

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

Факультет соціології і права

Кафедра теорії та практики управління

«До захисту допущено»

В. о. завідувача кафедри

_____ Ростислав ПАШОВ

« ____ » _____ 20__ р.

Кваліфікаційна робота

на здобуття ступеня бакалавра

за освітньо-професійною програмою «Електронне урядування»

спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

на тему: «Державні електронні послуги та вебпортали

у сфері зайнятості населення»

Виконала:

студентка IV курсу, групи ЕУ-11

Дяченко Катерина Олександрівна _____

Керівник:

викладач кафедри теорії

та практики управління,

Балашов Дмитро Валерійович _____

Рецензент:

доцент кафедри філософії, к. філос. н.,

доцент, Коваль Олена Аркадіївна _____

Засвідчую, що у цій кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць інших
авторів без відповідних посилань.

Студентка _____

**Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»**

Факультет соціології і права

Кафедра теорії та практики управління

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Спеціальність – 281 Публічне управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма «Електронне урядування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В. о. завідувача кафедри

_____ Ростислав ПАШОВ

« ___ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на кваліфікаційну роботу студентці

Дяченко Катерині Олександрівні

1. Тема роботи «Державні електронні послуги та вебпортали у сфері зайнятості населення», керівник роботи викладач кафедри теорії та практики управління Балашов Дмитро Валерійович, затвержені наказом по університету від «19» травня 2025 р. №1643-с
2. Термін подання студентом роботи 16 червня 2025 року.
3. Об'єкт дослідження – застосування державних інформаційних ресурсів та послуг на ринку праці.
4. Предмет дослідження – шляхи впровадження дієвих державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення.
5. Перелік завдань, які потрібно розробити:
 - розглянути поняття, сутність та етапи впровадження державних електронних послуг;

- проаналізувати інструменти державної політики у сфері зайнятості населення;
- охарактеризувати поняття «безробіття» та його трансформацію в умовах диджиталізації;
- проаналізувати ключові ініціативи, програми, нормативно-правові засади політики ЄС у сфері зайнятості населення;
- дослідити досвід впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення в Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина;
- охарактеризувати стан і визначити перспективи впровадження та розвитку державних електронних послуг і вебпорталів у сфері зайнятості населення в Україні;
- визначити напрями підвищення дієвості державних електронних послуг у сфері зайнятості населення в Україні, враховуючи зарубіжний та вітчизняний досвід;
- розробити пропозиції щодо створення нової комплексної державної електронної послуги «ЄПраця» у сфері зайнятості населення та обґрунтувати доцільність її інтеграції у державний мобільний застосунок «Дія».

6. Перелік ілюстративного матеріалу: 1 презентація, 11 рисунків, 5 таблиць.

7. Дата видачі завдання 21 квітня 2025 року.

Календарний план

№ з/п	Назва етапів виконання дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Конкретизація теми кваліфікаційної роботи (далі – КР) через визначення предмету і об'єкта, мети і завдань, підбір методів дослідження. Вивчення літературних джерел з предмету дослідження. Складання розгорнутого плану КР та обговорення його з науковим керівником.	21.04.2025 – 23.04.2025	Виконано

2.	Завершення опрацювання першого розділу. Надання на перевірку першого розділу КР.	24.04.2025 – 30.04.2025	Виконано
3.	Завершення опрацювання другого розділу. Надання на перевірку другого розділу КР.	01.05.2025 – 11.05.2025	Виконано
4.	Представлення двох розділів КР. Розробка пропозицій та рекомендацій для третього розділу КР.	12.05.2025 – 18.05.2025	Виконано
5.	Завершення опрацювання третього розділу. Надання на перевірку третього розділу КР.	19.05.2025 – 01.06.2025	Виконано
6.	Оформлення КР відповідно до методичних рекомендацій. Подання КР керівникові для написання відгуку.	02.06.2025 – 04.06.2025	Виконано
7.	Попередній захист КР.	05.06.2025 – 08.06.2025	Виконано
8.	Перевірка КР на збіг подібності (плагіат).	09.06.2025 – 10.06.2025	Виконано
9.	Рецензування КР рецензентом, підготовка презентації.	11.06.2025 – 13.06.2025	Виконано
10.	Оформлена (зшита) КР. Оформлена презентація. Підписаний відгук керівника. Підписана рецензія. Всі файли щодо випускової атестації завантажені в іменну Google-папку здобувача ВО.	14.06.2025 – 16.06.2025	Виконано
11.	Складання атестаційного екзамену. Захист кваліфікаційної роботи.	16.06.2025 – 23.06.2025	Виконано

Студентка

Катерина ДЯЧЕНКО

Керівник

Дмитро БАЛАШОВ

АНОТАЦІЯ

Дяченко К. О. Державні електронні послуги та вебпортали у сфері зайнятості населення. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра за освітньо-професійною програмою «Електронне урядування» зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. – Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», Кафедра теорії та практики управління. Київ, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню теоретико-методологічних засад розвитку державних електронних послуг у сфері зайнятості населення. Проаналізовано етапи створення державної електронної послуги, розкрито їх поняття, сутність, структурні елементи. Також виконаний аналіз сфери зайнятості та безробіття. Досліджено вітчизняні та зарубіжні вебпортали, що забезпечують доступ громадян до послуг щодо працевлаштування. Проведено їх порівняльний аналіз, зокрема Естонської Республіки, Федеративної Республіки Німеччини та України.

Особливу увагу приділено створенню та впровадженню нової комплексної державної електронної послуги «єПраця» та подано авторське бачення її функціоналу й інтеграцію до цифрової екосистеми «Дія». Результати розробки були розглянуті Міністерством цифрової трансформації України та подані у Довідці А.

Результати проведеного дослідження підтверджують актуальність перегляду та оновлення існуючих підходів до цифровізації сфери зайнятості населення в Україні. Запропоновані в роботі практичні напрацювання можуть слугувати підґрунтям для формування ефективних рішень у відповідній галузі державного управління.

Ключові слова: державні електронні послуги, вебпортали, зайнятість населення, працевлаштування, цифрові сервіси, цифровізація, цифрова трансформація.

SUMMARY

Diachenko K. State electronic services and web portals in the field of employment. – Qualification work on the rights of manuscript.

Qualification Work for Bachelor's Degree under the Educational and Professional Program "Electronic Governance" in the Specialty 281 Public Management and Administration. – National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute», Department of Management Theory and Practice, Kyiv, 2025.

The qualification thesis is devoted to the study of the theoretical and methodological foundations of the development of public electronic services in the field of employment. The stages of creating a public electronic service are analyzed, their concept, essence, and structural elements are revealed. The employment and unemployment sectors are also analyzed. Domestic and foreign web portals that provide citizens with access to employment services are studied. A comparative analysis of these portals is conducted, particularly in the context of the Republic of Estonia, the Federal Republic of Germany, and Ukraine.

Special attention is paid to the creation and implementation of the new comprehensive state electronic service "ePratsia", and the author's vision of its functionality and integration into the "Diia" digital ecosystem is presented. The results of the development were reviewed by the Ministry of Digital Transformation of Ukraine and included in Reference A.

The results of the conducted research confirm the relevance of revising and updating existing approaches to the digitalization of the employment sector in Ukraine. The practical developments proposed in the thesis may serve as a foundation for the formation of effective solutions in the relevant field of public administration.

Keywords: public electronic services, web portals, employment, job placement, digital services, digitalization, digital transformation.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ	9
1.1. Поняття, сутність та етапи впровадження державних електронних послуг ..	9
1.2. Інструменти державної політики у сфері зайнятості населення.....	13
1.3. Поняття «безробіття» та його трансформація в умовах диджиталізації	18
Висновки до Розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ	22
2.1. Політика ЄС у сфері зайнятості населення: ключові ініціативи, програми та нормативно-правові засади	22
2.2. Практики впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості у Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина	30
2.3. Стан і перспективи впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення в Україні	37
Висновки до Розділу 2	45
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ДІЄВОСТІ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ	47
3.1. Шляхи врахування найкращого зарубіжного та вітчизняного досвіду щодо надання державних електронних послуг у сфері зайнятості населення ...	47
3.2. Пропозиції щодо створення комплексної державної електронної послуги «єПраця» у сфері зайнятості населення.....	50

Висновки до Розділу 3	63
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	68
ДОДАТКИ	79
Додаток А. Довідка про впровадження результатів кваліфікаційної роботи	79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному світі цифровізація стала ключовим чинником трансформації усіх сфер суспільного життя, включно з публічним управлінням. Сфера зайнятості населення є однією з найбільш важливих галузей у контексті стратегічного розвитку України, оскільки вона безпосередньо впливає на економічну стабільність держави. Саме державні електронні послуги та вебпортали покликані забезпечити доступність, прозорість та оперативність.

Варто зазначити, що внаслідок повномасштабного вторгнення РФ в Україну спостерігається криза у сфері зайнятості, яка пов'язана з вимушеним переміщенням громадян, збільшенням рівня безробіття та необхідності відновлення ринку праці в сучасних умовах. За даними Міжнародної організації праці, у 2022 році в Україні було втрачено близько 4,8 млн робочих місць [1]. Водночас саме цифрові інструменти стали важливими для підтримки сфери зайнятості населення.

Відповідно до стратегічних завдань держави, а саме «Переведення публічних послуг в електронну форму» та «Створення комплексних публічних електронних послуг» до 2032 року, які визначено у проєкті Плану відновлення, розробленому робочою групою «Діджиталізація» при Національній раді з відновлення України від наслідків війни, очікуваним результатом є переведення більшості публічних послуг в електронну форму, а також запуск комплексних електронних публічних послуг [2]. Це свідчить про актуальність розроблення та впровадження нової комплексної державної електронної послуги «ЄПраця», рекомендації щодо якої зазначені в даній кваліфікаційній роботі.

Також варто зазначити, що питання зайнятості та подолання безробіття теж зазначені у проєкті Плану відновлення України, зокрема в напрямках «Відновлення та розвиток економіки» [3], «Повернення громадян, які тимчасово переміщені, зокрема за кордон та їх інтеграції в суспільно-економічне життя держави»[4] та «Соціальний захист»[5].

Крім того, розвиток електронних державних послуг у сфері зайнятості є важливим кроком у контексті євроінтеграції України. В рамках Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом, Україна зобов'язалася поступово покращувати державну політику у сфері зайнятості, соціального захисту та цифрового врядування, зокрема через впровадження політик сприяння зайнятості, розвиток електронних послуг і забезпечення доступу громадян до соціальних сервісів із стандартами Європейського Союзу [6].

Таким чином, аналіз наявних цифрових інструментів, оцінка їх ефективності та формування рекомендацій щодо їх удосконалення має практичну й стратегічну цінність не лише для сфери зайнятості, а й для держави загалом.

Зв'язок кваліфікаційної роботи з науковими програмами, планами, темами кафедри. Кваліфікаційна робота виконана на кафедрі теорії та практики управління факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» згідно з ініціативною темою «Цифрова трансформація державного управління та місцевого самоврядування: виклики та можливості для досягнення ЦСР» (ДР №0123U101483 від 06.03.2023 р.), в межах якої автором досліджено теоретичні засади цифровізації державних електронних послуг, вітчизняний та зарубіжний досвід їх впровадження у сфері зайнятості, а також сформовано пропозиції щодо створення нової комплексної державної електронної послуги «eПраця».

Стан наукової розробки проблеми. Питання у сфері зайнятості населення розглядали у своїх наукових працях такі дослідники, як Жернаков В. В., Шабанов Р. І., Чанишева Г. І., Іншин М. І., Ярошенко О. М., Амелічева Л. П. та інші. Водночас сучасні соціально-економічні умови та нові виклики вимагають проведення подальших наукових досліджень у цій сфері. Особливості надання державних електронних послуг стали предметом дослідження таких науковців, як Єгорова-Луценко Т. П., Клімушин П. С., Кохан В. П., Соломко Ю. І., Тищенко І. О., Шаров Ю. П. та інші. Серед зарубіжних дослідників, які

зробили внесок у дану сферу, варто виділити Річарда Леярда, Девіда Карда, Стівена Нікелла, Бруна Пальє, Крістофера Гуда, Джейна Фаунтейна.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є визначення напрямів удосконалення застосування державних електронних послуг і вебпорталів у сфері зайнятості населення.

Відповідно до визначеної мети було виділено такі завдання:

- розглянути поняття, сутність та етапи впровадження державних електронних послуг;
- проаналізувати інструменти державної політики у сфері зайнятості населення;
- охарактеризувати поняття «безробіття» та його трансформацію в умовах диджиталізації;
- проаналізувати ключові ініціативи, програми, нормативно-правові засади політики ЄС у сфері зайнятості населення;
- дослідити досвід впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення в Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина;
- охарактеризувати стан і визначити перспективи впровадження та розвитку державних електронних послуг і вебпорталів у сфері зайнятості населення в Україні;
- визначити напрями підвищення дієвості державних електронних послуг у сфері зайнятості населення в Україні, враховуючи зарубіжний та вітчизняний досвід;
- розробити пропозиції щодо створення нової комплексної державної електронної послуги «ЄПраця» у сфері зайнятості населення та обґрунтувати доцільність її інтеграції у державний мобільний застосунок «Дія».

Об'єкт дослідження. Застосування державних інформаційних ресурсів та послуг на ринку праці.

Предмет дослідження. Шляхи впровадження дієвих державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення.

Методи дослідження. Для досягнення мети та вирішення завдань у кваліфікаційній роботі застосовано методи дослідження, які дали змогу забезпечити ґрунтовне дослідження обраної теми. Зокрема, використано метод аналізу та синтезу для осмислення теоретичних основ застосування державних електронних послуг у сфері зайнятості. Метод індукції та дедукції дав змогу на основі емпіричних спостережень узагальнити зарубіжний досвід цифрової трансформації у сфері зайнятості. Метод порівняльного аналізу було використано для дослідження досвіду щодо вже впроваджених державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості в Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина, а також для співставлення зарубіжного та вітчизняного досвіду. Задля формування пропозицій щодо удосконалення послуг у сфері працевлаштування були використані прогностичний та проблемно-пошуковий метод. Під час розроблення нової комплексної державної електронної послуги були застосовані переважно емпірично-теоретичні методи.

Новизна одержаних результатів полягає у формуванні пропозицій щодо створення нової комплексної державної електронної послуги у сфері зайнятості населення «єПраця» на основі дослідження зарубіжного досвіду з урахуванням принципів доступності, інклюзивності та персоналізації, а також інтеграції цієї послуги до державного мобільного застосунку «Дія». Отримані результати мають прикладне значення для формування пропозицій щодо державної політики у сфері зайнятості населення та розвитку цифрових інструментів для різних категорій громадян у пошуку роботи.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження та пропозиції щодо створення і впровадження нової комплексної державної електронної послуги «єПраця» були відзначені Директоратом розвитку електронних послуг Міністерства цифрової трансформації України (довідка про впровадження результатів кваліфікаційної роботи у Додатку А).

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Теоретичні положення та результати дослідження пройшли апробацію на двох конференціях:

1. IV Міжнародна науково-практична конференція “Open science nowadays: main mission, trends and instruments, path and its development”.

Тема: «Цифровізація державних послуг у сфері зайнятості».

2. XIV Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми теорії і практики менеджменту та публічного врядування в контексті євроінтеграції». Тема: «Реінтеграція ветеранів у ринок праці через електронний сервіс в умовах євроінтеграції».

Загальний обсяг та структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Повний обсяг роботи становить 84 сторінки, з них 64 сторінки основного тексту. Робота містить 5 таблиць і 11 рисунків. Список використаних джерел налічує 93 найменування. Кількість додатків становить 1.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Поняття, сутність та етапи впровадження державних електронних послуг

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління електронні послуги стають однією з ключових складових формування прозорого, доступного та швидкого сервісу для громадян. Однак досі в українському законодавстві та науковій літературі не існує єдиного визначення поняття «електронна послуга», що створює труднощі при формуванні ефективної політики.

Наукове осмислення поняття базується на різних підходах. Наприклад, Гашук І., Трасковецька Л., Вальчук О. визначають електронну послугу як різновид адміністративної або іншої публічної послуги, яка надається громадянам або юридичним особам в електронній формі, дозволяючи громадянам отримати державні послуги без особистого відвідування органу [7, с. 160]. Чукут С. вважає, що електронна послуга – це будь-яка послуга, що надається саме в цифровому форматі [8]. У свою чергу, Тищенко І. розширює підхід, наголошуючи, що електронна послуга охоплює усі публічні послуги, тобто державні, управлінські, муніципальні, адміністративні, соціальні, і реалізується з використанням цифрових технологій в електронному вигляді [9, с. 17]. У Законі України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» вказано, що електронна послуга – це будь-яка послуга, що передбачає надання матеріального або нематеріального блага іншій особі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [10].

Багато науковців ототожнюють дане поняття із «державними електронними послугами» чи «електронними адміністративними послугами». У межах державного управління термін «державні електронні послуги» дійсно є

найбільш коректним, оскільки послуги надаються саме органами державної влади тощо. Тому у сучасному дискурсі застосування даного поняття дозволить узагальнити усі послуги, що формуються та функціонують в межах державної цифрової інфраструктури. Також варто наголосити, що дане поняття підкреслить не лише джерело надання, а й певні гарантії дотримання прав та законних інтересів громадян при їх користуванні та отриманні.

Наприклад, Семенченко А. І. визначає державні електронні послуги як ті, що обов'язково надаються людині, громадянину, юридичній та фізичній особі в електронному вигляді або органами державної влади, або органами місцевого самоврядування [11]. У свою чергу Карпенко О. В. під електронними послугами саме державного управління має на увазі процес створення та реалізації різноманітних управлінських послуг органами державної влади з використанням інформаційно-комунікаційних технологій тільки у межах електронної взаємодії суб'єктів суспільства та влади [12]. Клименко І. В. трактує державну електронну послугу по-іншому, а саме як нормативно закріплену послугу, що надається державними органами громадянам, організаціям або іншим державним органам [13].

Виокремлюють кілька фаз зрілості державних електронних послуг, кожна з яких відображає рівень розвитку взаємодії між державою та користувачами [14, с. 96]. Перша фаза – це фаза публікації, яка передбачає лише розміщення урядової інформації на офіційному вебпорталі без можливості зворотного зв'язку. Друга фаза – це пасивна взаємодія, коли громадяни та представники бізнесу можуть передавати інформацію до органів влади в електронному форматі, проте не мають змоги завершити весь процес також в електронному вигляді. Третя фаза – це активна взаємодія, що характеризується можливістю повністю здійснювати обмін даними з урядом за допомогою цифрових засобів. Четверта фаза – це етап цілісного електронного уряду, на якому стає доступним надання складних, інтегрованих послуг у повністю електронному форматі.

Загалом за формою отримання державні електронні послуги поділяються на дві основні категорії. Перша категорія, це повністю автоматизовані послуги, у яких усі етапи обробки даних та взаємодії з користувачем реалізовані виключно в цифровому форматі. Друга категорія, це ті, в яких окремі дії виконуються автоматично за допомогою електронних сервісів, але певні дії потребують ручного втручання або участі посадових осіб [15].

За суб'єктом надання державні електронні послуги можна класифікувати відповідно до того, хто їх надає, тобто органи державної влади, органи виконавчої влади, місцеві органи влади, органи місцевого самоврядування, а також окремі суб'єкти, уповноважені на надання таких послуг [16].

З огляду на об'єкт, або споживача послуг, електронну взаємодію поділяють на кілька основних типів:

- G2G (Government to Government) – електронний обмін даними між органами влади різних рівнів, що забезпечує внутрішньоурядову координацію тощо;
- G2B (Government to Business) – послуги, орієнтовані на бізнес, зокрема в контексті електронних тендерів, державних закупівель та податкового адміністрування;
- G2C (Government to Citizens) – надання громадянам адміністративних послуг у цифровому форматі (реєстрація, отримання довідок, субсидій тощо);
- B2B (Business to Business) – електронна взаємодія між приватними компаніями, що відбувається у межах електронної комерції;
- B2C (Business to Consumer) – надання бізнесом послуг або товарів безпосередньо громадянам через інтернет;
- C2C (Citizen to Citizen) – електронні платформи, де фізичні особи можуть взаємодіяти між собою [17, с. 52].

Не менш важливим є отримані результати різноманітних дослідження, які можуть слугувати основою для коригування як теоретичного аспекту, так і загалом державної політики у сфері цифровізації, сприяючи подальшому

удосконаленню механізмів доступу громадян до державних електронних послуг та забезпечуючи їх більшу інклюзивність, зручність і ефективність.

Наприклад, відповідно до дослідження Київського міжнародного інституту соціології щодо використання електронних послуг та інтернету у 2024 році, більшість українців дійсно активно використовують електронні послуги [18]. Як зазначено на рис. 1.1, 55% українців користувалися державними е-послугами за останній рік, 84% користувачів оцінюють досвід отримання послуг радше або дуже позитивно [18].



Рис. 1.1. Київський міжнародний інститут соціології. Як українці користувалися електронними послугами та інтернетом у 2024 році [18]

Дане всеукраїнське дослідження проводять щорічно вже п'ятий рік на замовлення Програми розвитку ООН в Україні за підтримки Швеції у межах «Проекту підтримки Дія» та у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України. Це свідчить про позитивну динаміку цифрової трансформації електронних послуг. Водночас це також підтверджує високий рівень практичного інтересу до аналізу та дослідження тематики державних електронних послуг, що створює підґрунтя для подальшого розвитку, аналізу теоретичних підходів та впровадження інноваційних рішень у сфері надання державних електронних послуг.

Таким чином, проведений аналіз дозволяє стверджувати, що державні електронні послуги є фундаментальним елементом цифрової трансформації в

Україні. Дане дослідження формує методологічну основу для подальших практичних рішень, орієнтованих на створення ефективних і доступних послуг саме у сфері зайнятості населення.

1.2. Інструменти державної політики у сфері зайнятості населення

Загалом поняття зайнятості населення у широкому сенсі охоплює діяльність громадян, пов'язану з участю у суспільно корисній праці, що приносить їм дохід або інші види матеріального забезпечення. Водночас, державна політика у сфері зайнятості передбачає не лише забезпечення громадян робочими місцями, а й створення сприятливого середовища для самореалізації, професійного зростання, захисту прав на працю та соціального страхування. Тобто зайнятість населення розглядається як комплекс взаємопов'язаних економічних, правових, соціальних та національних відносин, що формують систему взаємодії між найманими працівниками, роботодавцями та державою. Ці відносини охоплюють взаємодію між працівником і роботодавцем, між працівником і державою, між роботодавцем і державою.

У науковій літературі виокремлюють кілька типів зайнятості, зокрема повну, ефективну та раціональну [19]. Повна зайнятість передбачає створення сприятливих умов, як матеріально-технічних, так і соціально-економічних, які дозволяють забезпечити всім працездатним громадянам можливість реалізувати своє право на працю. Ідеться не лише про наявність робочих місць, а й про забезпечення організаційних засад для їх доступності. Ефективна зайнятість характеризується збалансованістю між потребою ринку праці та пропозицією робочої сили, а також відповідністю професійно-кваліфікаційного рівня працівників до наявних вакансій. Така форма зайнятості орієнтована на модернізацію структури праці, зменшення частки важкої та низькооплачуваної ручної праці, сприяє продуктивній зайнятості та соціальному прогресу. Раціональна зайнятість виникає в результаті поєднання принципів повної та ефективної зайнятості. Вона реалізується через оптимальний розподіл трудових

ресурсів за галузями економіки та територіями, що сприяє більш справедливому й ефективному використанню робочої сили в межах усього суспільства.

Теоретичні підходи до розробки державної політики у сфері зайнятості базуються на кількох ключових концепціях. Перш за все, це економічна теорія зайнятості, сформульована в працях Дж. М. Кейнса, згідно з якою держава повинна активно втручатися в економіку, стимулюючи попит на робочу силу шляхом бюджетної політики, інвестицій у державні проекти, підтримки малого та середнього бізнесу [20]. Кейнсіанський підхід протиставляється неокласичній моделі, що базується на саморегулюванні ринку праці і вважає втручання держави мінімальним. У соціологічному вимірі політика зайнятості розглядається через призму суспільних процесів, таких як урбанізація, міграція, демографічні зміни, гендерна рівність тощо. Соціологічна складова дозволяє враховувати потреби різних соціальних груп, забезпечувати їх адаптацію до змін на ринку праці, реалізацію соціальних гарантій та інклюзивність. Управлінський підхід до формування політики зайнятості акцентує увагу на стратегічному плануванні, розробці програм зайнятості, моніторингу ефективності їх реалізації та взаємодії державних структур, органів місцевого самоврядування тощо.

Окремої увагу заслуговує активна та пасивна політика зайнятості [21]. Активна політика спрямована на стимулювання створення робочих місць, розвиток професійної освіти, перекваліфікацію кадрів. Прикладами таких заходів є програми державної підтримки стартапів, професійного навчання, центри зайнятості, які пропонують тренінги та консультування. Пасивна політика, у свою чергу, включає надання допомоги з безробіття, компенсації, субсидії, тимчасову зайнятість. Хоча вона є менш ефективною у довгостроковій перспективі, її соціальна значущість є великою, особливо в кризові періоди.

Правовий аспект теоретичних засад полягає у гарантуванні права на працю, регулюванні трудових відносин, забезпеченні прав і свобод працівників. Наприклад, Конституція України у статті 43 гарантує кожному право на працю, що включає можливість заробляти собі на життя працею, яку він вільно обирає

або на яку вільно погоджується [22]. Ця норма є базою для формування всього трудового законодавства та відповідної політики.

Згідно з рекомендаціями Міжнародної організації праці, державна політика має базуватися на таких ключових засадах:

- гарантія рівних прав і можливостей для всіх громадян у реалізації права на працю та вільного вибору професійної діяльності незалежно від статі, віку, соціального чи майнового становища, расової або національної належності, політичних чи релігійних переконань.

- сприяння повній та продуктивній зайнятості населення шляхом запобігання безробіттю, створення робочих місць і розвитку підприємницької ініціативи серед громадян;

- добровільність участі у трудовій діяльності, яка ґрунтується на свободі вибору з боку особи. Цей принцип передбачає не лише право на працю, а й ширший спектр громадянських прав, пов'язаних з можливістю самостійно розпоряджатися своєю здатністю до праці [23].

Звіт Міжнародної організації праці, а саме “Global Report: Technology Adoption in Public Employment Services”, проведений у 2021 році за підтримки WAPES, Світової асоціації державних служб зайнятості, акцентує увагу на тому, що протягом останніх років державні служби зайнятості в різних державах світу інвестують у нові способи зробити свої послуги більш доступними та простими у використанні [24, с. 3]. Варто зазначити, що в даному звіті великий акцент робиться на людиноцентрований підхід, адже успіх цифрової трансформації залежить не лише від технологій тощо, а від того, наскільки технології будуть працювати на користь користувачів, обов'язково забезпечуючи доступність, прозорість, швидкість, персоналізацію, інклюзивність тощо. Звіт дійсно підкреслює важливість ефективної цифрової трансформації державних служб зайнятості. Одним із головних пріоритетів є питання захисту даних та конфіденційності, адже технології повинні бути безпечними для користувача, тому необхідно впроваджувати політики захисту приватності та забезпечувати

якісну кібербезпеку. Іншим не менш важливим пріоритетом є навчання співробітників для швидкого масштабування послуг і користування новими технологіями.

Не менш важливим є те, що формування та розвиток державної політики у сфері зайнятості населення відбувалися під впливом різних економічних теорій та наукових шкіл. Кожен етап супроводжувався відповідною трансформацією ключових принципів та поглядів на роль держави, які зазначено у табл. 1.1.

Табл. 1.1.

Етапи становлення теоретичних підходів до державного регулювання зайнятості населення [25]

Наукова школа	Ключові принципи	Погляди на роль держави
Класична економіка (XVIII – початок XIX ст.)	Вільний ринок, мінімальне втручання	Держава не повинна втручатися в ринок праці; зайнятість регулюється попитом і пропозицією
Неокласичний підхід (XIX – XX ст.)	Саморегулювання ринку	Втручання держави небажане, може викликати дисбаланс
Кейнсіанство (1930-ті рр.)	Сукупний попит як чинник зайнятості	Держава зобов'язана втручатися у періоди економічного спаду, аби стабілізувати ринок праці
Інституціоналізм (середина – кінець XX ст.)	Роль соціальних інститутів	Забезпечення зайнятості є спільною відповідальністю держави та соціальних партнерів
Монетаризм (1970–1980-ті рр.)	Контроль грошової маси, обмежене втручання	Втручання держави в зайнятість неефективне, пріоритетом є цінова стабільність
Неоінституціоналізм (кінець XX ст.)	Соціальна відповідальність держави	Держава координує взаємодію економічних суб'єктів, бореться з нерівністю
Сучасний підхід	Гнучкість, інклюзивність, цифровізація	Держава створює найкращі умови та швидко адаптується до змін на ринку праці

Одним із ключових законодавчих актів, який визначає основи державної політики зайнятості в Україні, є Закон України «Про зайнятість населення» [26]. У даному законі визначено, що державна політика зайнятості населення базується на наступних принципах:

- пріоритетності забезпечення повної, продуктивної та вільно обраної зайнятості в процесі реалізації активної соціально-економічної політики держави;
- відповідальності держави за формування та реалізацію політики у сфері зайнятості населення;
- забезпечення рівних можливостей населення у реалізації конституційного права на працю;
- сприяння ефективному використанню трудового потенціалу та забезпечення соціального захисту населення від безробіття [26].

Дані принципи є основою для розробки та впровадження електронних послуг у сфері зайнятості населення. Тобто поєднання фундаментальних принципів державної політики зайнятості з цифровими рішеннями сприятиме підвищенню якості державного управління та формування відкритого ринку праці. У контексті післявоєнної відбудови України саме зайнятість стане одним із чинників забезпечення економічного зростання [27].

Таким чином, державна політика у сфері зайнятості є важливою складовою забезпечення стабільності в державі. Теоретичні основи даної політики спираються на наукові підходи, які враховують економічні, соціальні, правові та управлінські фактори. Успішна реалізація політики зайнятості залежить від ефективної взаємодії між державними органами, роботодавцями та громадянами. Забезпечення справедливого, інклюзивного та гнучкого ринку праці є основою сталого розвитку та підвищення якості життя населення України.

1.3. Поняття «безробіття» та його трансформація в умовах диджиталізації

Згідно з методологічними підходами до класифікації та аналізу економічної активності населення, безробіття розглядається як явище, за якого певна частина економічно активного населення не працює внаслідок відсутності відповідних робочих місць [28]. У свою чергу, відповідно до даної ж класифікації та міжнародного підходу, що використовується Міжнародною організацією праці під час регулярного моніторингу ринку праці, до категорії безробітних належать особи, які не мають роботи, активно здійснюють її пошук та готові розпочати трудову діяльність впродовж найближчих двох тижнів [28].

Причини виникнення безробіття пояснюються в межах різних наукових підходів. Один із перших підходів базується на демографічному чиннику. Його суть полягає в тому, що зі зростанням чисельності населення темпи приросту робочої сили випереджають темпи розвитку виробництва, що і провокує зростання безробіття. Цей підхід був запропонований Т. Мальтусом, однак він не може повною мірою пояснити ситуацію у державах із низьким рівнем народжуваності [29, с. 112].

Інший підхід належить Дж. М. Кейнсу, який вважав, що безробіття виникає через недостатній рівень інвестицій, що, у свою чергу, гальмує розвиток виробництва та зменшує потребу в робочій силі [30].

А. Пігу, у межах своєї теорії, пов'язував безробіття з недосконалою конкуренцією на ринку праці. Він вважав, що роботодавцям вигідніше утримувати одного висококваліфікованого працівника з вищою заробітною платою, ніж декількох менш кваліфікованих, що призводить до скорочення зайнятості [31].

Загалом поточне уявлення про безробіття сформувалося в певний історичний період, а саме наприкінці 1930-х років у державах Західної Європи та США. Саме тоді вперше було запроваджено практику визначення безробіття шляхом опитувань у рамках національних досліджень робочої сили. До того часу

робоча сила трактувалася переважно як сукупність чоловіків, які або вже були залучені до праці, або вважалися такими, що обов'язково працюватимуть у найближчому майбутньому, тоді як участь жінок у трудовій діяльності майже не враховувалась, оскільки вони здебільшого займалися домашнім господарством. Проте в умовах Великої депресії у США подібне трактування зазнало суттєвої трансформації. Саме тоді поняття «безробіття» було вперше усвідомлено як серйозна соціальна проблема, що потребує дослідження та втручання. Внаслідок цього з'явилися перші спроби його кількісного вимірювання, а також збирання статистичних даних, необхідних для формулювання сфери зайнятості. Згодом підходи до класифікації безробіття неодноразово змінювались, проте й досі серед науковців наявні дискусії щодо оптимального способу його визначення.

Варто зазначити, що виокремлюють кілька основних типів безробіття, що мають різну природу виникнення та наслідки для ринку праці. До них належать фрикційне, структурне, циклічне, сезонне та інституціональне безробіття [32].

Фрикційне безробіття виникає внаслідок природного переміщення працівників між різними видами діяльності, зміною місця проживання або тимчасовою перервою між попереднім і новим працевлаштуванням. Його наявність є нормальним явищем для ринкової економіки та свідчить про постійний процес оновлення та мобільності трудових ресурсів. Структурне безробіття є наслідком глибоких змін у структурі економіки, які призводять до зникнення одних галузей і появи інших. Цей вид безробіття характеризується невідповідністю професійних навичок працівників до нових вимог ринку праці та може мати довготривалий або хронічний характер. Сезонне безробіття пов'язане зі специфікою певних галузей, у яких зайнятість змінюється протягом року залежно від сезону. Циклічне безробіття формується під впливом економічного циклу. Під час спаду воно зростає, а під час економічного зростання зменшується. Інституціональне безробіття виникає як наслідок нормативного або регуляторного впливу держави, наприклад, через надто високі

мінімальні зарплати, неефективну податкову систему чи соціальне забезпечення, що знижує мотивацію до праці.

Відповідно до Закону України «Про зайнятість населення», безробіття визначається як соціально-економічне явище, що характеризується нездатністю частини працездатного населення реалізувати своє право на працю та отримувати дохід у вигляді заробітної плати як джерела існування [33]. У цьому ж Законі безробітною вважається особа у віковому діапазоні від 15 до 70 років, яка через відсутність відповідного місця працевлаштування не має заробітку та водночас виявляє готовність приступити до роботи [33].

Таким чином, безробіття не може вважатися прийнятним явищем ані з економічної, ані з соціальної точки зору, адже його зростання спричиняє цілу низку негативних наслідків. Розглядаючи питання безробіття, варто забезпечувати не лише зайнятість, а й гідні умови праці. Адже реальний ефект впроваджених політик має оцінюватися не лише через кількість працевлаштованих осіб, а й через рівень оплати праці, здатної забезпечити базові потреби та мінімально гідний рівень життя [34, с.43].

Висновки до Розділу 1

Підсумовуючи перший розділ, варто зазначити, що було здійснено теоретичний аналіз понять, підходів, нормативних аспектів і структурних етапів створення державних електронних послуг, а також визначено ключові положення, що формують підґрунтя державної політики у сфері зайнятості населення.

По-перше, було встановлено, що в сучасній науковій та правовій площині досі відсутнє єдине уніфіковане визначення терміну «електронна послуга». Водночас дослідники пропонують різні підходи до його тлумачення, акцентуючи увагу на формі надання, технологічних аспектах, сфері застосування та суб'єктах послуги. Найбільш релевантним у межах тематики кваліфікаційної роботи є термін «державна електронна послуга», який окреслює публічну послугу, що

надається саме державними органами у цифровому форматі, з урахуванням гарантій доступності, надійності та правового захисту. Було визначено основні типи державних електронних послуг. Зазначена класифікація дає змогу оцінювати ефективність сервісів, а також формувати пріоритети в розробці нових послуг.

По-друге, у межах аналізу теоретичних основ державної політики у сфері зайнятості населення визначено, що вона базується на принципах активності, інклюзивності, соціальної справедливості та рівності можливостей. Зазначено, що вразливі категорії, зокрема ветерани війни, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, мають бути пріоритетними у впровадженні цільових програм зайнятості, зокрема цифрових сервісів.

По-третє, визначено засади поняття «безробіття» та його трансформацію в умовах диджиталізації, детально проаналізовані підходи та теорії у даній сфері. Охарактеризовано типи безробіття та їхню специфіку. Також наголошено на важливості не лише забезпечення робочих місць, а й створення належних умов праці та гідного рівня життя.

Таким чином, результати першого розділу підтверджують необхідність подальшого розвитку державних електронних послуг у сфері зайнятості, зокрема з урахуванням інклюзивних потреб та сучасних викликів.

РОЗДІЛ 2. ЗАРУБІЖНИЙ І ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

2.1. Політика ЄС у сфері зайнятості населення: ключові ініціативи, програми та нормативно-правові засади

Політика Європейського Союзу у сфері зайнятості населення формувалася в умовах трансформаційних викликів глобального ринку праці. Наукові дослідження останніх років підтверджують, що сучасна європейська політика зайнятості дедалі більше орієнтується на цифровізацію та забезпечення інклюзивного ринку праці. Дані аспекти зазначені також у стратегічних документах ЄС, зокрема в оновленій Європейській стратегії зайнятості [35].

У 2022 році Статистичне бюро Європейської комісії опублікував аналітичний звіт під назвою «Сталий розвиток у Європейському Союзі – огляд прогресу у досягненні цілей сталого розвитку (ЦСР) у контексті ЄС» [36]. Однією з центральних цілей, що аналізується у звіті, є №8, а саме «Гідна праця та економічне зростання», яка передбачає створення умов для продуктивної зайнятості, соціального захисту, рівних можливостей на ринку праці та підвищення якості робочих місць. Особливий акцент зроблено на підтримці молоді. Важливо зазначити, що вразливою категорією вважаються молоді люди, які не мають роботи, не здобувають освіти і не проходять професійного навчання. Враховуючи соціальні та економічні ризики, пов'язані з їхньою низькою активністю на ринку праці, ЄС визначив стратегічну мету: до 2030 року скоротити частку цієї групи до рівня не вище 9%, забезпечивши їм кращі можливості для працевлаштування, навчання та професійного розвитку.

Як наслідок, у 2023 році було проголошено Європейський рік навичок, який став стратегічною ініціативою Європейської комісії, спрямованою на подолання дефіциту кваліфікованої робочої сили, з особливим акцентом на підтримку малих та середніх підприємств. У межах Європейського року навичок

було окреслено амбітні цілі, а саме до 2023 року принаймні 60% дорослого населення ЄС щороку буде проходити навчання, а рівень працевлаштування має сягати щонайменше 78% [37].

Варто зазначити, що європейська політика у сфері зайнятості базується на принципах, закріплених у Договорі про функціонування Європейського Союзу, а саме у статті 148 [38]. Вона передбачає щорічне затвердження Радою ЄС керівних принципів для політики зайнятості держав-членів. Загалом ці принципи спрямовані на забезпечення координації національних політик у сфері зайнятості.

Ключовим документом, що визначає соціальні стандарти в Європейському Союзі, є The European Pillar of Social Rights [39]. Він містить 20 принципів, згрупованих у три розділи: рівні можливості та доступ до ринку праці, справедливі умови праці, а також соціальний захист та інклюзія. Даний документ дійсно слугує певною основою для держав-членів у формуванні соціальної політики.

Також Європейський Союз прийняв низку директив, іншими словами нормативно-правових актів, що встановлюють правові рамки у сфері зайнятості. Наприклад, це Директива 2000/78/ЄС [40]. Вона встановлює загальні рамки рівного ставлення в сфері праці та зайнятості, забороняючи дискримінацію за ознаками релігії, вірувань, інвалідності, віку тощо.

Загалом, середній рівень зайнятості в ЄС у 2024 році склав 75,8%, що є найвищим показником з початку ведення статистики у 2009 році [41]. У табл. 2.1 подано рівень зайнятості населення віком від 20 до 64 років у деяких державах ЄС станом на 2024 рік, згідно з офіційними даними статистичної служби Європейської комісії – Eurostat.

Табл. 2.1.
Загальний рівень зайнятості населення віком від 20 до 64 років
у деяких державах ЄС станом на 2024 рік [41]

Держава	Рівень зайнятості, %	Держава	Рівень зайнятості, %
Нідерланди	83,5	Данія	76,8
Чеська Республіка	82,3	Республіка Польща	76,5
Королівство Швеція	81,9	Французька Республіка	74,5
Естонська Республіка	81,8	Республіка Ірландія	74,3
Німеччина	81,3	Королівство Іспанія	71,4
Угорщина	81,1	Республіка Болгарія	70,2
Словацька Республіка	78,1	Грецька Республіка	69,3
Фінляндська Республіка	77,2	Італійська Республіка	67,1
Республіка Австрія	76,9		

Найвищий показник зафіксовано в Нідерландах (83,5%), що свідчить про стабільний ринок праці, активну зайнятість та успішну політику підтримки трудової участі. Натомість найнижчий показник демонструє Італія (67,1%), що може свідчити про наявність структурних проблем на ринку праці, високий рівень тіньової зайнятості або недостатню ефективність заходів політики зайнятості.

Також одним із пріоритетних напрямків соціально-економічної політики Європейського Союзу є зниження рівня безробіття. Згідно з офіційними даними статистичної служби Європейської комісії – Eurostat, станом на грудень 2024 року рівень безробіття в державах ЄС суттєво варіюється [42]. У табл. 2.2 подано показники безробіття у деяких державах ЄС.

Табл. 2.2.
Загальний рівень безробіття у деяких державах ЄС
станом на 2024 рік [42]

Держава	Рівень безробіття, %	Держава	Рівень безробіття, %
Королівство Іспанія	11.4	Словацька Республіка	5.3
Грецька Республіка	10.1	Республіка Австрія	5.2
Королівство Швеція	8.4	Угорщина	4.5
Фінляндська Республіка	8.4	Республіка Ірландія	4.3
Естонська Республіка	7.6	Республіка Болгарія	4.2
Французька Республіка	7.4	Німеччина	3.4
Італійська Республіка	6.5	Республіка Польща	2.9
Данія	6.2	Чеська Республіка	2.6

Таким чином, можна зробити висновок, що найменший рівень безробіття у Чеській Республіці (2.6%), а найвищий – у Королівстві Іспанія (11.4%).

У рамках реалізації загальноєвропейської політики зайнятості та з метою зменшення рівня безробіття, було впроваджено низку ключових ініціатив. Однією з них є The Youth Guarantee [43]. Вона передбачає, що кожна молода людина віком до 25 років має отримати пропозицію щодо працевлаштування, продовження освіти, стажування або професійного навчання не пізніше ніж через чотири місяці після завершення навчання або втрати роботи. Дана програма дозволила значно знизити рівень молодіжного безробіття. Іншою важливою ініціативою є ALMA [44]. Вона спрямована на соціальну інтеграцію молоді віком від 18 до 29 років, яка не навчається, не працює і не проходить професійної підготовки. Програма надає індивідуалізоване навчання у державі

проживання та можливості для стажування в іншій державі ЄС протягом 2-6 місяців.

Однією з інших ключових ініціатив Європейського Союзу у сфері сприяння зайнятості є функціонування європейської мережі служб зайнятості EURES (European Employment Services) [45]. Дана система охоплює не лише усі держави-члени ЄС, а й держави Європейської асоціації вільної торгівлі (Ісландія, Ліхтенштейн, Норвегія та Швейцарія). Дана платформа була запущена у 2003 році і є безкоштовним вебпорталом для користувачів, надаючи доступ до тисяч актуальних вакансій по всій Європі. Однією з головних переваг системи є забезпечення багатоаспектної підтримки: користувачі можуть створити або завантажити власне резюме, переглядати оголошення про роботу, використовувати фільтри для пошуку, а також отримувати запити від роботодавців. Одні з найважливіших послуг, які знаходяться на головному екрані вебпорталу, зазначені на рис. 2.1.



Рис. 2.1. Основні послуги вебпорталу EURES [45]

Портал підтримує 26 мов Європи, що сприяє ширшому залученню громадян до участі в ринку праці ЄС. За запитом «public administration manager» у межах Естонії портал видав понад 280 актуальних вакансій. Поруч із результатами пошуку доступна опція фільтрування за позначкою “with EURES flag” та “without EURES flag”, які полягають у зацікавленості роботодавця у наймі працівників з інших держав Європи.

Також у межах європейської політики зайнятості населення важливу роль відіграє проєкт Europass [46]. Платформа надає безкоштовні цифрові інструменти, які зазначені на рис. 2.2, зокрема можливість створювати професійні резюме та супровідні листи, які відповідають європейським стандартам. Ці документи можна зберігати, оновлювати та ділитися ними з роботодавцями або освітніми установами.

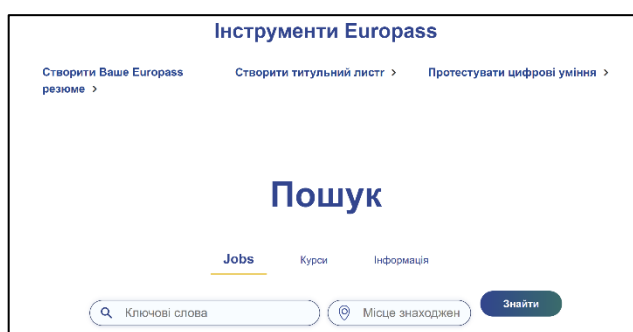


Рис. 2.2. Вигляд головної сторінки офіційного вебпорталу Europass [46]

Також користувачі можуть створити особистий профіль, де зберігатиметься інформація про освіту, досвід роботи, навички та кваліфікації. Важливим є те, що платформа інтегрована з вебпорталом EURES, що дозволяє користувачам шукати роботу в інших державах ЄС та подавати заявки безпосередньо через Europass. Платформа доступна 31 мовою, включаючи українську, що робить її зручною для широкого кола користувачів. Щодо нормативно-правової бази, то Europass базується на Директиві 2241/2004/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15 грудня 2004 року, яка встановлює рамки для прозорості кваліфікацій та компетенцій [47]. Europass дійсно можна вважати важливим інструментом для підтримки професійного розвитку громадян ЄС. Його функціональність та інтеграція з іншими європейськими сервісами роблять його незамінним ресурсом для тих, хто прагне розвивати свою кар'єру в європейському контексті.

Наступним важливим інструментом є European Youth Portal [48]. Загалом це офіційна багатомовна платформа Європейського Союзу, створена для надання

молоді віком від 13 до 30 років доступу до інформації, можливостей та інструментів, що сприяють їхній активній участі в суспільному житті, освіті, працевлаштуванні та мобільності. Вебпортал функціонує як ключовий елемент реалізації Європейської молодіжної стратегії та підтримується Європейською комісією у співпраці з мережею Eurodesk. Варто зазначити, що European Youth Portal охоплює широкий спектр тем, розділених на чотири основні категорії:

- “Get involved” (Беріть участь). Знаходиться інформація про активне громадянство, демократичну участь, права молоді, інклюзію, сталий розвиток, міжкультурне розуміння та спорт;

- “Go abroad” (Їдьте за кордон). Знаходяться можливості для навчання, волонтерства, стажувань, роботи, шкільних та молодіжних обмінів, а також подорожей;

- “EU initiatives” (Ініціативи ЄС). Знаходиться інформація про програми, фінансовані Європейським Союзом, такі як Erasmus+, Європейський корпус солідарності, DiscoverEU та інші;

- “EU Youth Strategy” (Молодіжна стратегія ЄС). Знаходиться огляд політик та стратегій ЄС, спрямованих на підтримку молоді.

Крім того, портал містить розділи з історіями молодих людей, новинами та подіями, що дозволяє користувачам бути в курсі актуальних можливостей та ініціатив. Не менш важливим є те, що вебпортал доступний на 27 мовах та охоплює 33 держави, що забезпечує широке охоплення молоді по всій Європі. Це дозволяє молодим людям з різних держав отримувати інформацію та можливості, адаптовані до їхнього національного контексту. Портал є ініціативою Європейської Комісії та управляється у співпраці з мережею Eurodesk, яка відповідає за управління контентом, переклад та просування порталу. Це партнерство забезпечує актуальність та достовірність інформації, що надається на порталі. Таким чином, European Youth Portal дійсно є важливим інструментом для молоді, що прагне до активної участі в європейському суспільстві. Завдяки широкому спектру тем, вебпортал забезпечує молодим

людям доступ до актуальної інформації та можливостей для особистого та професійного розвитку.

Наступним інструментом є EU Talent Pool Pilot – ініціатива Європейської Комісії, спрямована на підтримку осіб, які були змушені залишити Україну через війну, у пошуку роботи у державах Європейського Союзу. Даний пілотний проєкт реалізується через портал EURES і доступний на трьох мовах, що забезпечує зручність для користувачів з України [49]. Основна мета EU Talent Pool Pilot полягає в тому, щоб допомогти особам, які отримали тимчасовий захист, швидко інтегруватися в ринок праці ЄС. Після реєстрації на порталі EURES шукачі роботи можуть створити та опублікувати своє резюме, вказати навички та професійний досвід. Ці профілі стають доступними для зареєстрованих роботодавців та служб зайнятості в державах-учасниках, що значно підвищує шанси на працевлаштування. З технічної точки зору, з 1 квітня 2025 року відбулися зміни в роботі платформи, адже облікові записи користувачів та пов'язані з ними сервіси були централізовані на платформі Europass. Це означає, що користувачі повинні перенести свої резюме з EURES до Europass, щоб продовжити користуватися послугами. Процес перенесення передбачає вхід до облікового запису EURES, експорт резюме та його імпорт до Europass. Важливо зазначити, що участь у EU Talent Pool Pilot є добровільною для держав-членів ЄС. Однак, для шукачів роботи, які отримали тимчасовий захист, доступ до платформи відкриває можливості перегляду понад 3 мільйонів вакансій та співпраці з більш ніж 4 000 роботодавців. Крім того, користувачі можуть отримати консультації від радників EURES, які надають підтримку на різних етапах пошуку роботи. Законодавча основа ініціативи базується на Директиві Ради 2001/55/ЄС, яка встановлює мінімальні стандарти для надання тимчасового захисту у випадках масового напливу переміщених осіб [50]. Ця директива була активована у відповідь на війну в Україні, що дозволило швидко надати захист та доступ до ринку праці для відповідних осіб.

Таким чином, аналіз політики ЄС у сфері зайнятості населення свідчить про її стратегічну спрямованість на забезпечення гідної праці, соціальної інклюзії та розвиток цифрових інструментів для підтримки населення.

2.2. Практики впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості у Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина

Більшість європейських держав демонструють високий рівень впровадження цифрових інструментів у сфері зайнятості. Досвід таких держав, як Естонська Республіка та Федеративна Республіка Німеччина, заслуговує на особливу увагу в контексті вивчення найкращих практик, які дозволять не лише оцінити рівень державних електронних послуг, а й виявити ті елементи, які можуть бути адаптовані для українського контексту.

Загалом система електронного управління в Естонії базується на унікальній національній інфраструктурі обміну даними X-Road, що забезпечує захищену взаємодію між базами даних різних державних установ.

Одним із ключових інструментів у сфері працевлаштування є вебпортал Eesti Töötukassa, що є цифровою версією Естонської служби зайнятості, яка запроваджує численні цифрові рішення для забезпечення прозорості, доступної та персоналізованої підтримки для безробітних громадян [51]. Естонська платформа e-Töötukassa дозволяє громадянам та роботодавцям отримувати понад 50 цифрових послуг без необхідності особистого відвідування центрів зайнятості, деякі з яких зазначено на головній сторінці їхнього вебпорталу і вказано на рис. 2.3.

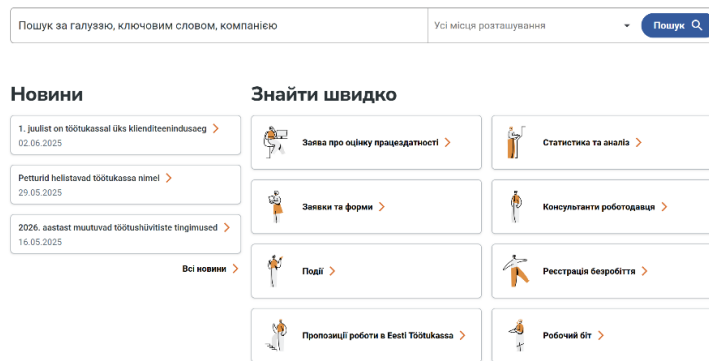


Рис. 2.3. Вигляд головної сторінки офіційного вебпорталу Eesti Töötukassa [51]

Загалом вебпортал пропонує повністю цифрову платформу для пошуку роботи, реєстрації безробітних, подання заявок на допомогу, участі в програмах перекваліфікації тощо. Одним із найважливіших елементів є інтеграція з національною системою цифрової ідентифікації. Тобто завдяки цьому користувачі можуть швидко та безпечно отримувати послуги у сфері працевлаштування.

Впровадження таких сервісів унеможливорює функціонування проактивної моделі надання державних послуг. Згідно з дослідженням, опублікованим у рамках платформи e-Estonia, 100% державних послуг доступні для громадян Естонії онлайн цілодобово [52]. Даний результат досягнуто саме завдяки послідовній політиці цифрової трансформації.

Для забезпечення безпечного та зручного входу до електронного сервісу реалізовано декілька способів ідентифікації, які зображено на рис. 2.4.

Увійдіть до електронного фонду безробіття

Вебсайт Естонської каси страхування на випадок безробіття пропонує як шукачам роботи, так і роботодавцям можливість зручно та безпаперово спілкуватися з касою.

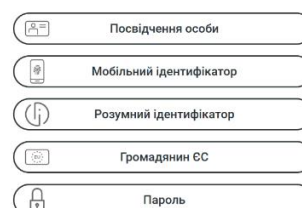


Рис. 2.4. Варіанти входу до офіційного вебпорталу Естонської служби зайнятості [51]

Важливо зазначити, що вебпортал e-Töötukassa має модуль для підтримки вразливих груп населення, включаючи молодь, людей з інвалідністю, ветеранів і довготривало безробітних. Це свідчить про те, що саме Естонія є однією з небагатьох держав, які у цифрових сервісах передбачають адаптивні функції з урахуванням рівня цифрової грамотності та соціального статусу клієнта.

На рис. 2.5. зображено розподіл безробітних у Естонії за тривалістю періоду з моменту завершення останніх трудових відносин. Дані за січень 2024 року демонструють, що найбільша кількість осіб перебувала без роботи до трьох місяців (12 639 осіб), 3–5 місяців (11 740) та 24+ місяців (9 195). У квітні 2025 року відбулося помітне зменшення у більшості категорій, особливо в найкоротшому періоді – до 3 місяців (9 009 осіб). Натомість зросла частка осіб з тривалістю безробіття від 12 до 23 місяців. Це може свідчити про певні структурні труднощі в працевлаштуванні окремих категорій населення, зокрема довготривало безробітних.

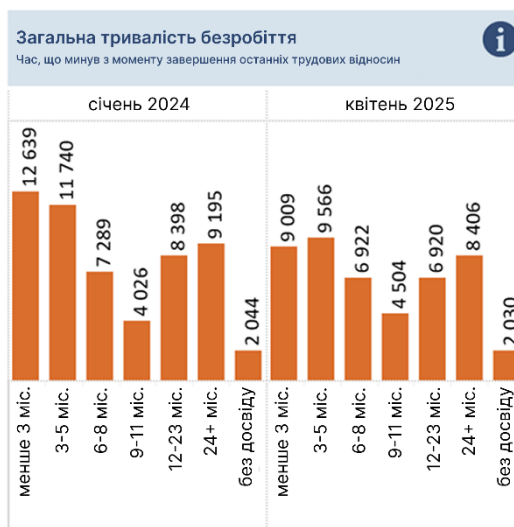


Рис. 2.5. Загальна тривалість безробіття у Естонській Республіці: порівняння даних за січень 2024 та квітень 2025 років [51]

Наступним інструментом є Реєстр зайнятості [53], який адмініструється Податково-митною радою. Він є центральною базою даних, що містить інформацію про трудові відносини. Тобто всі роботодавці зобов'язані реєструвати початок, призупинення та припинення трудових відносин. Даний

реєстр є певною основою для надання соціальних гарантій, таких як медичне страхування та допомога по безробіттю.

Законодавча база цифрових сервісів у сфері зайнятості в Естонській Республіці ґрунтується на Законі про трудові договори (Employment Contracts Act) [54], Законі про послуги та пільги на ринку праці (Labour Market Services and Benefits Act) [55], Законі про страхування на випадок безробіття (Unemployment Insurance Act) [56], Законі про допомогу у зв'язку з втратою працездатності (Work Ability Allowance Act) [57]. У практичному вимірі ефективність реалізації даних законів контролюється через Європейську систему моніторингу eGovernment Benchmarking, де Естонія традиційно займає лідерські позиції [58].

Особливо варто відзначити використання елементів штучного інтелекту для персоналізації підбору вакансій. Система аналізує дані профілю користувача, включаючи досвід, навички, рівень освіти, регіон проживання та інші параметри, щоб запропонувати найбільш релевантні варіанти зайнятості. Також Фонд страхування на випадок безробіття Естонії впровадив систему штучного інтелекту під назвою OTT, яка аналізує понад 100 000 записів клієнтів для прогнозування ймовірності працевлаштування [59]. Дана система постійно вдосконалюється, оновлюється та дійсно допомагає консультантам краще розуміти потреби клієнтів та ефективніше розподіляти ресурси.

Упродовж тривалого періоду в Естонії питання працевлаштування громадян віком від 50 років залишається серед пріоритетів державної політики, що відображено у ключових документах. Зокрема, в «Плані розвитку соціального забезпечення 2023-2030» [60], а також у відповідних положеннях стратегії «Естонія 2035» [61].

Естонська модель також передбачає тісну взаємодію між державними базами даних, що зменшує адміністративне навантаження на громадян. Наприклад, для підтвердження освіти користувачу не потрібно окремо надавати документи, адже вся інформація автоматично підтягується з державних реєстрів.

Таким чином, Естонія дійсно є прикладом того, як цифровізація державних послуг у сфері зайнятості стала потужним інструментом публічного управління. Застосування комплексного підходу дозволяє забезпечити прозору, ефективну та інклюзивну систему надання послуг. Досвід Естонії заслуговує на ретельне вивчення та адаптацію кращих практик в Україну, з урахуванням поточних викликів, пов'язаних з повномасштабним вторгненням, відновленням ринку праці та необхідністю створення ефективного цифрового середовища.

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління Німеччина також демонструє послідовний підхід до модернізації публічних сервісів. Також вона є однією з провідних держав Європейського Союзу в контексті впровадження державних електронних послуг, зокрема у сфері зайнятості. Її приклад вирізняється системністю, орієнтацією на користувача, масштабом цифрових трансформацій та інтеграцією електронних послуг у загальну політику ринку праці.

Загалом цифровізація системи зайнятості в Німеччині розпочалася ще задовго до пандемії COVID-19, але саме виклики, пов'язані з нею, стали каталізатором більш стрімкого розвитку електронних сервісів Федерального агентства з працевлаштування Bundesagentur für Arbeit [62]. Даний орган відповідає не лише за виплату допомоги з безробіття, але й за надання широкого спектру різноманітних послуг. В останні роки він дійсно демонструє масштабні цифрові інновації від створення цифрового профілю до повного оцифрування подачі заяв. Дане Федеральне агентство з працевлаштування створило комплексний вебпортал, який дозволяє громадянам здійснювати пошук роботи, отримувати консультації, реєструватися як безробітні, подавати заявки на виплати та обирати програми перекваліфікації.

З 2019 року агентство запровадило концепцію «Життєвої професійної консультації» (Lebensbegleitende Berufsberatung), що забезпечує супровід громадян упродовж усього періоду їхньої професійної активності, починаючи від

вибору професії до повторної інтеграції на ринок праці після перерв, включно з перепідготовкою, підвищення кваліфікації чи певною адаптацією [63].

У контексті реалізації соціальної політики Німеччини важливу роль відіграють так звані Jobcenter – центри зайнятості, що здійснюють надання підтримки особам, які шукають роботу або потребують соціального забезпечення [64]. Jobcenter функціонують у межах моделі спільної відповідальності Федерального агентства з працевлаштування та муніципалітетів. Основними функціями цих установ є надання матеріальної допомоги особам, які перебувають у скрутному фінансовому становищі, а також сприяння їх професійній реінтеграції. Це охоплює виплату Bürgergeld, фінансування перекваліфікації та курсів підвищення кваліфікації, доступ до програм працевлаштування, а також індивідуальне кар'єрне консультування. Суттєвим нововведенням системи Bürgergeld, яка з 2023 року прийшла на зміну колишній допомозі Hartz IV, є більший акцент на довгострокову підтримку та розвиток особистих професійних перспектив отримувачам допомоги. Особам, які підтримують дану послугу, пропонується не лише фінансова допомога на покриття базових потреб, але й активна участь у процесі професійного розвитку, що охоплює супровід у пошуку роботи, надання субсидій роботодавцям при працевлаштуванні таких осіб, а також підтримку в отриманні додаткової освіти. Дана система також передбачає можливість отримання допомоги навіть у випадках часткової зайнятості або самозайнятості. Такий підхід базується на принципі активного працевлаштування та створення стимулів до більшої трудової діяльності.

Ключовим принципом діяльності Jobcenter є індивідуалізований підхід, адже для кожного клієнта визначається персоналізований план інтеграції на ринок праці, враховуючи попередній досвід, рівень кваліфікації та особисті обставини. Варто зазначити, що частина подачі документів вже реалізована в електронному вигляді, але все ж таки послуга не є повністю автоматизованою. Для підтвердження наданих відомостей заявник обов'язково має надати

документи у фізичному вигляді. Така змішана форма взаємодії, з одного боку, дозволяє повністю врахувати індивідуальні особливості потреб заявника, а з іншого – ускладнює процес отримання допомоги та вимагає значного часу і зусиль з боку громадян, що особливо критично для вразливих груп населення. Тому доцільно звернути увагу на необхідність подальшої цифровізації даної послуги.

Варто зазначити, що Німеччина активно впроваджує цифрові рішення у контексті створення мобільних застосунків, які дозволяють громадянам здійснювати ключові дії без фізичного відвідування установ. На сьогодні Федеральне агентство з працевлаштування пропонує три основні застосунки, кожен з яких виконує важливу функцію у межах цифрової екосистеми державної служби зайнятості. Застосунок VA-mobil є найбільш популярним серед користувачів і дозволяє клієнтам оперативно отримувати повідомлення, переглядати листування з консультантами, завантажувати необхідні документи, переглядати заплановані зустрічі тощо [65]. Інтерфейс застосунку є інтуїтивно зрозумілим, а його функціонал зосереджений на максимальному полегшенні комунікації між службою зайнятості та шукачем роботи. Наступним застосунком є Jobcenter-App, який також розроблений агентством і орієнтований на отримувачів соціальної допомоги типу Bürgergeld [66]. Хоча його рейтинг нижчий, він все ж дозволяє подати заяву на соціальні виплати, отримати повідомлення про статус заяви та ініціювати нові звернення. Варто зазначити, що критика з боку користувачів часто пов'язана не з ідеєю застосунку, а з технічними труднощами або складністю реєстрації. Останнім застосунком є Jobsuche — die Jobbörse der VA, який є цифровою версією агентства [67]. Тобто він дозволяє здійснювати пошук актуальних вакансій у Німеччині з використанням зручного фільтрування за місцем, професією, формою працевлаштування тощо. Інтеграція з цифровим профілем користувача дозволяє надсилати резюме роботодавцям напряму з мобільного пристрою.

Таким чином, мобільні застосунки Федерального агентства з працевлаштування демонструють приклад ефективного використання цифрових технологій для підвищення доступності державних послуг. Їх функціональність охоплює широкий спектр завдань: від консультаційної підтримки до активного пошуку роботи та оформлення соціальної допомоги. Цей досвід є надзвичайно цінним для вивчення та потенційної імплементації в українських реаліях, зокрема в контексті розробки нової комплексної державної електронної послуги.

2.3. Стан і перспективи впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення в Україні

Упродовж останніх років Україна активно розвивається у напрямку цифрової трансформації державного сектору. Це обумовлено потребою в підвищенні ефективності публічних сервісів, спрощенні доступу до послуг, а також забезпеченні прозорості та зменшенні корупційних ризиків. В умовах повномасштабного вторгнення та післявоєнного відновлення цифровізація у сфері зайнятості населення має особливу актуальність, адже сприяє швидкому реагуванню на нові соціально-економічні виклики.

Основоположним у даній сфері є Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», який визначає концептуальні засади надання електронних публічних послуг, включаючи їх автоматичний режим надання [68]. Не менш важливим є Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 [69]. Відповідно до даного Положення, держателем Порталу Дія є Міністерство цифрової трансформації України, а технічним адміністратором визначено державне підприємство «Дія», яке теж належить до сфери управління вищезгаданого Міністерства.

Також варто зазначити, що за рейтингом Online Services Index, міжнародного дослідження E-Government Development Index, Україна у 2024 році зайняла 5 місце серед 193 держав за рівнем розвитку цифрових державних

послуг, що показано на рис. 2.6 [70]. Для порівняння у 2018 році Україна посідала 102 місце.

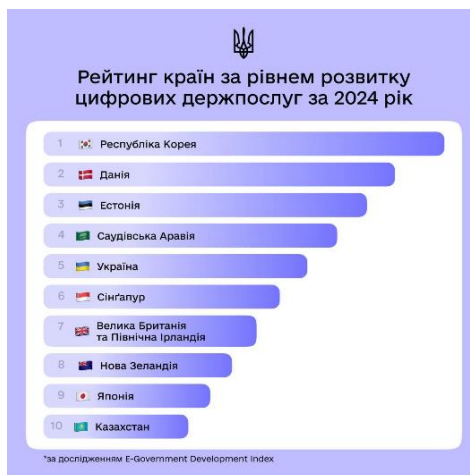


Рис. 2.6. Рейтинг держав за рівнем розвитку цифрових державних послуг за 2024 рік [71]

Не менш важливим є те, що за показником E-participation, який означає готовність громадян доєднуватися до державних процесів саме через вебпортали або інші онлайн-платформи, Україна у 2024 році посіла перше місце [72].

Загалом активним посередником на ринку праці між роботодавцями та шукачами роботи є Державна служба зайнятості. Вона є централізованою системою державних установ, діяльність якої координується Міністерством економіки України. Головним законодавчим актом, який регулює діяльність Державної служби зайнятості, став Закон України «Про зайнятість населення».

Варто зазначити, що основною цифровою трансформацією даної служби став вебпортал Державної служби зайнятості України, який є ключовим державним цифровим ресурсом у сфері зайнятості, головний екран якого зазначено на рис. 2.7 [73].

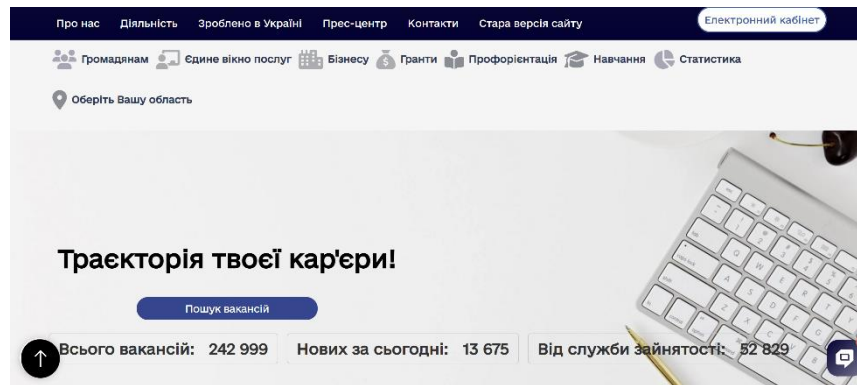


Рис. 2.7. Вигляд головної сторінки офіційного вебпорталу Державної служби зайнятості України [73]

Загалом вебпортал створений для надання дистанційного доступу до послуг як для громадян, так і для роботодавців, забезпечуючи прозорість та оперативність взаємодії з державною службою. Користувачі можуть знайти роботу за допомогою фільтрів за посадою, регіоном, формою зайнятості, типом роботодавця (державний чи приватний).

Платформа об'єднує як свою внутрішню базу, так і дані з сайтів-партнерів, зокрема Work.ua, Robota.ua. Щодо подання резюме, то кандидати можуть створити профіль та розмістити резюме в електронному форматі, що дозволяє отримувати пропозиції напряму від роботодавців. Також можлива реєстрація до центру зайнятості в онлайн-форматі, обравши зручну дату та час прийому. Наявний доступ до календаря подій, анонси семінарів, ярмарків вакансій, зустрічей з кар'єрними радниками тощо. Портал також виконує роль аналітичного центру і публікує різноманітну статистику щодо кількості зареєстрованих безробітних, регіональні карти зайнятості тощо. Однак низка сервісів потребує технічного вдосконалення та адаптації до потреб вразливих груп населення. Подальший розвиток порталу є важливим кроком у формуванні сучасної цифрової екосистеми працевлаштування в Україні.

Загалом за офіційною статистикою, з початку 2025 року послуги Державної служби зайнятості отримали вже 226 тисяч громадян [74]. А станом на 08.04.2025 у Єдиному порталі вакансій на сайті Державної служби зайнятості вказано 235 322 вакансії [75].

Також в умовах цифровізації державних послуг та оптимізації процесів пошуку роботи в Україні у 2024 році було розроблено мобільний додаток від Державної служби зайнятості для пошуку роботи [76]. Ця ініціатива реалізована Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй в Україні на запит Міністерства економіки України та Державної служби зайнятості за фінансової підтримку урядів Польщі та Німеччини. Зазначений додаток є доступним для завантаження на мобільних платформах App Store та Google Play, що значно розширює можливості користувачів. Основною послугою його впровадження є сприяння цифровій трансформації державних послуг та зменшення навантаження на фізичні центри зайнятості. На сьогоднішній день, це найбільша в Україні база вакансій. Встановивши та відкривши застосунок, необхідно обов'язково авторизуватися через технологію КЕП, Bank ID, Дія.Підпис або через гостьовий режим. Після авторизації, переходимо до Єдиного порталу вакансій, де можемо побачити цілий перелік різноманітних фільтрів. Директорка Державної служби зайнятості повідомила, що наразі застосунок зосереджений виключно на потребах шукачів роботи, однак у майбутньому планується впровадження функціоналу і для роботодавців [76]. За її словами, цифровізація державних послуг у сфері працевлаштування є важливим кроком до створення більш якісного та зручного сервісу для всіх громадян. На даний момент, через гостьовий режим можна переглянути лише вакансії, але авторизувавшись іншими вище написаними методами, можна скористатися не лише пошуком вакансій, а ще іншими додатковими послугами:

- допомога по безробіттю (отримати або скасувати статус безробітного);
- отримання довідок (про нарахування допомоги по безробіттю або інших інформаційних);
- електронна черга (запис до електронної черги, вказавши регіон, послугу, та обравши дату та час);
- календар подій (відвідування кар'єрного радника, семінари та інші заходи, зустрічі з роботодавцем).

Варто зазначити, що деякі розділи працюють у тестовому режимі, тому їхні посилання не є активними і переглянути їх поки що неможливо. Також у застосунку є можливість пройти онлайн-навчання або отримати ваучер на навчання. Посилання на онлайн-навчання не є активним, а щодо ваучеру, то він полягає у тому, що необхідно попередньо подати заяву на один із нижчезазначених пунктів:

- перепідготовка за робітничою професією;
- підготовка за спеціальністю для здобуття ступеня магістра;
- підготовка на наступному рівні освіти;
- спеціалізація;
- підвищення кваліфікації.

Перейдемо до пошуку вакансій саме у сфері державної служби. Поле «Назва вакансії» пропускаємо. Обираємо Київську область, повну зайнятість, державна служба, заробітну плату не вказуємо. Натискаємо «Шукати». Як результат, маємо 37 актуальних вакансій. Цікавим фактом є те, що вакансії підтягуються із різноманітних джерел. У нашому випадку, це Державна служба зайнятості, Robotia.ua, WORK.ua. Обравши вакансію «Спеціаліст державної служби (місцевого самоврядування)», нас інформують про те, що зацікавившись вакансією, нам необхідно звернутися до Центру зайнятості, що її зареєстрував, вказавши номер вакансії. Також є можливість відгукнутися на вакансію, заповнивши відповідну форму. У ній треба вказати контактні дані, освіту та досвід роботи (тільки один).

Таким чином, застосунок демонструє цифровізацію державних послуг у сфері зайнятості, але окремі його функції ще потребують вдосконалення. Зокрема, форма для відгуку на вакансію є обмеженою, адже вона не передбачає повного розкриття професійного досвіду особи, оскільки дозволяє вказати лише один приклад досвіду. Такий підхід суперечить загальноприйнятій практиці представлення резюме, де мають бути висвітлені всі релевантні етапи трудового шляху кандидата, включно з навичками, досягненнями та рекомендаціями.

Також доцільно було б реалізувати функціональність прикріплення повного резюме у форматі PDF, що забезпечило б зручність для користувачів і сприяло би повноцінному аналізу кандидатів з боку роботодавців.

Окрім цього, у межах вебпорталу електронних послуг Пенсійного фонду України реалізовано можливість перевірки страхового стажу, розміру страхових внесків, а також електронного оформлення документів та заяв [77]. Хоча це не є прямим сервісом у сфері працевлаштування, він суттєво впливає на оцінку участі громадян у формальній зайнятості.

Варто зазначити, що з 10 червня 2021 року в Україні також діють електронні трудові книжки, які є цифровим аналогом паперової трудової книжки, і знаходяться на вебпорталі електронних послуг Пенсійного фонду України [78]. Вони дійсно сприяють скороченню обсягів паперового документообігу та мінімізують ризики втрати чи пошкодження відповідних записів. У подальшому також планується створення державної електронної послуги, яка буде полягати у автоматичному оформленні виходу на пенсію без необхідності особистого звернення до державного органу.

Щодо досліджень, то за даними Міністерства фінансів України, які зображені на рис. 2.8, офіційно зареєстрованих безробітних в Україні з роками стає менше, враховуючи, що з 2014 року не враховуються окуповані території Криму, Севастополя та частини Донбасу.

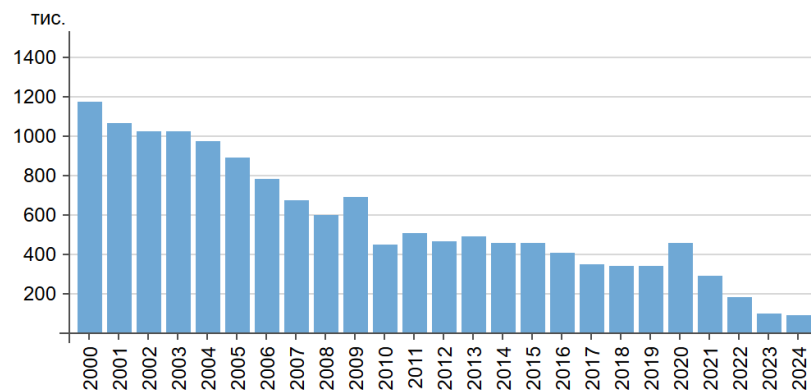


Рис. 2.8. Відомості по зареєстрованим безробітним в Україні в період з 2000 до 2024 року, тис. осіб [79]

Наприклад, згідно із статистичними даними Державної служби зайнятості за січень-лютий 2025 рік, 142 833 особи мали статус безробітного, а 33 013 осіб було працевлаштовано [80].

За результатами оцінок дослідницької агенції «Info Sapiens», які зазначені на рис. 2.9, рівень безробіття в Україні впродовж першого півріччя 2024 року варіювався в межах від 20,9% до 13,1%, тому загальний рівень безробіття дійсно залишається суттєво високим [81].

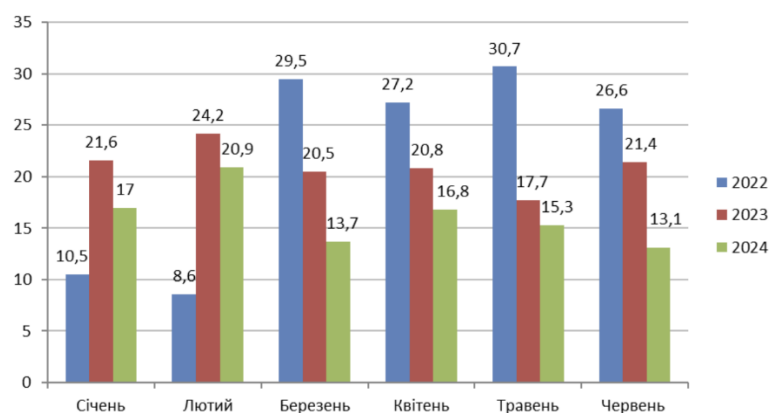


Рис. 2.9. Рівень безробіття в Україні у I півріччі 2022, 2023, 2024 рр., у % [81]

За словами виконавчого директора Економічного дискусійного клубу Олега Пендзина, для того, щоб говорити про відновлення України, за розрахунками Міністерства економіки України, потрібно додатково 4–4,5 млн працездатного населення [82].

Не менш важливим аспектом є те, що у 2024 році Державною службою зайнятості було проведено опитування серед українських підприємств щодо планів найму працівників з вразливих категорій (осіб, віком від 60 років, осіб з інвалідністю, ветеранів та ветеранок війни, внутрішньо переміщених осіб) [83]. У вибірці дослідження взяли 54 677 підприємств, із яких 17 570 заявили про наміри здійснювати найм таких працівників у 2025 році. Загалом результати опитування, які зазначені на рис. 2.10 свідчать про зростання соціальної орієнтованості українського бізнесу та формування нової трудової культури, яка

базується на принципах інклюзивності, рівності можливостей та підтримки вразливих верств населення.

54 677		17 570	
Підприємств у вибірці		Планують найм у 2025 році	
Планують наймати осіб віком 60+			
56,0 %	9 833		
Частка від тих, що планують найм	Кількість підприємств		
Планують наймати осіб з інвалідністю			
66,6 %	11 700		
Частка від тих, що планують найм	Кількість підприємств		
Планують наймати ветеранів (ветеранок) війни			
71,9 %	12 628		
Частка від тих, що планують найм	Кількість підприємств		
Планують наймати внутрішньо переміщених осіб			
78,6 %	13 805		
Частка від тих, що планують найм	Кількість підприємств		

Рис. 2.10. Державна служба зайнятості. Результати опитування за 2024 рік: найм працівників з вразливих категорій у 2025 році [83]

Попри позитивні трансформації у сфері зайнятості, поточна ситуація залишається складною та потребує системного перегляду державної політики у цьому напрямі. Згідно зі звітом Європейської комісії щодо виконання Україною зобов'язань у контексті євроінтеграційного курсу, оприлюдненим у жовтні 2024 року, зазначено особливу складну ситуацію у галузі зайнятості та соціальної політики [84]. Наприклад, серед держав, що входять до потенційних кандидатів, Україна посіла найнижчу позицію в даній сфері. Вона стала єдиною з десяти держав, якій було присвоєно лише один бал, тоді як Косово, до прикладу, отримала півтора бала і посіла позицію вище. Дана ситуація дійсно вказує на критичну необхідність перегляду державної політики шляхом покращення соціального захисту населення та сфери зайнятості населення.

Таким чином, у сучасних умовах ринок праці України дійсно поступово відмовляється від традиційних моделей організації трудової діяльності, тому у зв'язку з цим доцільно більше заохочувати активне впровадження різноманітних гнучких форм зайнятості, що базуються на новітніх інформаційно-комунікаційних технологій [85, с. 54-55].

Висновки до Розділу 2

Проведене дослідження у межах другого розділу дало змогу здійснити комплексний аналіз європейської політики, законодавчих ініціатив, цифрових платформ та мобільних застосунків, що функціонують у сфері зайнятості населення, а також порівняти практики трьох держав, а саме Естонії, Німеччини та України.

По-перше, встановлено, що сучасна європейська політика у сфері зайнятості орієнтована на поєднання соціальних стандартів, інклюзивності та цифрової трансформації. Основні стратегічні документи ЄС формують чітке бачення цифровізації послуг на ринку праці. Дані документи визначають як цілі для держав-членів ЄС, так і стандарти щодо рівного доступу до ринку праці, розвитку навичок та запобігання дискримінації.

По-друге, розглянуто приклади держав з ефективною цифровою інфраструктурою у сфері зайнятості. Досвід Естонії демонструє, як за допомогою національної системи, інтеграції цифрової ідентифікації та автоматизації державних сервісів можна забезпечити високий рівень доступності та прозорості. У Німеччині електронні сервіси у сфері зайнятості також активно розвиваються. Водночас система залишається частково паперовою, а отже потребує подальшої цифрової модернізації. Варто окремо виділити використання мобільних застосунків, які забезпечують зручний доступ до державних сервісів у сфері працевлаштування. Щодо України, вітчизняний досвід цифровізації сфери зайнятості демонструє позитивну динаміку. Запуск мобільного застосунку Державної служби зайнятості є важливим кроком у напрямку забезпечення доступності послуг. Водночас виявлено, що функціонал окремих сервісів залишається обмеженим, адже деякі інструменти працюють у тестовому режимі, а форми подачі інформації не забезпечують повного розкриття досвіду кандидата. Це створює виклики як для громадян, так і для роботодавців.

По-третє, проведений аналіз показав, що в Україні, попри значний поступ у розвитку цифрових послуг, все ще існує потреба у покращенні нормативної бази, розширенні функціоналу електронних сервісів, забезпеченні повної автоматизації, а також у підвищенні цифрової грамотності населення. Практики Європейського Союзу можуть слугувати орієнтиром для формування нових підходів в Україні, зокрема через створення нової комплексної державної електронної послуги у сфері зайнятості, концепція якої буде детально розглянута у Розділі 3.

Загалом, сучасні тенденції у сфері цифровізації зайнятості свідчать про необхідність переходу від паперово-орієнтованих моделей до повноцінних цифрових екосистем, адже розвиток державних електронних послуг у цій сфері є не лише технологічним, а й соціальним та стратегічним викликом, який напряду впливає на ефективність державної політики в цілому.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ДІЄВОСТІ ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ТА ВЕБПОРТАЛІВ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

3.1. Шляхи врахування найкращого зарубіжного та вітчизняного досвіду щодо надання державних електронних послуг у сфері зайнятості населення

Порівняльний аналіз систем державних електронних послуг у сфері зайнятості в Україні, Естонії та Німеччині дозволяє виявити ключові структурні та функціональні відмінності, які мають значний вплив на доступність та ефективність цифрових сервісів.

У Німеччині функціонування цифрових сервісів базується на високому рівні інституційної організації. Федеральне агентство з працевлаштування не лише адмініструє вебпортал, а й забезпечує широкий спектр мобільних застосунків. Такі рішення орієнтовані на різні цільові аудиторії та дозволяють здійснювати пошук вакансій, реєстрацію як безробітного, подання заяв на виплати та участь у програмах перекваліфікації. Водночас, процес авторизації досі передбачає використання менш зручних засобів, як-от ELSTER-сертифікат, що може ускладнювати доступ для менш технологічно обізнаних користувачів.

Естонська модель є прикладом максимальної інтеграції цифрових сервісів. Єдиний портал Eesti Töötukassa забезпечує комплексність доступу до всіх послуг без потреби у додаткових застосунках. Завдяки системі ідентифікації, забезпечено високий рівень безпеки та зручності. Важливою особливістю естонської системи є орієнтація на адаптивність і персоналізацію, зокрема впровадження функцій штучного інтелекту для прогнозування шансів працевлаштування.

В Україні цифрова інфраструктура у сфері зайнятості наразі перебуває на етапі формування. Існує вебпортал та мобільний застосунок Державної служби зайнятості, однак функціональність останнього обмежена, адже він не забезпечує

повного циклу взаємодії, як-от формування резюме, підписання електронного договору тощо. У свою чергу система авторизації є зручною і має значний потенціал для розвитку.

Проведений аналіз, який зазначено у табл. 3.1, свідчить про суттєві відмінності у цифровій інфраструктурі служб зайнятості Німеччини, Естонії та України, зокрема в контексті мобільних застосунків. Німеччина, маючи розгалужену цифрову екосистему, пропонує користувачам одразу кілька спеціалізованих мобільних застосунків, які демонструють гнучкість та орієнтованість на потреби різних категорій громадян. Естонія, наприклад, представлена єдиним вебпорталом, який об'єднує в собі одразу всі функції. Хоча мобільного застосунку наразі немає, інтерфейс сайту є адаптованим до мобільних пристроїв і забезпечує доступ до ключових функцій. Україна наразі має вебпортал Державної служби зайнятості, а також мобільний застосунок, однак останній характеризується обмеженим функціоналом. У порівнянні з європейськими аналогами, українська цифрова платформа у сфері зайнятості ще перебуває на стадії розвитку.

Табл. 3.1.

Порівняльна таблиця сфери зайнятості ФРН, Республіки Естонія та України

Держава	Назва державної служби зайнятості	Вебпортали та мобільні застосунки	Мобільні застосунки
Україна	Державна служба зайнятості	Вебпортал «Державна служба зайнятості»	Застосунок «Державна служба зайнятості»
Республіка Естонія	Eesti Töötukassa	Вебпортал “Eesti Töötukass”	Відсутні
ФРН	Bundesagentur für Arbeit	Вебпортал “Bundesagentur für Arbeit”	Застосунок “BA-mobil” Застосунок “Jobcenter-App” Застосунок “Jobsuche – die Jobbörse der BA”

Варто зазначити, що порівняльний аналіз систем авторизації у вебпорталах зайнятості Німеччини, Естонії та України, який зазначено у табл. 3.2, дозволяє сформулювати декілька ґрунтовних висновків, які мають важливе практичне значення для подальшої цифровізації сфери зайнятості в Україні. По-перше, Естонія та Україна демонструють найбільш розвинену та інтегровану модель ідентифікації користувачів. По-друге, система Німеччини, попри її надійність, зберігає значний рівень бюрократичності й меншою мірою орієнтована на повністю цифровий досвід. Основні способи входу є менш зручними для масового користувача, особливо на тлі мобільних рішень, які широко використовуються в Естонії чи Україні. Таким чином, можна стверджувати, що Естонія та Україна демонструють інноваційні та більш прогресивні підходи до авторизації, адже їхні моделі базуються на принципах користувацької зручності та безпеки.

Табл. 3.2.
Порівняльна характеристика можливостей авторизації у вебпорталах державних служб зайнятості України, Республіки Естонія та ФРН

Можливості авторизації		
Україна	Республіка Естонія	ФРН
ID.GOV.UA BankID КЕП	ID-kaart Mobiil-ID Smart-ID EU citizen Parool	Звичайна реєстрація через ім'я користувача та пароль Online-Ausweis ELSTER-Zertificat

Показовим прикладом результативної двосторонньої взаємодії стала робоча зустріч представників естонської та української служб зайнятості у 2024 році [86]. Обмін досвідом відбувався у рамках спільного проєкту «Удосконалення системи управління Державної служби зайнятості України». Такі обміни досвідом сприяють вдосконаленню системи надання державних

електронних послуг, зокрема в контексті цифрової трансформації та інтеграції сучасних технологій у сферу працевлаштування.

Таким чином, на основі аналізу можна зробити висновок, що цифрові сервіси у сфері зайнятості населення мають суттєві відмінності та особливості. Найбільш прогресивною є модель Естонії, що поєднує адаптивність, гнучкість та інноваційність. Україна теж має потенціал до впровадження подібних рішень, однак потребує більш глибокої інтеграції цифрових сервісів, особливо для вразливих груп населення. Водночас позитивною тенденцією є орієнтація на інклюзивність та кроки у напрямку інтеграції до екосистеми «Дія».

3.2. Пропозиції щодо створення комплексної державної електронної послуги «єПраця» у сфері зайнятості населення

Враховуючи сучасні виклики ринку праці в Україні, зокрема через військові дії, зростає потреба у впровадженні інноваційних державних цифрових рішень, які не лише полегшать доступ до будь-яких послуг, а й реагуватимуть на реальні соціально-економічні виклики. Одним із таких викликів є необхідність створення цифрового, зрозумілого, прозорого та швидкого шляху до працевлаштування, незалежно від професійного досвіду чи соціального статусу. Зокрема, особливої уваги потребують представники пільгових категорій населення (ветерани війни, внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю тощо). Як зазначають З. Гонтар та А. Каспрук необхідно створити дієву публічну політику щодо сприяння зайнятості ветеранів війни в Україні, створення робочих місць, розвитку їхньої самозайнятості та підприємництва [87]. Проте варто враховувати і ширші теоретичні засади як сфери зайнятості, так і безробіття, проаналізовані в попередніх розділах. Досвід уже реалізованих цифрових сервісів дійсно свідчить про готовність українського суспільства до інтеграції інновацій у повсякденне життя, а отже і до цифровізації сфери зайнятості.

З огляду на це, доцільним є створення нової комплексної державної електронної послуги від навчання до працевлаштування «єПраця», що поєднає етапи професійного навчання та працевлаштування на базі застосунку «Дія».

Варто розпочати з того, що на сьогодні вебпортал та мобільний застосунок Державної служби зайнятості містять певний набір функцій, проте вони не є повністю інтегрованими у цифрову екосистему державних послуг. У свою чергу, багато держав вже реалізували подібні цифрові рішення, які автоматизують пошук роботи.

Суть послуги «єПраця» полягає у забезпеченні безперервного цифрового шляху від моменту зацікавлення у вакансії до фактичного працевлаштування із врахуванням потреб користувача у навчанні, перекваліфікації тощо. У більшості випадків громадянин, що втратив роботу або тільки розпочинає кар'єру, не має чіткого бачення свого маршруту та розуміння чи є вакансії, адаптовані під його обставини, тому ключовим принципом є доступність послуги для усього населення, тобто як людям з досвідом у професії, так і тим, хто потребує здобуття абсолютно нових навичок. З точки зору роботодавців, послуга також створює значні переваги, адже вони отримують не просто список відгуків на вакансію, а кандидатів, які пройшли автоматизовану перевірку, мають релевантні навички та пройшли необхідне навчання.

Приклади можливих сценаріїв:

1. Ветеран, людина з інвалідністю або інший користувач із пільговим статусом обирає вакансію, отримує доступ до спеціальних курсів, які є достатніми для базового рівня підготовки, повертається до вакансії після завершення навчання та подається на працевлаштування.

2. Кваліфікований фахівець одразу подається на вакансію або обирає курси підвищення кваліфікації, рекомендовані під обрану вакансію.

Запропонована послуга є комплексною і поєднує інтереси усіх цільових груп. Наприклад:

1. Студентів і молодих фахівців, які ще не мають професійного досвіду.

2. Осіб пільгових категорій, які потребують адаптивного шляху до нової професії з урахуванням особливих обставин.

3. Осіб з великим професійним досвідом, які прагнуть знайти роботу. Перевагою для них, порівнюючи з іншими сервісами, є мінімальні часові затрати, прозорість усіх етапів взаємодії та мінімальний рівень бюрократизації процесу.

4. Роботодавці, які зацікавлені у прозорому підборі кваліфікованих кадрів через державний сервіс.

На відміну від існуючих приватних сервісів пошуку роботи таких як Work.ua або Robota.ua, запропонована послуга «ЄПраця» передбачає єдиний цифровий маршрут, де громадянин може обрати бажану вакансію, пройти відповідне навчання (при потребі) і податися на вакансію. При цьому усі дії відбуваються через знайомий багатьом інтерфейс застосунку «Дія». Кожна вакансія матиме чітку структуру та інтеграцію з державними реєстрами.

У застосунку «Дія» пропоную створити окремий сервіс «ЄПраця», що надасть доступ до актуального переліку вакансій. Користувачу буде доступна фільтрація вакансій за регіоном, за рівнем освіти, за умовами працевлаштування (повна, часткова зайнятість або ж дистанційна тощо). Після натискання кнопки «Відгукнутися» система запускає автоматичну перевірку у реєстрах, а саме перевірка наявності пільгових статусів (ветеран, внутрішньо переміщена особа, особа з інвалідністю, студент тощо), зіставлення з вимогами вакансії та обов'язково перевіряє перебування на військовому обліку через систему Оберіг з перевіркою наявності порушень. У разі виявлення будь-яких проблем – автоматичне блокування. Якщо користувач не відповідає певним критеріям, система інформує про неможливість подання заявки з обґрунтованою причиною відмови. Такий підхід дозволить одразу на першому етапі своєчасно ідентифікувати кандидатів, які не відповідають базовим вимогам, що в свою чергу мінімізує зайві витрати часу та ресурсів усіх сторін процесу.

Щодо форми попереднього подання заявки, то на першому етапі користувач бачить автоматично заповнену анкету з даними, підтягнутими з державних реєстрів та профілю застосунку «Дія», а саме:

- прізвище, власне ім'я, по батькові;
- контактні дані;
- пільгові статуси (з реєстрів соціального захисту або/та можливість внесення вручну при відсутності даних);
- освіта (з ЄДЕБО або самостійне внесення);
- наявний досвід роботи (завантаження вже готового резюме або заповнення власноруч вже сформованих полів);
- перебування на військовому обліку та відповідна категорія (дані з Оберіг);
- перевірка порушень військового обліку (якщо наявні - блокування);
- стан проходження професійного навчання (відображення необхідних сертифікатів відповідно до вакансії; відмітка, які з них вже отримано);
- інформація про подальше проходження навчань з визначенням строку, якщо потрібно.

Щодо резюме, послуга надасть користувачеві свободу вибору щодо його способу подачі. Тому користувач може прикріпити вже готове резюме у форматі PDF або ж створити його безпосередньо в сервісі за допомогою зручної покрокової форми, яка перетворить відповіді у структурований PDF-документ, який автоматично буде надіслано роботодавцю. Такий підхід дозволить уникнути необхідності використовувати сторонні сайти для створення резюме. Це є значною перевагою для користувачів, які не мають досвіду або навичок у створенні резюме, оскільки вони отримують можливість легко та швидко його сформулювати.

У формі щодо формування резюме необхідно розмістити наступні поля:

1. Прізвище, власне ім'я, по батькові.
2. Місце проживання.

3. Наявність пільгового статусу.
4. Освіта (спеціальність, ступінь).
5. Досвід роботи (назва компанії, посада, основі обов'язки, період роботи).
6. Мови (рідна мова та інші мови).
7. Професійні навички та курси.

Кожна вакансія матиме уніфіковану структуру і заповнюватиметься роботодавцем через спеціальну форму в інтерфейсі сервісу. У застосунку Дія у послугі «Лінія дронів» вже є доступні вакансії у підрозділах безпілотних систем Збройних сил України [88]. Переглянувши їх, можна зробити висновок, що вони складаються з опису бригади, умов, обов'язків, вимог та детальної інформації щодо підрозділу. Варто зазначити, що дана послуга не передбачає повного процесу працевлаштування. Тому завдяки новій комплексній послугі «ЄПраця» забезпечується повний цикл від подачі заявки та навчання до підписання контракту.

Пропоную, щоб вакансія на «ЄПраця» містила наступні елементи:

1. Назва посади.
2. Опис посадових обов'язків.
3. Вимоги (ступінь освіти, досвід роботи, професійні навички тощо).
4. Пільгові категорії осіб, які можуть розглядатися.
5. Формат роботи.
6. Рівень заробітної плати.
7. Вимоги щодо курсів, які необхідно пройти.
8. Термін дії вакансії.
9. Активне посилання на вакансію для збереження або пересилання.

У разі позитивного проходження перевірки відгук переходить до етапу розгляду роботодавцем. Можливі два наступні варіанти: відмова із зазначенням обґрунтованої причини або ж запрошення до наступного етапу, а саме співбесіда або/та подання повної заявки на працевлаштування.

Щодо етапу, який стосується повної заяви та підписання договору, варто використовувати сервіс поширення документів (шеринг) [89], який полягає у отриманні копій цифрових документів. Тобто для завершення процесу користувач надає або підтверджує шеринг паспорта та РНОКПП (через Дія), документи про освіту (електронна копія або шеринг), військово-обліковий документ у форматі pdf (із системи Оберіг), згоду з політиками компанії щодо правил безпеки тощо.

Після цього етапу заява підписується за допомогою КЕП у «Дії». Роботодавець опрацьовує документи, користувачу надходить договір, який також підписується КЕП і тільки після цього надходить повідомлення про успішне працевлаштування, а також інструкції щодо подальших дій.

Переваги реалізації даної комплексної послуги полягають у тому, що усі дані автоматично підтягуються з державних реєстрів, відбувається прозора перевірка критеріїв, цифрове підписання договорів без необхідності фізичної присутності та єдиний користувацький маршрут з можливістю відстеження статусу на усіх етапах.

Наступною пропозицією є інтеграція з платформою Дія.Освіта [90], завдяки якій користувачі зможуть автоматично підтягувати дані про пройдені курси, сертифікати та дипломи без потреби завантаження файлів вручну та отримувати персоналізовані рекомендації щодо курсів для підвищення кваліфікації відповідно до вибраної професійної сфери або бажаної вакансії. Це значно розширить функціональність державного сервісу та сприятиме забезпеченню прозорості та достовірності даних про кваліфікації, що особливо важливо при відборі кандидатів роботодавцями.

Також варто зазначити, що використання передачі електронних копій державних документів за допомогою сервісу шеринг, а саме дипломів, РНОКПП тощо, зменшить ризики фальсифікацій та полегшить подання заявки на вакансії.

Іншою важливою функціональною інновацією є ідея, яка полягає у створенні резюме у форматі PDF або ж одразу його прикріплення у випадку вже

сформованого до цього. Цей підхід забезпечує не лише зручність, а й швидкість, адже після заповнення форми, документ автоматично генерується і вивантажується у форматі PDF. Застосування такого модуля дозволяє відмовитися від обмеженої анкети (як у мобільному застосунку Державної служби зайнятості), яка наразі є мало зручною, не передбачає завантаження повного резюме та не відображає всього професійного потенціалу кандидата.

Таким чином, створення комплексної електронної послуги «єПраця» є важливим стратегічним кроком у напрямку покращення сфери зайнятості, соціальної підтримки та розвитку цифровізації в Україні.

Щодо обґрунтування інтеграції комплексної державної електронної послуги «єПраця» у державний мобільний застосунок «Дія», то варто зазначити, що з урахуванням світових практик, таких як реалізація єдиних цифрових державних платформ у Естонії (X-Road) або Данії (NemID / MitID), можна стверджувати, що інтеграція державних сервісів у межах одного середовища значно підвищує ефективність публічного управління. Розміщення «єПраці» саме у застосунку «Дія» є логічним кроком у межах стратегії цифрової трансформації України.

За даними Міністерства цифрової трансформації України, вже понад 21 мільйони українців користуються додатком «Дія», приблизно 70% смартфонів громадян мають встановлений додаток «Дія» [91]. Це свідчить про масове охоплення та значну довіру до ресурсу. Таким чином, саме «Дія» має стати основою для розміщення важливих сервісів, зокрема таких як «єПраця».

Вищезгаданий проект можна реалізувати спільно в кооперації Міністерства цифрової трансформації України, Державної служби зайнятості, Міністерства освіти та науки України, Міністерства у справах ветеранів України, Міністерства соціальної політики України та Міністерства економіки України (останнє в Україні відповідає за питання зайнятості та працевлаштування).

Варто зазначити, що з моменту свого заснування Міністерство цифрової трансформації України орієнтується на забезпечення зручності та доступності

електронних сервісів для громадян. Навіть після впровадження нових послуг, робота над удосконаленням не припиняється, адже проводиться постійний аналіз користувацького досвіду, враховуються усі відгуки, оптимізуються процеси надання послуг [92]. Такі дії сприяють підвищенню якості надання державних електронних послуг, що дійсно підтверджується зростанням рівня задоволеності українців їх використанням.

Не менш важливим є те, що розвиток цього напрямку в «Дії» сприятиме підвищенню рівня зайнятості населення, цифровій трансформації праці та забезпеченню соціально-економічної стабільності ринку.

Щодо розміщення даної послуги. Заходячи в мобільний застосунок «Дія», користувачі вже мають доступ до розділу «Сервіси», де вже розміщено низку державних послуг, зокрема «єВідновлення», «єКнига», «єОселя», послуги для водіїв, «Шлюб онлайн» та багато інших. Логічним і необхідним доповненням до цього переліку могло б стати впровадження вищезгаданої послуги «єПраця», яка б надала громадянам можливість:

1. Переглядати актуальні вакансії.
2. Отримувати персоналізовані рекомендації щодо роботи, стажування або курсів підвищення кваліфікації.
3. Підписувати електронні трудові договори в застосунку за допомогою цифрового підпису.
4. Переглядати спеціальні програми підтримки для ветеранів, внутрішньо переміщених осіб та інших категорій, які потребують адаптації населення на ринку праці.

У міжнародній практиці все частіше використовуються адаптивні системи публічних сервісів, що орієнтовані на потреби окремих категорій населення. Такий підхід значно підвищує доступність та ефективність послуг. Тому це важливий крок у напрямку забезпечення інклюзивного доступу до ринку праці в умовах військового стану та післявоєнного відновлення України.

Інтеграція комплексної електронної послуги у сфері зайнятості населення до застосунку «Дія» загалом є обґрунтованим кроком. Наприклад, як зазначає С. Чукут та Є. Карпенко, важливим кроком є перенесення послуг державних органів у «Дію», адже це дозволить користувачам отримувати майже усі електронні послуги від держави в одному місці [93]. Застосунок «Дія» вже зарекомендував себе як ефективний інструмент для надання державних послуг онлайн, забезпечуючи зручний доступ громадян до широкого спектру сервісів.

Технічна інфраструктура «Дії» забезпечує високий рівень безпеки та захисту персональних даних користувачів, що є критично важливим при обробці важливої інформації, пов'язаної з працевлаштуванням та соціальним захистом. Крім того, інтеграція послуг у сфері зайнятості до «Дії» сприятиме підвищенню прозорості та ефективності роботи державних органів, зменшенню бюрократичного навантаження та корупційних ризиків, а також покращенню доступу до послуг для вразливих груп населення, таких як молодь, ветерани, внутрішньо переміщені особи та особи з інвалідністю.

З урахуванням вищезазначеного, інтеграція комплексної державної електронної послуги у сфері зайнятості населення до застосунку «Дія» є доцільною та відповідає стратегічним цілям цифрової трансформації публічних послуг в Україні.

Не менш важливим є правильне створення даної державної електронної послуги, яке передбачає проходження чітко визначеної послідовності процедур. З огляду на особливості їх створення, доцільно детально проаналізувати етапи цього процесу, спираючись на загальну логіку їхньої реалізації в рамках цифрової екосистеми «Дія». Він складається з наступних основних етапів:

1. Підготовка до проєкту.
2. Реалізація проєкту.
3. Підтримка і впровадження.

Кожен з вищезазначених етапів відіграє значну роль у формуванні будь-якої державної електронної послуги. Розпочнемо з першого етапу, а саме з

підготовки до проєкту. На даному етапі ключовим є формування ідеї та визначення доцільності її впровадження. Ініціатива щодо створення електронної послуги може надходити як від центрального органу виконавчої влади, так і безпосередньо від керівництва проєкту. Після ініціативи відбувається первинний аналіз нормативно-правових актів, тобто вивчається наявність офлайн-аналогів послуги, оцінюється чинна нормативна база або формулюється бачення необхідних змін до неї. Якщо необхідні акти відсутні, то обов'язково треба визначити, якими вони мають бути та які оновлення потребує впровадження. Паралельно з цим вирішуються організаційні питання: визначається платформа для розміщення послуги (вебпортал чи мобільний застосунок), джерела фінансування (державний бюджет або міжнародні донори), а також розподіляються обов'язки між технічними адміністраторами, замовниками та іншими учасниками процесу. Після узгодження основних ключових деталей формується загальна концепція майбутньої електронної послуги. Тобто визначається її мета, потенційні можливі ризики, основні вимоги до реалізації та перелік стейкхолдерів. На основі цієї інформації готуються необхідні документи, зокрема бізнес-вимоги та презентаційні матеріали, які подаються на розгляд керівництву проєкту для остаточного погодження. Завершальним кроком на даному етапі є визначення відповідальних осіб, зокрема призначення проєктного менеджера, який надалі координуватиме усі процеси, пов'язані з реалізацією послуги.

Другий етап полягає у реалізації державної електронної послуги і включає в себе нормативну, технічну, комунікаційну, організаційну підготовку, безпосередню розробку, тестування та запуск цифрового сервісу. Передусім визначається чи надання відповідної послуги передбачене чинним нормативно-правовим актом. У випадку його відсутності ініціатор проєкту разом із командою Міністерства цифрової трансформації України та іншими залученими органами влади ініціює розробку проєкту відповідного акта. Його прийняття або оновлення є необхідною умовою для запуску послуги та відбувається паралельно

з технічною підготовкою. Тобто на основі затвердженого бізнес-процесу команда формує детальне технічне завдання, яке включає логіку обробки запитів, структуру користувацького інтерфейсу, перелік інтеграцій з державними чи комерційними системами, структуру повідомлень, а також вимоги до інформаційної безпеки. Дане технічне завдання передається виконавцю, який здійснює розробку. Одночасно з цим процесом формується перелік усіх стейкхолдерів, а саме від інших міністерств і державних установ до партнерів, донорів або зовнішніх реєстрів, які забезпечують дані для функціонування послуги. За потреби ініціюється укладення договорів про інформаційну взаємодію, погоджуються формати обміну даними, а також уточнюються юридичні та технічні аспекти доступу до інформаційних ресурсів. У випадку фінансування проєкту за рахунок міжнародної технічної допомоги, паралельно організовується тендерна процедура. Тобто визначається підрядник, укладається договір і тільки після цього команда переходить до безпосередньої розробки цифрового сервісу. Підрядник починає розробку відповідно до технічного завдання. Усі тексти обов'язково погоджуються з копірайтерами Дії для забезпечення зрозумілості, дружнього тону та відповідності стилю бренду. У разі необхідності нових або складних інтеграцій, організовується технічна взаємодія з відповідними адміністраторами систем, проводиться спільне тестування, вирішуються питання безпеки передачі даних. Після завершення функціональної розробки, проєкт проходить етап внутрішнього тестування в тестовому середовищі. До даної перевірки залучається команда розробників, менеджер проєкту, команда підтримки «Дії» та представники ініціатора. Після цього організовується демоверсія для керівництва Мінцифри та ключових стейкхолдерів. За результатами перегляду формуються остаточні правки, які вносяться в систему до моменту офіційного запуску послуги. Після цього команда формує супровідну документацію та здійснює передзапускові дії. Це включає підготовку інструкцій для контакт-центру, проведення навчального дзвінка, створення текстів для опису послуги на вебпорталі «Дія» та погодження

комунікаційної стратегії. Спільно з партнерами готуються медіаматеріали: пресреліз, банери, відеоінструкції, контент для соціальних мереж. Паралельно налаштовуються аналітичні метрики, які дозволяють відстежувати ефективність та популярність сервісу з моменту його запуску. Фінальний запуск послуги в продуктивне середовище супроводжується координацією усіх залучених сторін, технічною перевіркою стабільності системи та запуском інформаційної кампанії.

Після запуску цифрової послуги розпочинається етап її супроводу, який передбачає постійний моніторинг ефективності, технічну підтримку, збір зворотного зв'язку від користувачів, а також забезпечення стабільної взаємодії з партнерами. Загалом цей етап є ключовим для вдосконалення сервісу, оперативного реагування на зміни у законодавстві та забезпечення позитивного користувацького досвіду. Служба підтримки, що перебуває у постійному контакті з користувачами, першою отримує інформацію про перебіг взаємодії з сервісом. Саме даній службі надходять запити, скарги, опис складних ситуацій, а також відгуки і пропозиції щодо покращення. Для підготовки відповідей фахівці служби можуть звертатися до нормативно-правових актів, консультацій з командою реінжинірингу або партнерами, які забезпечують функціонування послуги. У разі виявлення проблемної ситуації, обов'язково виконується аналіз. Тобто перевіряється чи йдеться про системну помилку, наслідки для користувача та хто відповідальний за вирішення проблеми. За потреби формується технічне завдання для того, щоб виправити виявлену помилку.

Окрім реагування на звернення, підтримка відстежує загальні настрої користувачів, вивчає елементи, які викликають непорозуміння або складнощі, а також фіксує зауваження щодо дій інших учасників процесу. Даний зворотний зв'язок систематизується і використовується для підготовки пропозицій щодо оптимізації послуги. Постійний контроль за аналітичними метриками та зверненнями, які надходять як через службу підтримки, так і через інші канали, дозволяє виявити ключові тенденції. Наприклад, можна визначити наскільки популярною є окрема послуга, чи виникають затримки у розгляді заяв, чи

спостерігаються збої у роботі певних функцій. Дані з аналітичних панелей допомагають приймати зважені рішення щодо подальших змін або доопрацювань.

Важливим елементом супроводу є постійна координація з партнерами як технічними, так і адміністративними. Представники стейкхолдерів можуть звертатися з проханням дослідити інциденти, що надходять до них напряму від громадян, або надавати пропозиції щодо оновлення. Оскільки значна частина функціоналу залежить від стабільної роботи інтеграцій, команда регулярно перевіряє доступність точок обміну даними. У разі технічних збоїв на стороні партнера або після внесення змін на вебпорталі проводиться перевірка сумісності, оновлюються параметри взаємодії, за потреби вносяться технічні правки. Загалом внесення змін до послуги може бути зумовлене різними факторами. Наприклад, у випадку оновлення нормативно-правової бази ініціатива надходить офіційним листом і проходить попередній аналіз. Якщо зауваження відсутні, команда починає опрацювання впливу нової редакції на існуючу послугу. Залежно від масштабу змін, може знадобитися адаптація бізнес-процесу, оновлення механізмів інформаційного обміну або додавання нових підказок і пояснень у користувацький інтерфейс. Робота над оновленням розпочинається вже на етапі ознайомлення з проектом акту. Розгортання технічних змін відбувається тільки після офіційної публікації, за умови відсутності остаточної версії проекту тим, що була проаналізована.

Окрім змін, зумовлених законодавством, ініціаторами покращень можуть бути служби підтримки, технічна команда або партнери. Запити можуть стосуватися оптимізації логіки подання заявок, виявлення помилок або загального підвищення зручності користування. У такому разі формується технічне завдання. Якщо йдеться про масштабні доопрацювання, вони можуть виходити за межі поточного договору підтримки, тому вимагають окремого погодження та фінансування. Окрему категорію становлять зміни до інформаційного опису послуги на порталі. У разі потреби оновлення текстів,

готується таблиця з пропозиціями та обґрунтуваннями, яка надсилається копірайтерам. Після редакційного опрацювання та погодження текстів із проєктним менеджером, оновлення передається технічній команді вебпорталу «Дія» для внесення змін на сторінці. Отже, третій етап охоплює повний цикл підтримки державної електронної послуги від реагування на звернення громадян і технічних оновлень до стратегічного вдосконалення послуги з урахуванням нових вимог, зворотного зв'язку та даних аналітики.

Висновки до Розділу 3

Розділ 3 було присвячено порівняльній характеристиці зарубіжного досвіду із вітчизняним, а також формуванню практичних рішень щодо вдосконалення цифрових послуг у сфері зайнятості населення України.

Проведений порівняльний аналіз цифрових державних сервісів у сфері зайнятості в Україні, Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччині засвідчує суттєві відмінності у рівні розвитку цифрової інфраструктури, функціональності сервісів та зручності для користувачів. Найбільш інноваційною та користувацько-орієнтованою є модель Естонської Республіки, яка забезпечує інтегрований доступ до всіх послуг через єдиний вебпортал із підтримкою передових систем авторизації та елементами штучного інтелекту.

На основі аналізу зарубіжного досвіду, особливо Естонії та Німеччини, розроблено унікальну пропозицію щодо створення нової комплексної державної електронної послуги «єПраця» на базі застосунку «Дія». Такий сервіс дозволить забезпечити безперервний цифровий маршрут для громадян від навчання та пошуку роботи до підписання договору з урахуванням пільг, автоматичної перевірки в реєстрах тощо.

Запропоновані рішення можуть стати основою для підвищення рівня зайнятості та розширення можливостей для молоді, ветеранів та інших категорій громадян.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Кваліфікаційна робота на тему «Державні електронні послуги та вебпортали у сфері зайнятості населення» присвячена дослідженню сучасного стану впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості, кращих зарубіжних практик у даній сфері та перспектив їх розвитку, які забезпечать доступ громадян до послуг у даній сфері, а також створенню нової комплексної державної електронної послуги «єПраця».

У межах кваліфікаційної роботи розглянуто поняття, сутність та етапи впровадження державних електронних послуг. У результаті дослідження встановлено, що в умовах цифрової трансформації електронні послуги є ключовим компонентом модернізації публічного управління. Виявлено відсутність єдиного уніфікованого визначення поняття «електронна послуга» у вітчизняному законодавстві, що створює певні труднощі для реалізації державної політики. Тому у кваліфікаційній роботі акцент зроблено саме на поняття «державної електронної послуги». Проаналізовано фази зрілості цифрових сервісів, а також класифікацію послуг за суб'єктом надання та моделлю взаємодії. Зазначено, що розвиток державних електронних послуг повинен бути інклюзивним, зручним та безпечним, з орієнтацією на громадянина.

Проаналізовано інструменти державної політики у сфері зайнятості населення. Охарактеризовано основні типи зайнятості та ключові принципи державної політики у сфері праці. Зроблено акцент на тому, що державна політика зайнятості має інтегрувати цифрові інструменти для досягнення ефективності та доступності.

Охарактеризовано поняття «безробіття» та його трансформацію в умовах диджиталізації. У ході дослідження з'ясовано, що безробіття, як соціально-економічне явище, змінюється під впливом технологічних трансформацій. Проаналізовано історичні та теоретичні підходи до вивчення безробіття, а також класифікацію його типів. Визначено, що цифровізація створює нові можливості

для попередження безробіття, але також ставить виклики щодо адаптації працівників до нових технологічних умов.

Проаналізовано ключові ініціативи, програми та нормативно-правові засади політики ЄС у сфері зайнятості населення, зокрема EURES, The Youth Guarantee, ALMA, Europass, European Youth Portal, EU Talent Pool Pilot тощо. Встановлено, що ЄС у своїй політиці робить акцент на цифровізації ринку праці, інклюзії та соціальних гарантіях. Окреслено основні документи, які формують основу для політики зайнятості. Зроблено висновок, що Україна повинна адаптувати європейські практики до національних умов, із урахуванням соціально-економічних викликів.

Досліджено досвід впровадження державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення в Естонській Республіці та Федеративній Республіці Німеччина. Особливу увагу приділено платформам, які функціонують у межах сфери зайнятості в Естонії (e-Töötukassa) та Німеччині (Bundesagentur für Arbeit). У межах порівняльного аналізу виявлено, що Естонія реалізує модель єдиного вебпорталу з максимальною інтеграцією послуг, високим рівнем автоматизації та використанням штучного інтелекту. Німеччина має розгалужену систему мобільних застосунків, що забезпечують комплексну підтримку для громадян. Україна наразі поступається за рівнем цифровізації послуг у даній сфері, однак має значний потенціал для розвитку в цьому напрямі.

Охарактеризовано стан і визначено перспективи впровадження та розвитку державних електронних послуг і вебпорталів у сфері зайнятості населення в Україні. З'ясовано, що в Україні вже існує базова цифрова інфраструктура, але її функціональність обмежена. Перспективним напрямом є розширення функцій, повна автоматизація процесів, покращення користувацького досвіду та інтеграція з іншими державними платформами, зокрема «Дія».

Визначено шляхи підвищення дієвості державних електронних послуг у сфері зайнятості населення в Україні, враховуючи зарубіжний та вітчизняний досвід. Запропоновано удосконалити наявні сервіси шляхом розширення їхнього

функціоналу, підвищення кібербезпеки, адаптації інтерфейсу для вразливих категорій населення, забезпечення зворотного зв'язку.

Розроблено пропозиції щодо створення нової комплексної державної електронної послуги «єПраця» у сфері зайнятості населення та обґрунтовано доцільність її інтеграції у державний мобільний застосунок «Дія». На основі проведеного аналізу обґрунтовано доцільність розробки «єПраця», яка має забезпечити інтегрований доступ до всіх послуг, пов'язаних з працевлаштуванням. У роботі представлено авторське бачення функціональної складової, механізми її верифікації через мобільний застосунок «Дія», а також логіку взаємодії з іншими державними реєстрами. Пропозиція була розглянута Міністерством цифрової трансформації України, що засвідчено в Довідці А.

Результати дослідження підтверджують необхідність модернізації державної політики зайнятості шляхом її цифровізації. Запровадження повноцінної державної електронної послуги дозволить спростити доступ до працевлаштування для широкого кола громадян, включаючи молодь, ветеранів війни, внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю, мешканців сільських територій тощо. У довгостроковій перспективі реалізація таких ініціатив сприятиме формуванню прозорого, гнучкого та результативного ринку праці в Україні.

За результатами дослідження були визначені пропозиції і рекомендації щодо покращення створення державних електронних послуг та вебпорталів у сфері зайнятості населення:

- впровадити інструменти штучного інтелекту для автоматизації підбору вакансій, формуванні рекомендаційних програм по навчанню та зниження адміністративного навантаження на фахівців;

- запустити універсальну комплексну державну електронну послугу «єПраця», яка дозволить централізовано надавати всі види державних послуг у сфері зайнятості, з інтеграцією в застосунок «Дія»;

- розробити та затвердити нормативну базу для функціонування комплексної державної електронної послуги «єПраця»;
- постійне покращення механізму моніторингу ефективності електронних послуг, зокрема, впровадження КРІ для кожної послуги (час обробки заяв, рівень задоволеності користувачів, частота збоїв тощо), що дозволить приймати обґрунтовані управлінські рішення та своєчасно реагувати на недоліки;
- забезпечити ще більшу безпеку та конфіденційність даних користувачів, впроваджуючи сучасні засоби захисту інформації;
- підтримувати розвиток стартапів та інновацій у сфері зайнятості, створюючи сприятливі умови для їхнього зростання;
- проводити інформаційні кампанії для популяризації електронних послуг у сфері зайнятості серед населення;
- інтегрувати вебпортали з міжнародними платформами для розширення можливостей працевлаштування за кордоном.

Узагальнюючи, варто підкреслити, що у процесі написання кваліфікаційної роботи було встановлено, що цифровізація сфери зайнятості є важливою складовою сучасної державної політики, яка дозволяє забезпечити прозорість, оперативність та доступність надання державних електронних послуг. Також не менш важливим є те, що цифровізація публічного управління у сфері зайнятості є соціально важливим аспектом, здатним підвищити довіру громадян до інституцій, зменшити рівень безробіття, посилити конкурентоспроможність національного ринку праці та забезпечити соціальну згуртованість в умовах післявоєнної відбудови держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Nearly 5 million jobs have been lost in Ukraine since the start of the Russian aggression – International Labour Organization (ILO). URL: <https://www.ilo.org/resource/news/nearly-5-million-jobs-have-been-lost-ukraine-start-russian-aggression-says> (дата звернення: 21 квітня 2025 р.).
2. Цифровізація та цифрові сервіси: стратегія впровадження – Центр економічного відновлення. URL: https://cdn.prod.website-files.com/625d81ec8313622a52e2f031/62dea181783ddc7bbf7bdc28_Діджиталізація.pdf (дата звернення: 21 квітня 2025 р.).
3. Відновлення та розвиток економіки України – Центр економічного відновлення. URL: https://cdn.prod.website-files.com/625d81ec8313622a52e2f031/62dea13fef565144e1949672_Відновлення%20та%20розвиток%20економіки.pdf (дата звернення: 22 квітня 2025 р.).
4. Повернення громадян: політика та інструменти – Центр економічного відновлення. URL: https://cdn.prod.website-files.com/625d81ec8313622a52e2f031/62dea28940fdfa184ccf941f_Повернення%20громадян.docx.pdf (дата звернення: 22 квітня 2025 р.).
5. Соціальний захист в Україні: проблеми та перспективи – Центр економічного відновлення. URL: https://cdn.prod.website-files.com/625d81ec8313622a52e2f031/62dea412096a8be9a85f2ac1_Соціальний%20захист.docx.pdf (дата звернення: 22 квітня 2025 р.).
6. Association Agreement between the European Union and Ukraine (2014) – EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A22014A0529%2801%29> (дата звернення: 23 квітня 2025 р.).
7. Гащук О. І. Адміністративно-правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс]. URL: https://dspace.nadpsu.edu.ua/bitstream/123456789/4685/1/Гащук_послуги.pdf (дата звернення: 24 березня 2025 р.).

8. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. – Київ : Знання, 2008. – 665 с.
9. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2017. 156 с.
10. Закон України «Про електронні публічні послуги» від 15 липня 2021 р. № 2155-IX – Офіційний вебсайт Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 24 квітня 2025 р.).
11. Семенченко А. І. Методологічні підходи до формування організаційно-правових механізмів державного управління та регулювання розвитку інформаційної інфраструктури інформаційного суспільства / А. І. Семенченко // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2014. – № 3. – С. 43–53. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2014_3_7 (дата звернення: 24 квітня 2025 р.).
12. Карпенко О. Управлінські та адміністративні послуги: синонімічність чи дихотомія? / О. Карпенко // Актуальні проблеми державного управління. – 2013. – Вип. 1. – С. 76–81. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/arpuo_2013_1_24 (дата звернення: 24 квітня 2025 р.).
13. Чукут С. А., Клименко І. В., Линьов К. О. Електронний уряд. – Київ : НАДУ, 2007. – 76 с.
14. Електронне урядування в Україні: наукові праці – Електронний архів КПІ ім. Ігоря Сікорського. URL: <https://ela.kpi.ua/items/ab842173-d6da-430a-811e-b4923c5463> (дата звернення: 24 квітня 2025 р.).
15. Що таке електронна послуга та які її особливості – Платформа «Просто». URL: <https://courses.prosto.in.ua/courses/use-shcho-treba-znaty-dlia-roboty-v-tsnap/lessons/pryntsyru-nadannia-elektronnykh-posluh/topic/shcho-zh-take-elektronna-posluha-ta-iaki-ii-osoblyvosti/> (дата звернення: 25 квітня 2025 р.).

16. Власюк О. С. Адміністративні послуги як інструмент публічного управління у контексті цифровізації // Економіка та суспільство. – 2023. – № 49. – URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5689/5630> (дата звернення: 25 квітня 2025 р.).

17. Соломко Ю. І. Механізми надання адміністративних послуг за допомогою електронного урядування : дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Ю. І. Соломко. – Харків, 2020. – 226 с.

18. Що українці думають про корупцію: результати всеукраїнського опитування – Київський міжнародний інститут соціології. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1471&t=13&page=1> (дата звернення: 26 квітня 2025 р.).

19. Тарасюк В. В. Соціально-економічні аспекти регулювання зайнятості населення України – Електронна бібліотека Луцького НТУ. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/Тарасюк%20В%20В%20готовий/page8.html (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

20. Keynes J. M. The General Theory of Employment, Interest and Money – Marxists Internet Archive. URL: <https://www.marxists.org/reference/subject/economics/keynes/general-theory/> (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

21. Принципи державного управління – Бібліотека buklib.net. URL: <https://buklib.net/books/31454/> (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

22. Конституція України. Розділ II. – Офіційне інтернет-представництво Президента України. URL: <https://www.president.gov.ua/ua/documents/constitution/konstituciya-ukrayini-rozdil-ii> (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

23. COVID-19 and the world of work: Country policy responses – International Labour Organization. URL: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40europe/%40ro-geneva/%40sro-budapest/documents/genericdocument/wcms_748379.pdf (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

24. Building a Better Future for Youth: Employment Policies and Programmes – International Labour Organization. URL: <https://www.ilo.org/sites/default/files/>

wcmssp5/groups/public/%40ed_emp/documents/publication/wcms_840767.pdf (дата звернення: 27 квітня 2025 р.).

25. Чухно А. А., Юхименко П. І., Леоненко П. М. Сучасні економічні теорії / За ред. А. А. Чухна. – Київ : Знання, 2007. – 878 с.

26. Закон України «Про зайнятість населення» від 2 травня 2025 р. № 5067-VI – Офіційний вебсайт Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

27. Кондратюк С. М. Державне управління у сфері надання адміністративних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку [Електронний ресурс] / С. М. Кондратюк // Актуальні проблеми публічного управління. – 2023. – № 1 (39). – URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/04/39.pdf> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

28. Про затвердження методологічних положень щодо класифікації та аналізу економічної активності населення. – Державний комітет статистики України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0012832-11#Text> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

29. Крамаренко К. М., Губарев С. С. Безробіття населення як макроекономічна проблема // Молодий вчений. – 2014. – № 6 (09), червень, ч. I. – С. 200.

30. Vorobyov E. M. Economic theory for lawyers // Economic Theory and Law. – 2017. – № 1. – P. 186. Kregel J. E. Lecture Notes on Keynes' General Theory. – University of Missouri-Kansas City. URL: https://eet.pixel-online.org/files/etranslation/original/cas.umkc.edu_economics_people_facultyPages_kregel_courses_econ645_Winter2011_GeneralTheory.pdf (дата звернення: 28 квітня 2025 р.)

31. Kaldor N. Keynesian Economics after Fifty Years // The Economic Journal. – 1983. – Vol. 93, No. 369. – P. 44–67. – URL: <https://www.jstor.org/stable/2224724> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

32. Аналіз зайнятості населення в умовах економічної нестабільності – Освіта.UA. URL: https://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/19414/ (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

33. Закон України «Про зайнятість населення» від 2 травня 2025 р. № 5067-VI – Офіційний вебсайт Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

34. Як подолати безробіття: уроки з історії та міжнародний досвід – Cedos. URL: <https://cedos.org.ua/wp-content/uploads/yak-podolaty-bezrobittya-uroky-z-istoriyi-ta-mizhnarodnyj-dosvid.pdf> (дата звернення: 28 квітня 2025 р.).

35. Європейський Союз: структура та принципи функціонування – Європейська довідкова служба. URL: http://europa.dovidka.com.ua/ee.html#_Тос90362164 (дата звернення: 1 травня 2025 р.).

36. Labour market in the EU regions – Eurostat. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4031688/14665125/KS-06-22-017-EN-N.pdf/8febd4ca-49e4-abd3-23ca-76c48eb4b4e6?t=1653033908879> (дата звернення: 1 травня 2025 р.).

37. Commission kick-starts work on the European Year of Skills – European Commission. URL: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/news/commission-kick-starts-work-european-year-skills-2023-02-24_en (дата звернення: 1 травня 2025 р.).

38. Guidelines on Employment Policies – EUR-Lex. URL: https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/guidelines-on-employment-policies.html?utm_source (дата звернення: 1 травня 2025 р.).

39. European Pillar of Social Rights – European Commission. URL: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/european-pillar-social-rights-20-principles_en (дата звернення: 2 травня 2025 р.).

40. Directive 2000/78/EC establishing a general framework for equal treatment in employment and occupation – EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32000L0078> (дата звернення: 2 травня 2025 р.).

41. Labour market in the EU regions – Eurostat. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4031688/14665125/KS-06-22-017-EN-N.pdf/8febd4ca-49e4-abd3-23ca-76c48eb4b4e6?t=1653033908879> (дата звернення: 2 травня 2025 р.).

42. Unemployment rate – Eurostat. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00203/default/table?lang=en&category=t_labour.t_employ.t_ifsi.t_une (дата звернення: 3 травня 2025 р.).

43. Reinforced Youth Guarantee – European Commission. URL: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/youth-employment-support/reinforced-youth-guarantee_en (дата звернення: 3 травня 2025 р.).

44. ALMA – Active Inclusion Initiative for Young People – European Commission. URL: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/skills-and-qualifications/alma-active-inclusion-initiative-young-people_bg (дата звернення: 4 травня 2025 р.).

45. EURES – The European Job Mobility Portal. URL: https://eures.europa.eu/index_en (дата звернення: 4 травня 2025 р.).

46. Europass – Портал Європейського Союзу. URL: <https://europass.europa.eu/uk> (дата звернення: 4 травня 2025 р.).

47. Directive 2241/2004/EC on a single framework for the transparency of qualifications and competences (Europass) – EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dec/2004/2241/oj/eng> (дата звернення: 4 травня 2025 р.).

48. About us – European Youth Portal. URL: https://youth.europa.eu/about-us_en?utm_source (дата звернення: 5 травня 2025 р.).

49. EU Talent Pool Pilot – EURES. URL: https://eures.europa.eu/eu-talent-pool-pilot_en (дата звернення: 5 травня 2025 р.).

50. Directive 2001/55/EC on minimum standards for providing temporary protection in the event of a mass influx of displaced persons and on measures promoting a balance of efforts between Member States in receiving such persons and

in bearing responsibility for the consequences of such reception. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dec/2004/2241/oj/eng> (дата звернення: 6 травня 2025 р.).

51. Töötukassa – Estonian Unemployment Insurance Fund. URL: <https://www.tootukassa.ee/et> (дата звернення: 7 травня 2025 р.).

52. E-services and registries – e-Estonia. URL: <https://e-estonia.com/solutions/e-governance/e-services-registries/> (дата звернення: 7 травня 2025 р.).

53. Employment Register – Estonian Tax and Customs Board. URL: <https://www.emta.ee/en/business-client/registration-business/employment-register> (дата звернення: 7 травня 2025 р.).

54. Employment Contracts Act – Riigi Teataja. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/520062016003/consolide> (дата звернення: 8 травня 2025 р.).

55. Labour Market Services and Benefits Act – Riigi Teataja. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/520062016003/consolide> (дата звернення: 8 травня 2025 р.).

56. Unemployment Insurance Act – Riigi Teataja. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/515032017001/consolide> (дата звернення: 9 травня 2025 р.).

57. Work Ability Allowance Act – Riigi Teataja. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/522032019013/consolide> (дата звернення: 10 травня 2025 р.).

58. eGovernment Benchmark 2024 – European Commission. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-egovernment-benchmark> (дата звернення: 11 травня 2025 р.).

59. AI to help serve the Estonian unemployed – e-Estonia. URL: https://e-estonia.com/ai-to-help-serve-the-estonian-unemployed/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 11 травня 2025 р.).

60. Welfare Development Plan 2023–2030 – Ministry of Social Affairs of Estonia. URL: <https://sm.ee/sites/default/files/documents/2023-05/>

Welfare%20Development%20Plan%202023-2030.pdf?utm_source=chatgpt.com

(дата звернення: 12 травня 2025 р.).

61. Estonia 2035 Development Strategy – Government of Estonia. URL: <https://valitsus.ee/en/estonia-2035-development-strategy/strategy/strategic-goals>

(дата звернення: 13 травня 2025 р.).

62. Bundesagentur für Arbeit – Офіційний сайт Федерального агентства з працевлаштування Німеччини. URL: <https://www.arbeitsagentur.de/> (дата звернення: 14 травня 2025 р.).

63. Die lebensbegleitende Berufsberatung der BA – Bundesagentur für Arbeit. URL: https://www.arbeitsagentur.de/datei/die-lebensbegleitende-berufsberatung-der-ba_ba035445.pdf (дата звернення: 15 травня 2025 р.).

64. Jobcenter – Handbook Germany. URL: <https://handbookgermany.de/uk/jobcenter> (дата звернення: 16 травня 2025 р.).

65. Arbeitslosengeld per App – Bundesagentur für Arbeit. URL: <https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/arbeitslosengeld/app-ba-mobil> (дата звернення: 16 травня 2025 р.).

66. Jobcenter-App – Bundesagentur für Arbeit. URL: <https://www.arbeitsagentur.de/apps/jobcenter-app> (дата звернення: 16 травня 2025 р.).

67. Jobsuche-App – Bundesagentur für Arbeit. URL: <https://www.arbeitsagentur.de/jobsuche-app> (дата звернення: 16 травня 2025 р.).

68. Закон України « Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 2 вересня 2024 р. № 1689-IX – Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 17 травня 2025 р.).

69. Постанова Кабінету Міністрів України «Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг» від 4 грудня 2019 р. № 1137 – Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17 травня 2025 р.).

70. UN E-Government Development Index – United Nations Public Administration Network. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (дата звернення: 17 травня 2025 р.).

71. Рейтинг країн за рівнем розвитку цифрових державних послуг за 2024 рік. – Facebook Михайло Федоров. URL: <https://www.facebook.com/mykhailofedorov.com.ua/posts/pfbid04Z7W186vfKyiuT13uRonfPG6qzVqsbZkQ5DsqPyGj7wvxFyNAgTKd7WzYVxCGXXAI> (дата звернення: 17 травня 2025 р.).

72. UN E-Participation Index – United Nations Public Administration Network. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (дата звернення: 17 травня 2025 р.).

73. Вебпортал Державної служби зайнятості. URL: <https://dcz.gov.ua/> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

74. Статистика безробіття: оновлені дані – Державна служба зайнятості України. URL: <https://dcz.gov.ua/news/singlenews/779> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

75. Вакансії по Україні – Державна служба зайнятості України. URL: <https://www.dcz.gov.ua/job> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

76. Служба зайнятості тепер в смартфоні: офіційна інформація – Державна служба зайнятості України. URL: <https://dcz.gov.ua/news/singlenews/578> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

77. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

78. Електронна трудова книжка: що варто знати роботодавцям і працівникам – Державна служба з питань праці. URL: <https://dsp.gov.ua/podolannia-nelehalnoi-zainiatosti/elektronna-trudova-knyzhka-pro-shcho-var-to-znaty-robotodavtsiam-i-pratsivnykam/> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

79. Реєстр безробітних в Україні – Мінфін. URL: <https://index.minfin.com.ua/ua/labour/unemploy/register/> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

80. Статистичні дані щодо надання адміністративних послуг – Державна служба зайнятості України. URL: <https://old.dcz.gov.ua/analytics/68> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

81. Основні характеристики ринку праці України у першому півріччі 2023 року – Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/sotsialna-polityka/osnovni-kharakterystyky-rynku-pratsi-ukrayiny-u-pershomu> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

82. Безробіття та інфляція: які є виклики для української економіки – Finance.ua. URL: <https://finance.ua/ua/goodtoknow/bezrobittia-ta-infliatsiia-yaki-ye-vyklyky-dlia-ukrainskoi-ekonomiky> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

83. Статистичні опитування – Державна служба зайнятості України. URL: <https://www.dcz.gov.ua/stat/statsurvey> (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

84. Ukraine 2024 Report – European Commission. URL: https://enlargement.ec.europa.eu/document/download/1924a044-b30f-48a2-99c1-50edeac14da1_en?filename=Ukraine%20Report%202024.pdf (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

85. Відновлення після війни: виклики для України / за ред. І. Бураковського. – Київ: Інститут економічних досліджень та політичних консультацій, 2023. – 157 с. – URL: https://iie.org.ua/wp-content/uploads/application/pdf/mono-iie-2_compressed.pdf (дата звернення: 18 травня 2025 р.).

86. Співпраця української та естонської служб зайнятості – Державна служба зайнятості України. URL: <https://www.dcz.gov.ua/news/singlenews/472> (дата звернення: 19 травня 2025 р.).

87. Гонтар З. Г., Каспрук А. В. Особливості публічного управління зайнятістю ветеранів в Україні у контексті євроінтеграції // Публічне управління та соціальна робота. – 2023. – Т. 2. – С. 5–13.

88. Лінія дронів у Дії: відкрито рекрутинг до підрозділів БПЛА Сил оборони – Портал «Дія». URL: <https://diia.gov.ua/news/liniia-droniv-u-dii-vidkryly-rekrutynh-do-naikrashchykh-pidrozdiliv-bpla-syl-oborony> (дата звернення: 8 червня 2025 р.).

89. Як поділитися документами через застосунок Дія – Портал «Дія». URL: <https://paperless.diia.gov.ua/instruction/sering> (дата звернення: 20 травня 2025 р.).

90. Дія.Освіта – Національна онлайн-платформа цифрової грамотності. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/> (дата звернення: 21 травня 2025 р.).

91. 21 млн українців користуються Дією – Портал Дія. URL: <https://diia.gov.ua/news/21-mln-ukraintsiv-korystuiutsia-diieiu> (дата звернення: 21 травня 2025 р.).

92. Українці стали більш задоволеними державними е-послугами – Київський міжнародний інститут соціології. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1471&t=13&page=1> (дата звернення: 23 травня 2025 р.).

93. Чукут С., Карпенко Є. Організація надання електронних послуг в Україні в умовах війни. – <https://dspace.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1671/1/%D0%A7%D1%83%D0%BA%D1%83%D1%82%20%D0%A1.%2C%20%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%84..pdf> (дата звернення: 23 травня 2025 р.).

ДОДАТКИ

Додаток А. Довідка про впровадження результатів кваліфікаційної роботи



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

ДИРЕКТОРАТ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-39 E-mail: tkach@thedigital.gov.ua

ДОВІДКА

про впровадження результатів кваліфікаційної роботи

Результати дослідження студентки IV курсу спеціальності D4 Публічне управління та адміністрування факультету соціології і права Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» Дяченко Катерини Олександрівни на тему «Державні електронні послуги та вебпортали у сфері зайнятості населення» (науковий керівник викладач кафедри теорії та практики управління факультету соціології і права КПІ ім. Ігоря Сікорського Балашов Д. В.) розглянуті заступником директора директорату розвитку електронних послуг - керівником експертної групи розвитку електронних послуг на єдиному веб-порталі Міністерства цифрової трансформації України та становлять професійний і громадський інтерес.

Запропонована Дяченко К. О. нова комплексна електронна послуга «Праця надасть можливість оптимізувати процес пошуку вакансій завдяки впровадженню цифрових рішень у мобільному застосунку Дія, що дозволить привернути більше уваги до актуальних вакансій і може впливати на підвищення рівня зайнятості населення та забезпечення соціально-економічної стабільності ринку.

Заступник директора директорату
- керівник експертної групи

К. Валерія
К. Валерія
Ю. Сторожук
Ю. Сторожук

Валерія КОВАЛЬ