

23-24 листопада 2022 року,  
Тернопіль, ТНТУ

**УДК 338**

**Ірина Мартиняк, к.е.н.**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

**Каріна Крижанівська**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

## **ЦИФРОВІЗАЦІЯ ДЕРЖАВНИХ СЕРВІСІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПІДТРИМКИ БІЗНЕСУ**

**Iryna Martyniak, PhD in Economics**

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

**Karina Kryzhanivska**

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

## **DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICES AS THE ELEMENT OF BUSINESS SUPPORT**

Підприємництво в Україні, яке ще не відновило в повній мірі свого функціонування на тлі викликів глобальної економічної кризи, спричиненої COVID-19, сьогодні стикається із новими викликами, пов'язаними із повномасштабними воєнними діями, введенням військового стану, анексією та окупацією частини територій. Значна частина бізнесу через війну сьогодні стикається із такими прямими загрозами та проблемами як фізичне знищення майна, руйнування інфраструктури, мобілізація працівників та техніки, а також похідними, зокрема, недостача обігових коштів, необхідність переорієнтації на нового споживача, пошук нових учасників ланцюгів розподілу. Саме тому, державна підтримка бізнесу набуває особливо актуального значення. А оскільки доступ до «фізичних» послуг від початку воєнних дій є обмеженим, особливо актуальними стали цифрові послуги, які надаються для підтримки ведення бізнесу.

Підґрунтям цифровізації став розвиток системи електронного самоврядування. Тенденції його розвитку (Головко О.М., Дубенець А.С., 2020) простежуються на трьох рівнях:

- міжвідомчому – при взаємодії органів державної влади між собою з метою оптимізації функціонування адміністративного апарату;
- приватному – при партнерстві влади та суб'єктів підприємництва задля скорочення державних витрат за рахунок використання технології аутсорсингу та створення прозорої системи державних закупівель;
- громадському – при співробітництві громадськості з публічною владою з метою залучення громадян до прийняття рішень органами влади, подолання бюрократизованості адміністративної діяльності, побудова електронної демократії.

Повномасштабна цифровізація державних послуг розпочалася в Україні з 2021 року і розглядається як поступове перетворення усіх

державних послуг на зручні онлайн-сервіси. В основному, проекти цифровізації державних сервісів здійснюються за сприяння міжнародних програм та фондів, серед яких ПРООН, Програма міжнародної технічної допомоги "Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади" (EGAP) Фонду Східна Європа, Швейцарська агенція розвитку та співробітництва та ін. Щоб прискорити цифровізацію країни, Мінцифри запровадила введення посад заступника з цифрової трансформації (CDTO) у міністерствах, обласних державних адміністраціях та громадах. Також реалізовано проєкт запуску пунктів Команди підтримки Дії за сприяння «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні» (Проєкт підтримки Дія).

Дослідники (Краковська А.Є., Бабик М.К., 2022) відзначають наступні недоліки процесу цифровізації надання державних послуг. Цифровізація адміністративних послуг, повинна у повному обсязі забезпечити користувачів безпечними сервісами, метою яких буде надання доступу до детальної інформації про послугу, можливість заповнювати та завантажувати необхідні для отримання послуги зразки та форми документів, механізмом інформування користувача про стан розгляду, а також здатністю онлайн-оплати послуги. На даний момент, такий механізм в Україні працює недосконало, що викликає певні труднощі під час отримання адміністративних послуг за допомогою сучасних технологій. На фоні ще більш активної консолідації інтернет-технологій та сучасного суспільства, набуває ще більшої актуальності вже відома проблема – проблема кіберзлочинності, яка загрожує персональним даним користувачів послуг, в умовах збільшення кількості інформаційних систем.

Російська військова агресія посилила виклики кіберзагроз, що вплинуло на масове блокування державних Реєстрів та сервісів (наприклад, Електронного кабінету платника податків, Реєстру платників ПДВ, системи електронного адміністрування ПДВ та ін.) у лютому-травні 2022, і певні обмеження зберігаються і на даний час.

Технічно цифровізація державних сервісів, спрямованих на підтримку українського бізнесу в умовах війни реалізована на платформі Національного проєкту з розвитку підприємництва та експорту Дія. Бізнес. Це інформаційний розділ, який містить інформацію про:

- державні програми підтримки (компенсація за працевлаштування ВПО; допомога переміщення потужностей підприємств, які знаходяться у зоні бойових дій до західних областей, зокрема й через Єдину платформу цифрової взаємодії для допомоги в релокації бізнесу, реалізовану ДП «Прозорро.Продажі»; урядова грантова програма для бізнесу «Робота»; Програма доступного фінансування для експортерів під час війни «Кредити на виконання зовнішньоекономічних договорів за спрощеною процедурою» через інструмент Експортно-кредитного агентства; чат-бот для допомоги бізнесу під час війни від Державної регуляторної служби України та

Міністерства економіки України; безкоштовна лінія юридичної підтримки бізнесу під час війни від Ради бізнес-омбудсмена),

- програми, які реалізуються в Україні за кошти міжнародних донорських організацій (проект з підтримки бізнесу «Biz For Ukraine» для компаній-експортерів, які можуть дистанційно надавати сервісні послуги, реалізується за сприяння Інституту маркетингу (Естонія); Ініціатива UA Anti-crisis «Чекліст для рестарту бізнесу» створена учасниками освітніх програм розроблених та впроваджених Інститутом Маркетингу (Естонія) у партнерстві з Офісом з розвитку підприємництва та експорту; Грантова програма підтримки безперервності та відновлення бізнесу від USAID KEY; Грант на участь у міжнародних торговельних заходах від USAID; Конкурс для підтримки українських переселенців та культурного і креативного секторів України в рамках програми ЄС «Креативна Європа»),
- приватні ініціативи підтримки підприємництва (маркетплейс фінансових можливостей для бізнесу від банківських та фінансових установ; програма фінансування ветеранського бізнесу від Українського ветеранського фонду; безкоштовні рекламні купони для бізнесу від Meta; навчальний курс Startup Academy від Google для українських стартапів; Бізнес під час війни — інформаційна сторінка від LIGA360 та компанії LIGA ZAKON)

Як підсумок, варто зазначити, що необхідність державної підтримки бізнесу в умовах війни стала каталізатором для процесів цифровізації державних сервісів, забезпечуючи максимально можливу доступність за виключенням певних сфер.

### **Перелік використаної літератури:**

1. Головка О.М., Дубенець А.С. Роль цифровізації державних послуг у правовідносинах з іноземним елементом. *Інформація і право*. № 2(33)/2020 С. 170-176. URL: <http://ippi.org.ua/golovko-om-dubenets-rol-tsifrovizatsii-derzhavnikh-poslug-u-pravovidnosinakh-z-inozemnim-elementom-s> (дата звернення 10.11.2022)
2. Дія.Бізнес URL:<https://business.diia.gov.ua/>(дата звернення 10.11.2022)
3. Краковська А., Бабики М. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. № 70 (2022): URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/258976> (дата звернення 10.11.2022)