

**Голофаєв О. С.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК УКРАЇНИ НА ПРИКЛАДІ ДОДАТКУ «ДІЯ»**

Агентство Fedoriv спільно зі Spiilka design buro запровадили систему «Дія» за замовленням Міністерства цифрової трансформації України. Це система «електронного уряду», що реалізує всі державні послуги в Діджитал в зручному для пересічного споживача форматі. «Наша роль не в тому, щоб зробити зручний сайт і зняти проморолики – ми повинні зробити так, щоб українцям було легко і просто замовляти держпослуги онлайн. Завдання – не примушувати людей використовувати послуги держави – вони це і так зроблять, тому що немає інших альтернатив. Наша місія – створити позитивний customer experience в процесі замовлення умовної довідки про несудимість. Якщо у нас усе вдасться – це і буде бренд цифрової держави», – пояснює керівник проекту, бренд-лідер Fedoriv Валентин Панюта.

За його словами, першочергова задача – створити бренд. «Проблема побудови бренду для держави в тому, що держава – це не кросівки Nike і не iPhone. Людина ніколи не буде в захваті від того, що йому потрібно отримати якусь довідку і не буде хвалитися нею в Facebook», – пояснює він. Команда сконцентрувала свої зусилля на тому, аби взаємодію людей з державою створити максимально комфортною.

У центрі бренду – людина. Українець, якому потрібно підготувати довідку, зареєструвати ФОП, поміняти фото в паспорті чи отримати матеріальну допомогу на дитинку – без зайвих клопіт і, як наслідок, – без корупції. «Говорячи про держпослуги, людей пробиває тремтіння. Середньостатистичний українець, якому потрібно вклеїти нове фото в паспорт, буде тягнути з цим до останнього і змушений буде заплатити в строк (в усі мислимі і немислимі строки). Тому що в його розумінні це означає простояти два дні в черзі і спілкуватися зі злими чиновниками. Ми хочемо, щоб він міг

робити це без стресу. Не хотів – хотіти він ніколи не буде – просто не боявся», – зауважує продюсер проекту Аліна Божнюк.

Для цього маркетологи запропонували концепцію сайту за принципом one stop shop – усі послуги в одному місці. На сайті українці спроможні побачити всю необхідну інформацію про держпослуги на простій людській мові – без канцелярської бюрократії і не рідко не зрозумілих термінів юриспруденції. У перспективі ще з'явиться мобільний додаток «Дія», який допоможе зареєструвати бізнес чи отримати довідку про несудимість прямо зі смартфона в кілька кліків. Ще що буде на сайті? Коли людині потрібно «отримати електронний цифровий підпис (ЕЦП), він знайде на сайті все, що для цього потрібно. Якщо ЕЦП у нього вже є, він може отримати будь-яку державну послугу» онлайн, заздалегідь розуміючи, скільки часу це займе – біля кожної є відповідний індикатор.

Так, щоб зареєструвати ФОП, потрібно витратити на сайті не більше 10 хв. У кожного «користувача буде свій кабінет, в якому він зможе побачити повну інформацію про себе з усіх реєстрів кожного окремого міністерства. Простіше кажучи – все, що знає про нього держава. Більше не потрібно окремо відвідувати сайти податкової і окремо – Пенсійного фонду. Вся інформація доступна в одному місці. На додатку «Дія» користувач зможе дізнатися, чи немає у нього боргів по єдиному податку, не веде хто проти нього справу в суді і які субсидії по комуналці йому належать. Не тільки онлайн-послуги, ще й інформаційний ресурс. На сайті будуть спеціальні тематичні розділи, які об'єднують в собі інструкції, прив'язані до конкретної події в житті людини. Наприклад, втрата паспорта, весілля чи народження дитини. Молоді батьки зможуть перейти до відповідної статті та дізнатися про всі держпослуги, пов'язані з цією подією – починаючи від вагітності і закінчуючи подачею документів до університету. «Читай закон»! Перед командою стояло завдання зробити так, щоб при отриманні держпослуги онлайн на стороні користувача була максимально зрозуміла і проста для заповнення форма, а на стороні відомства – вийшов документ, який воно зможе обробити». «Ми почали з того,

щоб не змушувати користувача вносити в форму інформацію, яку держава про нього вже й так знає. Якщо людина увійшла в систему по ЕЦП, то як мінімум його ПІБ, вік, стать і адреса вже відомі – навіщо вводити це руками, якщо можна підтягнути з реєстрів», – пояснює В. Смирнов, співзасновник Spiilka. Так, у формі для реєстрації ФОП було 58 полів для заповнення. Команда спромоглася зменшити їх до 12. Але реалізувати це не було так просто. Будь-яке поле завантажено певним параграфом із закону чи постанови. «Ми зустрічалися з представниками влади і проговорювали кожен рядок: звідки беруться ці дані, навіщо вони потрібні, що потрібно, щоб їх прибрати», – повідомила Анастасія Стратович. Але ключова проблема, з якою зіткнулася команда, знайома думається кожному українцеві: «Коли ми почали читати і розбиратися, виявилось, що на сайті якогось «Бухгалтер 911» інформацію отримати простіше, ніж на сайті відповідального міністерства. «Коли заходиш у розділ «Роз'яснення для ФОП», клацаєш по посиланню – і тобі на комп'ютер скачується документ у форматі ворд просто з законом! На, читай, все зрозуміло ж», – говорить стратег Максим Ілюхін. «Дія» представить всі підзаконні акти в зрозумілі інструкції.

Подолати корупцію. Коли «Дія» запусниться в тому вигляді, в якому її задумали, вона зможе подолати корупцію в Україні. Тому що корупція виникає там, де є письмовий стіл, за яким сидить чиновник, мінімально втілений владою. Корупція виникає в чергах, коли одні люди сумлінно чекають, а іншим «тільки запитати». «Корупція виникає, тому що люди хочуть все просто і швидко. Якщо запитати людину, що він вибере – заплатити комусь 100 гривень і пройти без черги або боротися з корупцією, він вибере заплатити», – наголошує Панюта. «Дія» усуває і письмовий стіл, і черги – місця, в яких корупція зароджується.