

**Альона Плахтій,**

аспірант,

Київський національний університет культури і мистецтв,

Україна, Київ

## **БІБЛІОТЕКА ЯК ПОТУЖНИЙ ЦЕНТР ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ З ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ (за результатами соціологічного дослідження)**

У рамках запропонованої статті наведено результати соціологічного дослідження, яке проводилося в смт Чорнобай та м. Київ з 13.08.2018 р. по 28.09.2018 р. Метою соціологічного дослідження було з'ясувати рівень обізнаності громадян з питань електронного урядування в Україні. Під час дослідження при обробці даних анкетування виявлено недостатній рівень обізнаності громадян з питань електронного урядування в Україні, про що свідчить велика кількість неправильних відповідей на окремі ключові питання. Основна причина – низьке позиціонування України за проникненням Інтернету, а також відсутність комп'ютерної компетенції. Запропоновано створити в кожній комп'ютеризованій бібліотеці Центр обслуговування громадян із питань електронного урядування. Як наслідок підвищиться поінформованість населення про наявні державні електронні послуги, розшириться коло осіб, які користуватимуться інструментами електронного урядування.

*Ключові слова:* соціологічне дослідження, електронне урядування, електронні послуги, бібліотеки.

В умовах глобалізації та розбудови інформатизованого суспільства традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом стають недостатньо ефективними. Для створення нових, зручніших методів доступу до інформації та послуг все частіше застосовують сучасні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ).

Серед сучасних ІКТ, що визначають цей процес, особливе місце належить технології електронного урядування. Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р, «електронне урядування» – це форма організації державного управління, яка сприяє

підвищенню ефективності, відкритості і прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян [2].

Переваги електронного урядування – очевидні. Завдяки використанню технологій електронного урядування відбувається оптимізація механізмів публічного адміністрування за рахунок поступового впровадження функціональних складових електронного урядування G2 G, G2 B та G2 C, підвищення ефективності публічної адміністрації у внутрішній організації своєї діяльності, підвищення якості адміністративних послуг; економія матеріальних та часових ресурсів, ефективніше використання бюджетних коштів, скорочення витрат на утримання державного апарату; забезпечення умов для розвитку електронної демократії, створення умов для прозорості та відкритості публічної адміністрації, прийняття прозорих рішень. Завдяки цьому громадяни мають можливість отримувати достовірну, точну та оперативну інформацію про діяльність органів влади, а відтак – брати участь у прийнятті ними відповідних рішень; зменшення корупції в органах влади.

Ефективність впровадження електронного урядування в Україні залежить від багатьох чинників, зокрема, від рівня поінформованості громадян з цієї тематики. Для того, щоб нова система запрацювала, необхідно, щоб українці були готові користуватись новими послугами – і вміли це робити.

Як показує зарубіжний досвід, основними каналами інформування населення з питань електронного урядування можуть виступити бібліотечні заклади. По-перше, вони безкоштовні та відкриті для громадськості. По-друге, бібліотеки на сьогодні позиціонують себе як сучасні інформаційні центри, а отже, вони мають усі можливості ставати активними учасниками розбудови інформаційної інфраструктури електронного урядування, долучатися до процесу розробки та впровадження форм інформаційно-комунікативної взаємодії органів державної влади і суспільства, громадських інституцій, бізнесу. Тому в основу дослідження покладено припущення про те, що громадяни потребують більшої поінформованості про систему електронного урядування в Україні, зокрема, автор допускає, що найобізнанішими в цьому питанні можуть виявитися саме бібліотечні фахівці. Для підтвердження або спростування цього факту автором було проведено соціологічне дослідження.

Треба зауважити, що аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про широку увагу цілого ряду зарубіжних і вітчизняних учених до теоре-

тико-методологічних питань розвитку та поширення електронного урядування, його впливу на процеси демократизації та впровадження електронної демократії. З огляду на проблематику цього дослідження вагомим значення набувають праці провідних науковців, пов'язані як із вивченням електронного урядування, так і з питаннями розвитку інформаційного суспільства, дослідження електронної демократії, інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади та реформування державного управління за допомогою електронного урядування. Вагомим підґрунтям для подальшого розвитку цієї тематики є праці Д. Белла, З. Бжезінського, Ф. Махлупа, М. Кастельса, Е. Масуди, Е. Тоффлера, у яких приділено значну увагу передумовам, що сприяли формуванню глобального інформаційного простору. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів державної влади, нові канали надання адміністративних послуг, питання функціонування механізмів державного управління в системі електронного уряду та реформування державного управління за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та електронного урядування було висвітлено у роботах А. Босячки, Г. Гіберт-і-Фонт, Д. Гічоя, Н. Парісона, Ф. Сагафі, С. Сентено, А. Чатфілда, О. Баранова, М. Вершиніна, А. Голубєвої, О. Голобуцького, М. Демкової, Д. Дубова, С. Дубової, О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, В. Лисицького, А. Павроз, А. Семенченко, А. Серенок, Л. Сморгунова, В. Солодова, О. Шевчука, Т. Вороніної, С. Гнатюка, В. Данільян, С. Здіорука, О. Мельник.

Мета статті – проаналізувати рівень поінформованості та обізнаності громадян з питань електронного урядування.

Відповідно до мети дослідження визначено такі завдання:

1. Провести соціологічне опитування серед різних верств населення.
2. Виявити рівень поінформованості з питань електронного урядування.
3. З'ясувати, хто із респондентів користується послугами електронного урядування.
4. Визначити види послуг електронного урядування, які на цей час використовуються цільовою групою.
5. З'ясувати, хто із респондентів не користується послугами електронного урядування.
6. Виявити причини, які стають на заваді на шляху у доступі до послуг електронного урядування.
7. Обробити отримані дані та узагальнити результати дослідження статистично та графічно.

Об'єкт дослідження – потенційні користувачі послуг електронного урядування.

Предмет дослідження – рівень обізнаності респондентів із питань електронного урядування.

Соціологічне дослідження проводилося відповідно до складеного плану: вивчення стану проблеми та вибір найбільш оптимального виду дослідження; розробка програми дослідження; підготовка і складання анкети (опитувального листа); збирання інформації; аналіз й обробка одержаної інформації; розробка висновків та пропозицій (рекомендацій) за результатами соціологічного дослідження; складання підсумкового документа про соціологічне дослідження.

### Стать респондентів

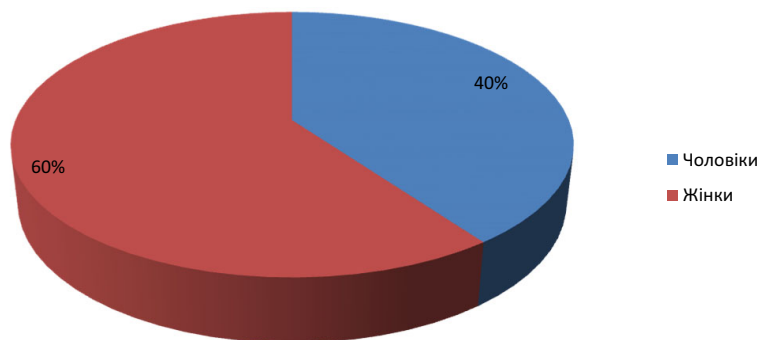


Рис. 1. Діаграма: «Стать респондентів»

Особливе значення в соціологічному дослідженні було відведено побудові вибірки. Цілком зрозуміло, що опитати всіх неможливо. Тому за умови неможливості здійснити дослідження усієї генеральної сукупності, була сформована вибірка таким чином, щоб вона була і економічною, і репрезентативною. При визначенні обсягу вибірки були враховані не тільки «статистичні ваги» задля отримання достовірної інформації, а й «економічні фактори», щоб не збільшувати вартості дослідження та термінів його проведення. У зв'язку з цим оцінка рівня поінформованості та обізнаності населення з питань електронного урядування проводилась шляхом анкетного опитування та методом face-to-face жителів

сміт Чорнобай (з населенням від 7 тис.) та міста Києві (з населенням від 2 млн) з 13.08.2018 р. по 28.09.2018 р. (додаток). В опитуванні взяли участь 200 (100%) респондентів різної статі, освіти, віку (рис. 2) та різного виду діяльності (табл. 1). З них – 40% чоловіки і 60% жінки віком від 20 до 65 років (рис. 1). Це дало можливість отримати інформацію від різних верств населення.

### Вік респондентів

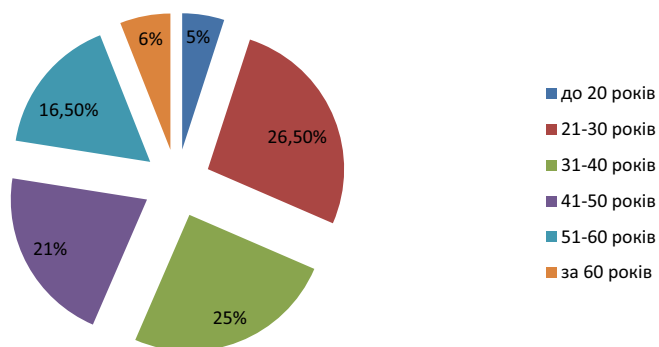


Рис. 2. Діаграма: «Динаміка респондентів за віком»

Таблиця 1

### Динаміка респондентів за професією, 2018 (%)

бібліотечний фахівець	5,5
директор школи	1
вчитель	3
психолог	2
студент	10
викладач	3
техпрацівник	3
директор кафе	1,5
повар	3
офіціант	4
касир	3,5

Продовження табл. 1

бухгалтер	2,5
соціолог	2
секретар	2,5
юрист	2,5
працівник виконавчого апарату районної ради	3
керуючий справами виконкому	0,5
медична сестра	6
лікар	3,5
ветеринар	2,5
приватний підприємець	4,5
продавець	5
агроном	3
декретна відпустка	3,5
менеджер з адміністративної діяльності	1
інженер проектно-кошторисного відділу	1
директор салону краси	1
майстер манікюру	3,5
менеджер ресторану швидкого приготування	2,5
головний спеціаліст з обслуговування та кредитування приватних осіб	1
спортивний тренер	3
актор	1
вихователь дитячого садка	2,5
пенсіонер	3

Інструментарій опитування складався з дев'яти питань. Перші три питання розроблено задля отримання соціально-демографічного профілю респондентів.

Задля оцінювання рівня обізнаності про систему електронного урядування респондентам було запропоновано відповісти на запитання під номером 5, 6 і 7. Запитання було розроблено з метою з'ясування, чи користуються учасники дослідження послугами електронного урядування. Запитання під номером 8 присвячене виявленню причин невикористання послуг електронного урядування. Останнє 9 запитання дає можливість проаналізувати, якими електронними послугами найчастіше користуються респонденти. Тривалість опитування не перевищувала 5 хв.

Аналіз результатів соціологічного дослідження виявив, що респонденти, які взяли участь у проведенні анкетування, мало поінформовані

про систему електронного урядування: лише 18% опитаних заявили, що знають про існування системи та механізм її функціонування. Понад 30,5% опитаних зізналися у повному незнанні цього питання, а 7% не змогли на це запитання відповісти, що дає підстави також віднести їх до категорії необізнаних.

Так, на запитання «Як ви розумієте поняття електронне урядування?» респонденти відповіли таким чином:

– «єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування між собою, із громадянами та суб'єктами господарювання» – відповіли... респондентів (25,5%);

– «система надання широкого спектра послуг громадянам та юридичним особам на основі традиційних методів обробки інформації» – відповіли... респондентів (19%);

– «спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційним установами» – відповіли... респондентів (18%);

– «не розумію взагалі» – відповіли... респондентів (30,5%).

Відповідаючи на запитання, що є основною функцією електронного урядування, респонденти продемонстрували кращий рівень знань. 68% учасників опитування дали правильну відповідь на це запитання. 10% респондентів відповіли «у неправильному напрямі». Решта респондентів (22%) взагалі не відповіли на це запитання (табл. 2).

Таблиця 2

**Розподіл відповідей на запитання, в чому полягає основна функція електронного урядування, 2018 р. (%)**

збір інформації	3
розвиток електронного ринку товарів	7
підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат	68
розробка математичних моделей	0
я не знаю відповіді на це запитання	22
свій варіант відповіді	0

Відповідаючи на запитання «Чи користуєтеся Ви послугами електронного урядування?» лише 38% респондентів дали стверджувальну відповідь (рис. 3).

#### Діаграма 4. Статистика користування послугами електронного урядування в Україні

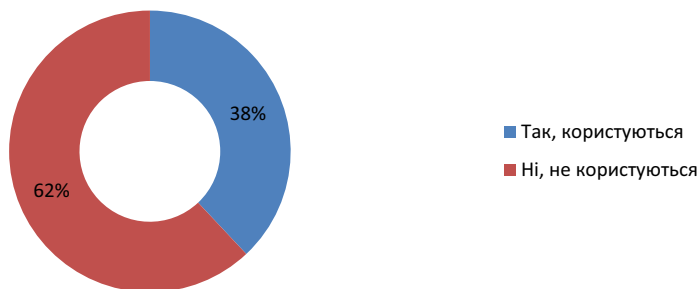


Рис. 3. Діаграма: «Статистика користування послугами електронного урядування в Україні»

Аналізуючи цей показник, варто звернути увагу на такі закономірності та тенденції. Так, за віковою ознакою респонденти віком 18–30 років більш активно користуються послугами електронного урядування, тоді як представники старшого покоління (за 60 років) не користуються ними зовсім.

Основна тому причина – низьке позиціонування України за проникненням Інтернету, а також відсутність комп'ютерної компетенції (табл. 3).

Таблиця 3

#### Розподіл відповідей щодо того, чому респонденти не користуються послугами електронного урядування, 2018 р. (%)

я не знаю що це таке	29,03
у мене немає доступу до Інтернету	22,5
у мене є доступ до Інтернету, але я не вмію користуватися послугами електронного урядування	48,3



На рівень обізнаності щодо системи електронного урядування практично не впливає стать респондентів, однак суттєво впливає тип населеного пункту, в якому вони проживають. Так, жителі смт Чорнобай виявилися значно гірше поінформовані за жителів міста Києва – лише 8% селян вказали правильну відповідь. Ті респонденти, які користуються послугами електронного урядування, на запитання «Якими послугами електронного урядування Ви користувалися?» вказали найбільш поширені послуги: реєстрація для участі у ЗНО; реєстрація у дошкільний заклад; електронне подання заявки до вступу у ВНЗ; дистанційне навчання; інтернет-приймальні органів державної влади; доступ до адміністративних послуг; доступ до законодавчих актів органів влади; доступ до пенсійного фонду, пенсійний калькулятор; пошук роботи, калькулятор розрахунку допомоги по безробіттю; резервування та придбання квитків на потяг, автобус; е-банкінг (банківські платежі); перевірити наявність земельної ділянки у Національній кадастровій карті; заповнити в онлайн-режимі Декларацію про майновий стан і доходи; перевірка особистих рахунків та оплата комунальних платежів; доступ до єдиного державного реєстру судових рішень «Електронний суд»; довідки щодо функціонування медичних закладів (контакти, години прийому лікарів, запис на консультацію); електронна звітність; індексація зарплати; доступ до сайту Міністерства соціальної політики України, розрахунок субсидії; електронний щоденник учня. Водночас згідно з даними дослідження 42%, які не змогли правильно відповісти на запитання «Як ви розумієте поняття електронне урядування?», є активними користувачами системи електронного урядування. Можна припустити, що така ситуація пояснюється тим, що ці 42% опитаних просто не володіють термінологією з цього питання.

Треба зазначити, під час опитування було виявлено, що найбільш поінформованими про систему електронного урядування є бібліотечні фахівці.

У зв'язку з цим відбувається переосмислення значення бібліотечних установ у системі сучасної інформаційної діяльності. Бібліотеки сьогодення мають навчити різні групи населення користуватися електронними послугами національного та регіонального рівнів, ефективно спілкуватися з урядовими структурами, брати участь у прийнятті рішень органів влади, отримувати необхідні адміністративні послуги у новому форматі. Як наслідок, розшириться коло осіб, які користуються інструментами електронного урядування, підвищиться поінформованість населення про наявні електронні послуги, що буде сприяти вирішенню актуальних

для громади питань. При цьому, опановуючи більш широкий асортимент подібних послуг та удосконалюючи технологію їх надання, публічні бібліотеки України збільшать кількість відвідувачів.

Так, Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій і установ (ІФЛА) підтримує розширення інформаційних послуг бібліотек. У маніфесті ІФЛА про Інтернет 2014 (прийнятий Сесією Ради ІФЛА у серпні 2014 р.) стверджується, що бібліотеки мають забезпечувати відкритий доступ до Інтернету, своїх ресурсів і сервісів. Їхня роль полягає у тому, щоб діяти як точки доступу, які пропонують умови, рекомендації, підтримку та механізми для подолання бар'єрів, що існують через різницю у навичках та можливостях користування ресурсами та технологіями [1].

У Ліонській Декларації щодо доступу до інформації та розвитку зазначається, що такі інформаційні посередники, як бібліотеки, архіви, громадські організації, громадські діячі та засоби масової інформації мають достатньо знань та засобів, щоб допомагати урядам, установам і приватним особам обмінюватися, організовувати, структурувати і розуміти дані, необхідні для розвитку. Вони можуть робити це за допомогою:

1. Надання інформації про основні права і можливості державних служб, навколишнього середовища, охорони здоров'я, можливості працевлаштування та державні видатки на підтримку саморозвитку місцевих громад та громадян.

2. Виявлення та залучення уваги до актуальних проблем і потреб населення, які потребують вирішення.

3. Розвитку співпраці між регіональними, культурними та іншими секторами для поліпшення комунікації й обміну ідеями, з їх оцінкою для подальшого аналізу.

4. Збереження і надання постійного доступу до культурної спадщини, урядових джерел і публічної інформації під керівництвом національних бібліотек, архівів та інших публічних установ культурної спадщини.

5. Організації публічних форумів і простору для більш активної участі суспільства в ухваленні рішень.

6. Організації навчання і прищеплення навичок, щоб допомогти людям отримувати і розуміти інформацію і мати доступ до необхідних їм служб [2].

*Висновки.* Підсумовуючи результати дослідження, зауважимо, що гіпотеза щодо необхідності підвищення рівня поінформованості громадян з питань електронного урядування в Україні повністю справдилася. Тому вважаємо за доцільне впровадити заходи з інформування

населення щодо можливостей та переваг отримання адміністративних послуг в електронній формі з метою стимулювання попиту на користування електронними сервісами.

У зв'язку з тим, що найбільш поінформованими виявилися фахівці бібліотечної справи, які усвідомлюють власні можливості у сприянні розвитку електронного урядування, реалізуючи право кожного громадянина на отримання інформації від органів державної влади та місцевого самоврядування, слід створити в кожній комп'ютеризованій бібліотеці Центр обслуговування громадян з питань електронного урядування, який надаватиме консультативні послуги з питань доступу та використання електронних сервісів, допомагатиме налагодженню комунікацій між громадянами та органами влади в режимі онлайн, формуватиме взаємовигідне співробітництво з органами місцевої влади для поширення і використання інформації, необхідної громадянам, буде спрямований на подолання інформаційної нерівності, проводитиме інформаційно-просвітницькі кампанії для популяризації нововведених сегментів електронного урядування, сприятиме освоєнню ІКТ (інформаційно-комунікаційних технологій) для використання електронного урядування.

### **Список використаних джерел**

1. Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій і установ. Маніфест ІФЛА про Інтернет 2014 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ula.org.ua/252-dokumenty/dokumenty-ifla-ta-in>. – Назва з екрана.
2. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua). – Назва з екрана.
3. The Lyon Declaration on Access to Information and Development [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ula.org.ua/252-dokumenty/dokumenty-ifla-ta-in>. – Назва з екрана.

### **References**

1. Mijnarodna federaciya bibliotechnih asociacii i ustanov. Manifest IFLA pro Internet 2014 [International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA Manifesto on the Internet 2014]. Retrieved from <https://ula.org.ua/252-dokumenty/dokumenty-ifla-ta-in> [in Ukrainian].

2. Pro shvalennya Konceptii rozvitku elektronnoho uryaduvannya v Ukraini: rozporyadjennya Kabinetu Ministriv Ukraini vid 20 veresnya 2017 p. № 649-p. [On Approval of the Concept of e-government development in Ukraine: Order of the Cabinet Minister of Ukraine dated on September 20, 2017 No 649-p]. Retrieved from [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua) [in Ukrainian].

3. The Lyon Declaration on Access to Information and Development. Retrieved from <https://ula.org.ua/252-dokumenti/dokumenti-ifla-ta-in> [in English].

Стаття надійшла до редакції 26.10.2018 р.

### **Alyona Plahytiy,**

Ph.D. Student,

Kyiv National University Culture and Arts,

Ukraine, Kyiv

### **The Library as a Powerful Center for Informing the Population on E-governance Issues (Based on the Results of Sociological Research)**

The article deals with the results of sociological research of people's awareness on e-government issues, which was held in Kyiv and Chornobai village from 13. 08.2018 till 28.09.2018. The aim of this sociological research was to find out the level of citizens awareness on e-governance in Ukraine. To achieve this goal the empirical research methods were sociological (questionnaire) and prognostic – summing up the results of the research and substantiating (grounding) the proposals.

The results of the study after questionnaire data having been analyzed showed insufficient level of peoples being informed on e-government issues, that is proved by a large number of wrong answers on some key questions. The main reasons of this are low positioning of Ukraine to Internet use and the lack of computer competence. The lowest awareness rates are observed within the group of respondents in retire. The highest level is observed within the group of library professionals. This fact gives the ground to speak about the necessity of library transformation from traditional book collections into dynamic centers of information.

Citizens' Services Center on e-government issues in every computerized library could help change situation to its best. As a result, the population's awareness about existiny state-owned electronic services wouldl be increase, the range of people who use e-government tools will expanded.

*Keywords:* sociological research, e-government, electronic services, libraries.

Анкета № 1

**Опитування з метою оцінки рівня знань мешканців смт Чорнобай та міста Києва щодо системи електронного урядування в Україні**

Аспірантка II курсу навчання Київського національного університету культури і мистецтв за спеціальністю 029 – інформаційна, бібліотечна та архівна справа Плахтій Альона Миколаївна в рамках роботи над темою дисертаційного дослідження «Інформаційно-комунікаційне забезпечення бібліотеками електронного урядування в Україні» проводить анкетне опитування мешканців смт Чорнобай та міста Києва з метою аналізу поінформованості з питань електронного урядування.

1. Вкажіть, будь ласка, Ваше місце проживання (правильну відповідь обведіть кружечком):

- а) смт Чорнобай
- б) м. Київ

2. Вкажіть, будь ласка, Ваш вік (правильну відповідь обведіть кружечком):

- а) до 20 років;
- б) 21–30 років;
- в) 31–40 років;
- г) 41–50 років;
- д) 51–60 років;
- е) за 60 років.

3. Вкажіть, будь ласка, Вашу стать (правильну відповідь обведіть кружечком):

- а) чоловіча;
- б) жіноча.

4. Зазначте, будь ласка, займану посаду та місце роботи:

5. Як ви розумієте поняття електронне урядування (правильну відповідь обведіть кружечком)?

а) єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування між собою, із громадянами та суб'єктами господарювання;

б) система надання широкого спектра послуг громадянам та юридичним особам на основі традиційних методів обробки інформації;

в) спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі,

яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційним установами;

- г) не розумію взагалі;
- д) свій варіант відповіді:

6. Як Ви вважаєте, основною функцією електронного урядування є (правильну відповідь обведіть кружечком):

- а) збір інформації;
- б) розвиток електронного ринку товарів;
- в) підвищення якості та доступності державних послуг для громадян, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;
- г) розробка математичних моделей;
- д) я не знаю відповіді на це запитання;
- е) свій варіант відповіді:

7. Чи користувалися Ви послугами електронного урядування?

- а) так;
- б) ні.

8. Якщо «ні», то чому?

- а) я не знаю що це таке;
- б) у мене немає доступу до Інтернету;
- в) у мене є доступ до Інтернету, але я не вмію користуватися послугами електронного урядування.

9. Якими послугами електронного урядування Ви користувалися? (для зрозумілості ми навели перелік послуг електронного урядування, якими найчастіше користується громада, правильну відповідь, будь ласка, підкресліть)

- реєстрація для участі у ЗНО;
- реєстрація у дошкільний заклад;
- електронне подання заявки до вступу у ВНЗ;
- дистанційне навчання;
- інтернет-приймальні органів державної влади;
- доступ до адміністративних послуг;
- доступ до законодавчих актів органів влади;
- доступ до пенсійного фонду, пенсійний калькулятор;
- пошук роботи, калькулятор розрахунку допомоги по безробіттю;
- резервування та придбання квитків на потяг, автобус;
- е-банкінг (банківські платежі);

- перевірити наявність земельної ділянки у Національній кадастровій карті;
- заповнити в онлайн-режимі Декларацію про майновий стан і доходи;
- перевірка особистих рахунків та оплата комунальних платежів;
- доступ до єдиного державного реєстру судових рішень «Електронний суд»;
- довідки щодо функціонування медичних закладів (контакти, години прийому лікарів, запис на консультацію);
- електронна звітність;
- індексація зарплати;
- доступ до сайту Міністерства соціальної політики України, розрахунок субсидії;
- свій варіант відповіді.