно зареєструватися та отримати доступ до доступних соціальних послуг для своєї групи.

2. Оформлення соціальних виплат. Отримати матеріальну допомогу внутрішньо переміщена особа може через веб-портал «Дія». Сюди входять як одноразові виплати, так і поточні виплати, призначені для підтримки витрат на проживання, медичне обслуговування та різні інші потреби.

3. Доступ до документів. У застосунку «Дія» користувачі можуть зберігати цифрові копії своїх документів, а саме паспорту, ідентифікаційного коду, довідки ВПО, що дозволяє не мати при собі оригіналів необхідних документів. Ця можливість особливо корисна для ВПО, які втратили свої документи під час переміщення

4. Зміна місця реєстрації. ВПО можуть оновити свою адресу проживання через портал або застосунок «Дія». Це важливо для отримання цільової допомоги від держави та забезпечення доступу до соціальних послуг за новим місцем проживання.

5. Інформаційна підтримка. Держава використовуючи цифровий інструмент «Дія» надає оновлену інформацію щодо процедур, прав та можливостей для ВПО, Вона включає в себе повідомлення про нові державні програми підтримки, можливості щодо працевлаштування, освіти та медичних послуг.

На сьогоднішній день портал «Дія» відіграє головну роль у покращенні доступу внутрішньо переміщених осіб до державних послуг, сприяючи соціальній інтеграції та підвищуючи рівень комфорту в умовах викликаних війною. Завдяки своїм перевагам, а саме зручності, швидкості та безпеці, «Дія» стає добрим інструментом для оптимізації процесу діджиталізації публічного адміністрування, що є досить важливим у контексті війни та масових переміщень населення [12].

До переваг користування веб-порталом або застосунком «Дія» ми віднесли наступне:

1. Спрощений доступ до державних послуг. Використовуючи цифровий інструмент «Дія», внутрішньо переміщені особи можуть отримати важливі державні послуги без необхідності фізичної присутності у державних установах. Дана перевага особливо необхідна в умовах переміщення або відсутності доступу до інфраструктури, яка могла бути зруйнована через війну.

2. Безпека та конфіденційність. Важливим аспектом є те, що всі дані, надані через «Дію», захищені завдяки сучасним технологіям шифрування, що мінімізує ризики втрати або зловживання персональною інформацією ВПО.

3. Підтримка в екстрених ситуаціях. «Дія» забезпечує зручний доступ до важливої інформації, новин та рекомендацій у випадку кризових ситуацій. Це дозволяє ВПО швидко отримувати оновлення щодо їхнього статусу та прав.

4. Зручність користування. Інтерфейс «Дії» спрощений і зручний у використанні, що дозволяє навіть тим, хто не має високого рівня цифрової грамотності, легко користуватися додатком. Також доступна цілодобова підтримка для вирішення можливих питань.

Отже, з огляду на вищевикладене ми можемо зробити висновок, що веб-портал та застосунок «Дія» надають багато необхідних послуг для ВПО, але варто також зауважити, що існують і певні виклики. До прикладу, деякі внутрішньо переміщені особи не мають відповідних технічних навичок або доступу до мережі інтернет, що ускладнює або навіть робить неможливим користування цифровими послугами. Тому важливо працювати над розробкою програм цифрової освіти та забезпечувати доступ до інтернету в місцях тимчасового проживання ВПО.

Проводячи дослідження веб-порталу та застосунку «Дія», ми з'ясували, що сама «Дія» не зберігає та не накопичує інформацію, а інтегрує її в різні державні реєстри, наприклад: реєстр фізичних осіб, реєстр транспортних засобів, реєстр актів цивільного стану і т. ін. Завдяки цьому користувачі можуть у режимі реального часу отримати доступ до своїх даних і цифрових

документів, а також цифрових послуг, пов'язаних з функціонуванням офіційних баз даних. Нами було проаналізовано, доступ до яких реєстрів поєднує в собі дана платформа для надання послуг внутрішньо переміщеним особам. Пропонуємо розглянути деякі з них:

*Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС)* – це єдина комплексна інформаційно-аналітична система соціальної сфери, що призначена для накопичення, зберігання та автоматизованого оброблення інформації щодо соціального захисту населення, створена з урахуванням новітніх інформаційних та управлінських технологій, єдиних сучасних стандартів якості обслуговування заявників, можливостей вироблення ефективних організаційних і структурних рішень. Держателем ЄІССС є Міністерство соціальної політики України, а адміністратором – Державне підприємство «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України»

ЄІССС є ключовим елементом Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери України. Вона спрямована на автоматизацію робочих процесів у соціальній сфері, уніфікацію та централізацію даних про громадян, які отримують різні види соціальної допомоги. Особливий акцент робиться на забезпеченні ефективної підтримки внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнних дій.

ЄІССС надає ключову підтримку внутрішньо переміщеним особам. Вона дозволяє автоматизувати процеси отримання допомоги, а саме:

*Соціальна підтримка ВПО.* Єдина інформаційна система соціальної сфери відіграє головну роль у соціальній підтримці внутрішньо переміщених осіб (ВПО) через низку функцій і можливостей, які полегшують доступ до державної допомоги та соціальних послуг. ЄІССС взаємодіє з іншими державними реєстрами, такими як Державна міграційна служба, Пенсійний фонд та Податкова служба. Це дозволяє вчасно оновлювати інформацію про ВПО та перевіряти їхній статус, що сприяє прозорості надання допомоги.

Система обслуговує понад 2 млн. ВПО, забезпечуючи їм можливість отримати соціальні послуги без особистого відвідування органів публічного управління.

*Забезпечення виплат.* В рамках Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) в Україні працює Реєстр соціальних виплат та допомог для внутрішньо переміщених осіб (ВПО). Основною функцією цієї системи є забезпечення автоматизації процесів соціальних виплат і допомог, включно з допомогою на проживання, адресною допомогою та виплатами для компенсації роботодавцям за працевлаштування ВПО. Всі особи, що претендують на державну підтримку, зокрема ВПО, реєструються в централізованій базі даних. Це дозволяє вести їхні електронні справи, об'єднуючи всі види соціальної допомоги в одному місці.

*Міжнародна допомога.* ЄІССС забезпечує централізовану базу даних про ВПО, що дозволяє міжнародним організаціям, таким як ООН, Міжнародний Червоний Хрест та інші гуманітарні фонди, отримувати точні та перевірені дані про переміщених осіб. Дана функція дозволяє уникати дублювання або неправильного розподілу ресурсів, що в свою чергу підвищує ефективність надання допомоги. Також міжнародні донори та гуманітарні організації мають доступ до даних про виплати та їхній розподіл, що забезпечує прозорість використання коштів. Що сприяє розбудові довіри між міжнародними донорами та українським урядом, підвищуючи обсяги та ефективність наданої допомоги. ЄІССС забезпечує високий рівень захисту даних, що відповідає міжнародним стандартам. Таким чином, ЄІССС не тільки оптимізує процес надання внутрішньої соціальної підтримки ВПО, але й значно сприяє міжнародним зусиллям у наданні допомоги через підвищення ефективності, прозорості та швидкості координації з іноземними партнерами.

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» №1706-VII від 20 жовтня 2014 року [49], постановою Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 року №646 «Порядок створення, ведення та доступу до відомостей Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб» було створено Єдину

інформаційну базу внутрішньо переміщених осіб (далі за текстом – інформаційна база ВПО) – основний державний реєстр, де зареєстровані всі внутрішньо переміщені особи. Даний реєстр містить інформацію про реєстрацію ВПО, їхні особисті дані, місце проживання та іншу відповідну інформацію. Варто зазначити, що інформаційна база ВПО, створена виключно для збору, аналізу та зберігання інформації про внутрішньо переміщених осіб при цьому вона є частиною ЄІССС [48].

Відповідальним за забезпечення формування та ведення інформаційної бази ВПО, а також її адміністратором є Міністерство соціальної політики України. Мінсоцполітики також забезпечує організацію контролю за доступом до інформаційної бази ВПО і проводить аналіз внесеної до неї інформації про внутрішньо переміщених осіб.

Доступ до інформації бази ВПО здійснюється безоплатно через веб-інтерфейс відповідно до вимог щодо обробки персональних даних, встановлених Законом України «Про захист персональних даних». Взаємодія з персональними даними внутрішньо переміщених осіб через веб-інтерфейс здійснюється через захищений цикл обміну даними з використанням сертифікованих криптографічних інструментів.

Функціонування інформаційної бази ВПО має на меті сприяти процесу реєстрації внутрішньо переміщених осіб та повному визначенню їхніх потреб і намірів. Запровадження такої системи в значно покращує взаємодію між внутрішньо переміщеними особами, національними органами праці та соціального захисту, державними органами, які займаються проблемами переселенців, волонтерськими та благодійними організаціями, що має створити умови для спрощення та прискорення процесу підтримки.

*Соціальні мережі* є важливим інструментом для інтеграції внутрішньо переміщених осіб на приймаючій території.

Служба соціальних мереж (далі – соціальні мережі) – веб-сайт або інша служба у Веб, яка дозволяє користувачам створювати публічну або напівпублічну анкету, скласти список користувачів, з якими вони мають

зв'язок та переглядати власний список зв'язків і списки інших користувачів. Природа та номенклатура зв'язків може різнитись у залежності від системи

На сьогоднішній день одними з найпопулярніших інтернет спільнот у світі та Україні є Facebook, Telegram, Viber. На базі цих спільнот користувачі створюють онлайн-платформи, де ВПО можуть отримати підтримку та інформацію від громад і державних установ. Дані платформи стають важливими інструментами для обміну досвідом, пошуку тимчасового житла, роботи, медичної допомоги та в цілому соціальної інтеграції. В умовах кризових ситуацій традиційні канали комунікації можуть бути перевантажені, соціальні мережі можуть бути швидким та доступним засобом зв'язку. В Україні після початку повномасштабного вторгнення саме ці платформи допомагали мобілізувати ресурси для допомоги постраждалих від бойових дій людей та внутрішньо переміщених осіб, а також активізувати громадські ініціативи і взаємодію з благодійними організаціями.

Чи не найголовнішим аспектом адаптації ВПО є їхня соціальна інтеграція у нові громади. Соціальні мережі у цьому процесі виступають у якості помічника, вони допомагають людям зберегти зв'язок з рідними, а також знайомитися з новими людьми в приймаючих регіонах. Даний інструмент сприяє зменшенню відчуття ізоляції, яке може виникати в умовах вимушеного переселення. Створення груп для спілкування та обміном інформації для переселенців дозволяє їм обговорювати спільні проблеми, ділитися рішеннями та отримувати моральну підтримку від людей зі схожим досвідом.

Варто зауважити, що соціальні мережі мають велике значення для освітнього процесу та професійної адаптації ВПО. На нашу думку онлайн-курси, групи професійних інтересів та освітні вебінари доступніші завдяки використанню соціальних мереж, це дозволяє внутрішньо переміщеним особам перевчитися на нові професії або підвищувати кваліфікацію. Що особливо важливо для ВПО, які втратили роботу через переїзд та змушені шукати нові можливості для працевлаштування. Соціальні мережі також є добрим

інструментом пошуку роботи, велика кількість роботодавців поширюють інформацію щодо працевлаштування використовуючи соціальних мереж.

Серйозним питанням залишається психологічний стан ВПО у зв'язку з причинами вимушеного переміщення та адаптацією у приймаючій громаді. Соціальні мережі можуть використовуватися, як інструмент, що виконує терапевтичну функцію, полегшуючи доступ до консультацій з психологами або груп підтримки. Взаємодія онлайн дозволяє подолати психологічні бар'єри та зменшити рівень стресу, викликаного процесом адаптації. На наш погляд, можливість ділитися своїм досвідом та отримувати зворотній зв'язок від навколишнього суспільства сприяє покращенню психоемоційного стану. Не дивлячись на переваги використання соціальних мереж для адаптації та психологічного стану ВПО, слід звернути увагу, що віртуальне спілкування може викликати залежність, внаслідок чого може зменшитись бажання соціалізуватися в реальному житті.

Підводячи підсумок ми бачимо, що соціальні мережі відіграють важливу роль у процесі адаптації внутрішньо переміщених осіб. Вони одночасно забезпечують можливості для комунікації, навчання, підтримки та соціальної інтеграції та створюють ризики ізоляції та небажання комунікувати з реальним світом. Для максимального ефекту від їх використання та уникнення існуючих ризиків важливо активно працювати над цифровою грамотністю внутрішньо переміщених осіб та суспільства в цілому.

### **2.3 Виклики та можливості діджиталізації у сфері ВПО в Україні**

Процес діджиталізації – це якісно новий тип телекомунікаційних та інформаційних технологій, які охоплюють і удосконалюють всі галузі сучасного виробничого та суспільного життя, хоча цей процес перебуває на етапі формування, вже сьогодні ми бачимо неабиякий потенціал, що надає при його реалізації шанс на досягнення приватним та державним секторами лідируючих позицій серед інших країн за ключовими напрямками соціально-

економічного розвитку. Діджиталізація, як процес охоплює майже всі сфери людського життя, даючи можливість вирішувати рутинні та складні завдання автоматизовано та якісно. Складно уявити будь-який бік нашого життя без цифрових технологій, робота, відпочинок, розваги, взаємодія з суспільством та навколишнім середовищем, все це набуло цифрових змін.

На сьогоднішній день, в Україні кожного дня створюються сприятливі умови для розвитку цифрової економічної інфраструктури, активно модернізується публічне управління та галузь надання державних послуг. У 2024 році Україна посіла 5-те місце у світі за рівнем розвитку цифрових державних послуг (рис.2.5).

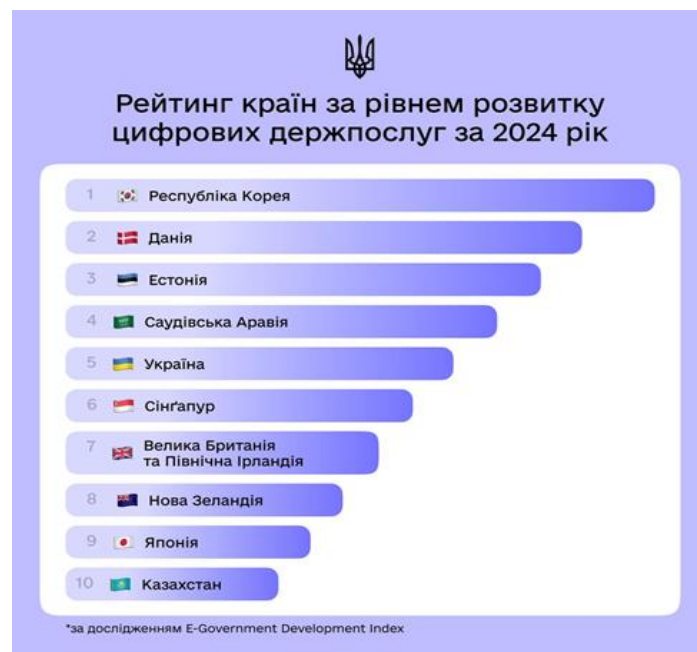


Рисунок 2.5 – Рейтинг країн за рівнем розвитку цифрових державних послуг за 2024 рік [10]

Це результат за рейтингом Online services Index, міжнародного дослідження E-Government Development Index, що оцінює 193 країни світу та розробляється ООН. У далекому у 2018 році наша країна посідала 102 сходинку у даному рейтингу, результат політики нашого уряду призвів до 97 позицій угору за 6 років, тож цифри говорять самі за себе [71]

За словами Міністра цифрової трансформації України Михайла Федорова, ціль Мінцифри – побудувати найзручнішу державу щодо державних послуг, тому всі сервіси, які впроваджує Мінцифра, орієнтовані на користувача.

Таким чином, цифровізація цілком трансформувала та удосконалила взаємодію людини й держави. Електронні послуги замінили паперові та стали невід’ємною частиною життя українців. У Дії вже майже 21 млн користувачів, тобто більшість дорослих українців.

Можливості діджиталізації у сфері внутрішньо переміщених осіб відкривають нові шляхи для покращення надання соціальних, адміністративних та інших послуг. Цифрові технології здатні значно спростити життя ВПО, підвищити якість роботи державних органів і сприяти соціальній акліматизації у нових громадах. Якщо розглядати діджиталізацію публічного управління у сфері ВПО, на даному етапі ми бачимо ряд вже існуючих дієвих інструментів, що позитивно впливають на адаптацію та соціальну інтеграцію ВПО на приймаючій території. Слід відмітити, що у галузі надання цифрових публічних послуг для ВПО, ефективним інструментом можна назвати веб-портал та застосунок «Дія», який в свою чергу є платформою для взаємодії громадянина, органів державної влади з державними реєстрами, що містять важливі дані про особу.

Задля цифровізації соціальної сфери та переведення більшості соціальних послуг в онлайн, в тому числі і на порталі «Дія», Урядом України було прийнято рішення розробити та впровадити ЄІССС, що спрощує роботу та підвищує швидкість надання послуг при особистих зверненнях громадян представниками сфери соціального захисту.

Впровадження ЄІССС забезпечує централізоване накопичення, зберігання та автоматизоване оброблення інформації, призначення, виплати та формування виплатних відомостей для соціальних допомог, а також заміну та оптимізацію понад 15 застарілих наявних інформаційних систем та реєстрів (рис. 2.6).



Рисунок 2.6 – Порівняння взаємодії громадян з органами публічної влади з урахуванням цифрових інструментів

На основі ЄІССС відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №646 від 22.09.2016 року «Порядок створення, ведення та доступу до відомостей Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб» функціонує реєстр даних ВПО, що посилює спроможність представників органів публічного управління швидко та якісно надавати соціальні послуги даній категорії населення. Інформаційна база ВПО дозволяє зібрати всю інформацію про ВПО в одному ресурсі, забезпечуючи легкий доступ для державних органів та соціальних служб. В свою чергу, централізація дозволяє уникнути дублювання записів і помилок, які виникають під час взаємодії державних органів.

Також до переваг цифровізації у сфері ВПО можна віднести поліпшення комунікації між державними органами та переселенцями. Створення на таких платформах, як Telegram, Viber, Facebook майданчиків для обміну досвідом та інформацією, помітно зменшує розрив у взаємодії між внутрішньо переміщеними особами та органами влади. Використання чат-ботів на

відповідних платформах поліпшує ситуацію у сфері надання консультацій, отримання відповідей на поширені запитання та допомагає розібратися з алгоритмами подачі документів чи отримання допомоги.

З урахуванням переваг цифрових інструментів, не варто забувати про загрози та виклики, які несе за собою їх використання. До прикладу, одним з головних викликів для діджиталізації є цифрова неосвіченість внутрішньо переміщених осіб та суспільства в цілому. Відсутність відповідних засобів для користування або недостатня кількість навичок використання цих засобів гарантує складність користування повною мірою наявними можливостями та отримувати якісні цифрові послуги. Ще одним викликом стає якість покриття у віддалених регіонах країни. Саме інтернет-з'єднання дає можливість користуватися цифровими благами використовуючи відповідний пристрій. У статті Українського національного інформаційного агентства заявлено, що згідно з актуалізованим всеукраїнським дослідженням ПАТ «Укртелеком» щодо скорочення цифрового розриву, в Україні мешкає близько 6,3 млн громадян (15% від загального населення), які не охоплені мережами жодного з операторів інтернет-послуг, дана проблема може негативно впливати на розвиток цифровізації в подальшому [32].

На наш погляд, головною загрозою користуванням електронних сервісів є захист персональних даних та ризики викликані кіберзагрозами і небажаними втручаннями. Саме схильність до володіння чужими персональними даними та кіберзлочинність, чи не найголовніші проблеми для безпеки і розвитку цифрових послуг з якими стикаються державні органи та користувачі цифрових сервісів. Дана проблема виникає через чуйний характер даних, які обробляються в процесі надання соціальних та адміністративних послуг внутрішньо переміщеним особам. Обробка та зберігання персональних даних вимагає дотримання високих стандартів безпеки, адже їх витік може призвести до серйозних наслідків.

Діджиталізація у сфері підтримки внутрішньо переміщених осіб відкриває широкі можливості для оптимізації процесів надання державних послуг, але водночас супроводжується низкою значних викликів.

Одним із ключових викликів є цифрова нерівність серед населення, яка проявляється у відсутності доступу до інтернету або сучасних цифрових пристроїв у деяких категорій ВПО, особливо серед осіб похилого віку або людей, які проживають у віддалених регіонах. Це ускладнює доступ до державних електронних сервісів, зокрема до платформи «Дія», яка забезпечує можливість подати заяву на отримання статусу ВПО або соціальної допомоги.

Ще одним значущим викликом є захист персональних даних та забезпечення кібербезпеки. Інформаційні системи, які містять дані про ВПО (такі як Єдина інформаційна база внутрішньо переміщених осіб та Єдина інформаційна система соціальної сфери), стають потенційними цілями для кіберзлочинців. Злив або несанкціонований доступ до даних може призвести до зловживань інформацією та порушення прав переселенців. З огляду на це, необхідно впроваджувати сучасні методи шифрування, багаторівневу аутентифікацію та регулярний аудит систем кібербезпеки.

Ще одним суттєвим викликом є недостатній рівень цифрової грамотності серед ВПО, що впливає на ефективність взаємодії з державними електронними платформами. Багато ВПО, особливо з уразливих категорій населення, не володіють базовими навичками роботи з цифровими технологіями. Це створює додаткове навантаження на центри надання адміністративних послуг та соціальних працівників, які змушені виконувати роль консультантів. Для подолання цього виклику необхідно організовувати навчальні програми з цифрової грамотності для ВПО, особливо в місцях компактного проживання таких осіб.

Незважаючи на виклики, діджиталізація відкриває багато можливостей для покращення підтримки ВПО. Однією з ключових можливостей є централізація та автоматизація соціальних виплат. Завдяки цифровим платформам, таким як ЄІССС та «Дія», процес обробки заяв на отримання

допомоги значно спрощується, що дозволяє скоротити строки виплат та мінімізувати кількість помилок при нарахуванні коштів. Використання автоматизованих систем обробки запитів також забезпечує більш прозорий та підконтрольний процес розподілу фінансових ресурсів, знижуючи ризики шахрайства.

Ще однією важливою можливістю є доступ до послуг «без бар'єрів». Завдяки цифровим сервісам, ВПО можуть подати заявки на отримання соціальної допомоги, відновити втрачені документи, подати заявку на відновлення житла або отримати доступ до освітніх та медичних послуг дистанційно, без необхідності фізичної присутності у державних установах. Такий підхід підвищує доступність послуг, особливо для тих переселенців, які не можуть самостійно відвідати установи через інвалідність, проблеми зі здоров'ям або проживання у віддалених населених пунктах.

Окрім того, діджиталізація створює можливості для розширення доступу до працевлаштування та онлайн-освіти. Завдяки онлайн-платформам для пошуку роботи, таким як «Єдиний портал вакансій» або інші сервіси з працевлаштування, ВПО можуть швидко знаходити роботу як у регіоні проживання, так і у віддаленому форматі. Доступ до дистанційних освітніх платформ, таких як «Prometheus» або «Дія.Освіта», дозволяє переселенцям підвищувати кваліфікацію та здобувати нові професійні навички. Це особливо важливо в умовах, коли багато ВПО втратили попередні робочі місця або змінили сферу зайнятості через переміщення.

Інноваційні підходи до ідентифікації та реєстрації ВПО також є перспективною можливістю діджиталізації. Використання біометричної ідентифікації (подібно до практики Кенії з Huduma Namba) може забезпечити точний облік ВПО, уникнути дублювання записів у базах даних та запобігти шахрайству при отриманні виплат. Цей підхід дозволяє автоматизувати ідентифікацію осіб у будь-якому регіоні України та створити ефективну систему надання допомоги на основі чіткої персоналізованої інформації.

Таким чином, діджиталізація у сфері підтримки ВПО в Україні є водночас викликом і можливістю. Подолання цифрової нерівності та кіберризиків є необхідними умовами для успішного впровадження цифрових послуг. Водночас можливості цифровізації сприяють покращенню доступу до соціальних послуг, автоматизації виплат та підвищенню рівня інтеграції ВПО у суспільство через освіту та працевлаштування. Це робить діджиталізацію стратегічним інструментом для забезпечення ефективного та справедливого управління в умовах повоєнного відновлення України.

Діджиталізація, як процес, особливо в контексті підтримки ВПО, виявляє як чималі можливості так і певні виклики. Швидкий розвиток цифрових технологій та впровадження нових інструментів у публічному управлінні створює нові перспективи для оптимізації надання соціальної допомоги та підтримки ВПО. Однак разом із можливостями цифровізації постають певні виклики, що може впливати на темп розвитку та якість надання цифрових послуг. На нашу думку, Україна вже зробила значні кроки в напрямку діджиталізації, що сприяє інтеграції ВПО у суспільство та поліпшенню якості їхнього життя.

## РОЗДІЛ 3

### ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ УКРАЇНИ З АКЦЕНТОМ НА ВПО

#### 3.1 Розробка стратегій впровадження діджиталізації для підтримки ВПО

Розробка стратегій впровадження діджиталізації для підтримки внутрішньо переміщених осіб в Україні вимагає системного підходу, що охоплює як технічні, так і соціальні аспекти. Ці стратегії повинні спрямовуватися на забезпечення ефективного доступу ВПО до державних послуг, правового захисту, соціальної підтримки та інтеграції в нові громади.

##### *1. Підвищення доступності цифрових сервісів для ВПО.*

Розширення доступу до інтернету для внутрішньо переміщених осіб (ВПО) є важливим елементом підтримки в умовах кризи. Доступ до інтернету дозволяє ВПО:

- отримувати актуальну інформацію про місцеві новини, гуманітарну допомогу, медичні послуги та інші ресурси.
- зберігати зв'язок із родиною та друзями, що є психологічною підтримкою.
- знаходити нові можливості для працевлаштування та освіти. Інтернет дозволяє брати участь в онлайн-навчанні, підвищувати кваліфікацію та шукати роботу в нових умовах.
- отримувати доступ до державних послуг (реєстрація, соціальна допомога, медичні послуги), які часто цифровізовані.
- інтеграція в місцеві громади – через інтернет можна знайти інформацію про життя у новому регіоні, брати участь у місцевих ініціативах.

Крім того, забезпечити покриття швидкісним інтернетом віддалені та сільські райони, де тимчасово проживають ВПО. Для цього необхідно

співпрацювати з мобільними операторами та інтернет-провайдерами для розвитку інфраструктури, включаючи мобільні мережі та Wi-Fi-зони.

Необхідно створити публічні зони з безкоштовним доступом до інтернету в місцях масового проживання або скупчення ВПО (наприклад, у центрах допомоги ВПО, місцевих адміністраціях, громадських центрах).

Запровадження державних програм або співпраця з міжнародними організаціями для надання цифрових пристроїв соціально вразливим категоріям ВПО є важливим кроком у забезпеченні рівного доступу до інформації, послуг та можливостей. Це може бути реалізовано через державні програми, а саме: виділення коштів на закупівлю цифрових пристроїв (смартфонів, планшетів) для ВПО, особливо для найбільш вразливих груп: дітей, людей похилого віку, людей з інвалідністю або пільгові умови на мобільний інтернет і послуги зв'язку через субсидії або державне співфінансування тарифів у співпраці з мобільними операторами.

На сьогоднішній день ЮНІСЕФ, Червоний Хрест та інші міжнародні гуманітарні організації можуть фінансувати або надавати цифрові пристрої безпосередньо.

Розширення доступу до громадських комп'ютерних центрів для внутрішньо переміщених осіб та інших соціально вразливих категорій населення є важливою ініціативою для забезпечення цифрової рівності. Це допоможе людям отримати доступ до інтернету, цифрових послуг, освіти та працевлаштування, особливо тим, хто не має власних пристроїв або постійного доступу до інтернету.

У державних установах, таких як бібліотеки, школи, центри зайнятості, а також у громадських приміщеннях (культурні центри, будинки культури), можна створити або оновити комп'ютерні кімнати. Це дозволить забезпечити доступ до сучасних пристроїв і швидкого інтернету.

## *2. Інтеграція державних цифрових платформ.*

Створення єдиної платформи для внутрішньо переміщених осіб стане важливим інструментом для централізованої підтримки, допомоги та

інтеграції ВПО в нові громади. Така платформа може включати різні сервіси, інструменти та ресурси для полегшення життя переселенців.

Основні функції єдиної платформи для ВПО:

1) Сервіс з надання важливих новин, урядових постанов та змін, які стосуються ВПО. Це дозволить переселенцям завжди бути в курсі останніх подій та можливостей.

2) Можливість онлайн-реєстрації статусу ВПО без потреби відвідувати фізичні офіси. Це зменшить бюрократію і зробить процес швидшим та зручнішим.

3) Інструменти для подання заявок на отримання фінансової допомоги, субсидій, пенсій чи інших державних виплат. Доступ до електронних медичних сервісів (запис до лікаря, отримання рецептів), а також інформація про безкоштовні або пільгові медичні послуги для ВПО. Можливість звернутися за консультацією до юристів онлайн, отримати поради щодо правових питань, пов'язаних із статусом ВПО, правами на житло та майно.

4) Пошук вакансій, спеціально призначених для ВПО, з інформацією про пільги або програми підтримки для роботодавців, які наймають переселенців. Доступ до платформ для безкоштовного навчання та підвищення кваліфікації, зокрема курси цифрової грамотності, спеціальності в ІТ, мови тощо.

5) Розділ, присвячений пошуку тимчасового або постійного житла для ВПО, з можливістю подавати заявки на державні або благодійні програми забезпечення житлом. Оголошення про доступні програми гуманітарної допомоги від держави та міжнародних організацій, розподіл продуктів харчування, одягу, медикаментів. Інтерактивна мапа, яка показує доступні центри допомоги, притулки, місця, де можна отримати гуманітарну підтримку.

6) Гарячі лінії, чати або відеозв'язок із професійними психологами, доступними для консультацій, підтримки та реабілітації. Створення спільнот, де ВПО можуть спілкуватися, обмінюватися досвідом, отримувати взаємну підтримку від людей у схожих ситуаціях.

7) Інформація про програми міжнародної допомоги для ВПО, грантові можливості та інші проєкти, що спрямовані на підтримку переселенців.

Деякі країни вже мають аналогічні платформи для допомоги ВПО або біженцям, наприклад, портал «Дія» в Україні, який надає доступ до багатьох державних послуг, включаючи реєстрацію ВПО. Єдина платформа може бути розширена на основі таких рішень, інтегруючи додаткові функції та сервіси, спеціально орієнтовані на ВПО.

Інтеграція існуючих баз даних (соціальних, медичних, освітніх та інших) для синхронізації інформації про внутрішньо переміщених осіб є ключовим кроком для зменшення бюрократичних затримок і покращення координації між державними установами. Це дозволить оптимізувати процес надання допомоги та послуг ВПО, підвищити ефективність управління даними та забезпечити доступність актуальної інформації для різних державних служб.

Забезпечення доступу до ключових державних сервісів через мобільний додаток «Дія» на кількох мовах, включаючи міжнародні мови, є важливим кроком для покращення зручності та доступності послуг для широкого кола користувачів. Це дозволить не лише громадянам України, але й іноземцям, а також тим, хто тимчасово або постійно проживає в країні і не володіє українською мовою, легко отримувати державні послуги.

Розширення функціоналу мобільного додатку «Дія» для автоматизації процесів подання заявок на допомогу, реєстрацію або зміни адреси для внутрішньо переміщених осіб є важливим кроком для зменшення бюрократичних навантажень на державних службовців і значного покращення зручності для користувачів. Це рішення дозволить ВПО швидко та зручно отримувати державні послуги без необхідності відвідувати фізичні установи або стояти в чергах.

### *3. Підвищення рівня цифрової грамотності.*

Вкрай важливим є організація безкоштовних курсів з основ цифрових навичок для ВПО, особливо для людей похилого віку, які мають обмежений

досвід використання технологій. Це може включати тренінги з користування смартфонами, інтернетом і електронними послугами.

Обов'язково необхідно створити освітні платформи або мобільні додатки з інструкціями та відеоуроками, які б допомогли ВПО самостійно навчатися використанню електронних сервісів та відкрити регіональні центри або гарячі лінії технічної підтримки, де ВПО можуть отримувати допомогу у вирішенні технічних проблем, реєстрації на платформах та консультації щодо використання електронних сервісів.

#### *4. Забезпечення захисту даних та кібербезпеки.*

Впровадження надійних технологій шифрування даних при роботі з персональними даними внутрішньо переміщених осіб є критично важливим для забезпечення конфіденційності та захисту чутливої інформації. Державні системи та додатки, такі як «Дія», повинні відповідати найвищим стандартам кібербезпеки, щоб запобігти несанкціонованому доступу до персональних даних. Запровадження багаторівневої системи автентифікації користувачів є важливим заходом для захисту персональних даних та доступу до державних послуг, зокрема для внутрішньо переміщених осіб. Це допоможе знизити ризики несанкціонованого доступу та кібератак. Багаторівнева автентифікація (MFA) включає використання кількох факторів підтвердження особи користувача, що робить систему значно безпечнішою.

Організація інформаційних кампаній для підвищення обізнаності внутрішньо переміщених осіб щодо безпечного використання цифрових платформ є ключовим заходом для захисту їхніх особистих даних і зменшення ризиків кібератак. Освітні заходи мають охоплювати різні аспекти кібербезпеки, зокрема фішингові атаки, захист персональних даних, безпечне використання державних сервісів та загальні правила поведінки в інтернеті.

#### *5. Залучення міжнародних партнерів і фінансової підтримки.*

Активне залучення фінансової допомоги від міжнародних організацій є критично важливим для реалізації проектів діджиталізації ВПО. Встановлення партнерств, розробка проектів, участь у конкурсах на отримання грантів та

активна інформаційна кампанія можуть сприяти успішному залученню ресурсів. Це допоможе поліпшити якість життя ВПО, забезпечити їм доступ до сучасних технологій та підвищити їхню цифрову грамотність. Для цього потрібно співпрацювати з міжнародними партнерами для впровадження передових практик діджиталізації ВПО, адаптуючи успішні моделі з інших країн, таких як Естонія, Німеччина, Канада.

Залучення приватних технологічних компаній для розробки та впровадження інноваційних рішень для ВПО є важливим кроком до покращення їхнього життя та забезпечення доступу до необхідних послуг. Співпраця з компаніями, проведення навчання, забезпечення безкоштовного доступу до інтернету та розробка мобільних додатків можуть суттєво поліпшити якість життя ВПО та сприяти їх інтеграції в суспільство.

#### *б. Моніторинг та оцінка впровадження цифрових рішень.*

Запровадження систем опитувань та зворотного зв'язку від ВПО щодо якості наданих цифрових послуг може суттєво покращити їхнє життя та забезпечити кращу адаптацію до нових умов. Залучення ВПО до оцінки та вдосконалення послуг дозволить створити більш ефективну та чутливу до потреб систему підтримки, що сприятиме їх інтеграції в суспільство.

Регулярний аналіз ефективності впровадження цифрових рішень для ВПО дозволить створити більш чутливу та адаптивну систему підтримки, що враховує потреби і очікування внутрішньо переміщених осіб. Завдяки цим ініціативам можна не лише покращити якість послуг, але й сприяти соціальній інтеграції та загальному благополуччю ВПО.

Отже, впровадження діджиталізації для підтримки ВПО вимагає комплексного підходу, який охоплює розвиток інфраструктури, створення зручних цифрових платформ, підвищення рівня цифрової грамотності, захист персональних даних та залучення міжнародної підтримки. Реалізація цих стратегій дозволить забезпечити доступ ВПО до послуг у будь-якій точці країни та сприятиме їхній інтеграції в нові громади та суспільство.

### **3.2 Покращення доступності та інклюзивності цифрових сервісів для ВПО**

У зв'язку з розвитком цифрових технологій світова спільнота швидко трансформується до цифрової ери, де забезпечення доступу до цифрових послуг та ресурсів стає одним із основних аспектів соціально-економічного розвитку. У цьому контексті забезпечення інклюзивності цифрових сервісів для внутрішньо переміщених осіб набуває особливого значення.

ВПО – одна з найвразливіших соціальних груп, яка стикається з різноманітними викликами, зокрема втратою житла, роботи, соціального статусу, та часто потребує швидкої адаптації до нових умов. Цифрові інструменти мають потенціал стати засобами полегшення даної адаптації, вони можуть забезпечити доступ до соціальних, освітніх та медичних послуг, позитивно впливаючи на інтеграцію в нові спільноти та відкриваючи можливості для працевлаштування.

Втім забезпечення доступності цифрових сервісів для ВПО потребує вирішення ряду проблем, що пов'язані із цифровим розривом, який виникає у зв'язку з нерівністю у доступі до діджитал технологій та інтернету. Досить часто внутрішньо переміщені особи проживають у регіонах з обмеженою інфраструктурою або стикаються з відсутністю фінансових ресурсів для купівлі технологічних засобів з можливостями використання новітніх цифрових інструментів. Також необхідно враховувати рівень цифрових навичок серед ВПО, тому що велика кількість людей не має необхідного рівня цифрової грамотності для використання онлайн-ресурсів та інших цифрових інструментів.

Питання поліпшення доступності та інклюзивності цифрових можливостей для ВПО це не тільки технологічний виклик, але й важливий аспект соціальної політики, спрямований на підтримку осіб, які опинились у складних життєвих обставинах. Дане завдання потребує системного вирішення, враховуючи розвиток інфраструктури, підвищення рівня цифрової

грамотності та впровадження політик, що впливатимуть на рівність доступу до технологій для всіх верств населення.

Цифрові платформи стають одним із найважливіших інструментів для взаємодії громадян із державними органами, цей процес особливо важливий для внутрішньо переміщених осіб. Вони часто стикаються з невизначеністю щодо правового статусу, необхідністю швидкого отримання соціальних виплат, доступу до медичних послуг та програм підтримки працевлаштування. Цифрові платформи, відіграють головну роль у спрощенні цих процесів, забезпечуючи ВПО можливість швидко отримувати необхідні документи, зареєструвати статус, звернутися за державною допомогою та відстежувати соціальні виплати в режимі онлайн. Це особливо важливо для осіб, які переміщуються з постраждалих регіонів, де доступ до фізичних державних установ обмежений або неможливий.

Проте, для підвищення якості роботи, такі сервіси повинні постійно вдосконалюватися з урахуванням реальних потреб користувачів. Необхідно забезпечити простий та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, який буде доступним навіть для тих громадян, які мають мінімальні цифрові навички або обмежений досвід користування сучасними технологіями. Крім того, необхідно враховувати виклики, пов'язані з цифровою безпекою, захистом персональних даних та конфіденційності, це особливо актуально в умовах війни.

Провівши дослідження та аналіз поточного стану цифрової інклюзії у сфері ВПО пропонуємо вам розглянути наступні аспекти.

Незважаючи на значний прогрес у цифровізації, нерівномірний рівень цифрових навичок серед населення України створює суттєві виклики для ВПО. За статистикою, 53% українців мають цифрові навички на рівні нижче середнього, що свідчить про потребу в освітніх програмах для широких верств населення, особливо для вразливих груп, таких як ВПО. Внутрішньо переміщені особи часто перебувають у складних життєвих обставинах, що

може ускладнювати доступ до навчальних програм або користування цифровими інструментами.

Для вирішення цієї проблеми держава та громадські організації повинні активно впроваджувати програми підвищення цифрової грамотності, які включатимуть практичні тренінги з використання державних онлайн-сервісів, цифрових інструментів для пошуку роботи, отримання соціальної допомоги та медичних послуг. Особлива увага має бути приділена наданню доступу до навчальних матеріалів на місцях, у тимчасових центрах проживання ВПО або через онлайн-платформи, що дозволить розширити можливості для їхньої інтеграції в нові громади.

Для багатьох ВПО доступ до інформації є основою для прийняття важливих рішень щодо власного майбутнього, тому цифрові сервіси мають не тільки надавати державні послуги, але й забезпечувати доступ до надійної та актуальної інформації. Зокрема, інклюзивні цифрові сервіси можуть забезпечити можливість отримання онлайн-психологічної підтримки, яка є надзвичайно важливою в умовах травматичних переживань і адаптації до нового життя. Платформи для працевлаштування, як-от державні або приватні онлайн-ресурси, повинні надавати ВПО простий доступ до вакансій, мовної підтримки, а також курсів професійного розвитку для кращого входження на ринок праці.

Крім того, важливими є цифрові сервіси для пошуку тимчасового житла, надання юридичних консультацій або доступу до медичних послуг. Ці платформи повинні бути максимально інтерактивними, доступними для різних вікових груп та зручними для користувачів з обмеженим досвідом роботи з комп'ютерними технологіями. Усі ці ініціативи мають на меті не лише покращити якість життя ВПО, а й сприяти їхній інтеграції в приймаючі громади, забезпечуючи їм рівний доступ до цифрових можливостей.

Воєнні дії в Україні кардинально змінили суспільне та економічне життя, вони створюють нові виклики для цифрової інклюзії внутрішньо переміщених осіб. Масові переміщення населення, руйнування критичної

інфраструктури та порушення економічних зв'язків посилили цифровий розрив, що вже існував у країні. Зруйнована інфраструктура, зокрема телекомунікаційні мережі та інтернет-провайдери, створила ситуацію, в якій багато ВПО втратили доступ до цифрових послуг. Дана проблема обмежує їхні можливості отримати соціальну допомогу, медичні послуги, освітні програми або знайти роботу. Особливо гостро ця проблема постає для тих, хто був змушений переселитися до сільських або віддалених регіонів, де доступ до стабільного інтернету та технологій є обмеженим або взагалі відсутнім.

В таких умовах цифрова інклюзія є не лише питанням комфорту, а й базовою необхідністю для забезпечення рівного доступу до державних послуг, соціальної допомоги та інформації. ВПО, які не мають можливості підключитися до інтернету або не володіють достатніми цифровими навичками, ризикують залишитися на периферії суспільного життя, що погіршує їхню соціальну та економічну інтеграцію в нових громадах. Воєнні дії також призвели до зростання рівня бідності, що ще більше ускладнює доступ до цифрових технологій для ВПО, оскільки багато з них не можуть собі дозволити придбати сучасні гаджети або оплатити послуги інтернету.

У світлі цих викликів забезпечення якісного та стабільного інтернет-з'єднання для віддалених регіонів, де проживають ВПО, має стати одним із пріоритетів державної політики. Це передбачає розвиток телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечить рівний доступ до інтернету по всій країні. Інвестування в побудову або відновлення зруйнованих комунікаційних мереж є критичним завданням як для держави, так і для приватних інвесторів. Залучення міжнародних донорів і організацій, таких як ООН та Європейський Союз, може сприяти фінансуванню таких проектів. Крім того, використання інноваційних рішень, таких як супутниковий інтернет, може стати ефективним рішенням для покриття важкодоступних територій.

Ще однією проблемою є відсутність у ВПО доступу до необхідних технологічних засобів, таких як смартфони, планшети або ноутбуки. В умовах економічної нестабільності багато ВПО не мають фінансових можливостей

для придбання таких пристроїв, що ставить їх у нерівне становище порівняно з іншими громадянами. Держава разом з міжнародними партнерами повинна ініціювати програми з надання або субсидування технологічних пристроїв для ВПО, що дозволить їм інтегруватися в цифрове суспільство і мати доступ до необхідних сервісів.

Програми навчання та підвищення цифрової грамотності. Важливим аспектом забезпечення цифрової інклюзії для ВПО є підвищення рівня їхніх цифрових навичок. Війна призвела до масової міграції людей з регіонів, де доступ до якісної освіти, включаючи цифрову, був обмеженим. Багато ВПО не мають достатніх знань для ефективного користування державними онлайн-сервісами, що ускладнює процес адаптації до нових умов. Враховуючи це, уряд повинен активно впроваджувати освітні ініціативи, спрямовані на підвищення цифрової грамотності, зокрема шляхом організації курсів та тренінгів як онлайн, так і офлайн. Ці програми мають бути доступними для всіх вікових груп і різних рівнів підготовки, включаючи найосновніші навички, такі як користування смартфоном або реєстрація на цифрових платформах.

Окрім інфраструктури та освіти, важливою складовою цифрової інклюзії є доступність державних і приватних онлайн-сервісів. Для того, щоб ці сервіси дійсно виконували свою функцію, вони повинні бути інклюзивними – тобто враховувати потреби всіх груп населення, включаючи людей з обмеженими можливостями та тих, хто має низький рівень цифрових навичок. Спрощені інтерфейси, підтримка декількох мов, доступність для людей із зоровими, слуховими та іншими обмеженнями — всі ці фактори повинні бути обов'язковою частиною сучасних цифрових сервісів. Держава також має заохочувати приватні компанії, що надають свої послуги онлайн, до впровадження інклюзивних технологій, оскільки це сприятиме не лише покращенню якості життя ВПО, а й загальному соціальному прогресу.

Цифрова інклюзія також передбачає можливість отримання ВПО психологічної допомоги через онлайн-ресурси. Багато переселенців

стикаються з травмами та емоційними проблемами, спричиненими війною, і в таких випадках доступ до онлайн-психологічної підтримки стає життєво необхідним. Розробка інтерактивних платформ, де ВПО можуть отримати консультації психологів, а також брати участь у групових заняттях або тренінгах, є важливим кроком до їхньої інтеграції та соціальної адаптації.

Отже, можна сформулювати такі пропозиції щодо покращення доступності та інклюзивності цифрових сервісів для ВПО.

1. Запровадження багатомовного інтерфейсу цифрових платформ. Для забезпечення доступу ВПО, які проживають у різних регіонах України та можуть бути носіями різних мов (українська, російська, англійська), необхідно забезпечити функціонування цифрових сервісів багатомовними. Це стосується платформи «Дія», реєстрів соціальної підтримки та інших ключових систем, які використовуються для подання заяв на допомогу, отримання консультацій та доступу до соціальних послуг. Багатомовність дозволить охопити більшу кількість користувачів та підвищити зручність користування платформами.

2. Інтеграція функцій доступності для людей із інвалідністю. Враховуючи потреби людей із порушеннями зору, слуху або опорно-рухового апарату, важливо впровадити спеціальні функції на цифрових платформах для ВПО. Зокрема, це можуть бути:

- функція голосового супроводу для осіб із вадами зору (використання технологій тексту в мовлення – text-to-speech);
- сумісність із програмами екранного зчитування (екранними рідерами) для забезпечення доступу до інформації на сайтах та мобільних додатках;
- налаштування контрастності та розміру тексту для зручності людей із вадами зору;
- відеоконтент із субтитрами або сурдоперекладом для осіб із порушеннями слуху.

Така інклюзивність дозволить зробити цифрові сервіси доступними для широких верств населення та підвищити їх ефективність.

3. Організація навчальних програм із цифрової грамотності для ВПО адже велика кількість ВПО стикається із проблемою недостатнього рівня цифрової грамотності, особливо люди старшого віку та мешканці сільських громад. Для подолання цього виклику слід організувати безкоштовні навчальні курси та тренінги з цифрової грамотності. Основний акцент має бути зроблений на навчання користувачу додатком «Дія», а також навичкам подання заяв на соціальні виплати, реєстрації в інформаційних базах та доступу до електронних послуг. Навчальні курси можуть проводитися в онлайн-форматі або у центрах надання адміністративних послуг (ЦНАПах), бібліотеках та інших громадських просторах із доступом до інтернету. Для цього можна залучати міжнародні організації (UNDP, UNICEF) та органи місцевого самоврядування.

4. Розширення функціоналу платформи «Дія» для ВПО. Сьогодні платформа «Дія» дозволяє переселенцям реєструватися як ВПО та подавати заявки на отримання соціальної допомоги. Однак функціонал може бути розширений шляхом впровадження додаткових послуг, таких як:

- автоматичне оновлення статусу заяви (користувач отримує повідомлення про зміну статусу заявки);
- можливість подання заяв на відновлення житла (документування пошкодженого майна для отримання компенсації);
- функція цифрового моніторингу виплат (громадяни можуть відслідковувати, коли та в якому обсязі вони отримали виплати);
- можливість завантаження документів (фото, скани документів) через мобільний додаток для швидшого опрацювання заявок.

Таке оновлення підвищить прозорість процесів і дозволить громадянам отримувати більш повну інформацію про доступні їм послуги.

5. Інтеграція чат-ботів та онлайн-консультацій. Зокрема, для оперативної допомоги ВПО під час використання цифрових платформ слід впровадити інтерактивні чат-боти та онлайн-консультації. Чат-боти можуть відповідати на поширені запитання, такі як:

Як отримати статус ВПО? Як подати заявку на грошову допомогу? та інші типові запити. Онлайн-консультації можуть надаватися в режимі реального часу через відеозв'язок або текстовий чат із консультантами центрів підтримки. Це зменшить навантаження на операторів «гарячих ліній» та дозволить оперативно вирішувати проблеми переселенців.

6. Використання біометричної ідентифікації для спрощення доступу до послуг. Дійсно, впровадження біометричної ідентифікації (Face ID або сканування відбитків пальців) під час доступу до державних послуг дозволить спростити процедури аутентифікації та підвищити безпеку облікових записів ВПО. Це усуне необхідність введення логінів і паролів, які можуть бути забуті або викрадені. Такий підхід дозволить швидко та безпечно отримувати доступ до соціальних виплат та інших адміністративних послуг.

7. Оптимізація роботи ЦНАПів для підтримки ВПО. Для ВПО, які не мають достатньо навичок роботи з цифровими платформами, важливо передбачити можливість фізичного звернення до ЦНАПів. З цією метою необхідно забезпечити ЦНАПи обладнанням для відеозв'язку та створити спеціальні консультаційні кабінети з доступом до інтернету. У ЦНАПах мають бути окремі консультанти, які допоможуть ВПО подати заявки через онлайн-сервіси та отримати доступ до електронних послуг. Це особливо важливо для людей похилого віку та осіб із низьким рівнем цифрових навичок.

8. Розширення доступу до інтернету та Wi-Fi у місцях компактного проживання ВПО. У багатьох регіонах, де компактно проживають ВПО (гуртожитки, модульні містечка), є проблеми із доступом до стабільного інтернету. Для вирішення цієї проблеми необхідно забезпечити безкоштовний доступ до Wi-Fi точок у центрах проживання ВПО. Це дозволить переселенцям використовувати цифрові сервіси для подання заяв та отримання допомоги в режимі онлайн.

9. Проведення інформаційних кампаній та рекламних кампаній про доступні цифрові сервіси для ВПО. Щоб підвищити обізнаність ВПО про існування та можливості цифрових платформ, необхідно проводити

інформаційно-просвітницькі кампанії. Інформація має поширюватися через соціальні мережі, радіо, телебачення та спеціальні інформаційні листівки у місцях компактного проживання переселенців. Це дозволить підвищити рівень використання цифрових сервісів та розширити доступ до соціальної підтримки.

На наш погляд, всі ці пропозиції спрямовані на підвищення доступності, інклюзивності та зручності цифрових сервісів для ВПО в Україні.

Безумовно, що питання цифрової інклюзії ВПО в умовах воєнних дій є комплексним викликом, який вимагає скоординованих зусиль держави, бізнесу та міжнародної спільноти. Забезпечення стабільного доступу до інтернету, розширення можливостей для навчання цифровим навичкам, створення інклюзивних платформ для отримання послуг — усе це сприятиме зменшенню цифрового розриву та соціальної нерівності. Цифрова інклюзія є не лише технологічною потребою, але й інструментом для забезпечення рівноправності, інтеграції та розвитку суспільства в умовах кризи.

### **3.3 Забезпечення безпеки даних та приватності ВПО в цифрових процесах**

Значущість цифрових платформ у взаємодії з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) стрімко зростає та стає одним із ключових аспектів сучасної діджиталізації. Це суттєво впливає на діяльність державних органів та процес надання соціальних послуг. Завдяки цифровим інструментам значно прискорюються процедури реєстрації ВПО, організація матеріальної, соціальної та медичної допомоги, а також забезпечується доступ до правових послуг. Використання спеціалізованих платформ, мобільних додатків та веб-сайтів дозволяє державним установам та міжнародним організаціям централізувати взаємодію з ВПО, зменшити адміністративні перешкоди та підвищити ефективність управлінських процесів. Ці платформи також сприяють інтеграції ВПО в нові громади, підтримують їх працевлаштування

та сприяють соціальній адаптації, що є важливим етапом у відновленні соціальної стабільності та економічної активності громад.

Однак із поширенням цифрових технологій та зростанням кількості користувачів виникає низка проблем, серед яких на перше місце виходять питання безпеки персональних даних. В умовах військових конфліктів персональні дані ВПО можуть стати особливо вразливими, оскільки вони містять інформацію, яка може бути використана як для злочинних, так і для політичних цілей. Витік або несанкціонований доступ до таких даних може призвести до серйозних наслідків, включаючи зловживання персональною інформацією, використання її зловмисниками для шахрайства або навіть загрозу фізичної безпеки ВПО. Тому забезпечення належного рівня захисту персональних даних стає надзвичайно важливим завданням для державних органів, розробників цифрових платформ і операторів, які взаємодіють із ВПО.

Сучасна цифрова інфраструктура надає величезні можливості для спрощення взаємодії з ВПО, проте водночас вона відкриває нові загрози, пов'язані з безпекою даних. Основні ризики включають кіберзагрози, такі як хакерські атаки, фішинг та злом систем, які можуть призвести до витоку конфіденційної інформації. Кризові ситуації, у яких зазвичай виникає потреба в масштабному розгортанні цифрових платформ, створюють додаткові виклики для забезпечення безпеки. У таких умовах розробка систем часто відбувається швидкими темпами, що може призвести до компромісів щодо захисних механізмів. Крім того, залучення сторонніх розробників та операторів, які не завжди мають належні сертифікати безпеки або не дотримуються міжнародних стандартів захисту даних, підвищує ризики витоку інформації.

Неналежний доступ до персональних даних третіх осіб може відбуватися як через зловмисні дії хакерів, так і через недбалість або ненадійність операторів платформ. Наприклад, інформація про місце проживання або юридичний статус ВПО може використовуватися для маніпуляцій, дискримінації або навіть переслідування. Недостатній захист

даних може також підірвати довіру ВПО до державних інституцій, що ускладнить процеси надання їм допомоги та інтеграції.

Особливу вразливість до ризиків, пов'язаних з порушенням конфіденційності та безпеки даних, демонструють окремі категорії ВПО, які мають обмежений доступ до інформації або недостатній рівень цифрової грамотності. Це, зокрема, діти, люди похилого віку, особи з обмеженими можливостями, а також ті, хто вперше стикається з цифровими платформами. Ці групи найчастіше не мають достатньої обізнаності про основні заходи з безпеки в цифровому середовищі та можуть не розуміти необхідності дотримання правил захисту особистих даних.

Наприклад, люди похилого віку, які рідко користувалися цифровими технологіями до вимушеного переміщення, можуть не знати, як захищати свої дані від кіберзагроз. Вони можуть використовувати слабкі паролі, не розуміти необхідності двофакторної автентифікації або не усвідомлювати небезпеку переходу за підозрілими посиланнями. Подібна ситуація складається і для дітей, які часто використовують цифрові платформи без належного контролю з боку дорослих. Відсутність знань та належних інструментів захисту робить ці групи легкою мішенню для кіберзлочинців, які можуть викрасти їхню інформацію, що призведе до серйозних наслідків для їхньої безпеки.

Така вразливість вимагає розробки спеціальних освітніх програм і забезпечення інклюзивності цифрових платформ, щоб кожен користувач, незалежно від віку, стану здоров'я чи рівня обізнаності, міг безпечно використовувати цифрові інструменти, а його персональні дані були надійно захищені.

Забезпечення захисту персональних даних внутрішньо переміщених осіб (ВПО) є критично важливим у цифрову епоху, оскільки вони часто стають об'єктами кіберзагроз та витоку інформації. Для вирішення цих проблем необхідно впроваджувати сучасні технологічні рішення, що гарантують безпеку даних під час їхнього зберігання, обробки та передачі.

Шифрування є однією з найбільш ефективних і базових технологій захисту даних, яка використовується для забезпечення конфіденційності інформації. Цей процес передбачає перетворення даних у код, який може бути розшифрований тільки за допомогою спеціального ключа. Для ВПО, чутлива інформація, така як особисті дані, історії переміщень, медична та соціальна інформація, є особливо вразливою до витоків, тому шифрування стає необхідним кроком для забезпечення безпеки під час передачі таких даних через цифрові платформи.

Шифрування працює на кількох рівнях. По-перше, це шифрування даних на рівні мережі, яке захищає інформацію під час її передачі між користувачем і сервером. Такі протоколи, як HTTPS, SSL/TLS, використовуються для захисту веб-запитів від перехоплення. По-друге, шифрування на стороні сервера, яке забезпечує захист даних під час їхнього зберігання. Ці два етапи гарантують, що навіть якщо зловмисник отримає доступ до даних, він не зможе прочитати або використати їх без відповідного ключа.

Додатково до шифрування, значну роль у безпеці даних відіграє мультифакторна автентифікація. МФА забезпечує додатковий рівень безпеки, вимагаючи від користувачів пройти декілька етапів перевірки, наприклад, введення пароля та підтвердження через SMS або мобільний додаток. Це дозволяє значно зменшити ризик несанкціонованого доступу до систем навіть у випадках компрометації паролів. Для ВПО це важливо, оскільки доступ до їхніх даних може бути здійснений тільки через перевірені канали.

Крім того, існують технології шифрування кінцевих, коли дані шифруються від моменту їх введення користувачем і залишаються зашифрованими під час всієї передачі до моменту розшифровки на іншому кінці. Це є ключовим підходом для захисту персональних даних у чутливих системах, таких як платформи реєстрації та соціальної допомоги для ВПО.

Окрім шифрування, для забезпечення комплексної безпеки даних ВПО важливим є впровадження надійних механізмів кіберзахисту. Одним із

найбільш визнаних стандартів у цій галузі є ISO/IEC 27001, який надає детальні вимоги до створення, впровадження, підтримки та поліпшення систем управління інформаційною безпекою. Цей стандарт охоплює різні аспекти кібербезпеки, зокрема контроль доступу, захист мережевої інфраструктури, управління ризиками та інцидентами, а також безпеку програмного забезпечення.

Регулярні перевірки та аудити є невід'ємною частиною забезпечення кіберзахисту. Це включає вразливість до тестувань, коли незалежні експерти намагаються зламати систему, щоб виявити потенційні слабкі місця. Такі тести дозволяють виявляти і виправляти проблеми до того, як вони можуть бути використані зловмисниками. Для платформ, що обслуговують ВПО, регулярні перевірки стають життєво важливими через їхню підвищену вразливість до атак, пов'язаних з витоком або маніпуляцією даними.

Іншим важливим механізмом кіберзахисту є захист на рівні хмарних технологій, оскільки багато платформ для ВПО використовують хмарні сервіси для зберігання та обробки даних. Хмарні сервіси повинні забезпечувати такі заходи захисту, як резервне копіювання даних, відновлення після збоїв, а також автоматичні оновлення систем захисту. Використання хмарних платформ дозволяє централізовано контролювати доступ до даних та запобігати їхньому витоку у разі фізичного знищення серверів або інфраструктури в зоні конфлікту.

Також важливим є сегментація даних, яка полягає в розділенні даних за категоріями доступу. Наприклад, лише певні користувачі або рівні адміністраторів повинні мати доступ до конфіденційної інформації, тоді як інші мають обмежені права. Це знижує ймовірність того, що доступ до чутливих даних буде здійснений неналежними особами.

На додаток до всіх цих заходів, важливим компонентом є освіта та тренінги для персоналу. Навчання співробітників щодо захисту даних та кібербезпеки може значно зменшити ризик помилок, які можуть призвести до

витоку даних або зломів. Особливо це стосується державних і громадських організацій, які працюють з даними ВПО.

Таким чином, технологічні рішення для захисту даних ВПО повинні охоплювати не лише шифрування та автентифікацію, але й більш комплексні заходи кібербезпеки. Регулярні перевірки, стандарти кіберзахисту та підвищення обізнаності користувачів відіграють важливу роль у створенні надійних платформ, що забезпечують безпеку даних внутрішньо переміщених осіб.

Забезпечення надійного захисту персональних даних внутрішньо переміщених осіб у цифрових процесах вимагає ефективного правового регулювання та дотримання міжнародних стандартів. Це стає особливо важливим в умовах військових конфліктів та кризових ситуацій, коли дані ВПО стають вразливими до зловживань, витоків і кіберзагроз.

Європейський регламент загального захисту даних (GDPR) встановлює одні з найвищих стандартів захисту персональних даних у світі. Відповідно до цього регламенту, всі організації, які обробляють персональні дані громадян ЄС, зобов'язані дотримуватися вимог щодо збереження приватності, захисту інформації та прозорості процесів обробки даних. Незважаючи на те, що Україна не є членом Європейського Союзу, принципи і стандарти GDPR суттєво вплинули на українське законодавство. Це стимулювало прийняття нових норм у сфері кібербезпеки та захисту даних, які відповідають сучасним вимогам.

Адаптація українського законодавства до європейських стандартів є частиною ширшого процесу інтеграції з ЄС. Зокрема, прийняття закону «Про захист персональних даних» в Україні наближує її правову базу до стандартів GDPR, що, у свою чергу, покращує захист даних ВПО. Цей закон регулює обробку, зберігання та передачу персональних даних, а також визначає відповідальність за їх незаконне використання. Окрім цього, він зобов'язує операторів цифрових платформ інформувати про будь-які витoki чи загрози

даним, що є важливим кроком для забезпечення прозорості та довіри до цифрових систем.

Імплементация таких норм дозволяє не тільки посилити контроль за зберіганням і використанням даних ВПО, але й створює правову основу для притягнення до відповідальності осіб та організацій, які порушують законодавство щодо захисту даних. Це важливо, оскільки правові механізми мають діяти ефективно, щоб гарантувати належний захист прав ВПО.

Крім впливу європейських норм, Україна також працює над впровадженням національних стандартів, які відповідають вимогам сучасних кіберзагроз. Наприклад, підвищення рівня відповідальності за порушення конфіденційності даних та введення адміністративних і кримінальних санкцій за неправомірну обробку персональних даних є важливими аспектами покращення захисту інформації ВПО.

Державні органи відіграють центральну роль у забезпеченні захисту персональних даних ВПО. Вони несуть відповідальність за розробку і впровадження законодавчих актів, контролюють дотримання стандартів захисту даних та забезпечують прозорість процесів обробки інформації на цифрових платформах.

Контроль за обробкою даних здійснюють спеціалізовані установи, такі як Уповноважений Верховної Ради з прав людини, який має повноваження щодо захисту прав громадян на приватність та надає рекомендації щодо вдосконалення механізмів захисту даних. Також важливу роль відіграють Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації та інші органи, відповідальні за кібербезпеку та цифрову трансформацію.

Для ВПО прозорість процесів, пов'язаних з обробкою їхніх даних, є особливо важливою. Державні органи повинні забезпечити, щоб усі платформи, які працюють з персональними даними, були підзвітними та відповідали встановленим стандартам. Це включає регулярні аудити

цифрових систем, перевірки на відповідність кібербезпеці, а також впровадження протоколів реагування на випадки порушень або витоків даних.

Прозорість також стосується комунікації з ВПО. Громадяни повинні бути проінформовані про те, як їхні дані зберігаються та використовуються, які заходи вживаються для їхнього захисту та як вони можуть реалізувати свої права на доступ, виправлення або видалення інформації.

Державні органи повинні сприяти створенню механізмів для належного контролю за діяльністю приватних компаній та платформ, які надають послуги ВПО. Це означає, що держава повинна контролювати, щоб ці організації дотримувалися національних та міжнародних стандартів захисту даних і були готові до відповідальності за будь-які порушення.

Забезпечення безпеки даних та приватності ВПО в цифрових процесах є комплексним завданням, що вимагає поєднання технологічних рішень і правових регуляцій. Впровадження міжнародних стандартів, таких як GDPR, адаптація національного законодавства до вимог кібербезпеки, а також ефективна роль державних органів у моніторингу та регулюванні цих процесів є ключовими факторами для захисту даних ВПО.

Оскільки ВПО є вразливою групою населення, важливо забезпечити прозорість і підзвітність як державних, так і приватних цифрових платформ, що працюють з їхніми персональними даними. Така прозорість дозволить мінімізувати ризики витоків і зловживань, а також зміцнить довіру до цифрових сервісів, що використовуються для допомоги ВПО.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, на підстав проведеного дослідження можна констатувати що діджиталізація публічного управління в умовах повоєнного відновлення України відіграє ключову роль у забезпеченні доступності, прозорості та ефективності надання соціальних послуг, зокрема для внутрішньо переміщених осіб. Використання цифрових інструментів та платформ дозволяє автоматизувати процеси реєстрації, обробки заяв та виплати соціальної допомоги, що значно зменшує адміністративне навантаження на органи влади та прискорює отримання допомоги громадянами.

У ході дослідження було визначено основні виклики та можливості діджиталізації, окреслено проблеми доступності цифрових сервісів для вразливих груп населення та розроблено пропозиції щодо їх подолання. Отримані результати підкреслюють важливість комплексного підходу до розвитку цифрової інфраструктури та адаптації державних сервісів до потреб ВПО, що є критично необхідним у процесі повоєнного відновлення країни.

Так, в роботі обгрунтовано, що діджиталізація публічного управління слід розглядати, як процес впровадження цифрових технологій у державний сектор, що має на меті підвищення ефективності, прозорості та доступності державних послуг.

Електронне урядування (е-урядування) передбачає використання інформаційних і комунікаційних технологій для покращення обслуговування громадян, взаємодії з бізнесом і підвищення ефективності управлінських процесів. Основними компонентами е-урядування є електронні послуги, електронні документи та платформи для комунікації між громадянами та владою.

Діджиталізація сприяє підвищенню прозорості в управлінні, оскільки громадяни мають доступ до інформації про діяльність державних органів. Це також забезпечує підзвітність посадовців, оскільки цифрові інструменти дозволяють відстежувати та контролювати їх діяльність. Крім того,

використання цифрових платформ може залучати громадян до процесу прийняття рішень, що підвищує їхню участь у публічному управлінні. Це може включати онлайн-опитування, платформи для обговорень і механізми зворотного зв'язку.

Для ефективної діджиталізації потрібні надійні інформаційні системи, які можуть обробляти, зберігати та аналізувати великі обсяги даних. Діджиталізація вимагає від публічного управління здатності швидко адаптуватися до змінюваних технологій і потреб суспільства. Варто враховувати проблеми цифрового розриву, коли не всі громадяни мають однаковий доступ до цифрових технологій.

Стратегічний підхід до діджиталізації має враховувати інклюзивність і забезпечувати доступ до послуг для всіх верств населення. Діджиталізація потребує відповідного правового забезпечення, яке б регулювало використання даних, конфіденційність та безпеку. Необхідно також враховувати етичні питання, пов'язані з використанням технологій в публічному управлінні. Ці теоретичні основи створюють базу для ефективної реалізації процесів діджиталізації в публічному управлінні та сприяють покращенню якості державних послуг.

Аналіз міжнародного досвіду та кращих практик діджиталізації публічного управління є важливим кроком для вдосконалення системи управління в Україні. Вивчаючи міжнародний досвід, Україна може запозичити успішні практики для впровадження діджиталізації в публічному управлінні. Це дозволить не лише підвищити ефективність управлінських процесів, а й поліпшити якість державних послуг для громадян.

Оптимізація процесів діджиталізації в публічному управлінні України є важливим завданням, особливо в контексті підтримки внутрішньо переміщених осіб. В якості пропозицій пропонуємо декілька пріоритетних напрямів, які можуть суттєво покращити цю ситуацію. Так, для підвищення доступності та інклюзивності цифрових сервісів для внутрішньо переміщених осіб необхідно запровадити низку стратегічних заходів. Серед ключових

напрямів – запровадження багатомовного інтерфейсу цифрових платформ та інтеграція функцій доступності для людей із інвалідністю, що забезпечить інклюзивність сервісів для різних груп населення. Важливим аспектом є організація навчальних програм із цифрової грамотності для ВПО, що дозволить зменшити цифрову нерівність серед переселенців, особливо серед літніх людей та мешканців сільської місцевості.

Необхідно також розширити функціонал платформи «Дія», додавши можливості для моніторингу статусу заявок, подання документів для відновлення пошкодженого житла та відстеження виплат. Для оперативного консультування переселенців варто запровадити чат-боти та онлайн-консультації, які допоможуть зменшити навантаження на «гарячі телефонні лінії» різноманітних державних структур. Впровадження біометричної ідентифікації підвищить рівень безпеки та спростить доступ до соціальних послуг для ВПО.

Крім того, пропонується оптимізувати роботу ЦНАПів, створивши консультаційні кабінети з доступом до інтернету та можливістю отримати допомогу у користуванні цифровими платформами. Забезпечення Wi-Fi у місцях компактного проживання ВПО дозволить збільшити доступ до електронних послуг, а інформаційні кампанії допоможуть підвищити обізнаність ВПО про можливості цифрових сервісів та спонукатимуть їх до активного використання сучасних інструментів для доступу до соціальної підтримки.

На нашу думку, такі заходи сприятимуть підвищенню інклюзивності, зручності та ефективності цифрових сервісів для ВПО, забезпечуючи рівний доступ до соціальних послуг та підтримки для всіх категорій переселенців.

Отже, оптимізація процесів діджиталізації в публічному управлінні України, з акцентом на внутрішньо переміщених осіб, є критично важливою для забезпечення їхніх прав і потреб. Запровадження цих пріоритетних напрямів дозволить не лише покращити доступ до державних послуг, а й сприяти інтеграції ВПО в суспільство, підвищуючи якість їхнього життя.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Батракова Т. І., Линовецька Ю. Особливості та принципи цифрової економіки в Україні. Економічні студії. Львів, 2018. № 2. С. 94-97. URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/623580.pdf> (дата звернення: 19.09.2024).
2. Белікова М. І. Цифровізація публічного адміністрування в умовах воєнного стану // Наукові інновації та передові технології: Серія «Право»: журнал. 2022. № 8. С. 381-392.
3. Белов Д.М., Белова М.В. Система захисту прав і свобод людини і громадянина: доктринальні та нормативні основи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». 2022. Вип. 74. С. 85-90.
4. Белов Д.М. Конституційно-правовий статус людини і громадянина: окремі питання теорії конституціоналізму. Часопис Київського університету права. 2020. № 4. С. 22-29.
5. Бігняк П. І.; Михальчук В. М. Реформування державного управління: цифровізація // Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 15. С. 107-113.
6. Білик О. І. Розвиток системи публічного управління соціальними ризиками в умовах цифрових трансформацій: дис. д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02. Миколаїв. 2021. 535 с.
7. Бліщук К. М., Домша, О. В. Цифрові інструменти забезпечення сталого розвитку // Ефективність державного управління. 2021. № 66. С. 141-153.
8. В Україні 7 мільйонів незареєстрованих переселенців – Віцепрем'єр-міністерка – міністерка з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України Ірина Верещук. 13 березня 2023. [Електронний ресурс] : URL: <http://surl.li/kszdb> (дата звернення: 10.09.2024).
9. Бондарчук Н.В. Взаємодія органів публічної влади та громадянського суспільства в умовах цифровізації// Публічне управління та адміністрування

в Україні. 2022. Вип 28. URL: <http://surl.li/lhsgx> (дата звернення: 20.08.2024).

10. Веб-портал «Дія» [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/>

11. Войнаренко М. Цифровізація сучасного соціально-економічного простору: боти та хмари. Вісник Хмельницького національного університету. 2018. № 6. С. 1-3.

12. Воронкова В.Г., Нікітенко В.О. Філософія цифрової людини і цифрового суспільства: теорія і практика. Видавничий дім «Гельветика». Запоріжжя, 2022. 460 с.

13. Грицяк Н.В. Електронна демократія як інструмент посилення інформаційної прозорості влади. Держава та регіони. Серія: Соціальні комунікації. 2017. № 4 (32). С. 223—227.

14. Грінгард С. Інтернет речей. Харків: Книжковий клуб «Клуб сімейного Дозвілля». 2018. 175 с.

15. Гусева О. Ю. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація // Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 1. С. 33-39.

16. Діджиталізація – перспективи і користь для українців: «5 запитань» з Олександром Федієнком. [Електронний ресурс]. URL: <https://kanaldom.tv/uk/didzhitalizacziya-perspektivy-i-polza-dlya-ukrainczev-5-voprosov-s-aleksandromfedienko/> (дата звернення: 24. 09. 2024).

17. Діджиталізація в Україні: електронне врядування та держпослуги [Електронний ресурс]. URL: <http://week.dp.gov.ua/osvitnia-prohrama/pislya> (дата звернення: 27.09.2024).

18. Допомога по безробіттю – послуга для тих, хто втратив роботу під час війни [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/news/dopomoga-po-bezrobittyu-posluga-dlya-tih-hto-vtrativ-robotu-pid-chas-vijni> (дата звернення: 18.09.2024).

19. Дубина М., Козлянченко О. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. Проблеми і перспективи економіки та управління. Чернігів, 2019. Вип. № 3 (19). – С. 21-

32. URL: <http://ir.stu.cn.ua/handle/123456789/19309?show=full> (дата звернення: 23.09.2024).

20. Дуднік , Д., & Орел , Ю. (2024). ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ З ВПО. Матеріали конференцій МНЛ, (25 жовтня 2024 р., м. Полтава), 112–115. Вилучено з <https://archive.liga.science/index.php/conference-proceedings/article/view/1291>

21. Емран Р. Держава у смартфоні // Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. Харків. 2021. С. 21-22.

22. єДокумент: у Дії з'явився тимчасовий цифровий документ на період воєнного часу. Економічна правда. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.epravda.-com.ua/news/2022/03/11/683758/> (дата звернення 28.09.2024).

23. Інформаційне суспільство у соціально-філософській ретроспективі та перспективі/ В.В. Лях, В.С. Пазенюк, Я.В. Любавий, К.Ю. Райда, В.К. Федорченко, О.М. Йосипенко, О.М. Соболь, Н.А. Фоменко, О.П. Будя, Ю.О. Безукладніков. К.: ТОВ «XXI століття: діалог культур. 2009. 404 с.

24. Келлі К. Невідворотне. 12 технологій, що формують наше майбутнє. К.: Наш формат. 2018. 304 с.

25. Кібенко О. Діджиталізація як нова ера розвитку корпоративного права. URL: <https://sud.ua/ru/news/blog/145948-didzhitalizatsiya-yak-nova-era-rozvitku-korporativnogo-prava> (дата звернення: 12.09.2024).

26. Корсун В.В, Квітка С.А. Цифрові механізми взаємодії публічної влади та громадянського суспільства. Матеріали XIII Міжнародної науково-технічної конференції аспірантів та молодих вчених «Наукова весна» 2023. URL: <http://surl.li/lhtjz> (дата звернення: 05.09.2024).

27. Косенко А. В., Косенко В. В., Бабаєв В. Ю. Утворюючи нове «місце»: як оновлена політика та публічне урядування щодо імміграції та інтеграції допоможе розвитку державних підприємств України? Державне будівництво. 2024. No1(35). С.27–44. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-1-02> [in Ukrainian].

28. Кубраков О. Продовження реформи децентралізації означає збільшення інструментів для відновлення// Урядовий портал. 2023. 29 серпня. URL:<http://surl.li/ktaja> (дата звернення: 10.09.2024).

29. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні: базові дефініції понятійно-категоріального апарату // Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. Серія: Державне управління. 2018. № 1. С. 5-10.

30. Литвин Н.А., Крупнова Л.В. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. Ірпінський юридичний часопис. 2020. Вип. 3. С. 69–76.

31. Мазур О. Г. Модернізація адміністративних процесів в органах публічного управління в умовах цифрової трансформації суспільства: дис. д-ра філ. наук: 25.00.02. Дніпро. 2020. 218 с.

32. Міністерство та Комітет цифрової трансформації України [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://thedigital.gov.ua/ministry> (дата звернення: 15.07.2024).

33. Міністерство цифрової трансформації планує за 5 років перевести 100% адмінпослуг в онлайн. URL: <https://ua.112.ua/suspilstvo/ministerstvo-tsyfrovoi-transformatsii-planuie-za-5-rokiv-perevesty-100-adminposluh-v-onlain-509209.html> (дата звернення: 10.09.2024).

34. Мінрегіон окреслив пріоритетні напрями у сфері цифрової трансформації та цифровізації регіонів. Міністерство цифрової трансформації. URL: <https://www.minregion.gov.ua/press/news/minregion-okreslyv-priorytetni-napryamy-u-sferi-czyfrovoyi-transformaciyi-ta-czyfro-vizaciyi-regioniv/> (дата звернення: 11.08.2024).

35. Мінцифра об'єднує зусилля з Мережею Глобального договору ООН в Україні задля розвитку ІТ-сектору у східному регіоні. Міністерство цифрової трансформації. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-obednue-zusillya-z-merezheyu-globalnogo-dogovoru-oon-v-ukraini-zadlya-rozvitku-it->

sektoru-u- skhidnomu-regioni (дата звернення: 12.07.2024).

36. Наукова аргументація перетворення інформації та держави у вирішальний фактор та інститут влади подана в монографії: Цифрова трансформація публічного управління : кол. моногр. / О. В. Карпенко, І. Й. Малий, Г. В. Муравицька та ін. Київ : НАДУ, 2020. 256 с.

37. Новіченко Н. В. Європейські підходи до визначення цифрових компетентностей людини // Теорія та практика публічної служби: матеріали наук.-практ. конф. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. С. 60-62.

38. Орел , Ю., & Дуднік , Д. (2024). Діджиталізація публічного управління: цифрові рішення для адаптації та інтеграції ВПО. Collection of Scientific Papers «ЛОГОΣ», (October 18, 2024; Cambridge, UK), 71–74. <https://doi.org/10.36074/logos-18.10.2024.017>

39. Панькова О., Касперович О. Українське волонтерство в умовах збройної російської агресії: зміцнення потужностей через залучення ресурсів цифровізації, платформізації, ІКТ та мережевих технологій// Економічний вісник Донбасу. 2022. № 2 (68). URL: <http://surl.li/ktizy> (дата звернення: 11.09.2024).

40. Петренко Н. О.; Машковська Л. В. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти // Право і суспільство. 2020. № 2. С. 112-119.

41. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг: Положення від 04.12.2019 №1137 // Офіційний вісник України. 2020. № 2. С. 150.

42. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI // Офіційний вісник України. 2011. № 10. 29 с.

43. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Офіційний вісник України. 2012. № 76. 44 с.

44. Про внесення змін до Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус»: Закон України від

30.03.2021 № 1368-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 33. С. 18.

45. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг: Указ Президента України від 4 вересня 2019 р. № 647/2019. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441> (дата звернення: 14.07.2024).

46. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 р. № № 2155-VIII / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2017 р., № 45, Ст. 400. 2017 р.

47. Про електронні комунікації: Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX // Офіційний вісник України. 2021. № 6. 10 с.

48. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: Закон України від 20 листопада 2012 р., № 5492-VI / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України 2013 р., № 51, ст.716

49. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 20 жовтня 2014 р. № 1706-VII / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2015 р., № 11, ст.75

50. Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на 2021 – 2027 роки: постанова Кабінету Міністрів від 5 серпня 2020 р. № 695 // Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/6952020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.07.2024).

51. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05 липня 1994 р. № 80/94-ВР/ Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1994 р., № 31, Ст. 286.

52. Про захист персональних даних: Закон України від 01 червня 2010 р. № 2297-VI / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 2010р., № 34, Ст. 481.

53. Про кіберзлочинність: Конвенція Ради Європи від 23.11.2001 // Офіційний вісник України. 2007. № 65. 107 с.

54. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон

України; Концепція від 04.02.1998 № 75/98-ВР // Офіційний вісник України. 1998. № 10. 15 с.

55. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р // Офіційний вісник України. 2018. № 16. 70 с.

56. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р // Офіційний вісник України. 2013. № 44. 79 с.

57. Прохоров М. Діджиталізація [Електронний ресурс]. URL: <http://www.nrcu.gov.ua/news.-html?newsID=91042> (дата звернення: 17.08.2024).

58. Разумей Г.Ю., Разумей М.М. Діджиталізація публічного управління як складник цифрової трансформації України. Публічне управління та митне адміністрування. 2020. № 2 (25). С. 139–145.

59. Рудик С. Концептуальні засади діджиталізації менеджменту // Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» ВТЕІ КНТЕУ. Вінниця. 2021. № 118. С. 106-113.

60. Савон К. В. Поняття «Діджиталізація» в контексті цифрового уряду. Актуальні проблеми політики. 2021. Вип. 67. С. 107–111.

61. Сидоренко С. Розвиток цифровізації в умовах війни як соціокультурного явища// Медіафорум: аналітики, прогнози, інформаційний менеджмент: зб. наук. праць. 2022. Т.11. С. 303.

62. Сідей, О. Україна у стилі digital. Юридична газета online. [Електронний ресурс]. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/informaciune-pravo-telekomunikaci-yi/ ukrayina-u-stili-digital.html> (дата звернення: 17.07.2024).

63. Січкаренко, К.О. «Цифрові платформи: підходи до класифікації та визначення ролі в економічному розвитку. «Причорноморські економічні студії» 35 (2). 2018.С. 28-32.

64. Стефанович Є. Чому цифровізація громад важлива для відбудови та розвитку України? // Економічна правда. 2023. 19 травня. URL: <http://surl.li/knbar> (дата звернення: 11.09.2024).

65. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери. Затв. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 р. № 1353-р. Урядовий кур'єр. 31.10.2020. Ст. 13.

66. Тетерятник Б.С. Діджиталізація та діджиталізація в контексті віртуалізації господарської діяльності. URL: <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2018/03/Teteriatnyk.pdf> (дата звернення: 10.08.2024).

67. Тимченко М. Діджиталізація державного управління: сутність, ознаки, вимоги та технології // Ольвійський форум-2022: стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі: збірник тез доповідей XVI Міжнародної наукової конференції (23 червня 2022 р.). Миколаїв: ЧНУ ім. П. Могили. 2022. С. 158-163.

68. Тимченко М. С. Розвиток сервісу Дія в умовах війни. Нові можливості публічного управління // Публічне управління та регіональний розвиток. 2022. № 17.

69. Федулова Л. Цифровізація державного управління // Цифрова економіка: тренди та перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. Тернопіль: ТНЕУ, 2018. С. 127-130.

70. Хлебінська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації // Бізнес, Інновації, Менеджмент: проблеми та перспективи. 2021. С. 114-115.

71. Цифрова держава [Електронний ресурс]: [офіц. сайт]. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/> (дата звернення: 13.08.2024).

72. Цифрова трансформація регіонів – покращення щоденного життя кожного українця. Міністерство цифрової трансформації. [Електронний ресурс]: URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/cifrova-transformaciya-regioniv-pokrashchennya-shchodennogo-zhittya-kozhnogo-ukrayincya> (дата звернення: 27.07.2024).

73. Цифровізація: переваги та шляхи подолання викликів [Електронний ресурс]. URL: <https://razumkov.org.ua/statti/tsyfrovizatsiia-perevagy-ta-shliakhy-podolannia-vyukykyv> (дата звернення: 28.07.2024).

74. Чередніченко Н. С. Цифровізація державного управління // Київський часопис права. 2021. № 4. С. 57-58.

75. Чи можна отримати послуги в застосунку? [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/faq/13> (дата звернення: 13.09.2024).

76. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження: урядування на місцевому рівні. Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 86—93.

77. Шиманська К.В., Бондарчук В.В. Пріоритетні напрями та механізми розвитку цифрової економіки в Україні. Економіка, управління та адміністрування. 2021. № 1 (95). С. 17-22.

78. Як працює застосунок Дія? [Електронний ресурс]. URL: <https://diia.gov.ua/faq/12> (дата звернення: 13.09.2024).

79. Al-Khoury A. M. An Innovative Approach for e-Government Transformation // International Journal of Managing Value and Supply Chains. 2011. Vol. 2. № 1. P. 22-43.

80. Bannister F., Connolly R. ICT, Public Values and Transformative Government: A Framework and Programme for Research // Government Information Quarterly. 2014. Vol. 31. № 1. P. 119-128.

81. Ben-Gal, I. Weinstock, S. Singer, G. and Bambos, N. (2019), «Clustering Users by Their Mobility Behavioral Patterns», ACM Transactions on Knowledge Discovery from Data, vol. 13 (4), pp. 45.

82. Boyle, D. Yates, D. and Yeatman, E. (2013), «Urban Sensor Data Streams: Germany», IEEE Internet Computing, vol. 17 (6), pp. 143—145.

83. Brown A., Fishenden J., Thompson M. Digitizing Government: Understanding and Implementing New Digital Business Models // Palgrave Macmillan. New York. 2014. P. 272.

84. Bryson J., Crosby B., Bloomberg L. Public value governance: Moving

beyond traditional // Public administration and the new public management. 2014. Vol. 74. № 4. P. 445-456.

85. Cavada, M. (2016), «Do smart cities realise their potential for lower carbon dioxide emissions?», Proceedings of the Institution of Civil Engineers - Engineering Sustainability, vol. 169 (6), pp. 243—252.

86. Dunayev, I., Kuchma, M., Byelova, L., Jatkiewicz, P., Bilichenko, O., & Poberezhets, H. (2024). Wartime destruction: regional assessment of damage to Ukraine's infrastructure. International Journal of Environmental Studies. DOI: <https://doi.org/10.1080/00207233.2024.2314862>

87. Dunayev, I., Kud, A., Latynin, M., Kosenko, A., Kosenko, V., Kobzev, I. (2021). Improving methods for evaluating the results of digitizing public corporations. Eastern-European Journal of Enterprise Technologies, 6 (13 (114)), 17–28. doi: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2021.248122>

88. Gonzalez, M. (2016), La Smart City como imaginario socio-tecnologico, FASTER, Madrid, Spain. doi:10.20868/ciur.2016.109.3498.

89. Moroz, M., Orel, Y., Boklag, V., Naboka, K., & Pryputa, N. (2024). UTILIZATION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN PUBLIC ADMINISTRATION: ADVANTAGES, CHALLENGES AND PROSPECTS. AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research, 14 (1, Special Issue XLII), 207–211. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12029133>

90. Orel, Y., & Rychka, R. (2023). Public Administration in a Context of Engaging Local Communities for Solar Energy Spreading: Analysis of Innovative Models and Challenges for Ukraine. Pressing Problems of Public Administration, 2(63), 44-55. <https://doi.org/10.26565/1684-8489-2023-2-03>

91. Pérez-Morote R. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. Technological Forecasting & Social Change. 2020.