

Теремецький В.І.,
доктор юридичних наук, доцент,
професор кафедри цивільного права і процесу
Тернопільського національного економічного університету

Журавель Я.В.,
кандидат юридичних наук, доцент,
декан юридичного факультету
Академії праці, соціальних відносин і туризму

УДК 352/354-043.5 (477)

DOI <https://doi.org/10.32845/2663-5666.2020.2.21>

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ОРГАНІЗАЦІЙНА ОСНОВА ОПТИМІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Постановка проблеми. Загальновідомо, що результати та досягнення технічного прогресу рано чи пізно, але невідворотно проникають в усі сфери суспільно-економічного життя соціуму та держави, модернізуючи їх та розкриваючи нові перспективи розвитку. Не є винятком з цього правила і державне управління як розпорядчо-виконавча діяльність, що здійснюється переважно органами виконавчої влади.

XXI століття є сферою цифрових комп'ютерних технологій та Інтернету, що стрімко розвиваються та набувають все нових і нових форм, а також створюють нові можливості та шляхи суспільного розвитку. Тому і процеси державного управління в Україні з початку цього століття поступово піддаються впливу явища «діджиталізації», що в перекладі з англійської мови означає «оцифрування» або «приведення у цифрову форму». Насправді ж поняття діджиталізації є більш широким та означає здійснення й управління технічними і соціальними процесами за допомогою цифрових інформаційних комп'ютерних технологій, що стало можливим та масовим в останні роки трансформаційного розвитку суспільства. Новітні технології та діджиталізація, зокрема діджиталізація процесу відбору професіоналів на посади державної служби, контроль за державними фінансами, електронні аукціони, онлайн-послуги, мають важливе значення у напрямі мінімізації корупції та її подолання. «Застосування інноваційних технологій, крім збільшення прозорості та контролю з боку суспільства, вже призвели до економії десятків мільярдів гривень, які потрапляють до держбюджету і йдуть на потреби громадян» [1].

Вітчизняні правознавці вважають, що основною метою «електронного урядування» та «електронного уряду», поряд із забезпеченням прозорості публічного управління, є орієнтація на задоволення потреб громадян через розширення можливостей надання через інформаційно-комунікаційні технології адміністративних та публічних послуг. Запровадження інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні зводиться не стільки до створення веб-сайтів органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських організацій та інших суб'єктів надання публічних послуг,

скільки до створення нових можливостей, наближення громадян, бізнесу, суспільства до отримання послуг через використання інформаційно-комунікаційних технологій [2, с. 42].

О.П. Конотопенко зазначає, що серед основних очікувань під час впровадження електронного урядування необхідно виділити трансформацію внутрішніх та зовнішніх взаємовідносин та оптимізацію роботи адміністративного апарату держави на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій. Іншими словами – це відкритість та прозорість діяльності органів влади з метою зробити їх більш гнучкими, менш ієрархічними та зрегульованими за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [3, с. 49].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання впровадження діджиталізації в організацію процесів державного управління є предметом наукових досліджень таких вчених, як С.В. Петков, Н.О. Армаш, О.С. Сасенко, В.В. Кононенко, О.П. Конотопенко, М.А. Аніщенко та інші. Однак відсутність широкого застосування та цілісної концепції діджиталізації державного управління зумовлює актуальність подальших наукових досліджень цього напрямку, в тому числі в контексті оптимізації діяльності органів виконавчої влади на організаційному рівні.

Метою статті є окреслення шляхів вирішення організаційно-правових проблем діджиталізації діяльності органів виконавчої влади та надання пропозицій щодо впровадження моделі системної діджиталізації діяльності органів державного управління як окремого глобального компоненту державної політики в сфері публічного управління та адміністрування.

Виклад основного матеріалу. Останніми роками з метою оптимізації державного управління в Україні було створено велику кількість державних реєстрів та баз даних, частина з яких знаходяться у відкритому доступі. До таких реєстрів та баз даних, наприклад, належать: Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; Державний реєстр речових прав на нерухоме майно; Єдиний реєстр

заборон відчуження об'єктів нерухомого майна; Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення; Єдиний державний реєстр декларацій осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування; Єдина державна електронна база з питань освіти, що містить Реєстр суб'єктів освітньої діяльності, Реєстр документів про освіту, Реєстр студентських (учнівських) квитків, Реєстр сертифікатів педагогічних працівників; електронна система охорони здоров'я, що включає Реєстр пацієнтів, Реєстр декларацій про вибір лікаря, Реєстр суб'єктів господарювання у сфері охорони здоров'я, Реєстр медичних спеціалістів, Реєстр медичних працівників, Реєстр договорів про медичне обслуговування населення, Реєстр договорів про реімбурсацію та інші реєстри; Державний реєстр лікарських засобів; Єдиний державний реєстр судових рішень; Єдиний державний реєстр виконавчих проваджень; база даних «Законодавство України»; Державний реєстр актів цивільного стану громадян; Державний реєстр фізичних осіб-платників податків; Єдиний державний демографічний реєстр та багато інших реєстрів.

Зазначені державні реєстри значно спрощують адміністративні процедури, економлять час громадян та нівелюють корупційні ризики, оскільки виключають прямий контакт зі службовцями органів публічної влади. Наприклад, довідки, витяги та виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно можна отримати без візитів до реєстраційних органів за допомогою інтернет-сервісів.

В Україні наприкінці 2019 року було створено Міністерство цифрової трансформації України (далі – Мінцифра), положення про яке затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 18.09.2019 № 856 [4]. Саме на це міністерство покладено реалізацію широко анонсованої Президентом України концепції «держава в смартфоні». Наразі Мінцифра впроваджує проект «Цифрова держава», що реалізується на веб-порталі «Дія». Зокрема, в рамках цього проекту кожен громадянин України може встановити на свій смартфон мобільний застосунок «Дія», в якому автоматично завантажуються такі документи: цифровий паспорт (для власників ID-картки), цифровий закордонний паспорт (для власників біометричного закордонного паспорту), цифровий варіант водійського посвідчення, цифровий варіант технічного паспорту на автомобіль, цифровий поліс страхування на авто, цифровий варіант студентського квитка. Планується, що у мобільному застосунку «Дія» до липня 2020 року з'явиться інформація про штрафи на авто, цифровий податковий номер, кваліфікований електронний підпис, дані з реєстрів (реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, реєстру речових прав на нерухоме майно, реєстру обтяжень рухомого майна, земельного кадастру), інтернет-сервіс з подачі податкової звітності, інтернет-сервіс із заміни водійського посвідчення [5].

Всі ці разючі зміни, що відбуваються в процесі державного управління, звичайно ж, як відзначалось раніше, є безумовним позитивом та однозначно оптимізують управлінські відносини. Однак процес діджиталізації потребує системного підходу, вироблення завершеної концепції, дієвого державного проекту, що має передбачати цілі, завдання, конкретні заходи та вимірювані результати, а також постійний контроль і аудит. Наприклад, якщо йдеться про діджиталізацію процесу влаштування на роботу службовців органів державної виконавчої влади, то варто зазначити, що у застосунку «Дія» також мають бути завантажені цифрова трудова книжка, документи про вищу освіту, документ, що підтверджує рівень володіння державною мовою, медичні документи про проходження профогляду, довідка про відсутність судимості. Також для влаштування на державну службу потрібно подавати електронну декларацію кандидата на посаду, яка має формуватися автоматично, попередньо отримавши дозвіл такого кандидата на доступ до даних щодо нього з усіх державних реєстрів. Щоправда, після формування проект декларації має бути узгоджений із декларантом та підписаний ним. У разі необхідності у декларацію можуть бути внесені подарунки та цінні рухомі речі, облік яких у державних реєстрах не передбачений. Спеціальну перевірку, яка теж передбачена для зайняття посад державної служби і фактично полягає у контролі щодо достовірності даних, можна теж здійснити автоматично на основі даних з державних реєстрів.

На таких же принципах має бути організовано постановку на облік безробітних у центри зайнятості, присвоєння громадянам відповідного статусу безробітних та виплату їм матеріального забезпечення на випадок безробіття. Так, відповідно до Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.09.2018 № 792, для взяття на облік у центрі зайнятості та присвоєння статусу безробітної особи, які шукають роботу, мають подати (пред'явити) до центру зайнятості такі документи: документ, що посвідчує особу (тобто для громадян України – паспорт, а для іноземних громадян чи осіб без громадянства – посвідку на постійне проживання чи посвідчення біженця або особи, яка потребує додаткового захисту або якій надано тимчасовий захист); довідку про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків (крім фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку в паспорті); заяву про надання статусу безробітного; трудову книжку (її дублікат чи відповідну довідку з архівної установи, цивільно-правовий договір чи документ, який підтверджує припинення останнього виду зайнятості); документи про освіту; військово-обліковий документ для осіб, які звільнилися із строкової військової служби [6].

Отже, будь-який документ із зазначеного переліку можна отримати центрам зайнятості у цифровому вигляді, а від громадянина потрібно лише подати заяву в електронному вигляді та надати згоду на обробку персональних даних. Для отримання виплат матеріального забезпечення на випадок безробіття до вищевказаних документів слід додати лише номер поточного банківського рахунку отримувача такого забезпечення. Крім того, для подальшої роботи з безробітними з пошуку зайнятості не обов'язково громадянам особисто відвідувати центри зайнятості та зустрічатися з кар'єрними радниками. Увесь цей процес можна технічно здійснювати онлайн за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Потрібні лише відповідні нормативно-правові акти, які б слугували правовою підставою діджиталізації державної політики в сфері зайнятості. Доцільність прийняття таких нормативно-правових актів не викликає жодних сумнівів, адже введення в дію нормативно-правових актів у сфері діджиталізації значно підвищить ефективність й оптимізує діяльність органів виконавчої влади на організаційному рівні, а також дозволить скоротити чисельність центрів зайнятості і працюючих в них службовців. Окрім того, зменшиться загальна площа нерухомого майна, яка використовується під розміщення центрів зайнятості, що значно скоротить публічні видатки на його утримання. В умовах перманентного дефіциту Державного бюджету України вказаний аргумент є вагомим.

Відповідним чином можливе й дистанційне призначення і перерахунок пенсії, поновлення виплати раніше призначеної пенсії, переведення з одного виду пенсії на інший, оскільки в цифровому форматі можлива подача заяви про призначення пенсії та інших документів, вказаних у Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій, відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затвердженого постановою правління Пенсійного фонду України від 25.11.2005 № 22-1 (у редакції від 07.07.2014 № 13-1) [7].

Аналогічним чином може здійснюватися ведення та адміністрування Державного реєстру виборців, що покладено на органи місцевого самоврядування та органи виконавчої влади відповідно до постанови Центральної виборчої комісії від 26.02.2016 № 58 «Питання діяльності органу (відділу) ведення Державного реєстру виборців та регіонального органу (відділу) адміністрування Державного реєстру виборців» [8]. Це можливо, адже дані Єдиного державного демографічного реєстру майже збігаються з даним Державного реєстру виборців, про що можна впевнитись, проаналізувавши Закон України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [9], та Закон України «Про Державний реєстр виборців» [10]. Окрім того, до інформації, яка повинна бути занесена до Державного реєстру виборців та не міститься в Єдиному державному демографічному реєстрі, належать такі дані: інфор-

мація про недієздатність особи та поновлення її дієздатності; службова відмітка про проходження виборцем строкової військової служби; номер територіального або зазначення закордонного виборчого округу, до якого віднесений виборець; номер виборчої дільниці, до якої віднесений виборець; відомості про постійну нездатність виборця пересуватися самостійно (за наявності підстав) [10].

Певні проблеми можуть виникнути під час визначення виборчої адреси конкретного виборця, адже, попри наявність в Єдиному державному демографічному реєстрі місця проживання, яке збігається з місцем реєстрації місця проживання, все-таки є певні винятки. До таких винятків, наприклад, належать: особливості визначення виборчої адреси бездомних осіб; військовослужбовців; осіб, які відбувають покарання у вигляді арешту, позбавлення волі або обмеження волі; осіб, які перебувають або проживають за межами України.

Виходом із ситуації може бути інформаційна обробка даних з Єдиного державного демографічного реєстру та їх трансформація у дані Державного реєстру виборців. Наприклад, за місцем проживання кожного конкретного виборця без зайвого клопоту можна визначити номер виборчого округу та номер виборчої дільниці. Однак додаткові дані можна отримати лише з інших реєстрів за умов їх ведення. Наприклад, дані про постійну нездатність виборця пересуватись самостійно можуть бути отримані з реєстру пацієнтів, до якого має бути підтягнута електронна медична картка з відповідними діагнозами; дані про місце дислокації військової частини (формування), в якій перебуває конкретний військовослужбовець, що і є виборчою адресою цього військовослужбовця, можуть бути отримані з Єдиного державного реєстру військовозобов'язаних; дані про засуджених до арешту, позбавлення волі та обмеження волі можна синтезувати з Єдиного реєстру засуджених та осіб, узятих під варту, що функціонує згідно з наказом Міністерства юстиції України від 26.06.2018 № 2023/5 [11]. На жаль, щоб у цифровому форматі вирішити питання експорту даних про виборчу адресу бездомних осіб у Державний реєстр виборців, в Україні сьогодні відсутній державний реєстр бездомних осіб. Однак відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 19.04.2011 № 135 «Про затвердження Типового положення про центр обліку бездомних осіб» [12] існують центри обліку бездомних осіб, що створюються органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади і здійснюють такий облік. За наявності відповідної нормативної бази дані такого обліку по всій Україні можна зібрати в Єдиний державний реєстр бездомних осіб.

Однак взаємодія різних державних реєстрів не повинна мати епізодичний, вибірковий, а тим більше хаотичний характер. Така взаємодія та обмін інформацією між реєстрами повинна мати систематичний і постійний характер з метою підвищення ефективності державного управління. Реєстри мають обмінюватися інформацією автоматично з пріоритетом

інформації того реєстру, де дані беруться із першоджерела. Наприклад, формування розглянутого вище Державного реєстру виборців України, який, на нашу думку, має формуватися на основі Єдиного державного демографічного реєстру та коригуватися згідно з даними інших реєстрів, причому ключовою інформацією є дані про місце проживання відповідної особи та її дата народження. Таким чином, буде скасована необхідність написання різних запитів у відповідні інстанції, на що зазвичай витрачається багато часу та ресурсів, що в умовах високого рівня розвитку інформаційно-комунікаційних технологій є неприпустимою розкішшю. Однак під час розгляду питань діджиталізації розглянутого нами процесу формування і ведення Державного реєстру виборців та інших процесів державного управління не варто забувати про роботу зі зверненнями громадян, які через сучасний стан нашого суспільства можуть надходити не лише в електронному вигляді. У будь-якому разі потрібно забезпечити право людини звернутися до компетентних органів адміністрування або ведення Державного реєстру виборців та за наявності достатніх підстав скоригувати інформацію про себе.

Висновки і перспективи подальших розвідок. Вбачається, що запропонований алгоритм взаємодії державних реєстрів повинен бути закріплений окремим законом – Основи законодавства про державні реєстри та їх взаємодію. Цей закон має встановлювати та визначати правові основи забезпечення функціонування системи державних реєстрів, прописувати основні принципи та механізми їх взаємодії, регламентувати діяльність державних органів щодо забезпечення функціонування таких реєстрів. Державні реєстри слід розглядати не як окремі елементи інформаційного забезпечення державного управління, а як компоненти єдиного цілого – єдиної державної електронної системи, усі складники якої нерозривно пов'язані між собою. Основи законодавства про державні реєстри та їх взаємодію має також містити вичерпний перелік усіх наявних державних реєстрів як баз даних, що забезпечують державне управління. При цьому щодо кожного державного реєстру варто прийняти окремий підзаконний нормативно-правовий акт, що деталізуватиме порядок його формування та функціонування.

Окрім зазначеного, вважаємо, що діджиталізація управлінських процесів як основа оптимізації діяльності органів виконавчої влади на організаційному рівні повинна стати міцним організаційним фундаментом в державному будівництві, на основі якого здійснюють свою державотворчу діяльність усі без винятку органи державної влади та місцевого самоврядування. В сучасну епоху інтенсивного розвитку інформаційно-комунікаційних технологій вже давно виникла нагальна необхідність стратегічного державницького бачення процесів діджиталізації як окремої глобальної компоненти державної політики, яка повинна бути закріплена у загальнодержавній програмі соціально-економічного розвитку, розроблена Кабінетом Міністрів України та затверджена Верховною Радою України у вигляді проекту з кон-

кретними цілями, завданнями, заходами, строками, відповідальними виконавцями та результатами.

З огляду на актуальність окресленої проблематики, а також враховуючи те, що одним із основних завдань оптимізації діяльності органів виконавчої влади є діджиталізація управління, яка не обмежується лише питаннями систематизації та взаємодії різноманітних державних реєстрів та інших офіційних баз даних, є необхідність подальшого дослідження цієї проблематики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Сасенко О.С. Діджиталізація державного управління та інноваційні технології – найпотужніші інструменти подолання корупції. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/oleksandr-sayenko-didzhitalizaciya>.
2. Кононенко В.В. Використання електронних технологій в публічному управлінні (на прикладі органів державної влади та місцевого самоврядування Вінницької області). *Інформаційно-правове та організаційно-управлінське забезпечення інноваційного розвитку регіону*: матеріали круглого столу (м. Вінниця, 7 червня 2019 р.). Київ: ТОВ Видавничий дім «Артек», 2019. С. 40–44.
3. Конотопенко О.П. Сучасні тенденції запровадження електронного урядування в системі публічного управління. *Інформаційно-правове та організаційно-управлінське забезпечення інноваційного розвитку регіону*: матеріали круглого столу (м. Вінниця, 7 червня 2019 р.). Київ: Артек, 2019. С. 45–49.
4. Питання Міністерства цифрової трансформації: постанова Кабінету Міністрів України від 18.09.2018 № 856. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF>.
5. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua>.
6. Порядок реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу: постанова Кабінету Міністрів України від 19.09.2018 № 792. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/792-2018>.
7. Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»: постанова правління Пенсійного фонду України від 25.11.2005 № 22-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1566-05>.
8. Питання діяльності органу (відділу) ведення Державного реєстру виборців та регіонального органу (відділу) адміністрування Державного реєстру виборців: постанова Центральної виборчої комісії від 26.02.2016 № 58. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0058359-16>.
9. Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: Закон України від 20.11.2012 № 5492-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17>.
10. Про Державний реєстр виборців: Закон України від 20.02.2007 № 698-V. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/698-16>.
11. Про затвердження Порядку формування та ведення Єдиного реєстру засуджених та осіб, узятих під варту: наказ Міністерства юстиції України від 26.06.2018 № 2023/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0762-18>.
12. Про затвердження Типового положення про центр обліку бездомних осіб: наказ Міністерства соціальної політики України від 19.04.2011 № 135. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-11>.

Теремецький В.І., Журавель Я.В. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК ОРГАНІЗАЦІЙНА ОСНОВА ОПТИМІЗАЦІЇ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

У статті окреслено шляхи вирішення організаційно-правових проблем діджиталізації діяльності органів виконавчої влади. З'ясовано, що з метою оптимізації державного управління в останні роки у нашій державі було створено значну кількість державних реєстрів та баз даних, які спрощують адміністративні процедури, економлять час громадян та нівелюють корупційні ризики, оскільки виключають прямий контакт зі службовцями органів публічної влади.

Наголошено, що взаємодія різних державних реєстрів не повинна мати епізодичний, вибірковий, а тим більше хаотичний характер. Крім того, наявні та нові реєстри мають обмінюватися інформацією автоматично з пріоритетом інформації того реєстру, де дані беруться із першоджерела.

У результаті аналізу нормативно-правових актів виявлено ряд організаційно-правових проблем з питань діджиталізації діяльності органів виконавчої влади, окреслено шляхи їх вирішення та запропоновано: модель системної діджиталізації діяльності органів державного управління як окрему глобальну компоненту державної політики у сфері публічного управління і адміністрування; закріпити алгоритм взаємодії державних реєстрів у нормативно-правовому акті під назвою «Основи законодавства про державні реєстри та їх взаємодію»; розглядати державні реєстри не як окремі елементи інформаційного забезпечення державного управління, а як компоненти єдиного цілого – єдиної державної електронної системи, всі складники якої нерозривно пов'язані між собою.

Обґрунтовано, що діджиталізація управлінських процесів як основа оптимізації діяльності органів виконавчої влади на організаційному рівні повинна стати міцним організаційним фундаментом у державному будівництві, на підставі якого здійснюють свою державотворчу діяльність усі органи державної влади та місцевого самоврядування.

Ключові слова: цифрова трансформація, організаційний рівень, публічне управління, надання публічних послуг, відкритість та прозорість, модель системної діджиталізації.

Teremetskyi V.I., Zhuravel Ya.V. DIGITALIZATION AS ORGANIZATIONAL BASIS FOR OPTIMIZING EXECUTIVE AUTHORITIES

The author of the article has outlined the ways of solving organizational and legal problems of digitalization of executive authorities. It has been found out that in order to optimize public administration, our country has recently created a significant number of state registers and databases that simplify administrative procedures, save citizens' time and eliminate corruption risks, since they exclude direct contact with public authorities.

It has been emphasized that the interaction of different state registers should not be episodic, selective, and even chaotic. Besides, existing and new registries should exchange information automatically with the priority of the information of that registry, where the data is taken from the original source.

As a result of the analysis of regulatory acts the author has distinguished a number of organizational and legal problems concerning digitalization of executive authorities' activity; has outlined the ways of their solution and has offered the following: the model of system digitalization of public administration agencies' activity as a separate global component of state policy in public administration area; to consolidate the algorithm of interaction of state registers in the regulatory act entitled "Fundamentals of the legislation on state registers and their interaction"; to consider state registers not as separate elements of information support of public administration, but as components of a single whole – unified state electronic system, all components of which are inextricably linked.

It has been substantiated that digitalization of administrative processes as a basis for optimizing the activities of executive authorities at the organizational level should become a strong organizational foundation within state building, on the basis of which all state authorities and local self-government agencies carry out their state-building activities.

Key words: digital transformation, organizational level, public administration, provision of public services, openness and transparency, model of system digitalization.