

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА
ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН

АНДРЕЄВА О.М.

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

*Навчальний посібник
для студентів спеціальності
8.03020401 «Міжнародна інформація»*

**Київ
ТОВ «Авега»
2015**

УДК 004 [681.518]

ББК 66.5(0).67.400.6я73

*Затверджено на засіданні Вченої ради Інституту міжнародних відносин
Київського національного університету імені Тараса Шевченка
(протокол № 7 від 31 березня 2015р)*

Рецензенти:

Макаренко Є.А. *д.політ.н., проф.,*

*професор кафедри Міжнародна інформація Інституту
міжнародних відносин Київського національного університету
імені Тараса Шевченка*

Ржевська Н.Ф. *д.політ.н.,*

*завідувач кафедри Міжнародна інформація Національного
авіаційного університету*

ISBN 978-966-8953-27-9

Електронне урядування: теорія та практика. Навчальний посібник /
Андрєєва О.М. – К.: Авега. 2015. – 228 с.

У цьому навчальному посібнику розкрито генезу, сутність, технології концепції електронного урядування. Досліджено основні підходи до практичної реалізації ідеї електронного урядування. Проаналізовано досвід країн по побудові ефективної стратегії функціонування електронного уряду.

Навчальний посібник розраховано на студентів і викладачів вищих навчальних закладів гуманітарної спрямованості, насамперед для підготовки аналітиків-міжнародників, журналістів, політологів та юристів-міжнародників. Цим виданням також можуть користуватись фахівці-міжнародники та представники силових відомств. У додатках міститься програма для впровадження матеріалів навчального посібника в навчальний процес.

УДК 004 [681.518]

ББК 66.5(0).67.400.6я73

ISBN 978-966-8953-27-9

© Андрєєва О.М., 2015

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
ТЕМА 1. ПЕРЕДУМОВИ ТА ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ КОНЦЕПЦІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ	5
ТЕМА 2. СУЧАСНА КОНЦЕПЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	23
ТЕМА 3. СВІТОВИЙ ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ	37
ТЕМА 4. ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД І ЦИФРОВА ДЕМОКРАТІЯ.....	57
ТЕМА 5. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБИГ	63
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II	72
СВІТОВА ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	72
ТЕМА 6. ОГЛЯД СВІТОВИХ ТА ЄВРОПЕЙСЬКИХ МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ Е- УРЯДУ.....	72
ТЕМА 7. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ДЕРЖАВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	87
ТЕМА 8.НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВ АМЕРИКИ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	122
ТЕМА 9.НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВ АЗІАТСЬКО- ТИХООКЕАНСЬКОГО РЕГІОНУ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.....	166
ТЕМА 10. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ Е-УРЯДУ В УКРАЇНІ.....	197
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	205
ДОДАТОК А.....	209
КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ	209
ДОДАТОК Б.....	216
ІНТЕРНЕТ-ПОРТАЛИ З Е-УРЯДУВАННЯ В КРАЇНАХ СВІТУ	216
ДОДАТОК В.....	221
ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	221

ПЕРЕДМОВА

Зі стрімким зростанням розвитку інформаційно-комунікативних технологій в світі, людству відкриваються все нові і нові можливості по його пристосуванню до власних потреб. Однією з таких можливостей, ще наприкінці ХХ ст. стала ідея трансформації державного апарату, що зумовлена з одного боку, потребами суспільства у більшій відкритості та прозорості уряду, а з іншого боку, власне, потребами й самого державного апарату у більшій гнучкості та прилаштованості до сучасних вимог часу.

На сьогодні, вже можна говорити про яскраве майбутнє концепції Електронного урядування в світовому масштабі. Переваги е-уряду над урядом традиційним, або як його ще називають паперовим очевидні, і вони вимірюються не лише в грошових одиницях чи певних освітніх програмах. Наразі, втілення ідеї е-урядування в державі свідчить, перш за все про її світовий авторитет та світове лідерство в галузі ІТ-технологій, чим прискіпливіше держава втілює ідею е-урядування, тим більш заможне майбутнє її чекає – на сьогодні ця взаємозалежність стала аксіомою світового розвитку.

Посібник “Електронне урядування: теорія та практика” є першою спробою систематизації світового досвіду реалізації концепції Електронного урядування.

Навчальна дисципліна “Електронне урядування” є складовою освітньо-професійної програми підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр» з *напрямку підготовки – 0302 міжнародні відносини, спеціальності – 8.03020301 – міжнародна інформація*.

Дана дисципліна входить у **цикл дисциплін вибору вищого навчального закладу**. Викладається у **другому семестрі I курсу магістратури в обсязі – 108 год. (3 кредити ECTS)**.

Мета дисципліни - надання майбутнім магістрам ґрунтовних знань та умінь організації, діяльності, концептуальних засад формування електронного уряду як в Україні так і на світовому рівні, ознайомлення з особливостями побудови та функціонування практичної реалізації концепції електронного урядування.

Завдання – набуття студентами необхідних методичних та методологічних знань і практичних навичок застосування існуючих у світі концепцій побудови системи електронного урядування та основ її функціонування.

Курс складається з **двох змістових модулів**. *Перший* присвячений ідеї електронного урядування як концепції державного управління.

Другий – безпосередньо механізму та методиці впровадження ідеї електронного урядування в світі.

Місце дисципліни в системі підготовки фахівців у сфері міжнародної інформації: навчальна дисципліна «Електронне урядування» є однією із ключових складових комплексної підготовки магістрів спеціальності «Міжнародна інформація».

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД ЯК КОНЦЕПЦІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

ТЕМА 1. ПЕРЕДУМОВИ ТА ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

Глобалізація міжнародних відносин, формування глобальної інформаційної інфраструктури і спільної інформаційної спадщини людства, міжнародна інформаційна політика, спрямована на політичну, економічну і культурну інтеграцію світових спільнот на основі використання нових перспективних технологій, створення ефективної системи забезпечення прав людини і соціальних інститутів на вільний доступ і обмін інформацією як умову демократичного розвитку виступають характерними ознаками інформаційного суспільства, нового етапу існування цивілізації. Необхідність переходу до інформаційного суспільства обумовлюється становленням і домінуванням у світовій економіці нових технологічних укладів, переходом інформаційних ресурсів в реальні ресурси соціально-економічного розвитку, задоволенням потреб суспільства в інформаційних продуктах і послугах, зростанням ролі інформаційно-комунікаційної інфраструктури у системі суспільного виробництва, вдосконаленням освітньої, науково-технічної і культурної сфери на основі міжнародних інформаційних обмінів, рівноправного використання «глобального інформаційного блага».

Глобалізація – це процес інтенсифікації взаємозв'язків між різними формами організації суспільного життя, внаслідок чого посилюється роль міжнародних акторів. Поняття «глобалізація» характеризує виникнення нової системи економічних і політичних відносин. Цей термін вперше був використаний у 1983 році в статті економіста Т.Левіта, де мова йшла про економічну глобалізацію. У 1985 році соціолог Р.Робертсон розглядав глобалізацію як соціальний процес, унаслідок якого зникають географічні кордони соціальних і культурних систем.¹

ПЕРЕДІСТОРІЯ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ. В сучасному світі говорять про процеси, які розвиваються у планетарному масштабі, та про акторів цих процесів, ми не можемо не вжити таке нове поняття як глобалізація. Воно стало дуже популярним в 90-і роки і походить від англійського слова Globe, що означає Земну кулю. Термін вживається не тільки в економіці та політиці, але і в усьому, що стосується світових процесів, які поширилися, а в деяких регіонах поширюються і зараз.

Цей термін переважно сприймають двоюко: позитивно та негативно. Більшість противників глобалізації вважають, що вона порушує певний культурний баланс, який склався в деяких народів століттями, сприяє проникненню чужих ідей, думок, інтересів, що відштовхують інтереси держави, індивіда, що призводить врешті-решт до розчинення народів, націй, їхньої культури та свідомості особи. Остання перетворюється на космополіта, і їй все важче ототожнювати себе з тією чи іншою нацією².

Проте, є й інша сторона питання. Насамперед це стосується інтернаціоналізації економіки, розвитку єдиної системи світового зв'язку, активізації діяльності транснаціональних компаній та заповнення інформаційного вакууму, який дозволяє індивідові легше орієнтуватися в сучасному світі, а головне – отримувати вчасно необхідну інформацію.

Оскільки єдиного поняття процесу глобалізації не існує, багато дослідників виділяють три виміри цього поняття: **Глобалізація** – це історичний процес, який розвивається впродовж багатьох століть. **Глобалізація** – це гомогенізація світу, життя за єдиними принципами, відданість єдиним цінностям, дотримання єдиних звичаїв та норм поведінки, прагнення зробити все універсальним. **Глобалізація** – це визнання взаємозалежності, головною

¹ Коппель О. А. Українська дипломатична енциклопедія / О. А. Коппель. – с. 286 – 287.

² Ернст З. Глобалізація і нації [Електронний ресурс] / Заграва Ернст // Народний оглядач – Режим доступу до ресурсу: <http://observer.sd.org.ua/news.php?id=517>.

причиною якої є підрив, розпад національних держав під натиском дій нових акторів загальнопланетарної сцени – глобальних фірм, релігійних угруповань, транснаціональних управлінських структур (мереж), які взаємодіють на рівних умовах не тільки між собою, але й з самими державами – традиційними діючими акторами міжнародних відносин.

Глобалізація не є лінійним процесом. Вона розвивається хвилеподібно і пройшла вже не один етап: від періоду Великих географічних відкриттів та створення іспанської та португальської колоніальних імперій, від капіталістичної колонізації світу до постсоціалістичного періоду.

Глобалізація – це процес, який розвивається не тільки на державному, але й на наддержавному рівнях. Звідси і така багаточисельність її носіїв: держави, їх коаліції, міжнародні й неурядові організації³.

Вперше спроби осмислити світові тенденції та спричинені ними принципово нові, загальнолюдські проблеми стали відбуватись починаючи з другої половини XVIII ст. З тих пір ці явища та тенденції незмінно зростали, створивши до 20-х рр. XX ст. цілий пласт ідей, теорій та розробок, які можна виділити в перший етап усвідомлення процесів глобалізації, якому притаманний ряд специфічних особливостей.

По-перше, оскільки це була епоха становлення капіталістичних відносин, тому, відповідно, перші здогадки про глобальні трансформації стосувались не сфери географії, а галузі суспільного життя та соціально-економічних змін.

По-друге, вже відбувалось розуміння того, що людство зіштовхнулось з проблемами принципово нового характеру, не схожими на ті, що були раніше. В зв'язку з цим можна згадати про ідеї Т.Мальтуса про природне регулювання чисельності населення, міркування І.Канта про вічний світ, ідеї Ж.Б.Лемарка про еволюцію біосистем та ролі людини в них.

Наступною особливістю першого етапу є його значна тривалість в порівнянні з іншими. Це цілком пояснюється «ефектом пізнього сприймання», реалізація якого відбувалась в умовах, коли глобалізація, за виключенням географічного, а пізніше економічного та політичного параметрів, у всіх останніх відносинах або ніяк не проявлялась, або була виражена ще достатньо слабо.

Отже, поява першого етапу осмислення процесів глобалізації була ініційована, з одного боку, завершенням в цей період великих географічних відкриттів. Після першої кругосвітньої подорожі для людей стали очевидними природні межі Землі. А з другого боку, на роздуми про глобалізацію наштовхували також зростаючі економічні та торговельні зв'язки. Ці нові тенденції в сфері економіки і політики стали об'єктивним фактором, який об'єднував людей. Саме в цей час світ замкнувся спочатку географічно, потім в основних рисах економічно, і, врешті-решт, з початком Першої світової війни політично. Тепер вперше в історії світ став єдиним людством, у якого виявились спільні торгово-економічні інтереси, політичні проблеми та науково-технічні досягнення.

Другий етап осмислення глобальних тенденцій припадає на 20-60-і рр. XX ст. Він характеризується, перш за все, осмисленням політичної глобалізації. Підведення підсумків Першої світової війни, революції в Росії, Другої світової війни призвело до усвідомлення нової реальності та загрози ядерної війни. Стало зрозумілим, що настала епоха взаємозалежності, коли діяльність або рішення одних країн і народів стали зачіпати інтереси інших. І більш того, людство, як єдине ціле, несе спільну відповідальність за те, що відбуваються зміни в біосфері, генофонді, екології, кліматі тощо.

В той час важливу роль в усвідомленні глобальних змін, коли вони стали зрозумілими окремим вченим, але ще не були досить очевидними для суспільної свідомості, зіграли роботи таких вчених як А.Тойнбі, М.А.Бердяєва, Е.Леруа, П.Тейра де Шардена, В.І.Вернадського, А.Л.Чижевського, К.Е.Циолковського, К.Ясперса та інших.

3 Архипович Д. Глобалізація як явище: позитивні та негативні риси [Електронний ресурс] / Дмитро Архипович – Режим доступу до ресурсу: <http://www.ji.lviv.ua/n19texts/arhypovych.htm>.

Електронне урядування: теорія та практика

Серед проблем, на які звернули увагу ще задовго до того, як вони стали реальністю, безумовно, на перший план виходять проблеми екології, або взаємодія суспільства і природи. Універсальний характер такої взаємодії вперше з'явився у філософській ідеї ноосфери, з якою в кінці 1920-х рр. виступив Е.Леруа, і яку в різних аспектах розвивали П.Тейяр де Шарден та В.І.Вернадський.

Практично відразу після Другої світової війни заговорили про «глобальний світ», «глобальну єдність», «єдине людство». І першим, хто сформулював ці та інші фундаментальні поняття був великий філософ ХХ ст. К.Ясперс. Саме в його роботі «Витоки історії та її ціль» 1948 року вперше з'явився термін «глобальний».

А.Тойнбі та Б.Расел виступили з ідеєю про створення світового уряду, який би припинив всі війни. Основою такого уряду, на їх думку, могла стати Організація об'єднаних націй.

Однак на початку 1960-х рр. ці ідеї втратили свій вплив на масову свідомість та були витіснені на другий план у зв'язку із поширенням технооптимістичних тенденцій та розповсюдженням на їх основі «техногенних», «індустріальних», «постіндустріальних» ідей.

З другої половини 1960-х до кінця 1980-х рр. відбувся третій період осмислення глобалізації, який можна назвати періодом «відкриття» глобальних проблем сучасності. В кінці 1960-х рр. практично у всьому світі загострилися екологічні проблеми, що стали катализатором у концентрації інтересу до всього комплексу глобальних проблем сучасності.

Саме до цього періоду відноситься поява в науковій літературі терміну «глобалістика».

З другої половини 90-х рр. почався четвертий етап осмислення глобалізації, який співпав із активною фазою інформаційно-технологічної революції. В сукупності із розвитком космічної техніки та пов'язаними з нею науково-технічними дослідженнями це сприяло тому, що сучасний світ більш чітко та значно легше почав сприйматися як єдине ціле.

Світове суспільство знову постало перед глобальною проблематикою: яким бути світові на початку третього тисячоліття – однополярним чи багатополарним.

Відбулось загострення глобальних проблем, і, як результат, різко виросла диспропорція в соціально-економічному розвитку між розвиненими та слаборозвиненими країнами. Такі висновки було підтверджено на Всесвітньому саміті зі стабільного розвитку в Йоганнесбурзі в 2002 році. В сучасному світі відбулись глобальні зміни у всіх сферах суспільного життя – від поширення інформаційних технологій та генної інженерії до трансформації культури та морально-етичних принципів.

В літературі, коли мова йде про п'ятий етап осмислення глобалізації вживається термін «постглобалізація», яка розпочнеться не раніше 2010-2020 рр., тобто не раніше, ніж будуть вирішені всі задачі нинішнього етапу⁴.

На початку ХХІ ст. глобалізація усвідомлюється як багатоваріантне, складне та суперечливе явище, наслідки якого стають все відчутнішими як на різних рівнях світової системи, її елементів – національних і соціальних систем, так і на рівні локальних спільнот, окремого індивіда.

Саме розвиток інформаційних і комунікаційних технологій прискорював процеси глобалізації.

Важко зараз уявити, але менш ніж чверть століття тому вимагалось громіздке коштовне обладнання та дюжина фахівців для виконання робіт, що зараз виконуються звичайним школярем за допомогою калькулятора. Поява та стрімке поширення комп'ютерного та телекомунікаційного середовища на усі сфери людського життя викликало суттєві зміни в організації та функціонуванні суспільних інститутів та акторів (державного апарату, приватного бізнесу та громадського сектору).

Комунікаційні технології – факс, Інтернет, електронна пошта та ін. – значно здешевили та скоротили час на контакти між людьми та передавання інформації, але

⁴ Чумаков А. Глобализация. Контуры целостного мира: монография. / А. Чумаков., 2005. – 432 с.

найголовніше – технічно унеможливили існування закритих, ізольованих від решти світу суспільств.

З цього випливає, що взаємопов'язаність усіх країн та континентів різко зросла завдяки комп'ютеризації та інформатизації суспільства, зокрема з виникненням Інтернету та низки спеціалізованих міжнародних інформаційних систем на базі новітніх технологій.

Незв'язні національними кордонами, необмежені часом чи територіальною відстанню у можливостях комунікації індивіди створюють мережні спільноти, обмінюються інформацією один з одним та рештою частинно віртуального світу, інтерактивно взаємодіють, координуючи свою діяльність, та спільно впливають на суспільні інститути, що посилює демократичні засади суспільства.

Процеси світової глобалізації охопили практично усі сфери людської діяльності: економіку, культуру, інформаційний простір, технології та управління і багато інших. Це дало змогу говорити про розвиток відкритого інформаційного суспільства, якому притаманний мережевий спосіб взаємодії між людьми в усіх напрямках їх діяльності.

СТАНОВЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА. Наприкінці ХХ – початку ХХІ століть заговорили про «золоту добу» інформації і становлення інформаційного суспільства. Матеріальну основу такого суспільства практично створено і вона бурхливо розвивається далі.

Найбільшим досягненням інформаційного суспільства вважається те, що завдяки створенню нового інформаційно-технологічного середовища, інформація миттєво долає відстані, власне, відстані для неї практично не існують. Завдяки глобальній комп'ютеризації, телефонізації, Інтернету ця інформація стає доступною нині кожному членові суспільства у розвинених країнах, а в перспективі – стане доступною кожному землянину.

Саме поняття інформаційного суспільства не має загальноприйнятої точної і всеохоплюючої дефініції. Дослідники сприймають його як наступний ступінь розвитку людства, на якому домінуючим об'єктом у сферах виробництва та споживання стають інформаційна продукція та послуги. І перелічують *характеристики*, притаманні такому суспільству:

- значні інформаційні ресурси;
- виробництво, зберігання та передача як аудіовізуальної продукції, так і ділової й розважальної інформації стає найважливішою частиною економіки;
- сформована інформаційна індустрія, яка включила в себе комп'ютерну і телекомунікаційну промисловість, розробників аудіовізуального змісту та програмного забезпечення, виробників елементної бази та побутової електроніки, мультимедійну промисловість;
- громадяни мають технічні та правові можливості доступу до різноманітних джерел інформації тощо⁵.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ДЕРЖАВИ. І якщо на світанку цивілізації інформаційний простір був надзвичайно обмеженим, локальним, то з плином часу це змінилося кардинально, і в ХХ столітті він сягнув загальнопланетарного рівня. На відміну від минулих епох, тепер інформаційний простір досить ефективно об'єднує світову спільноту народів із використанням не лише традиційних, а й новітніх інформаційних пристроїв і технологій.

Якщо виходити з латинського значення слова «інформувати» – це «зображати, складати оголошення про що-небудь», то неважко зрозуміти, що *«інформаційний простір»* якраз і означає *те середовище, в якому і завдяки якому виробляється, існує, циркулює, обертається інформація*. І це поняття не космічне (хоча повітряний і космічний простір можуть входити і входять до складу інформаційного поля), не географічне (хоча територія є його невід'ємною частиною), не технічне (хоче уявити його поза науково-технічним

⁵ Карпенко В. Інформаційна Політика та Безпека [Електронний ресурс] / Віталій Карпенко // Українське життя в Севастополі – Режим доступу до ресурсу: <http://ukrlife.org/main/karp/bezpeka13.htm>.

Електронне урядування: теорія та практика

прогресом неможливо), не економічне (хоча тісно пов'язане з економікою і є важливим її складником). Це поняття – соціально-політичне і вбирає в себе як територіальний, космічний, технічний, економічний фактори, так і людський, оскільки суспільна інформація призначається для людини, людина – її споживач, без людини вона втрачає свій сенс.

Отож, коли йдеться про інформаційне поле конкретної держави (а кожна держава його має), то його межі зазвичай ототожнюються з її кордонами, охоплюючи національні територію, акваторію, повітряний простір та економіку. Саме у цих сферах діють засоби інформації, які й інформують, тобто повідомляють, зображають, складають про щось уявлення.

Загалом же поняття державного інформаційного простору не обмежується самою тільки територією країни. До складу цього поняття входять його суб'єкти, все матеріально-технічне середовище, вся інтелектуально-інформаційна власність цих суб'єктів. Це досить великий і складний комплекс.

Суб'єктами національного інформаційного простору є:

- державні та недержавні інформаційні агентства;
- органи державної влади, інші державні і недержавні установи (організації) — через створені ними у встановленому порядку інформаційні служби;
- державні та недержавні установи, служби і центри збирання, зберігання, дослідження та поширення статистичної, соціологічної, економічної, іншої суспільно значимої інформації;
- спеціальні галузеві та міжгалузеві (проблемні, банково-інформаційні, довідкові тощо) установи і центри (бюро) наукової та науково-технічної інформації;
- державні та недержавні аудіовізуальні і друковані засоби масової інформації, структури, які їх об'єднують (компанії, корпорації, асоціації, спілки тощо);
- видавництва всіх типів, різних форм власності;
- професійні творчі об'єднання громадян у галузях науки, літератури і мистецтва, винахідницької та раціоналізаторської діяльності, збереження й охорони історико-культурної спадщини, інформаційного обслуговування (творчі спілки, товариства, асоціації тощо);
- виставкові організації та центри;
- бібліотечні, музейні, клубні та інші культурно-просвітницькі установи, які використовуються в інформаційній діяльності;
- поліграфічні підприємства;
- підприємства зв'язку та іншого матеріально-технічного забезпечення життєздатності національного інформаційного простору, збирання, дослідження та поширення інформації;
- торговельні та інші установи з розповсюдження матеріальних носіїв інформації (книжкової продукції, і преси, компакт-дисків, відео- та аудіокасет);
- закордонні та міжнародні організації, представництва, спільні підприємства, належним чином зареєстровані (акредитовані) в державі;
- органи захисту державних таємниць, національного інформаційного простору та охорони інформації;
- філії (представництва) суб'єктів національного інформаційного простору держави за кордоном;
- інші, причетні до збирання, зберігання, дослідження і поширення інформації, державні та недержавні формування, створені і зареєстровані в державі відповідно до чинного законодавства;
- фізичні особи – громадяни, які здійснюють відповідно до законодавства країни професійну творчу діяльність у галузі інформації індивідуально⁶.

В сучасному світі за показником інформаційної могутності розділяють три типи держав:

⁶ Карпенко В. Інформаційна Політика та Безпека [Електронний ресурс] / Віталій Карпенко // Українське життя в Севастополі – Режим доступу до ресурсу: <http://ukrlife.org/main/karp/bezpeka13.htm>.

I. Держави, переважно виробники інформаційних продуктів.

В економіках таких держав частка експорту інформаційних продуктів та послуг перевищує частку їх імпорту, що дає змогу говорити про такі держави, як про інформаційно-незалежні держави, або держави першого типу. До таких держави, в першу чергу, відносяться держави з наукомісткими технологіями в галузі ІТ.

II. Держави, переважно споживачі інформаційних продуктів.

В економіках таких держав частка імпорту інформаційних продуктів та послуг перевищує частку їх експорту, що дає змогу говорити про такі держави, як про інформаційно залежні держави, або держави другого типу. До таких держави, в першу чергу, відносяться держави з науко застарілими технологіями в галузі ІТ.

III. Держави - інформаційне гетто.

Це «закриті» суспільства з тоталітарним державним устроєм. При владі в таких державах знаходяться, як правило військові, або взагалі диктат в усіх його проявах. Основними ознаками держав третього типу є заборона будь-яких проявів демократії та тотальний державний контроль в інформаційній сфері, наявність цензури в лише державних ЗМІ⁷.

Розрізняють також внутрішній і зовнішній інформаційний простір держави. Внутрішній інформаційний простір, обмежується, звичайно, кордоном держави. Зовнішній інформаційний простір — це території тих держав, де певна держава має якісь свої інтереси (фінансові, військові тощо).

Державний інформаційний простір – надзвичайно важливе політичне поняття, яке у вартісній шкалі соціальних цінностей можна поставити на друге місце після державної незалежності. Держава зобов'язана забезпечити використання свого інформаційного поля в інтересах саме держави та її громадян. Якщо вона цього не зробить, то цей інформаційний простір буде використаний проти неї самої. Інформаційний простір має бути законодавчо захищений від пропагування антидержавних ідей, міжнаціональної та міжконфесійної ворожнечі, насилля, ненависті, аморальності та інших дій, несумісних з інтересами особистості, суспільства і держави.

Відомо, що виникнення і характер розвитку інформаційного простору багато в чому визначає геостратегічну орієнтацію країни, її внутрішньополітичні пріоритети, а також зовнішньополітичну спрямованість векторів її національно-державних інтересів. У цьому розумінні буде справедливим визначити інформаційний простір як зону, в якій формується дискурс політичних, ідеологічних, соціальних і культурних структур, що визначають семантику, категоріальний апарат і напрямок розвитку всіх сукупних прагнень країни і суспільства у внутрішньо- та зовнішньополітичному житті. Саме цією обставиною можна пояснити те, що проблема інформаційного простору набуває для будь-якої держави статусу, який можна порівняти зі статусами, що мають в своїй сукупній структурі політико-правовий, економічний, оборонний і соціокультурний сектори.

ЕЛЕКТРОННА КОМЕРЦІЯ ЯК ПЕРШИЙ КРОК ДО ЕЛЕКТРОННОГО

УРЯДУВАННЯ. Враховуючи істотні зміни місця і ролі держави-нації в епоху постіндустріалізму, деякі дослідники висунули ідею формування нового відношення до держави, вони оперують поняттям неоетатизму. Таким чином, зміна ставлення до ролі держави в світі сприятиме формуванню не лише нової внутрішньої організації суспільства, але й зміні підходів до міждержавних відносин та трансформації поняття інформаційного бізнесу.

М. Кастельс проводить аналіз процесу переходу людського суспільства в інформаційну епоху. Одночасно зі змінами в матеріальній технології революційні зміни відбуваються в соціальній та економічній структурі: відносно тверді і вертикально-орієнтовані інститути заміщуються гнучкими і горизонтально-орієнтованими мережами,

⁷Основи інформаційної безпеки держави. Електронний підручник. / [В. Гондюл, М. Рижков, О. Андреева та ін.], 2008.

Електронне урядування: теорія та практика

через які здійснюється влада та обмін ресурсами. Для М. Кастельса⁸ формування міжнародних ділових і культурних мереж та розвиток інформаційних технологій – явища нерозривно пов'язані і взаємозалежні, при цьому «генерування, обробка і передача інформації стали фундаментальними джерелами продуктивності і влади».

Також М. Кастельс окреслює основи інформаційно-технологічної парадигми:

- інформація є сировиною технологій, а, отже, технологія впливає на інформацію, а не навпаки;

- нові технології охоплюють всі види людської діяльності;

- інформаційні технології змінюють соціальну систему за допомогою формування мережевої логіки;

- відбувається конвергенція технологій у високо інтегровані системи, коли, наприклад, мікроелектроніка, телекомунікації, оптична електроніка і комп'ютери інтегровані в інформаційні системи.

Для М. Кастельса глобалізація пов'язана, насамперед, із глобалізацією економіки. Поняття «глобальна економіка» означає, що «основні види економічної діяльності (виробництво, споживання і циркуляція товарів і послуг), а також їх складові (капітал, праця, сировина, управління, інформація, технологія, ринки) організуються в глобальному масштабі, безпосередньо або з використанням розгалуженої мережі, що об'єднує економічних агентів».

Отже, глобальна економіка – це економіка, яка здатна працювати як єдина система в режимі реального часу в масштабі всієї планети, при цьому бізнес, включений в мережеві обміни, стає головним актором інформаційної економіки та його діяльність спрямована на створення гнучкої структури, яка здатна брати участь у мережевих обмінах між фірмами.

М. Кастельс робить висновок про те, що традиційний підхід до організації як автономного агента ринкової економіки повинен бути замінений на «концепцію виникнення міжнародних мереж фірм і субодниць фірм як базової організаційної форми інформаційно-глобальної економіки». При цьому він виділяє мережі постачальників, мережі виробників, споживчі мережі, коаліції по стандартах (ініціюються тими, хто встановлює глобальні стандарти на товари та інформацію), мережі технологічної кооперації.

Так, на думку М. Кастельса зароджується нова культура, «культура реальної віртуальності», яка являє собою систему, в якій реальність (тобто матеріальне/символічне існування людей) повністю занурена у віртуальні образи, у вигаданий світ, де зовнішні відображення не просто знаходяться на екрані, але самі стають досвідом, а тому розвиток комп'ютерних мереж (Minitel, Internet) стає формотворчим фактором для даної культури.

«Нові електронні засоби не відокремлюються від традиційних культур - вони їх абсорбують», при цьому спостерігається широка соціальна і культурна диференціація, що веде до формування специфічних віртуальних співтовариств. Члени цих співтовариств можуть бути роз'єднані у фізичному просторі, однак у просторі віртуальному вони можуть бути традиційними, як громади невеликих міст.

ЦИФРОВА НЕРІВНІСТЬ. Ось цитата зі знаменитої книги Елвіна Тоффлера, написаної та опублікованої ще в 1970 році, за назвою «Шок майбутнього»⁹. Тоффлер писав: «70% жителів Землі живуть полюванням, збиранням чи сільським господарством — це «люди минулого». Більш ніж 25% населення Землі живуть у промислово розвинених країнах — це «люди сьогодення». Решту, 2—3% населення планети, не можна назвати ані людьми минулого, ані людьми сьогодення...про мільйони чоловіків і жінок можна вже сказати, що вони живуть у майбутньому». Це було написано понад 40 років тому.

⁸ Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура [Електронний ресурс] / Мануель Кастельс // Портал политических наук Политзона – Режим доступа до ресурсу: <http://politzone.in.ua/index.php?id=211>.

⁹ Тоффлер Е. Шок майбутнього [Електронний ресурс] / Елвін Тоффлер // – Режим доступа до ресурсу: http://www.koob.ru/toffler/shok_budushago

На жаль, за більш ніж 40 років, що минули з тих пір, незважаючи на весь технологічний прогрес, соціальний прогрес пішов зовсім не так далеко, у якомусь смислі цей розкол, можливо, навіть підсилюється. Фундаментальною проблемою сучасного суспільства є інформаційна нерівність. Ось кілька прикладів. Сьогодні у світі близько 1,5 млрд. телевізорів і 2,5 млрд. радіоприймачів, до яких доступ мають близько 75% населення Землі, а комп'ютери мають менш ніж 5% населення Землі, в Інтернеті з них – близько 100 млн., що чисельно еквівалентно менш ніж 2% населення Землі. Більше половини жителів планети ніколи не дзвонили по телефону, просто не бачили його (це дані з ООН і Всесвітньої Організації Праці), у великому Нью-Йорку телефонних мереж більше, ніж у всій сільській місцевості Азії, а в Лондоні більше користувачів інтернету, ніж у всій Африці. Недоступність для частини жителів світу засобів обробки, вибору та передачі інформації з телекомунікаційних мереж, включаючи й Інтернет — це і є інформаційна нерівність, вона існує всередині країн, між регіонами, і на глобальному рівні.

Безперечно, ми живемо в період чергової науково-технологічної революції. Більш того, складається враження, що науково-технологічна революція стає беззупинною — в силу зазначеного тим самим Тоффлером «прискорення». Це факт сучасного життя, як і є фактом історії поява парової машини і промислової революція XVIII століття, що послідувала за цим, чи винахід конвеєра і транспортна революція першої половини XX століття. А історія останніх століть наочно показує, що кожна науково-технологічна революція в короткостроковій перспективі збільшувала розшарування суспільства, однак її наслідки зменшували розшарування суспільства в більш довгостроковій перспективі. Але суспільство в цілому після такого потрясіння ставало зовсім іншим.

Нас, очевидно, ще очікує — можливо, досить скоро — така зміна суспільства. Але доти, поки цього не відбулося, електронний уряд буде зіштовхуватися з існуючою сьогодні фундаментальною проблемою — проблемою інформаційної нерівності.

Навіть у благополучній Великій Британії 60% будинків, підключених до Інтернету — це будинки заможних людей, а з групи населення з малими доходами, за різними оцінками, мають доступ до Мережі всього 5—7% британців. З іншого боку, 11% росіян мають матеріальну можливість користуватися Інтернетом, але не роблять цього (за даними опитування Фонду «Суспільна думка»). Так що інформаційна нерівність, розшарування — це не тільки економічний феномен, але і соціально-культурний.

На міжнародному рівні проблема інформаційної нерівності вперше була висунута в підписаній влітку 2000 року лідерами країн «вісімки» (G8) Окінавській хартії глобального інформаційного суспільства. Відповідно до цього документу була створена міжнародна експертна рада Digital Opportunity Task Force (G8 DOT Force)¹⁰, що виробила план дій, представлений лідерам країн «вісімки» на зустрічі в Генуї влітку 2001 року. У цьому плані дій, схваленому на Генуезькому саміті, давалися рекомендації, що вплинули на багато пунктів національних програм з розвитку е-урядування. Коротко пункти Генуезького плану дій виглядають так:

- Допомогати в розробці і впровадженні національних стратегій ІТ у країнах, що розвиваються.
- Поліпшувати зв'язність мереж, розвивати доступність і знижувати ціни доступу.
- Розвивати кадровий потенціал, обсяг і доступність знань.
- Стимулювати підприємництво для забезпечення економічного розвитку.
- Залучати всі країни і прошарки суспільства до вироблення міжнародної політики в сфері інформаційних і комунікаційних технологій.

¹⁰ Torero M. Information and communication technologies for development and poverty reduction [Електронний ресурс] / Maximo Torero — Режим доступу до ресурсу: https://books.google.com.ua/books?id=8b46AwAAQBAJ&pg=PT47&lpq=PT47&dq=DOT_Force_Report_V5.0h.doc&source=bl&ots=sGPuzvdzCO&sig=0FP_Ax6IcXp9XPMMvsXGSEgfSgQ&hl=ru&sa=X&ei=CqcWVfOpF4rkaUgOAE&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=DOT_Force_Report_V5.0h.doc&f=false.

Електронне урядування: теорія та практика

– Розвивати і підтримувати цільові програми включення найменш розвинених країн у глобальне інформаційне суспільство.

– Підтримувати використання ІТ для боротьби зі СНІДом і іншими інфекційними захворюваннями.

– Докладати зусиль на національному і міжнародному рівні для створення локальних інформаційних ресурсів і додатків.

– Встановити ІТ як пріоритет для багатосторонніх ініціатив у G8 і інших міжнародних організаціях і програмах.

Незважаючи на досить декларативний характер цих рекомендацій, за кожним пунктом стоїть пророблений план, активна робоча група і багато які з цих рекомендацій вже привели до конкретних дій і проектів, в основному в Африці та в інших регіонах, що розвиваються. На даний час ініціатива з координації дій плану перейшла в руки робочої групи ООН — UN ICT Taskforce. Як відомо, головна задача Організації Об'єднаних Націй сформульована — зменшення бідності на планеті. ООН поставила задачу скоротити до 2015 року вдвічі частку людей, чий прибуток у день менше, ніж один долар США (сьогодні частка таких жителів нашої планети дорівнює 22%). Тому ООН вирішує задачу подолання інформаційної нерівності в контексті боротьби з бідністю. Що цілком природно — базовою нерівністю є нерівність економічна, соціальна і культурна, інформаційна ж нерівність є тільки одним з найбільш хворобливих проявів цих базових нерівностей. Бідність у цілому є іншим, ще більш хворобливим проявом тих самих нерівностей.

Хоча формально таку діяльність важко віднести до тематики електронного уряду, ясно, що без вирішення задачі подолання інформаційної нерівності неможливий ані процес глобалізації, ані ефективний розвиток інформаційного суспільства, ані саме існування і масове впровадження електронних урядів. Не слід сподіватися, однак, що можна вирішити цю проблему чисто програмними методами — людству до сих пір не вдалося цілком розв'язати принципово більш прості проблеми: доступу до питної води, голоду, нестачі енергії тощо. Але у наші дні усе відбувається швидко, набагато швидше, ніж це відбувалося в попередні століття історії людства. І якщо вирішення всіх цих проблем можливо в принципі, то воно не за горами.

Саме розвиток інформаційних технологій наприкінці ХХ сторіччя призвів до появи нової форми спілкування з державою – електронного уряду. Вважають, що така форма призведе не тільки до більш ефективного й менш витратного адміністрування, але й до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами і органами державної влади та місцевого самоврядування.

ЕВОЛЮЦІЯ ІДЕЇ Е-УРЯДУ. Кілька років тому удосконалення демократії у розвинутих країнах, підвищення ефективності спілкування виконавчої влади та громадян наштовхнулося на зростаючу невідповідність комунікаційних можливостей тим викликам, з якими зустрічалися уряди, та комунікаційні обмеження. Йдеться про наступне¹¹:

1. Процедури, традиції роботи урядів у сучасних розвинутих демократичних країнах формувалися кількасот років. Протягом цього тривалого проміжку часу, пройшовши через драматичні повеніряння у різних варіантах антидемократичних державних систем, через сотні урядових криз ці країни виробили вимоги, дотримання яких дозволяє організувати найбільш ефективний режим співпраці урядів та громадян:

- прозорість роботи урядів, особливо у процедурах підготовки та прийняття урядових рішень;

- участь громадян у роботі урядів (постійний моніторинг громадської думки, публічні слухання, референдуми);

¹¹ Лисицький В. І. Електронний Уряд України: з чого починати? / В. І. Лисицький., 2004. – (Фонд «Інформаційне Суспільство України»).

Електронне урядування: теорія та практика

- відповідальність урядовців перед громадянами, яка має не тільки чітке законодавче закріплення. Ця відповідальність стала важливою складовою суспільної моралі та етики поведінки політиків та бюрократів;

- надійність самого спілкування уряду з громадянами. Воно має бути сталим та характеризуватися наявністю задовільного зворотного зв'язку;

- справедливість урядових рішень з точки зору абсолютної більшості політично активних громадян;

- здатність урядів до впровадження ефективних соціальних трансформацій, до вчасного та прийняттого для більшості громадян удосконалення суспільних правил співпраці;

- надання урядових послуг громадянам у максимально зручний для них спосіб. Таке трактування суспільного обов'язку - призначення урядів, є досить незвичним для нас. Адже сьогодні більшість громадян України прожила більшість свого віку в плановому соціалізмі, де таке завдання майже не декларувалося. На практиці ж досить рідко зустрічалися спроби реалізації такого підходу. Однак, по суті ця вимога є реанімацією класичного підходу до організації співпраці урядів і громадян у демократичних суспільствах, точніше, реанімацію родової форми, прямої форми демократії.

2. Зауважимо, що цей процес підтягування якості роботи урядів до задоволення 7 вимог і сьогодні далекий від завершення навіть у високорозвинутих демократіях. Безсумнівно, поки що залишається нерозв'язаною до кінця проблема усвідомлення та законодавчої формалізації цих вимог. Але все ж таки головною перепоною відновлення родової форми (прямої) демократії були суттєві обмеження, які накладалися технічними можливостями комунікацій.

3. З точки зору технологічності паперове спілкування урядів та громадян виключало повноцінне впровадження прямої демократії. Спроби досягти прийнятної прозорості та відкритості роботи урядів викликали величезні витрати і паперу, і інших ресурсів. Дуже важко було забезпечити вчасне інформування громадян. Ще складнішим було забезпечення інформування громадян у зручний для них спосіб. Дотримання інтегруючої, фінішної, підсумкової, 7-ої вимоги – зручне надання урядових послуг – в умовах використання паперових технологій залишалось лише благим наміром.

4. Початок 90-х рр. знаменувався бурхливим розвитком відносно дешевих і зручних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Створилися умови для впровадження у життя інтерактивних моделей спілкування урядів та громадян. Саме тому приблизно в середині 1990-х років з'явилися різні модифікації ідеї «Електронного уряду», які до того ж мали і мають різні назви.

5. Різномірній у назвах і підходах не зупинив розгортання процесів консолідації використання Інтернету для налагодження більш ефективних стосунків у ланці «уряд – громадяни».

6. На цій основі прискорюються процеси удосконалення роботи урядів. Особливо чітко це проявляється у розвитку надання урядових послуг, спираючись на використання Інтернету.

ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ. Вивчення досвіду передових у впровадженні Е-урядів країн дозволяє зафіксувати наступні головні переваги, які отримує суспільство:

- по-перше, нові технологічні ІКТ-можливості дозволяють надавати урядові послуги 24 годину на добу, 7 днів на тиждень (24/7);

- по-друге, питання відновлення прямої форми демократії стає реальністю найближчої перспективи. Уже нема технологічних перепон для прямого контакту громадян з урядовцями;

- по-третє, критично важливим для впровадження Е-уряду є успішне вирішення нормативно-правових питань удосконалення роботи уряду на основі використання ІКТ.

Електронне урядування: теорія та практика

Якісні переваги ІКТ не дадуть належного ефекту без зміни найважливіших процедур роботи урядів.

Вибравши деякі позитивні приклади із світового досвіду запровадження системи електронного урядування, з впевненістю можна констатувати її практичні переваги:

- для громадян – одержувати послуги, надані органами та установами; мати до них доступ через мережу Інтернет; навчатися протягом усього життя і брати участь в управлінні державою;

- для бізнесу – мати доступ до державних служб в Інтернеті, співпрацювати з державою з метою сприяння економічному розвитку;

- для державних структур – підвищити свою ефективність; покращити відносини з клієнтами і залучити всіх громадян у політичні обговорення, зосередивши свою увагу на стратегічних напрямках.

Згадаймо, що передувало появі е-урядів.

Сама по собі ідея е-уряду виникла в результаті бурхливого розвитку: (i) Інтернет-спілкування громадян та (ii) електронної комерції. Саме тому питання (1) підготовки кадрів та (2) інвестицій у ІКТ були значною мірою вирішені заздалегідь. Отже, на момент її виникнення ідея е-уряду мала досить потужне кадрове та інфраструктурне забезпечення, які склалися під впливом розвитку попиту на послуги з використанням ІКТ. Ідея е-уряду – це природний продукт розвитку суспільства.

Однак нові якості спілкування уряду і громадян, які виникали у результаті використання ІКТ, підняли проблему удосконалення законодавчої бази. Отже, проблема (3) оновлення законодавчої бази постала у повний зріст лише з реалізацією проєктів електронних урядів.

ЯКОСТІ Е-УРЯДУ. Аналіз практичного наповнення явища “е-уряд» на прикладах передових у його впровадженні країн вказує на наявність у ньому низки якостей, які й вимагають розвитку законодавства та, певною мірою, його змін.

- Розробка, впровадження у життя та експлуатація е-уряду є багатоплановою, складною та політично відповідальною роботою. Адже, зрештою, життя кінцевого споживача урядових послуг – пересічного громадянина – є багатofункціональним. І він вправі вимагати від влади відповідей і рішень комплексних, без не завжди йому зрозумілої і необхідної структуризації за функціями органів влади. Уже ці обставини вимагають координації зусиль у національному масштабі.

- Е-уряд, як такий, немає галузевих або функціональних ознак. Адже його впровадження означає зміну якості стосунків уряду та громадян в цілому.

- Розробка та впровадження е-уряду має часові ознаки. Можна і кінче необхідно юридично чітко встановлювати початок і розробки, і експлуатації тих чи інших складових (підсистем). Не менш важливо встановлювати і терміни розробки, впровадження у дослідницькому (випробувальному) режимі, здачу у промислово експлуатацію та подальше сервісне обслуговування (шеф-монтажний нагляд). Отже, Е-уряд є загальноурядовим проєктом, а не функцією будь-якого окремого органу виконавчої влади.

Передові у використанні ІКТ уряди досить швидко почали демонструвати активну творчу політику та адекватну систему впровадження е-уряду. Найголовніше – практично всі уряди прийняли спеціальні інституційні рішення. Були розбудовані системи управління проєктом Електронний Уряд. Дуже важливо – відбулося призначення відповідальних за проєкт, які стали своєрідними генеральними конструкторами. Наприклад, у Великій Британії запроваджена спеціальна посада Електронного уповноваженого (Electronic Envoy), який підпорядковується безпосередньо Прем'єр-міністрові. Електронний уповноважений має у підпорядкуванні досить розвинуту систему органів, які розробляють і впроваджують цей проєкт.

Канада у міністерствах та агенціях впровадила посади Головних інформаційних керівників. Загальну координацію здійснює Президент Казначейства, на якого покладено завдання управління проєктом. Це ледь не єдиний випадок, коли функціональний керівник є

уповноваженим за проект е-уряду. В інших країнах прийняті у чомусь різні рішення щодо інституційної розбудови проекту. Але об'єднує все це розмаїття те, що, по суті, управляють проектом «е-уряд» керівники проектів, а не функціональні керівники.

ВИЗНАЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ. З огляду на це виникає питання щодо з'ясування сутності електронного урядування (е-уряду). Українські дослідники стверджують, що однозначного розуміння цього терміну не існує. Зміст поняття може варіюватися залежно від позиції автора. Тому для дослідження проблеми важливим є не тільки ознайомлення з відповідною науковою літературою, але й врахування підходу, в рамках якого працює автор.

Теоретичні основи концепції електронної демократії розглядалися такими відомими західними вченими, як Е. Тоффлер, М. Кастельс, Й. Масуда, Т. Стоуньєр, Д. Тапскотт, С. Кліффт, Е. Брек, Ф. Нобл, П. Норіс, Р. Аллок, Т. Райлі, К. Райлі, Р. Аткинсон та ін. Різні аспекти створення і розвитку електронного урядування в Україні знайшли відображення у наукових працях українських дослідників О. Баранова, О. Голобучького, О. Шевчука, С. Чукут, І. Сала, А. Пазюка, В. Ковалевського, А. Асанової, І. Клименка, К. Линьова, І. Коліушко, М. Демкової, О. Смелянової та ін., й таких російських учених, як В. Дрожжінова та А. Штрика та ін.

У світовій науковій літературі сьогодні виокремилися три головні підходи до розуміння електронного урядування¹².

I. Перша з відомих шкіл розглядає *електронне урядування як ефективне надання державних послуг за допомогою нових інформаційних технологій*. Підхід сформувався відповідно до принципів електронної комерції, яка власне стала джерелом розвитку ідеї електронного уряду. Тому і відповідне розуміння природи держави увібрало в себе ознаки приватної корпорації разом із відповідною термінологією: бюджет, витрати, доходи, акціонери й клієнти – громадяни, що зацікавлені в тому, щоб державні послуги були максимально дешеві та доступні. Відповідно до цього підходу, уряд як велика корпорація має прагнути до задоволення інтересів своїх платників податків, а з цією метою – до підвищення своєї ефективності, так само як корпорація мусить підвищувати свою капіталізацію, змінюючи моделі роботи на більш технологічні й ефективні. Саме цей підхід знайшов відображення в перших заявах політиків щодо розробки та запровадження електронного уряду. Так, ще в 1993 році Альберт Гор, тоді віце-президент США, в своїй промові наголошував на впровадженні електронного уряду саме через застосування інформаційних технологій фінансової та інших комерційних сфер у державному секторі. Загалом поява першої школи зумовлена західною практикою запозичення успішних бізнесових управлінських технологій державним сектором з подальшою їх адаптацією до специфічних потреб держави. Цей підхід залишається поширеним серед практиків і сьогодні. Так, М. Гернон, віце-президент програми з електронного уряду Нью-Йорка, визначає електронний уряд як «використання інформаційних технологій для прямого надання державних послуг споживачам цілодобово і сім днів на тиждень. Електронний уряд надає послуги у спосіб, найбільш зручний для споживача та у той же час дозволяє робити це за суттєво меншу ціну»¹³. На схожих позиціях стоїть Т. Пардо, розуміючи під електронним урядом трансформацію надання державних послуг через використання технологій¹⁴.

II. Другий підхід сформували дослідники-технократи, школа яких розуміє *електронний уряд як організацію високого рівня інформатизації*. Прикладом такого підходу є визначення, яке дає О. Баранов: «Електронний уряд – це уряд, в якому вся

¹² Баяв В. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок [Електронний ресурс] / В. Баяв // Вісник державної служби України. - 2004. - №3. - Режим доступу до журн.: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?jssessionid=22F6026CEE4C0F580219D8B290A6EE8B?art_id=37362&cat_id=37325

¹³ Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління [Електронний ресурс] / І.Б. Коліушко, М.С. Демкова. - Режим доступу: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>

¹⁴ Pardo T. Realizing the Promise of Digital Government: It's more than Building a Web Site /T. Pardo //Information Impacts Magazine. - 2000. - October. - P. 15-16.

Електронне урядування: теорія та практика

сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується та забезпечується відповідними інформаційно-комунікаційними технологіями»¹⁵. Схожим чином формулюють визначення терміну О. Голобуцький та О. Шевчук: «Електронний уряд – система локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами»¹⁶ або «електронний уряд - це концепція здійснення державного управління, притаманна інформаційному суспільству, що ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій та цінностях відкритого громадянського суспільства, характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи»¹⁷. Автори наголошують на тому, що електронний уряд є елементом масштабного інформаційного перетворення суспільства.

Зміна нормативно-правової бази, освітніх акцентів, принципів формування і витрачання бюджету, екологічних орієнтирів, перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних і громадських структур, перенесення наголосів в економіці, оновлення і розширення ціннісних парадигм суспільства - усе це разом з багатьма іншими компонентами повноцінної життєдіяльності суспільства є підґрунтям для реінжинірингу державного управління, для створення і функціонування електронного уряду. Також зазначені науковці розглядають е-уряд як засіб взаємодії громадян та держави через прямий доступ населення й підприємств до інформації, до систем послуг адміністративних органів країни, регіону, міста, району, до демократичних інститутів суспільства.

Г. Клафф, керівник департаменту інформаційних технологій муніципалітету міста Норфолк, зазначав, що перед запровадженням менеджменту, спрямованого на покупця чи системи електронного уряду, установа має звернути увагу на автоматизацію всіх внутрішніх процесів. «Така автоматизація внутрішніх процесів є фундаментальною, бо це, власне, і є електронне урядування»¹⁸. Отже, електронне урядування в рамках другої школи – це технологічне урядування і розглядається з точки зору можливостей, які виникають внаслідок комп'ютеризації та інформатизації управлінських процесів.

ІІІ. Третя школа, яка набуває в західній літературі все більше прихильників та поступово отримує визнання в Україні, розглядає **електронне урядування як нову парадигму (модель) управління в епоху знань**¹⁹. Підхід залишає електронному наданню послуг, відповідно до першої школи, роль однієї з інноваційних технологій урядування, а інформатизації – роль засобу для трансформації уряду²⁰. Натомість підкреслюється поширення нових принципів і підходів до урядування, яке супроводжується перебудовою усєї системи управлінських процесів, подоланням стереотипів бюрократичної культури. Такого визначення дотримуються уряди розвинених країн та міжнародні організації.

Російські дослідники В. Дрожжін, О. Штрік вважають, що сектори електронного урядування охоплюють сферу відносин держави з громадянами та бізнес-структурами, а

¹⁵ Баранов А. Електронное правительство в Украине? Будет! Когда? / А. Баранов // Зеркало недели. – 2002. – № 1. – С.18-20.

¹⁶ Голобуцький О.П. Е-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / Голобуцький О.П., Шевчук О.Б. - К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2001. - 104 с.

¹⁷ Голобуцький О.П. Електронний уряд / Голобуцький О.П., Шевчук О.Б. - К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2002. - 174 с.

¹⁸ Cluff Nap. M. E-Governance a New Organizational Paradigm [Електронний ресурс] / Cluff Nap. M. – 2002. – Режим доступу: <http://www.norfolk.va.us/egovernance/eGovernanceNCIuff2002.pdf>

¹⁹ Басв В. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок [Електронний ресурс] / В. Басв // Вісник державної служби України. - 2004. - №3. – Режим доступу до журн.: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article?jsessionid=22F6026CEE4C0F580219D8B290A6EE8B?art_id=37362&cat_id=37325

²⁰ Atkinson R. Network Government for the Digital Age. Policy report [Електронний ресурс] / Atkinson R. – Washington: Progressive Policy Institute, 2003. – Режим доступу: http://www.pponline.org/documents/NetGov_0503.pdf

Електронне урядування: теорія та практика

електронний уряд являє собою систему і порядок функціонування цих відносин²¹, тобто розглядають е-урядування як механізм взаємодії держави і громадян. А. Лисицький пропонує керуватися наступним визначенням: «електронний уряд - це система співпраці уряду і громадян (бізнесу, громадських організацій), яка базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій; це інформаційний простір, в якому взаємодія уряду та громадян (бізнесу, громадських організацій) організовується на основі синтезу:

- інформаційно-комунікаційних технологій;
- нормативно-правової бази (прийняття рішень);
- інформаційно-ресурсної бази²²».

Українські дослідники М. Демкова та І. Коліушко також схиляються до розгляду електронного уряду як форми спілкування з державою і способу організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб у режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами. Дослідники вважають, що така форма спілкування з державою приведе не тільки до більш ефективного й менш витратного адміністрування, а й до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами й органами державної влади та місцевого самоврядування²³.

Різниця між зазначеними підходами полягає у глибині дослідження проблеми, вважає український дослідник В. Баєв. Третя школа, яка має найширший контекст, поєднує у собі перші дві школи.

ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД ТА ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ. Необхідно зазначити, що в англомовній літературі поняття електронного урядування (e-governance) та електронного уряду (e-government) почали відокремлюватись лише останнім часом. Завдяки поліваріантності англійської мови в багатьох публікаціях ці терміни використовуються як тотожні, але за контекстом можна зрозуміти, що під «e-government» автори мають на увазі не орган державної влади чи місцевого самоврядування, а нову систему принципів урядування, співвіднесену із новими технологіями і цифровими можливостями.

З розвитком термінологічної бази в сфері електронного уряду дослідники все чіткіше окреслюють відмінність між електронним урядуванням та електронним урядом. Наприклад, Т. Райлі зазначає, що електронне урядування має відношення до концепцій, поглядів та питань навколо функції уряду, тоді як електронний уряд має зв'язок із специфічними практичними структурами уряду, які впроваджують такі концепції на практиці²⁴. Електронний уряд може бути продуктивнішим варіантом звичайного уряду, якщо він добре впроваджений та керований. Електронне урядування може розвинутись у суспільне управління, якщо воно добре побудоване і належним чином взаємопов'язане.

Д. Кеттл у контексті історичного аналізу американського державного управління також наводить різницю між електронним урядом та урядуванням, враховуючи, що **уряд – це інституційна структура, яку суспільство використовує для перетворення політичних програм на програми дій та законодавство, а урядування – наслідок взаємодії уряду, державних службовців та громадян через політичний процес, процес розробки**

²¹ Асанова А.А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві [Електронний ресурс] / А.А. Асанова. – Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/ej3/txts/TEKNOLOGIYA/03-ASANOVA.pdf>

²² Лисицький В. І. Електронний Уряд України: з чого починати? / В. І. Лисицький // Інформаційне суспільство. Шлях України. - К. Бібліотека інформаційного суспільства, 2004. - С.68-77.

²³ Коліушко І.Б. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління / Коліушко І.Б., Демкова М.С. // Інформаційне суспільство. Шлях України. – К. Бібліотека інформаційного суспільства, 2004. – С.138-143.

²⁴ Riley T. Electronic Governance: Living and Working in the Wired World [Електронний ресурс] / Riley T. – Commonwealth Secretariat, 2002. – 130 p. – Режим доступу: http://books.google.com.ua/books/Electronic_Governance_Living_and_Working_in_the_Wired_World

Електронне урядування: теорія та практика

державної політики, створення програм та надання послуг²⁵. На Урядовому порталі Кабінету Міністрів України наводиться наступне визначення електронного уряду: «це нова модель державного управління, здатна зробити відносини бізнесу і громадян з державною владою відкритими і конструктивними та передбачає взаємодію держави, бізнесу і громадян за допомогою інформаційних технологій»²⁶, що свідчить про тотожність у даному випадку поняття е-уряду та е-урядування. Українські дослідники у проєкті навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» наводять наступні визначення:

електронний уряд – це застосування інформаційних і комунікаційних технологій у державних адміністративних органах у поєднанні з організаційними змінами і новими методами для поліпшення послуг державного сектору і демократичних процесів, а також зміцнення політики держави (визначення Європейської Комісії);

електронне урядування - це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій²⁷.

Система електронного урядування передбачає, що будь-яка фізична або юридична особа через Інтернет може звертатися із запитом до державних установ для одержання необхідної інформації та виконання юридичних транзакцій. При такій схемі взаємовідносин «громадянин – держава» можна розраховувати на підвищення ефективності державного управління та обмеження корупції. Електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою і підконтрольною громадськості. Електронне урядування також забезпечує реальну участь громадян у політичних процесах, зокрема у законотворчості. Кожний громадянин може взяти участь у створенні законів, обговорюючи та голосуючи за них у мережі.

Концепція електронного урядування складається з двох взаємозалежних (і одночасно самостійних) проєктів (підконцепцій)²⁸. Це внутрішня урядова інформаційна інфраструктура, аналог корпоративної мережі та зовнішня інформаційна інфраструктура, що взаємодіє з громадянами й організаціями. У рамках концепції «електронної держави» інтегруються інформаційні ресурси органів державної влади, забезпечується доступ до них, а також створюється система онлайн-послуг (у тому числі, тих, що мають вартісне вираження). Урядова мережева інфраструктура повинна бути націлена на вирішення актуальних політичних, економічних і соціальних завдань держави і забезпечувати:

- реалізацію права громадян на доступ до відкритої державної інформації;
- доведення до громадянності об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, що зміцнює довіру до держави та її політики;
- взаємодію і постійний діалог держави з громадянами й громадськими інститутами, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій;
- об'єднання інформаційних ресурсів і послуг органів державної влади, і місцевого самоврядування з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору;

²⁵ Kettl D. The Transformation of Governance: Public Administration for Twenty-First Century America (Interpreting American Politics) [Електронний ресурс] / Kettl D. – The Johns Hopkins University Press, 2002. – Режим доступу: http://www.amazon.com/Transformation-Governance-Administration-Twenty-First-Interpreting/dp/0801870496#reader_0801870496

²⁶ Що таке електронний уряд? [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

²⁷ Проєкт навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» [Електронний ресурс] / [Баранов О. А. та ін.]; под ред. А.І. Семенченко. – К., 2009. – 82 с. – Режим доступу: <http://www.nc.gov.ua/publication/id437829567gy>

²⁸ Коліушко І.Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, 2004. – (Фонд «Інформаційне Суспільство України»).

Електронне урядування: теорія та практика

- удосконалення системи державного управління, оптимізацію структури державного апарату, зниження фінансових і матеріальних витрат на його зміст, поетапне переведення частини державних послуг, що мають вартісне вираження, у систему державних мережевих послуг, що відповідає реальним потребам громадян і організацій;

- ефективну підтримку економічної діяльності державних суб'єктів, що займаються господарською діяльністю, дозволяючи їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір;

- взаємодію і співробітництво з державними органами закордонних країн і міжнародних неурядових організацій.

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології пронизують практично всі сфери діяльності людини: бізнес, освіта, охорона здоров'я, державне управління, інформаційні послуги, дозвілля і багато чого іншого.

Один із найголовніших аргументів на користь електронного урядування, що наводять його прихильники, – підвищення прозорості влади за рахунок переходу на новий рівень зворотного зв'язку як із громадянами, так і з бізнесом. По суті, мова йде про зміну парадигми державної влади. Світовий досвід показує, що модель електронного уряду природна і приваблива для тих країн і культур, у яких держава сприймається як обслуговуюча, сервісна структура.

Роботи щодо запровадження електронного урядування в провідних країнах проводяться під гаслом відкритості і підпорядкування урядів громадянам. Підпорядкованість, у свою чергу, зводиться не лише до надання громадянам інформації електронним шляхом, а забезпечується відкритою специфікацією комплексів показників роботи конкретних держорганів і створенням доступних населенню засобів моніторингу цих показників.

Різноманітні урядові програми з використанням інформаційних комп'ютерних технологій для обслуговування населення як центральними органами виконавчої влади, так і органами місцевого самоврядування вже існують або розробляються у Франції, Південній Африці, Канаді, Ірландії та у багатьох інших країнах.

Електронний уряд — це уряд, у якому вся сукупність як внутрішніх, так і зовнішніх зв'язків і процесів підтримується й забезпечується відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями. Іншими словами, необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх.

У цьому випадку з'являється реальна можливість забезпечити інформаційну, функціональну взаємодію уряду з кожним громадянином, кожним суб'єктом управління. З огляду на деяку обмеженість технократичного підходу стає зрозуміло, що саме використання комп'ютерних технологій дозволить реалізувати декларативне твердження про те, що державний апарат служить народові.

На сьогодні існує багато дилем з приводу визначення поняття «електронний уряд». Так, наприклад, на Заході поняття «електронний уряд» (англ. – «e-government») не завжди розуміли однозначно. У певний час так називали футуристичний уряд «електронних громадян», що регулює життя і безпеку мережі в цілому й електронний бізнес зокрема. У сучасному розумінні термін «e-government» тлумачиться не лише як «електронний уряд», а як «електронне управління державою», тобто використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі й інтернет-технологій. Сьогодні E-government - це дуже лаконічний опис сучасного підходу до визначення ролі урядових органів у житті держави і суспільства, що одержує усе більше поширення на Заході²⁹.

²⁹ Коліушко І.Б. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / І. Б. Коліушко, 2004. – (Фонд «Інформаційне Суспільство України»).

Електронне урядування: теорія та практика

Поняття електронного уряду зводиться чиновниками фактично до електронного спілкування влади з громадськістю, а також кількох, знову ж таки прикладних, аспектів. Показове в цьому плані висловлювання чиновника з Нижнього Новгород, Росія, керівника проекту «www.duma-nn.ru», О.Акілова: «Ідея «електронного уряду» ... в тому, щоб вирішити три нагальні проблеми влади: ввести електронний документообіг, що дозволить зменшити бюрократичні зволікання і прискорити прийняття рішень, перевести в електронну форму спілкування громадян з бізнесом і владою і, крім того, зробити державне і муніципальне управління більш прозорим, дебіюкратизувати владу і наблизити її до громадян».

Цей підхід не можна вважати ні вичерпним, ні повністю невірним, оскільки, в першу чергу, він є економічно невиправданим. Електронний уряд як забезпечення державних структур ІТ-рішеннями означає додаткові бюджетні витрати, спрямовані на просте дублювання в електронному вигляді офф-лайнної діяльності. Але існує інший підхід. На Заході, в першу чергу в США і Великій Британії, електронний уряд розглядається скоріше як концепція, спрямована на підвищення ефективності діяльності держави в цілому.

Умовно вся сукупність відносин державного апарату з суспільством поділяється на три основні групи: міжвідомчі відносини, тобто відносини між самими органами виконавчої влади; відносини з бізнесом; відносини з громадянами. Ця типологія зумовлює вектори взаємодії електронного уряду. Таким чином, міжвідомчі відносини – це частина об'єднаної інформаційної системи, що забезпечує керування роботою апарату, координацію діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів, ведення внутрішнього діловодства, автоматизацію відносин і документообігу між відомствами.

Натомість, у відносинах з бізнесом це можуть бути онлайніві спілкування підприємницьких структур з державними органами. Наприклад, автоматизація податкових виплат чи проведення електронних тендерів на постачання продукції, продовження дії деяких ліцензій та патентів, інші електронні відносини, які дозволять значно прискорити бізнес-процеси в нашій країні. Крім цього, такий підхід дозволить деперсоніфікувати взаємини представників бізнесу й державних чиновників.

Демократизація суспільних процесів, визнання пріоритету загальнолюдських цінностей, дотримання конституційних прав громадян приводять нас до розуміння того, що на перше місце необхідно, передусім, ставити інтереси людини.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ:

1. Що таке «глобалізація»?
2. Які специфічні особливості притаманні першому етапу усвідомлення процесів глобалізації?
3. Чим характеризується другий етап осмислення глобальних тенденцій?
4. В якій науковій праці вперше з'явився термін «глобальний»?
5. Поява в науковій літературі якого терміну відноситься до третього періоду осмислення глобалізації?
6. Якими процесами визначається четвертий етап осмислення глобалізації?
7. Який термін використовують на позначення п'ятого етапу осмислення глобалізації?
8. Які характеристики притаманні інформаційному суспільству?
9. Дайте визначення поняттю «інформаційний простір».
10. Що можна віднести до категорії суб'єктів національного інформаційного простору?
11. Які існують три типи держав за показником інформаційної могутності?
12. Назвіть основи інформаційно-технологічної парадигми за М. Кастельсом.
13. Дайте визначення поняття «глобальна економіка».

Електронне урядування: теорія та практика

14. Дотримання яких вимог дозволяє організувати найбільш ефективний режим співпраці урядів та громадян?
15. Охарактеризуйте переваги електронного уряду.
16. Охарактеризуйте якості електронного уряду.
17. Охарактеризуйте головні підходи до розуміння електронного урядування у світовій науковій літературі.
18. Поясніть різницю між е-урядом та е-урядуванням.

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:

1. Порівняйте етапи усвідомлення процесів глобалізації та прослідкуйте еволюцію людського мислення в них.
2. Чи еволюватиме, на Вашу думку, усвідомлення процесів глобалізації? Якщо так, то які характерні риси матимуть наступні етапи?
3. Яку альтернативу глобалізації Ви вбачаєте для розвитку людства?
4. Наведіть приклади суб'єктів національного інформаційного простору України (США, Німеччини, Франції тощо).
5. Виконайте порівняльну характеристику трьох типів держав за показником інформаційної могутності.
6. У чому полягає відмінність між «культурою віртуальної реальності» та «культурою реальної віртуальності»?
7. Наведіть приклади інформаційної нерівності всередині країн та між регіонами.
8. Якими пунктами Ви доповнили б перелік вимог, що дозволяють організувати найбільш ефективний режим співпраці урядів та громадян?
9. Проведіть порівняльний аналіз трьох шкіл, що трактують поняття «електронного урядування».
10. Наведіть власне визначення поняття «електронний уряд».

ТЕМА 2. СУЧАСНА КОНЦЕПЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

В умовах побудови інформаційного суспільства модель державного управління повинна відповідати технології електронного урядування. Реалізація технологічних рішень електронного урядування вимагає певної адаптації системи державного управління до нових умов функціонування. З одного боку, роль органів влади повинна бути переглянута з наближенням їх діяльності до умов ринку, конкуренції та обслуговування громадян. Нова концепція управління публічного менеджменту змінює роль держави та делегує частину управлінських функцій громадам та громадянам. З іншого боку, держава залишає за собою функції щодо захисту прав та свобод громадян, контролю за додержанням норм та вимог чинного законодавства.

МОДУЛІ Е-УРЯДУ. У цих умовах державне управління стає більш гнучким, встановлюються нові зв'язки між владою, громадянським суспільством та бізнесом. Найбільш важливим напрямом комунікацій стає взаємодія органів державної влади з використанням електронного документообігу та цифрового підпису (G2G), забезпечується взаємодія органів влади з громадянами (G2C) та бізнесом (G2B)³⁰. Отже, через механізми державного управління, з урахуванням нових викликів інформаційного суспільства, реалізується ряд функцій держави з питань організації, координації, регуляторної діяльності, контролю тощо.

С. Коулмен стверджує, що для дієвої представницької демократії потрібні не трьох - , а п'ятисторонні інформаційні потоки:

- Влада до Громадянина (G2C);
- Громадянин до Влади (C2G);
- Представник (влади) до Громадянина (R2C);
- Громадянин до Представника (C2R);
- Громадянин до Громадянина (C2C)³¹.

Додаткові потоки включають вже згаданий вище – Влада до Влади (G2G), фундаментальним завданням якого є інтегрована програма дій уряду; Представник до Представника (R2R), що є особливо важливим в епоху політичної субсидіарності; та Представник до Влади (R2G), що надає можливість законодавцям наблизитися до процесуального та ресурсного забезпечення виконавчої гілки влади.

На Урядовому порталі Кабінету Міністрів України визначено, що електронний уряд працює за схемою³²:

- Government 2 Citizens (G2C) «Уряд – громадянам»;
- Government 2 Business (G2B) «Уряд – бізнесу»;
- Government 2 Government (G2G) «Уряд – уряду».

G2C – організація зворотного зв'язку з громадянами, з введенням якого громадяни зможуть набагато менше стояти в чергах за типовою інформацією, довідками і формами. Уряд заощадує при цьому бюджет, а громадяни – час і свої гроші.

G2B – відносини державних органів і бізнесу. Це автоматизація податкових виплат, проведення електронних тендерів на постачання продукції тощо.

G2G – автоматизація відносин і документообігу між відомствами.

³⁰ Проект навчального посібника «Концептуальні засади розвитку електронного урядування в Україні» [Електронний ресурс] / [Баранов О. А. та ін.]; под. ред. А.І. Семенченко. – К., 2009. – 82 с. – Режим доступу: <http://www.nc.gov.ua/publication/id578394658e3gue>

³¹ Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джон Кедді, Крістіан Вергез [та ін.]; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (бібліотека молодого державного службовця). – Переклад за вид.: OECD Books: Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of online citizen engagement (OESD, 2004).

³² Що таке електронний уряд? [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

Електронне урядування: теорія та практика

Крім того, G2G – це частина об'єднаної інформаційної системи, що забезпечує виконання наступних завдань:

- керування роботою апарату;
- координація діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів;
- ведення внутрішнього діловодства.

На Урядовому порталі Кабінету Міністрів України також визначено основні принципи побудови електронного уряду:

- надання послуг у будь-який момент часу (електронний уряд працює 24 години на добу);

- максимальна простота і прозорість (обслуговує звичайних громадян, а не тільки фахівців);

- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні відповідати принципам єдиної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);

- забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки;

- беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

На Урядовому порталі наведено і п'ять етапів ефективної системи електронного урядування:

1. на першому етапі створюються сайти різних міністерств і відомств, що містять інформацію про їхню місію і напрямки діяльності; сайти державних органів, як правило, не підтримуються централізовано і не об'єднуються в єдиний портал;

2. на другому етапі з'являються перші елементи інтерактивності (наприклад, відправлення питань і одержання відповідей громадян за допомогою e-mail); можна одержувати зразки деяких довідок і форм; постійно публікуються новини про діяльність державних органів;

3. третій етап характеризує поява повноцінної інтерактивності – можливості здійснювати операції (сервіси) в онлайн-режимі, наприклад, сплатити штраф, замовити паспорт, продовжити дію деяких ліцензій і патентів; така конкретизація роботи електронного правління, що полягає вже не стільки в інформуванні, скільки в обслуговуванні, припускає створення спеціальних сайтів для підтримки цих сервісів не тільки для центральних, але і для міських і навіть районних органів влади;

4. четвертий етап - створення об'єднаних порталів різних відомств і служб, через які можна здійснювати будь-які види транзакцій, для яких раніше було потрібно звертатися безпосередньо в державний орган; через регіональні портали стає можливою реєстрація підприємств, оформлення фінансових документів, легалізація іноземних документів тощо; з'являються регіональні портали, що поєднують у собі як увесь спектр державних послуг, так і послуги недержавного сектору – підключаються системи електронної комерції, інтернет-банкінгу тощо;

5. на п'ятому етапі проходить створення електронної системи державного управління на основі єдиних стандартів, а також урядового порталу як єдиної точки доступу до всіх послуг – і для громадян, і для бізнесу. Більшість фахівців вважає, що найвищим ступенем розвитку електронної демократії є запровадження електронної системи волевиявлення (електронного голосування).

Українська дослідниця М. Демкова виділяє щонайменше чотири критерії-етапи для визначення рівня електронного урядування в державі:

1. Інформування громадян про діяльність органів виконавчої влади і місцевого самоврядування через Інформаційні технології (ІТ).

2. Організація електронного документообігу в органах влади і місцевого самоврядування.

3. Забезпечення можливості звернення громадян до органів державної влади через ІТ.

Електронне урядування: теорія та практика

4. Надання адміністративних послуг через ІТ³³.

Для дійової та результативної співпраці різних секторів суспільства розглянемо систему G2C електронного урядування як механізм державного управління, а саме як практичні заходи, важелі, стимули, за допомогою яких органи державної влади впливають на суспільство. Як механізм державного управління він виконує роль механізму суспільного самоуправління, що припускає інтерактивність і безперервність взаємодії громадян і держави, наявність громадського контролю за діяльністю органів державної влади тощо. Для успішної діяльності системи і підвищення її ефективності потрібне оперативне корегування її роботи, необхідні алгоритми швидкого реагування влади та своєчасного внесення змін до системи, до політики, що проводиться, тим більш, що сучасні засоби зв'язку та комунікацій надають цю можливість. У зв'язку з цим дуже гостро постає питання залучення громадськості до участі в електронному урядуванні. Оскільки без виявлення та подолання труднощів, що виникають при взаємодії держави та громадян, організації зворотного зв'язку в секторі Влада - Громадянин електронного уряду неможливо розмовляти не тільки про дієвість, а й працездатність сектора взагалі.

У цьому напрямі основна проблема електронного уряду - відсутність можливості охопити й активізувати населення, особливо на регіональному рівні (села, райони), яка виникла внаслідок економічних та інформаційно-технічних обмежень і соціально-психологічних факторів:

- цифрової нерівності населення;
- обмеженого доступу до Інтернету;
- недостатньої автоматизації;
- відчуження від влади і недовіра до неї;
- звички до особистої взаємодії, що особливо важлива для громадян похилого віку, які становлять значну частку користувачів соціальних державних послуг.

Канали взаємодії громадян з державою.

КАНАЛИ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДЯН З ДЕРЖАВОЮ. Розглянемо більш детально основний елемент електронного урядування, а саме канали взаємодії громадян з державою (C2G).

В державному апараті країни зайнято чимало населення, яке, вважаючи себе правлячою елітою, заохочує громадян до співпраці з ними шляхом використання тих же ІКТ-технологій на рівні полегшення доступу до спілкування з державою. Традиційні канали надання послуг або поступають місцем електронним каналам, або будуть функціонувати паралельно з ними.

Саме розвиток інформаційних технологій призвів до появи нової форми спілкування з державою – електронного уряду наприкінці ХХ сторіччя. Вважають, що така форма спілкування з державою приведе не тільки до більш ефективного й менш витратного адміністрування, але й до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами і органами державної влади та місцевого самоврядування.

Електронне урядування, яке на перший погляд, є лише механічним з'єднанням інформаційних технологій і уряду, насправді створює умови для формування нової філософії державного управління.

На сьогодні існує багато дилем з приводу визначення поняття «електронний уряд». У сучасному розумінні термін «e-government» тлумачиться не лише як «електронний уряд», а як «електронне управління державою», тобто використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі й Інтернет-технологій. Сьогодні E-government – це дуже лаконічний опис сучасного підходу до визначення ролі урядових органів у житті держави і суспільства, що одержує усе більшого поширення на Заході.

³³ Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади [Електронний ресурс] / Демкова М. // Юридичний журнал. – 2007. - №3. – Режим доступу до журн.: <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2614>

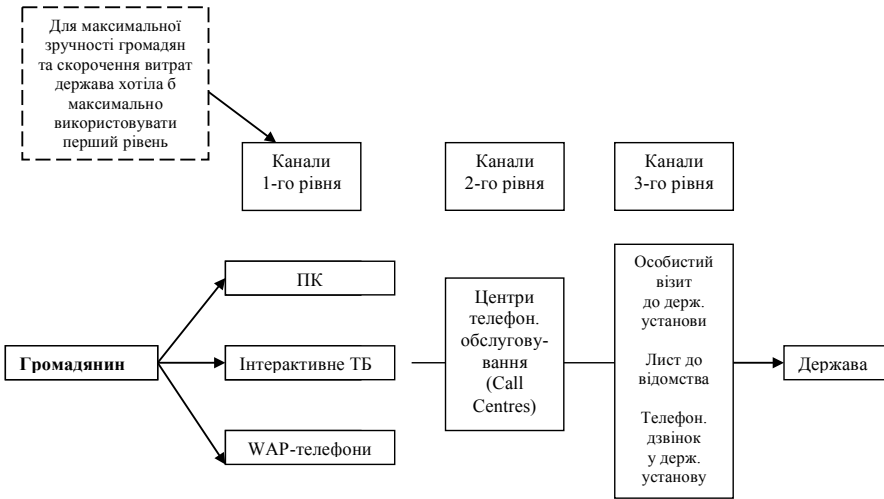


Рис.2 1. Канали взаємодії з державою

Узагальнивши усі вищезазначені визначення поняття «електронний уряд», доцільніше використовувати термін «електронне урядування», під яким слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами.³⁴

Один із найголовніших аргументів на користь електронного урядування, що приводять його прихильники, – підвищення прозорості влади за рахунок переходу на новий рівень зворотного зв'язку як із громадянами, так і з бізнесом. По суті, мова йде про зміну парадигми державної влади. Світовий досвід показує, що модель електронного уряду природна і приваблива для тих країн і культур, у яких держава сприймається як обслуговуюча, сервісна структура.

Роботи щодо запровадження електронного урядування в провідних країнах проводяться під гаслом відкритості і підпорядкування урядів громадянам. Підпорядкованість, у свою чергу, зводиться не лише до надання громадянам інформації електронним шляхом, а забезпечується відкритою специфікацією комплексів показників роботи конкретних держорганів і створенням доступних населенню засобів моніторингу цих показників³⁵.

Потенційний шлях розвитку електронного уряду — від публікації інформації через організацію інтерактивної взаємодії до електронних транзакцій — веде до інтеграції державних послуг і трансформування роботи державних органів на всіх рівнях, до реалізації адміністративної реформи. Цей процес включає ініціативи і додатки, які надають нові типи послуг, які раніше були неможливими без використання інформаційних технологій.

На підставі вищесказаного про реформування діяльності держави шляхом інтеграції послуг стають очевидними причини зростання ролі урядових порталів.

³⁴ Що таке електронний уряд? [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

³⁵ Цифровое неравенство [Електронний ресурс] // Intelligent enterprise – Режим доступу до ресурсу: <http://www.iemag.ru/?ID=621077>

Електронне урядування: теорія та практика

При цьому важливу роль відіграють наступні фактори:

- сьогодні можливості більшості урядових порталів обмежуються переадресацією користувача на цікавлячі його веб-вузли;

- тим не менш, загальна тенденція полягає в русі в бік надання «інтегрованої інформації і послуг», що не вимагає знання користувачем деталей структури державного апарату (лідерами тут є Австралія, Канада, Франція, Гонконг, Велика Британія, Нідерланди, Іспанія та ін.);

- як показує досвід Великої Британії, «успішні урядові портали потребують інтеграції державної інфраструктури, систем, процесів і послуг, і повинні зосереджуватися на потребах користувачів».

З урахуванням цих факторів урядовий портал також може функціонувати і повинен розглядатися в трьох вимірах³⁶:

- 1) публікація інформації;
- 2) транзакції в рамках однієї державної організації;
- 3) транзакції, що вимагають певної інтеграції між декількома державними

структурами.

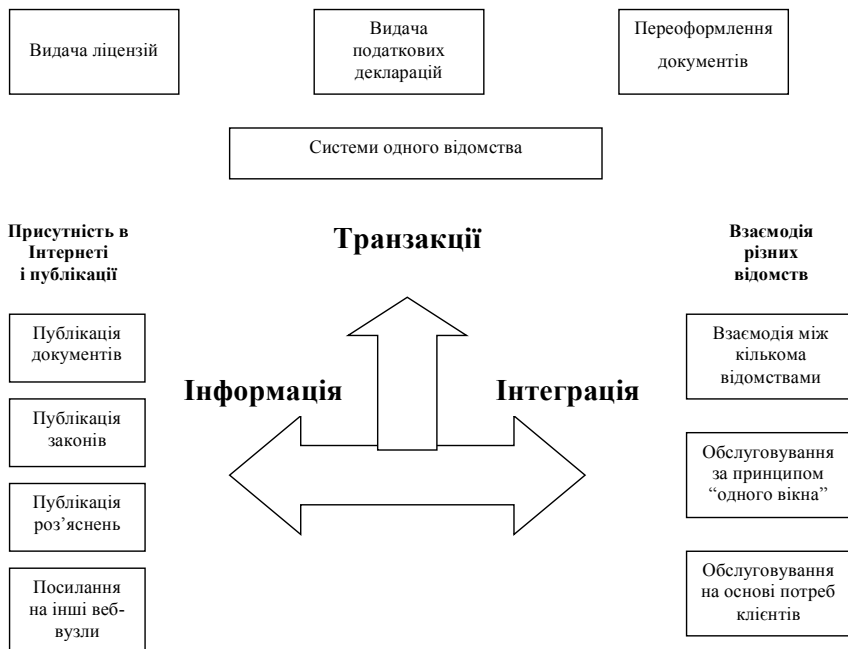


Рис.2.2: Три рівні урядового порталу

Схема електронної взаємодії держави, бізнесу і громадян представлена на Рис.2.3. Тут можна виділити такі рівні взаємодії вищезгаданих сторін:

³⁶ Данілін А. В. Технології інтеграції державних інформаційних систем і організації міжвідомчої взаємодії [Електронний ресурс] / А. В. Данілін – Режим доступу до ресурсу: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/IntegrationTechnologies/Experience.mspx>.

Електронне урядування: теорія та практика

- G2C/C2G (government-to-citizen /citizen-to-government) — між державними службами (лише на рівні уряду, відомств) та громадянами;
- G2B/B2G (government-to-business/business-to-government) — між державою та приватними компаніями;
- G2G (government-to-government) — між органами державного управління;
- C2B/B2C (citizen -to-business/business-to- citizen) — між громадянами та приватними компаніями;
- B2B (business-to-business) — між приватними компаніями;
- C2C (citizen -to- citizen) – між громадянами.

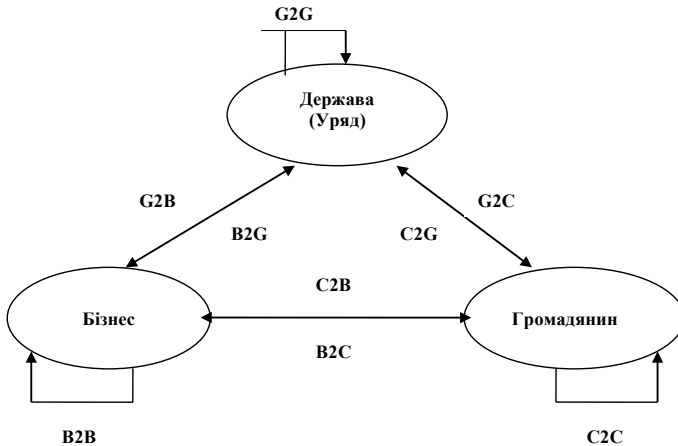


Рис. 2.3: Взаємодія основних модулів електронного уряду

Розглянемо три основні модулі взаємодії електронного уряду, а саме:

- 1) Уряд – урядові (G2G);
- 2) Уряд – бізнес (G2B/B2G);
- 3) Уряд – громадяни (G2C/C2G).

1) Уряд – урядові (G2G).

Загалом функції с ервісу «уряд урядові» можна охарактеризувати як здешевлення роботи уряду, пришвидшення проходження документів через його структури, збільшення можливостей для контролю за діяльністю окремих органів та службовців, збільшення конкуренції між службовцями та підвищення їх кваліфікації, і головне – запобігання корупції.

Аналізуючи можливості і функції електронного уряду як нової моделі державного управління, окрему увагу слід приділити наступній його характеристиці. Електронний уряд трансформує не лише стосунки громадян і владних структур, але й стосунки всередині уряду – між окремими його гілками, рівнями, підрозділами. Причому зміні піддається не тільки мережева інфраструктура виконавчої влади, але в цілому вся інфраструктура державної влади і управління. Тож з цієї точки зору електронний уряд точніше буде назвати електронною державою, електронним державним апаратом, електронною інфраструктурою держави, державою інформаційного суспільства.

Електронне урядування: теорія та практика

Говорячи про електронний уряд та зокрема про запровадження сектору G2G, слід розуміти, що передусім йдеться про інформатизацію всіх управлінських процесів в органах державної влади всіх рівнів, про інформатизацію міжвідомчих взаємин, про створення комп'ютерних систем, здатних підтримувати всі функції взаємодії цих органів із населенням і бізнесовими структурами³⁷.

Отже, окрім використання ІКТ та створення інформаційних ресурсів, електронний уряд вимагає ухвалення відповідної нормативно-правової бази. Так слід законодавчо закріпити норму, що електронний документ не є просто електронною копією паперового, а що це первинний, тобто головний документ, з яким можна працювати так само в електронному вигляді. Це означає, у свою чергу, потребу в законі про електронний цифровий підпис, про електронний документообіг, про захист даних, про навчання і атестацію службовців, про форми співпраці урядових структур з ІКТ-компаніями і т.ін.

Останнє є надзвичайно важливим, оскільки без законодавчої легалізації взаємин бізнесу та уряду, без чіткої регламентації процедур можливої співпраці і зазначення її меж на сферу запровадження електронного уряду поширяться вади уряду наявного, оффлайнового. Нікуди не подітися від того, що електронний уряд – це значні, дуже значні витрати. Адже необхідно забезпечити уряд як мінімум технікою (робочі станції, сервери), ліцензійним програмним забезпеченням, окремою телекомунікаційною інфраструктурою для запровадження урядового інтранету, послугами віддаленого доступу, провести підготовку персоналу – як навчання власне службовців, так і залучення фахівців з ІТ, створення відділів інформаційної безпеки.

Контроль, забезпечуваний запровадженням сервісу G2G, дозволяє запобігати нецільовому використанню бюджетних коштів та іншим зловживанням, пов'язаним з браком інформації та нефункціональною її організацією.

Сервіс G2G також є ефективним механізмом оптимізації використання, розподілу і перерозподілу матеріальних, фінансових та кадрових ресурсів між різними гілками влади, різними структурами, місцевими відділеннями тощо. Завдяки цьому запобігається втрата коштів через нестачу чи надлишок ресурсів в окремому структурному підрозділі уряду. Із запровадженням модуля G2G також полегшується процес співпраці на міжрегіональному та місцевому рівні між окремими держслужбовцями, відділами, органами влади.

Ще одним позитивним наслідком запровадження G2G є сприяння підвищенню компетентності чиновників різних рівнів за рахунок спрощення процесу службового просування: професійні якості кожного службовця легко перевірити, запропонувавши виконувати ширші обов'язки.

Окрім того, урядовий Інтранет зберігає всі властивості і характеристики Інтернету, і також є одним з інструментів Інформаційного суспільства. Тож в цій сфері так само актуальне явище навчання протягом всього життя, перш за все дистанційного. Кожен державний службовець отримує можливість розширити свою спеціалізацію, набутти додаткових знань і навичок, здобути другу, третю і т.д. освіту, пройти онлайн-тренінг в центральних органах влади або в міжнародних чи зарубіжних владних структурах тощо.

Але однією з основних функцій G2G-модуля як елемента електронного уряду та інструмента Інформаційного суспільства є те, що він запобігає можливості профанації ідеї електронного уряду загалом та перетворення її на різновид збиткової автоматизації³⁸.

АРХІТЕКТУРНА МОДЕЛЬ Е-УРЯДУ. На Рис.2.4 наведено архітектурну модель електронного уряду, що демонструє, яким чином окремі державні структури з їхніми приватними ініціативами з використання інформаційних технологій для надання послуг

³⁷ Баранов А. Електронное правительство в Украине? Будет! Когда? / А. Баранов // Зеркало недели. – 2002. – № 1. – С.18-20.

³⁸ Державні служби в інформаційну епоху [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/1.mspх>.

громадянам вписуються в загальну концептуальну модель. Ця модель також показує роль урядового порталу і єдиної інфраструктури інтеграції відомчих інформаційних систем у загальній архітектурі електронного уряду.

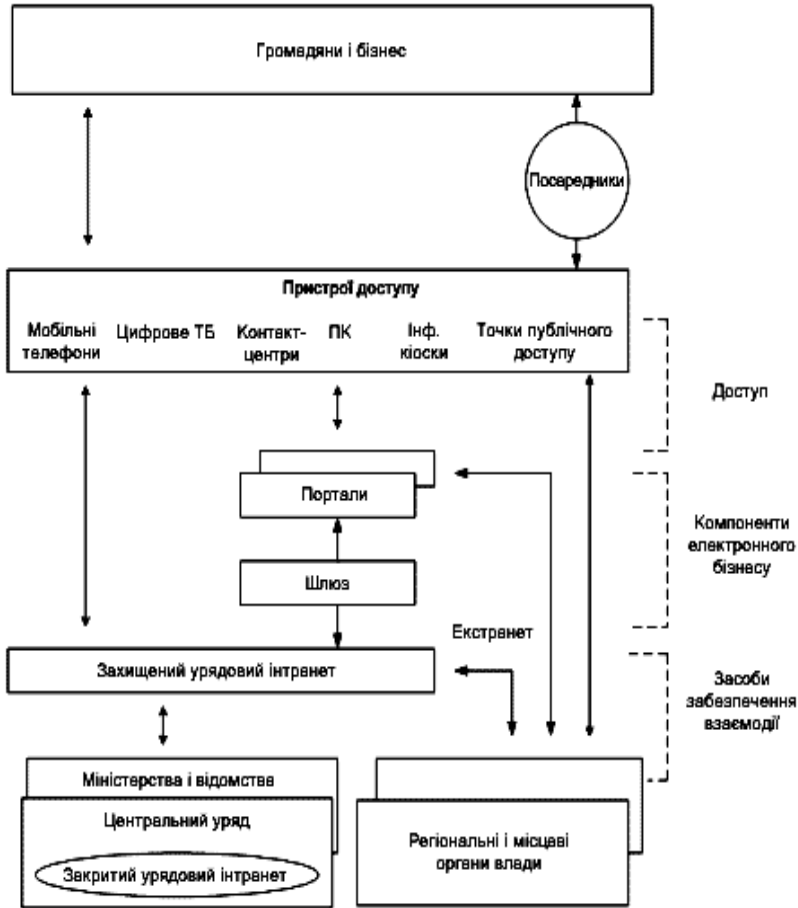


Рис.2.4. Архітектурна модель е-уряду

Архітектурна модель електронного уряду складається з трьох елементів:

1. Доступ.

Стратегія в сфері електронного уряду передбачає, що послуги держави будуть доступні по багатьох каналах, включаючи персональні комп'ютери, мобільні телефони, канали цифрового телебачення, а також через центри телефонного обслуговування (call centers) і контактні центри (contact centers). Серед цього набору каналів доступу центральна роль відводиться портальним послугам.

2. Компоненти електронного бізнесу (технологічні стандарти).

Електронне урядування: теорія та практика

Компоненти електронного бізнесу в рамках архітектурної моделі електронного уряду — це централізованим чином визначені стандарти на наступні елементи:

- забезпечення безпеки транзакцій та інформації;
- автентифікація (перевірка справжності клієнта);
- використання технологій смарт-карт.

Централізована розробка і використання таких компонентів заощаджує колосальні ресурси на рівні країни і регіону.

3. Засоби забезпечення взаємодії.

Важливу роль у реалізації архітектурної моделі електронного уряду відіграє прийняття загальних стандартів і інфраструктури, що повинно забезпечити можливість взаємодії й обміну інформацією між державними організаціями, відомствами, громадянами і бізнесом. Ключовими компонентами, що дозволяють забезпечити таку взаємодію, є:

Захищений урядовий Інтранет (Government Secure Intranet, GSI), що надає засоби для обміну інформацією між окремими відомствами всередині центрального уряду, а через зовнішні шлюзи — з іншими загальнодоступними послугами та Інтернетом у цілому. Це передбачає використання IP-протоколу в мережах і додатках у державних установах, а також використання веб-оглядача в якості основного засобу доступу більшості державних службовців до державних інформаційних систем, електронної пошти та Інтернету. Захищений урядовий Інтранет є основою для обміну електронною поштою і електронними документами з іншими державними структурами, громадянами і бізнес-спільнотою.

Урядовий шлюз (Government Gateway), що базується на програмному забезпеченні проміжного шару, який дозволяє поєднувати між собою різні існуючі інформаційні системи і надає до них доступ через Інтернет. Шлюз забезпечує взаємодію між різними порталними послугами, у тому числі за рахунок маршрутизації інформації/документів. Урядовий шлюз пропонує такі послуги автентифікації, за допомогою яких можна не тільки ідентифікувати користувача, але і жорстко визначити його права доступу до різної інформації та інформаційних систем³⁹.

2) **Уряд – бізнес (G2B/B2G);**

На рівні G2B/B2G впровадження електронного уряду дозволить зменшити витрати державних органів за рахунок оптимального використання технологій аутсорсингу і створити прозорішу систему державної закупівлі (eProcurement).

Єдина система електронних державної закупівлі передбачає створення порталу, де державні органи повинні оголошувати про тендери та умови їх проведення. Це дозволить розв'язати проблему вільної конкуренції на державну закупівлю та уникнути деформації ринку, що відбувається внаслідок надання переваги певним виробникам.

Бізнес-організаціям, які витрачають занадто багато часу для того, аби надавати звіти в контролюючі держоргани, система електронного урядування дозволить перевести в онлайн наступні операції:

- виплати у фонди соціального страхування за співробітників;
- сплата ПДВ (декларування, повідомлення про результати перевірки декларацій);
- реєстрація нових компаній;
- надання інформації в статистичні органи;
- подача митних декларацій⁴⁰.

3) **Уряд – громадяни (G2C/C2G).**

³⁹ Данілін А. В. Технології інтеграції державних інформаційних систем і організації міжвідомчої взаємодії [Електронний ресурс] / А. В. Данілін – Режим доступу до ресурсу: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/IntegrationTechnologies/Experience.mspx>

⁴⁰ Три перспективи автоматизації державних служб [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/2.mspx>.

На сьогоднішній день донесення інформації до громадян в основному здійснюється через ЗМІ й носить нерегулярний характер. Люди не мають можливості ознайомитися із потрібними документами по мірі необхідності.

МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ ГРОМАДЯН. Система електронного уряду надасть громадянам такі можливості:

- скоротиться час звернення за послугами та час надання послуг із боку держорганів. Громадяни зможуть заходити на державні web-сайти і заповнювати форми, записуватися на прийом, отримувати ліцензії та дозволи, подавати податкові декларації і заявки на отримання соціальних пільг, здійснювати пошук роботи через служби зайнятості, оформляти персональні документи (паспорт, водійські права), реєструвати автотранспорт, свідцтва (про народження та шлюб), подавати заяви на вступ у вищі навчальні заклади, інформувати про зміну місця проживання тощо;

- можна буде користуватися комплексними послугами завдяки більш ефективній взаємодії різних урядових організацій. Громадянам не знадобиться носити довідки з одного відомства до іншого — достатньо буде онлайнного звернення, при якому весь подальший обмін документами та інформацією відбуватиметься всередині електронного уряду у фіксовані терміни;

- населення зможе отримувати більш повну інформацію про державні закони, правила, політику і послуги. Спроститься доступ до різноманітних даних: законопроектів, матеріалів слухань в комітетах і документів про бюджет. З'явиться можливість стежити за діями своїх виборчих представників, створювати групи впливу та висловлювати свою думку в режимі реального часу;

- електронний уряд реалізує концепцію прозорого уряду, так званої електронної демократії (e-democracy). Зростання ступеню прозорості роботи держорганів має поліпшити громадський контроль за роботою уряду та знизити рівень корупції. Громадяни зможуть більш ефективно впливати на прийняття управлінських рішень в державі. Державні проекти будуть засновані на пріоритетах, визначених громадянами, а не виключно урядом;

- люди, що живуть за кордоном, зможуть брати участь у житті своєї батьківщини. Впровадження електронного урядування сприятиме розвитку існуючих онлайнних цивільних форумів (online citizens' forums) і практики електронних петицій (e-petitions). Інтернет буде ширше використовуватися для організації виборів (онлайнво реєстрація виборців, публікація результатів, застосування Інтернету для спрощення процесу голосування). Онлайнні вибори дозволять людям голосувати практично в будь-якому місці за допомогою зручних для них засобів⁴¹.

Окрім того, урядовий портал має надавати громадянам і бізнесам *легкий доступ до наступних інформаційних ресурсів*:

- база даних стосовно ринку праці,
- заповнення електронних бланків і форм,
- електронний обмін даними між урядом і громадянами,
- здійснення на сайті уряду (після появи відповідних нормативно-правових актів) платежів за послуги за допомогою кредитних карт.

Загалом, скільки б сервісів не містив урядовий портал, він має відповідати кільком основним вимогам: електронна інфраструктура кожного складника електронного уряду має створюватись на основі єдиних стандартів; урядовий портал має бути єдиною точкою доступу до всіх послуг електронного уряду (що дозволяє громадянам різко знизити затрати часу на виконання стандартних операцій); головним критерієм діяльності будь-якого елементу електронного уряду має бути орієнтація на вигоди платника податків. Уряд має

⁴¹ Онлайн голосування: міф чи реальність? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.iu.org.ua/library/443/446/545.html>

Електронне урядування: теорія та практика

бути організований так, щоб люди не повинні були полювати на служби методом проб і помилок⁴².

Таким чином, е-уряд - це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава; і діяльність уряду, який активно взаємодіє з громадянами та бізнесовими структурами на основі підтримки і впровадження системи зворотного зв'язку за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій.

ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ Е-УРЯДУ. Аналіз методології формування електронного уряду можна сфокусувати на чотирьох основних групах:

1. Передбачення, проектування, здатність до реагування:

Для того, аби зробити е-уряд більш сприятливим необхідно:

- Визначення чіткого, потенційного соціального і відповідного технологічного контексту для реалізації е-уряду, включаючи аналіз відповідних питань.

- Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду з метою збільшення участі громадян у політичних процесах.

- Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду щодо максимізації відповідних намірів і надання послуг.

- Визначення потенційних змін щодо ролі і легітимності державного управління, і відносин зі зацікавленими колами в результаті реалізації е-уряду.

2. Реформування державного управління:

Можливим е-уряд зробиють наступні реформи:

- Визначення потенційних структурних процесів і поведінки, культурних реформ державного управління, які роблять можливим е-уряд, включаючи потенціал ефективної дієвості.

- Визначення необхідних стратегій і механізмів допомоги і підтримки реформування результативного е-уряду, включаючи сфери змін в менеджменті, управлінських та інших вмінь та компетентного управління.

3. Стратегічна реалізація е-уряду:

Існують наступні вимоги щодо роботи е-уряду:

- Визначення ефективних послідовних підходів до керівництва, координації і політики щодо реалізації е-уряду, включаючи розгляд підходів централізації/децентралізації.

- Визначення ефективного інвестування і фінансових моделей для е-уряду, включаючи розгляд моделей для координації застосування інформаційних і комунікаційних технологій.

- Визначення відповідного приватного/публічного сектору моделей співробітництва щодо реалізації е-уряду.

- Визначення управлінських та інших вмінь необхідних для реалізації е-уряду, і політики їх забезпечення.

4. Вимірювання і оцінка:

Для того, аби зробити ці міри впливовими, необхідна оцінка робочої програми і ключових індикаторів (показників) для е-уряду, під кутом відповідальності уряду, впливу державного управління, і реалізації е-уряду, включаючи контрольні вимірювання прогресу, якості, користі та вартості (витрачених коштів), ефективності⁴³.

⁴² Держслужба в Україні [Електронний ресурс] // Громадський простір – Режим доступу до ресурсу: <http://www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=41186>

⁴³ Що таке електронний уряд? [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ. Можна виділити наступні принципи організації електронного уряду⁴⁴:

- **Орієнтація на громадян.**

Громадяни (платники податків), як власники уряду, а не лише споживачі його послуг, визначають політику і напрямок розвитку проекту.

- **Зручність і простота використання.**

Всі електронні додатки, які застосовуються в е-уряді, мають на меті полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитів і скоротивши години чекання.

- **Бізнес-трансформація.**

Все програмне забезпечення, архітектура й інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на те, щоб додати урядовій системі ефективність бізнес-моделі, з її відповідною низкою цінностей.

- **Вартість і складність.**

Вони мають бути зведені до мінімуму, щоб робота із системою не викликала ускладнень як у приватних, так і в корпоративних користувачів.

- **Обслуговування.**

Ефективність роботи електронного уряду повинна проявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість послуг.

- **Відповідність.**

Електронні додатки мають цілковито відповідати за гальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувальницького інтерфейсу системи.

- **Масштабність рішень.**

Додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, які складають систему, і повну взаємну сумісність.

- **Виконання.**

Додатки мають відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості й складності обслуговування і докладених зусиль.

- **Звітність.**

Додатки повинні збільшувати точність даних і можливість їх архівування, а також аудита транзакцій.

- **Швидкість втілення.**

Термін доопрацювання й впровадження додатків має складати від трьох до дев'яти місяців.

- **Готовність до дії.**

Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи й адаптувати відповідно до неї свою роботу. Враховуючи те, що при цьому існують певні ризики, ці органи мають керуватися розумними прикладами і здоровим глуздом, а також бути упевненими в успіху й корисності проекту.

Серед факторів, що визначають успіх впровадження електронного уряду, можна назвати⁴⁵:

- **Зовнішній тиск.**

Передбачається застосування стимулів для проведення реформ, що поступають зовні урядової сфери, наприклад, від громадянського суспільства.

⁴⁴ Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину? [Електронний ресурс] // – Режим доступу: <http://www.connect.ru/article.asp?id=5103>

⁴⁵ Що таке електронний уряд? [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

Електронне урядування: теорія та практика

- **Внутрішні політичні прагнення.**

Від ключових урядових керівників можуть поступати стимули для проведення реформ і для досягнення цілей електронного уряду.

- **Цілісне бачення стратегії.**

Дозволяє сформувати ефективне керівництво для електронного уряду, визначити інформаційні технології в якості ефективного засобу побудови електронного уряду та інтегрувати інформаційні технології з широким колом завдань реформування.

- **Ефективне управління проектом.**

Включає прозору відповідальність, ефективне планування і розгляд можливих ризиків, ефективний моніторинг і контроль, гарну організацію використання ресурсів, ефективно кероване партнерство між суспільно-державними установами і приватним сектором.

- **Ефективне управління змінами.**

Включає орієнтацію на передові проекти, використання стимулів для прояву ініціатив з побудови електронного уряду, залучення всіх зацікавлених учасників для формування підтримки і мінімізації опору.

- **Ефективний проект.**

Має на меті поетапний/пілотний підхід з поставленням здійснених завдань, отримання швидких масштабних результатів, загальне залучення всіх зацікавлених учасників. До того ж, включає ведення проекту з позиції задоволення реальних потреб користувачів і відповідність реальному контексту користувача.

- **Наявність необхідної компетенції.**

Передбачає наявність необхідного рівня кваліфікації і знань, особливо в межах самого уряду. Необхідно мати як обізнаних менеджерів, так і кваліфікованих спеціалістів з інформаційних технологій.

- **Адекватна технологічна інфраструктура.**

Необхідно побудувати розвинену телекомунікаційну мережу з високою пропускнуною спроможністю каналів передачі даних.

Серед факторів, що призводять до невдач проектів побудови електронного уряду доцільно виділити наступне⁴⁶:

- **Відсутність двигунів.**

Наявність тиску тільки з боку продавців продуктів інформаційних технологій і відсутність тиску з боку власників, або відсутність розуміння переваг електронного уряду.

- **Відсутність цілісного бачення і стратегії.**

Відсутність будь-якої тривалої перспективи, а також зв'язку між цілями і засобами може бути викликано регулярною зміною керівного персоналу та/або постійною зміною політики і політичного оточуючого середовища.

- **Неефективне управління проектом.**

Наявність великої кількості власників проекту призводить до розмитості відповідальності за діями, до повної відсутності або недостатньо ефективного контролю за проектом.

- **Неефективне управління змінами.**

За відсутності підтримки з боку вищих керівників, викликано відсутністю можливості розподіляти ресурси або негативними повідомленнями про аналогічні проекти від інших груп не відбувається залучення зацікавлених учасників до роботи в проекті.

- **Домінування політичних і корисливих інтересів.**

Передбачає фокусування ключових учасників на задоволення персональних потреб і цілей, часто пов'язане з «політичними іграми», викликані змаганням, прагненням скопіювати

⁴⁶ Особливості «електронного уряду» і фактори, що сприяють успіху [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/3.msp>.

Електронне урядування: теорія та практика

рішення з електронного уряду з метою підвищення іміджу, бажання впливати на електорат у своїх короткотривалих інтересах, а також корупція.

- **Невдалий або нереалістичний проект.**

Відсутність підтримки з боку місцевих зацікавлених учасників робить проект технократичним, амбіційним і таким, що не відповідає місцевому середовищу (культурному та ціннісному) і місцевим потребам.

- **Неадекватна технологічна інфраструктура: відсутність комп'ютерів і мереж, які б відповідали вимогам проектів з електронного уряду.**

- **Технологічна несумісність: нездатність комп'ютерних систем забезпечити необхідний обмін даними.**

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ:

1. За якою схемою працює електронний уряд в Україні? Розкрийте сутність її компонент.
2. Які існують основні принципи побудови електронного уряду?
3. Скільки існує етапів ефективної системи електронного урядування та чим вони характеризуються?
4. За якими критеріями визначається рівень електронного урядування в державі?
5. Охарактеризуйте канал взаємодії громадян з державою (C2G) у рамках концепції «е-урядування».
6. опишіть три рівні урядового порталу.
7. Охарактеризуйте сектор G2G.
8. Охарактеризуйте архітектурну модель е-уряду.
9. Які переваги для бізнесу передбачає введення модулю B2G/G2B?
10. Які можливості система електронного уряду надасть громадянам?
11. Яким основним вимогам має відповідати урядовий портал при впровадженні е-урядування?
12. На яких основних групах можна сфокусувати аналіз методології формування електронного уряду?
13. опишіть основні принципи організації електронного уряду.
14. Які фактори можуть призвести до невдачі проекти побудови електронного уряду?

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:

1. Які існують недоліки впровадження е-урядування?
2. Порівняйте досвід впровадження різноманітних модулів е-уряду в Україні та США (Росії, країнах ЄС тощо).
3. Які переваги е-урядування можна отримати в Україні вже сьогодні?
4. Наведіть відомі вам приклади онлайн-цивільних форумів (online citizens' forums) і електронних петицій (e-petitions).
5. Які, на Вашу думку, існують шляхи мінімізації факторів, що провокують провали проектів з побудови електронного уряду?

ТЕМА 3. СВІТОВИЙ ДОСВІД РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

При дослідженні міжнародних стандартів е-урядування, слід звернути увагу на ті міжнародні документи, які містять рекомендації, вимоги для держав-учасниць, що мають намір будувати чи розвивати у себе ефективне інформаційне суспільство.

Якщо звернутися до досвіду західних держав, де технології електронного урядування вже давно успішно функціонують, то там використання Інтернету органами публічної адміністрації розглядається як одна з можливостей підвищити ефективність державної влади в цілому. Саме тому до популярних в Інтернеті позначень «В» (business – бізнес) і «С» (citizens – громадяни) тепер додалося нове – «G» – «уряд». Фактично, впровадження інформаційних технологій у публічну адміністрацію дозволяє швидко оптимізувати публічне адміністрування: знизити витрати на утримання держави, прискорити взаємодію органів влади між собою, з юридичними та фізичними особами⁴⁷. Зарубіжний досвід також показує, що модель е-урядування природна і прийнятна для тих країн і культур, у яких держава сприймається як обслуговуюча, сервісна структура.

Міжнародні стандарти е-урядування знаходять своє відображення у міжнародних актах з питань функціонування інформаційного суспільства і є обов'язковими для виконання країнами-учасниками. До основних таких актів відносяться:

- Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи (2004) з питань е-урядування, прийнята 15.12.2004 р.⁴⁸,
- Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята лідерами країн G8, 22.07.2000 р.⁴⁹,
- Директива Європейського парламенту «Про систему електронних підписів, що застосовуються в межах Співтовариства», прийнята 13.12.1999 р.⁵⁰,
- Типовий закон ЮНСІТРАЛ «Про електронні підписи», прийнятий Комісією ООН 5.07.2001 р.⁵¹,
- Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій, прийнята Комітетом міністрів Ради Європи 6.05.1999 р. та Міністерськи декларації з е-уряду 2005, 2007, 2009 рр.⁵²

РЕКОМЕНДАЦІЯ РАДИ ЄВРОПИ (2004) з питань е-урядування спрямована на надання підтримки країнам-членам у створенні та реалізації стратегій е-урядування, що сприятиме ефективному використанню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у відносинах між органами публічної адміністрації, громадянами та бізнес-структурами, між самими органами влади, а також сприятиме демократизації публічної адміністрації та вдосконаленню надання адміністративних послуг.

У даному документі наведено наступні рекомендації щодо впровадження і розвитку е-урядування у відповідній державі:

⁴⁷ Демкова М.С. Технології е-урядування [Електронний ресурс] / Демкова М.С. // Портал Знать. Електронні навчальні курси. Дистанційне навчання – 2009. – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=e-government>

⁴⁸ Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи з питань **е-урядування**, прийнята 15.12.2004 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.coe.int/T/E/Com/press/News/2004/20041216_REC_CM.asp

⁴⁹ Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята лідерами країн G8, 22.07.2000 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c&find=1&typ=27>

⁵⁰ Директива Європейського парламенту «Про систему електронних підписів, що застосовуються в межах Співтовариства», прийнята 13.12.1999 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c&find=1&typ=76>

⁵¹ Типовий закон ЮНСІТРАЛ «Про електронні підписи», прийнятий Комісією ООН 5.07.2001 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c394y2001>

⁵² Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій, прийнята Комітетом міністрів Ради Європи 6.05.1999 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?user=c393y1999>

1. Переглянути політику впровадження технологій е-урядування, за конодавство і практику його застосування у цій сфері.

2. Залучати до співпраці відповідних іноземних та національних експертів з метою творення спільної стратегії щодо напрямів впровадження і розвитку е-урядування, дотримуючись принципів забезпечення здійснення прав людини, розвитку демократії і верховенства права, шляхом: зміцнення демократичних інститутів на всіх рівнях, сприяння доступу до них, підвищення прозорості та підзвітності їхньої діяльності громадськості; надання можливості усім брати участь у процесі прийняття рішень органами влади, а відтак – сприяння розвитку прямої демократії; удосконалення діяльності публічної адміністрації і якості надання адміністративних послуг шляхом забезпечення їхньої доступності, прозорості, ефективності; зробити послуги зорієнтованими на особу, менш затратними, що сприятиме економічному і культурному розвитку суспільства.

3. Розробити стратегію е-урядування, яка: повністю відповідатиме принципам національної організації демократичного врядування; сприятиме позитивному розвитку демократичних процесів; розширить вибір доступу до комунікацій і здійснення операцій шляхом надання додаткового каналу доступу; ґрунтуватиметься на недискримінаційному підході; залучатиме осіб до здійснення стратегічного вибору і враховуватиме їх потреби і пріоритети; забезпечить прозорість і стабільність; забезпечить відповідний і скоординований підхід між різними ланками і рівнями урядування; встановить межі співпраці між органами публічної адміністрації, приватним сектором та іншими організаціями громадянського суспільства; забезпечить конфіденційність інформації та захист персональних даних; міститиме оцінку можливих ризиків; надасть можливість і вдосконалить доступ до ІКТ - інфраструктури і послуг, які є простими і швидкими у використанні; гарантуватиме доступність, безпеку, цілісність і взаємодію; забезпечить розвиток ІКТ політики, яка ґрунтуватиметься на відкритих стандартах, об'єктивності та оцінці можливостей, які пропонуються різними моделями програмного забезпечення, включаючи відкриті програмні продукти; забезпечуватиме можливості для дистанційного навчання; братиме до уваги відповідний зарубіжний досвід.

ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО ЄВРОПЕЙСЬКУ ПОЛІТИКУ У ГАЛУЗІ НОВИХ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ТЕХНОЛОГІЙ (1999). У Декларації про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій встановлено зобов'язання для держав-учасниць забезпечити доступ до нових інформаційних технологій шляхом: сприяння максимально широкому доступу для всіх до новітніх інформаційних технологій і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу у громадських місцях; надання можливості усім особам відігравати більш активну роль в житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях шляхом використання новітніх інформаційних технологій з метою: забезпечити безперешкодний доступ до інформації про місцеві, регіональні адміністративні та юридичні служби і прями зв'язки з ними; забезпечити доступ до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів; сприяння вільному обміну інформацією, думками і ідеями з використанням новітніх інформаційних технологій; сприяння розробленню і виробництву матеріалів культурного і освітнього призначення та їх широке розповсюдження; сприяння ефективній міжнародній співпраці; сприяння створенню рівних можливостей використання новітніх інформаційних технологій усіма європейськими державами.

ОКІНАВСЬКА ХАРТІЯ ГЛОБАЛЬНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА (2000). Важливе місце серед міжнародних актів у галузі інформаційних технологій посідає Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, у якій закріплено мету зміцнити відповідну політику і вдосконалити нормативно-правову базу, які б стимулювали конкуренцію і новаторство; забезпечити економічну і фінансову стабільність, які б сприяли співпраці у сфері оптимізації глобальних мереж, боротьби із зловживаннями, які підривають

Електронне урядування: теорія та практика

цілісність мережі; скоротити розрив у цифрових технологіях; інвестувати у людей і забезпечити глобальний доступ та участь у цьому процесі.

Інформаційно-телекомунікаційні технології (ІТ) є одним з найбільш важливих факторів, котрі впливають на формування суспільства ХХІ сторіччя. Їхній революційний вплив стосується способу життя людей, їхньої освіти й роботи, а також взаємодії уряду та громадянського суспільства. ІТ швидко стають життєво важливим стимулом розвитку світової економіки. Вони також надають можливість багатьом ініціативним індивідуумам, фірмам та спільнотам у всіх частинах земної кулі більш ефективно і творчо вирішувати економічні та соціальні проблеми. Величезні можливості ІТ мають бути розділені всіма нами.

Сутність стимульованих ІТ економічних та соціальних трансформацій полягає в їх здатності сприяти людям і суспільству у використанні знань та ідей. Інформаційне суспільство, як ми його уявляємо, є таким, що дозволяє людям краще розвинути свій потенціал та реалізувати свої прагнення. Для цього ми повинні гарантувати, що ІТ слугуватимуть досягненню взаємодоповнюваних цілей: забезпеченню сталого економічного зростання, підвищенню суспільного добробуту і створення соціальної злагоди. Разом з тим, ми маємо докласти всіх зусиль, аби якнайповніше реалізувати потенціал ІТ у сфері зміцнення демократії, більш прозорого та відповідального управління, у захисті прав людини й сприяння збереженню культурного розмаїття, а також у збереженні миру та стабільності у всьому світі. Узгодження цих цілей і вирішення проблем, що виникатимуть, вимагає розробки ефективних національних та міжнародних стратегій.

У прагненні досягти цих цілей ми знов підтверджуємо наші зобов'язання стосовно принципів включення до глобальної інформатизації: кожному і будь-де має бути забезпечена можливість участі, ніхто не має бути позбавлений переваг Глобального інформаційного суспільства. Стабільність цього суспільства залежить від демократичних цінностей, що сприяють розвитку людини, таких як вільний обмін інформацією й знаннями, взаємна терпимість та повага до особливостей інших людей.

«Ми здійснюватимемо керівництво подальшими зусиллями урядів, аби сприяти встановленню такої політики та регулюючих норм, які би стимулювали конкуренцію й новаторство, гарантуватимемо економічну та фінансову стабільність, поглибимо співпрацю учасників щодо оптимізації Глобальної мережі та боротьби зі зловживаннями, котрі підривають цілісність Мережі, а також щодо скорочення розриву у цифрових технологіях, інвестування в людей та забезпечення глобального доступу та участі у процесі будівництва Інформаційного суспільства».

Ця Хартія є перш за все заклик до всіх, як у державному, так і в приватному секторах, заклик до ліквідації на міжнародному рівні розриву у рівні використання інформації і знань. Тверда основа політики й дій у сфері ІТ може змінити шляхи нашої взаємодії стосовно поширення економічних і соціальних можливостей ІТ у всьому світі. Ефективне партнерство учасників, включаючи об'єднані політичні зусилля, також є ключовим елементом правильного розвитку Глобального інформаційного суспільства.

Використання можливостей цифрових технологій

Потенційні вигоди ІТ, що полягають у стимулюванні конкуренції, сприятимуть розширенню виробництва, створенні й підтримці економічного зростання та збільшення зайнятості, відкривають значні перспективи. Наше завдання – не лише заохочувати перехід до інформаційного суспільства та полегшувати цей процес, але також і якомога повніше реалізувати його економічні, соціальні та культурні переваги. Для досягнення цих цілей важливо будувати роботу на основі наступних ключових моментів:

- проведення економічних і структурних реформ з метою створення умов відкритості, ефективності, конкуренції та новаторства, котрі доповнювались би заходами щодо адаптації ринків праці, розвитку людських ресурсів та забезпечення соціальної злагоди;

Електронне урядування: теорія та практика

- управління макроекономікою, яке допоможе підприємствам та споживачам складати більш точні плани, бути впевненішими у майбутньому, ефективніше використовувати переваги нових інформаційних технологій;

- розробка інформаційних мереж, що забезпечуватимуть швидкий, надійний, безпечний та економний доступ за допомогою конкурентоспроможного ринку, відповідних нововведень у мережевих технологіях, сервісі та застосуваннях;

- розвиток людських ресурсів, спроможних відповідати вимогам інформаційної епохи, готових до навчання протягом усього життя, та здатних задовольняти зростаючий попит на фахівців з ІТ у багатьох секторах нашої економіки;

- активне використання ІТ державним сектором, сприяння наданню в режимі реального часу послуг, необхідних для гарантування підвищення рівня доступності влади для всіх громадян.

Приватний сектор відіграє провідну роль у розвитку інформаційно-комунікаційних систем в Інформаційному суспільстві. Однак завдання створення передбачуваної, прозорої і недискримінаційної політики та нормативної бази, необхідних для Інформаційного суспільства, лежить на урядах. Важливо уникнути недоречних регулюючих втручань, котрі заважатимуть виявленню ініціатив приватного сектора щодо створення умов, сприятливих для запровадження ІТ. Ми повинні гарантувати, що правила й процедури стосовно ІТ відповідатимуть революційним змінам в економічній діяльності, враховуватимуть принципи ефективного партнерства між державним і приватним секторами, а також будуть прозорими та технологічно нейтральними.

Аби максимізувати соціальні й економічні вигоди інформаційного суспільства, ми домовляємося про наступні ключові принципи й підходи і рекомендуємо їх іншим:

- продовжувати сприяти розвитку конкуренції на відкритих ринках у галузі інформаційних технологій та телекомунікаційної продукції і послуг, включаючи недискримінаційне й орієнтоване лише на вартість підключення до основних телекомунікацій;

- захист прав інтелектуальної власності у сфері інформаційних технологій життєво важливий для впровадження ІТ-інновацій, розвитку конкуренції та поширення нових технологій; ми вітаємо спільну роботу, що вже реалізується представниками органів влади щодо захисту прав інтелектуальної власності й надалі заохочуватимем наших експертів обговорювати напрямки майбутньої роботи у цій сфері;

- важливо також відновити зобов'язання урядів щодо використання програмного забезпечення повністю відповідно до принципів захисту інтелектуальної власності;

- багато з послуг, серед них і телекомунікації, транспорт та пошта, є виключно важливими для економіки Інформаційного суспільства – підвищення саме їхньої ефективності здатне максимізувати вигоди ІТ; митні та інші процедури, пов'язані з торгівлею, так само важливі для створення умов, сприятливих для ІТ;

- спростити міжнародну е-торгівлю шляхом подальшої лібералізації та вдосконалення мереж, відповідних послуг і процедур в контексті жорстких рамок Світової організації торгівлі (СОТ), продовження роботи у сфері е-торгівлі у СОТ та на інших міжнародних форумах, зокрема застосування існуючих торговельних правил СОТ до е-торгівлі;

- здійснювати послідовний підхід до оподаткування е-торгівлі, ґрунтований на звичайних принципах, включаючи нейтралітет, дієвість і простоту, інші ключові елементи, узгоджені в роботі Організації економічної співпраці та розвитку (ОЕСР);

- продовжити практику звільнення електронних переказів від митних зборів чи мінімізації їх до того часу, коли це питання буде знов розглянуто на наступній міністерській конференції СОТ;

- сприяти ринковим стандартам, включаючи, наприклад, технічні стандарти функціональної сполучності;

Електронне урядування: теорія та практика

- підвищувати довіру споживачів до електронних ринків відповідно до керівних принципів ОЕСР і забезпечувати захист споживача в Мережі, еквівалентний його захисту в звичайних обставинах, серед іншого і за допомогою ефективних ініціатив саморегулювання, таких як кодекси мережевої поведінки, довіра до торгової марки та інші програми підтвердження надійності, а також шляхом вивчення варіантів усунення ускладнень, що з ними стикаються споживачі в міжнародних суперечках, включаючи використання альтернативних механізмів розв'язання суперечок;

- розвивати ефективні та дієві механізми захисту секретності споживачів, а також захисту таємниці обробки персональних даних за збереження вільного інформаційного потоку, а також

- надалі розвивати й забезпечувати ефективне функціонування електронної ідентифікації, електронного підпису, криптографії та інших засобів безпечності та надійності операцій.

Зусилля міжнародного співтовариства, спрямовані на розвиток Глобального інформаційного суспільства, мають бути скоординованими, аби забезпечити безпечний та вільний від злочинності кіберпростір. Ми маємо гарантувати, що буде вжито ефективних заходів – як це вказано у Керівних принципах безпеки інформаційних систем ОЕСР – у боротьбі зі злочинністю у комп'ютерному середовищі. Буде розширено співпрацю країн Вісімки в рамках Ліонської групи з транснаціональної організованої злочинності. Ми будемо й надалі підтримувати діалог з представниками промисловості, розвиваючи, таким чином, успіх, досягнутий на нещодавній Паризькій конференції Вісімки «Діалог уряду та промисловості щодо безпеки та довіри у кіберпросторі». Такі нагальні проблеми безпеки, як хакерство та комп'ютерні віруси, також потребують ефективних політичних рішень. Ми продовжуватимемо залучати промисловість та інших учасників для захисту найважливіших інформаційних інфраструктур.

Подолання електронно-цифрового розриву

Питання подолання електронно-цифрового розриву всередині держав та між ними набуло надзвичайної ваги на національному порядку денному наших країн. Кожен повинен мати можливість доступу до інформації та систем телекомунікації. Ми знов підтверджуємо наші зобов'язання щодо тих зусиль, які зараз вживаються у розробленні та здійсненні послідовної стратегії, спрямованої на вирішення даного питання. Ми також вітаємо те, що і промисловість, і громадянське суспільство дедалі більшою мірою визнають необхідність подолання цього розриву. Мобілізація знань і ресурсів у цій галузі є необхідною умовою для врегулювання даної проблеми. Ми й надалі прагнутимемо до ефективної співпраці між урядами та громадянськими суспільствами, яка має чутливо реагувати на високі темпи розвитку технологічних та ринкових подій.

Ключовим компонентом нашої стратегії має бути безперервний рух до рівного доступу для всіх. Ми будемо й надалі:

- заохочувати встановлення сприятливих ринкових умов для безперешкодного надання населенню всіх можливих послуг телекомунікації;

- шукати додаткові можливості, включаючи доступ через засоби, відкриті для широкої публіки;

- надавати пріоритет покращенню доступу до Мережі, особливо у відсталих міських, сільських та віддалених районах;

- приділяти особливу увагу потребам і обмеженням найменш соціально захищених людей, інвалідів та літніх людей та активно вживати заходів до полегшення їм доступу та користування мережевими ресурсами;

- сприяти подальшому розвитку «дружніх», «вільних від перешкод» технологій, включаючи мобільний доступ до Інтернету, а також ширшому використанню безкоштовного загальнодоступного інформаційного наповнення та відкритих для всіх користувачів програмних засобів, дотримуючись при цьому прав інтелектуальної власності.

Стратегія розвитку Інформаційного суспільства має бути підкріплена розвитком людських ресурсів, здатних відповісти на вимоги інформаційної доби. Ми досягнемо того, що всі наші громадяни матимуть можливість набувати й удосконалювати ІТ-грамотність та навички шляхом освіти й дожиттєвого навчання. Ми продовжуватимемо рух до цієї честолюбної мети, обладнуючи комп'ютерами з підключенням до Інтернету школи, класи й бібліотеки, готуючи викладачів з ІТ та засобів мультимедіа. Ми й надалі вживатимемо заходів щодо підтримки малого та середнього бізнесу, індивідуальних підприємців й допомоги їм у під'єднанні до Мережі та ефективному використанні Інтернету. Ми також заохочуватимемо використання ІТ для надання громадянам протягом усього життя можливостей для творчого навчання, особливо тим, хто інакше не мав би доступу до освіти та професійної підготовки.

Сприяння загальній участі

ІТ відкривають величезні можливості для становлення й розвитку економік. Країни, що досягли успіху у використанні потенціалу ІТ, можуть сподіватися подолати перепони, що звичайно виникають у процесі розвитку інфраструктури, та рушити назустріч ефективнішій реалізації своїх цілей, на зразок скорочення бідності, охорони здоров'я, покращення санітарних умов, освіти, а також використання переваг швидкого зростання глобальної електронної торгівлі. Деякі країни, що розвиваються, вже досягли значних успіхів у цих сферах.

Однак не слід недооцінювати проблему подолання інформаційного та технологічного розриву між державами з різним рівнем економічного розвитку. Ми віддаємо належне зусиллям, яких вживають у цій сфері багато країн, що розвиваються. Справді, ті країни, що розвиваються, які виявляються неспроможними не відставати від дедалі швидших темпів ІТ-інновацій не матимуть можливості бути повноцінними учасниками інформаційного суспільства та глобальної цифрової економіки. Це питання особливо гостро стоїть перед тими країнами, де поширення ІТ стримується значним відставанням у розвитку основних економічних та соціальних інфраструктур, зокрема енергетичного сектору, телекомунікацій та освіти.

Ми визнаємо, що у вирішенні цієї проблеми слід брати до уваги відмінність умов та потреб в різних країнах. Не існує рішення на зразок «один розмір підходить всім». Це надає надзвичайної ваги ролі країн, що розвиваються, прийняттю ними послідовних національних стратегій розвитку ІТ, і ми звертаємось до них: провадьте сприятливу до ІТ політичну та регуляторну діяльність, яка б заохочувала конкурентоспроможність ваших економік у цій сфері; використовуйте ІТ для досягнення цілей розвитку та соціальної єдності; розвивайте людські ресурси, поширюйте навички спілкування з ІТ; заохочуйте громадські ініціативи та активність вітчизняних підприємців.

Подальший розвиток

Успішність зусиль щодо подолання розриву як між нашими державами, так і в наших суспільствах, залежать від ефективної співпраці всіх учасників. У створенні рамкових умов для розвитку ІТ і надалі відіграватимуть значну роль двостороння та багатостороння співпраця. Міжнародні фінансові структури (IFIs), включаючи багатосторонні банки розвитку (MDBs), особливо Всесвітній банк, спроможні внести серйозний вклад у цю справу, формулюючи й здійснюючи програми, які сприятимуть економічному зростанню, будуть корисні для бідних, а також розширять можливості зв'язку, доступу до ІТ та навчання. Міжнародна телекомунікаційна спілка (ITU), Конференція ООН з торгівлі та розвитку (UNCTAD), Програма розвитку ООН (UNDP) та інші відповідні міжнародні форуми також відіграють важливу роль. Приватний сектор залишається центральною дійовою особою прогресу ІТ у країнах, що розвиваються, та може робити значний внесок у міжнародні зусилля з подолання цифрового розриву між країнами. Неурядові організації, з їхньою унікальною здатністю ефективно діяти на місцевому ринку, можуть вносити корисний вклад у розвиток ресурсів людини та спільноти. ІТ глобальні за своєю сутністю, тож потребують глобального підходу.

Електронне урядування: теорія та практика

Ми вітаємо вже реалізовані зусилля з подолання міжнародного цифрового розриву шляхом двосторонньої допомоги розвитку і міжнародних організацій, і приватних груп. Ми також вітаємо внесок приватного сектору в особі таких організацій як Глобальна ініціатива з подолання цифрового розриву Всесвітнього економічного форуму (WEF), Глобальний діалог бізнесу з питань е-торгівлі (GBDe) та Глобальний форум.

Як зазначено в Міністерській декларації Економічної та соціальної ради ООН (ECOSOC) «Про роль ІТ в контексті глобальної економіки, ґрунтованої на знанні», існує потреба у розширенні міжнародного діалогу та співпраці для збільшення ефективності програм і проєктів у сфері ІТ для країн, що розвиваються, об'єднання «найкращих методів» та мобілізації ресурсів всіх учасників для подолання цифрового розриву. Велика вісімка й надалі сприятиме зміцненню партнерства між розвиненими країнами та країнами, що розвиваються, між громадянським суспільством, включаючи приватні фірми, неурядові організації, фонди та навчальні заклади, та міжнародними організаціями. Ми також працюватимемо над тим, аби країни, що розвиваються, у партнерстві з іншими учасниками могли отримувати фінансове, технічне та політичне забезпечення з метою створення кращих умов для використання ІТ.

Ми погоджуємось заснувати Групу з цифрових можливостей з метою об'єднання наших зусиль у більш широкому міжнародному підході. Ця Група буде скликана у найкоротші строки для дослідження найкращих можливостей гарантування підключення до роботи всіх учасників. Ця Група високого рівня в режимі тісного консультивання з іншими партнерами і орієнтуючись на потреби країн, що розвиваються, буде:

- активно сприяти діалогу між країнами, що розвиваються, міжнародними організаціями та іншими учасниками для покращення міжнародної співпраці з метою формування політичного, нормативного та мережевого забезпечення, підвищення якості зв'язку, розширення доступу та зменшення його вартості, зміцнення людського потенціалу і заохочення глобальної е-торгівлі в Мережі;
- заохочувати власні зусилля Великої вісімки в напрямку співпраці щодо експериментальних програм та проєктів у сфері ІТ;
- сприяти більш тісному політичному діалогу між партнерами та працювати над тим, аби збільшити розуміння світовою громадою проблем та можливостей;
- вивчати вклад приватного сектору та інших зацікавлених груп, таких як Глобальна ініціатива з подолання цифрового розриву;
- готувати доповідь за результатами роботи для вручення нашим особистим представникам до наступної зустрічі в Генуї.

На виконання цих завдань Група шукатиме шляхи до вжиття конкретних заходів у пріоритетних сферах, що вказані нижче:

створення політичного, нормативного та мережевого забезпечення:

- підтримка політичного консультивання та зміцнення місцевого потенціалу, аби сприяти провадженню спрямованої на створення конкуренції, гнучкої та соціально орієнтованої політики та нормативного забезпечення;
- сприяння обміну свідом між розвиненими країнами та іншими партнерами;
- сприяння ефективнішому та ширшому використанню ІТ у сфері розвитку, включаючи такі широкі напрямки як скорочення бідності, освіта, охорона здоров'я і культура;
- вдосконалення системи управління, включаючи дослідження нових методів комплексної розробки політики;
- підтримка зусиль МБР (MDBS) та інших міжнародних організацій з метою об'єднання інтелектуальних та фінансових ресурсів у контексті програм співробітництва, таких як «InfoDev»;

покращення зв'язку, розширення доступу та зменшення його вартості:

Електронне урядування: теорія та практика

- мобілізація ресурсів з метою покращення інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури, окремо акцентуючи увагу на утвердженні підходу «партнерства» з боку урядів, міжнародних організацій, приватного сектора та неурядових організацій;

- пошук шляхів до зменшення вартості зв'язку для країн, що розвиваються;
- підтримка програм доступу на місцевому рівні;
- заохочення технологічних досліджень і прикладних розробок, що

відповідатимуть потребам країн, що розвиваються;

- покращення здатності до взаємодії мереж, послуг та прикладних систем;
- заохочення виробництва на місцевому рівні інформаційного контенту, включаючи розвиток контенту рідними мовами учасників;

зміцнення людського потенціалу:

- концентрування уваги на базовій освіті, так само як і на збільшенні можливостей для дожиттєвого навчання, з особливим акцентом на розвиткові навичок користування ІТ;

- сприяння розвиткові об'єднань освічених фахівців з ІТ та інших пов'язаних галузей в політиці та нормативній сфері;

- розвиток творчих підходів з метою розширення традиційної технічної допомоги, включаючи дистанційне навчання та підготовку на місцях;

- створення мережі громадських закладів та інститутів, включаючи школи, дослідницькі центри та університети;

заохочення глобальної e-торгівлі в Мережі:

- оцінка і розширення можливостей використання e-торгівлі шляхом консультування щодо відкриття бізнесу у країнах, що розвиваються, а також шляхом мобілізації ресурсів для допомоги підприємцям у використанні ІТ для збільшення їх ефективності та розширення доступу на нові ринки;

- забезпечення відповідності «правил гри», що виникатимуть, зусиллям у сфері розвитку, а також зміцнення здатності країн, що розвиваються, відігравати конструктивну роль у визначенні цих прав.

ЛІСАБОНСЬКА СТРАТЕГІЯ (2000). Основні регуляторні рамки електронного урядування ЄС було визначено Лісабонською стратегією 2000 року⁵³. На сьогодні прийнято нові рамкові документи — Програму 2020 (документ базується на Лісабонській стратегії та є стратегічною рамкою для створення єдиного Європейського інформаційного простору) та Міністерську декларацію 2009 року (прийнята в м. Мalmö (Швеція) на Міністерській конференції), яка встановлює цілі на 5 років, зокрема: посилення мобільності всередині єдиного ринку, посилення ефективності та результативності уряду при скороченні адміністративних бар'єрів через використання інформаційних технологій, надання повноважень громадянам та бізнесу.

Відповідно до сучасних викликів Лісабонську стратегію було переглянуто і встановлено цілі розвитку Європи на 2010—2020 роки. Мета залишається незмінною — сталий розвиток та підвищення добробуту громадян, але з огляду на нові виклики, серед яких використання переваг глобалізації, екологічна ефективна економіка, відновлення економіки після світової фінансової кризи та подолання впливу старіння населення. Для досягнення цієї мети державні адміністрації мають вирішувати численні проблеми управління.

ЦИФРОВИЙ ПОРЯДОК ДЕННИЙ ЄС (2010). Електронний уряд орієнтований на громадян, обслуговування громадян та бізнесу, поліпшення розуміння щодо їх потреб, визначення груп споживачів та створення відповідних послуг до цих цільових груп, спрощення доступу клієнтів до міграційних органів з використанням нових сучасних технологій, перехід до культури сумісних послуг тощо. Разом із цим громадяни/бізнес мають нести відповідний «адміністративний тягар» — витрати, пов'язані з необхідністю

⁵³ Lisbon Strategy [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.diabk.tarim.gov.tr/lisbonstrategy.pdf>

Електронне урядування: теорія та практика

дотримуватись зобов'язань у сфері надання інформації, встановлені законодавством та вимогами регулювання.

Шлях до трансформованого уряду передбачає здійснення відповідних змін як в уряді, так і в суспільстві. Розгортання можливостей уряду, орієнтованого на громадськість, вимагає поширення нових знань та нових навичок, зокрема, збільшення професіоналізму в галузі планування та постачання, опанування сучасних інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ), спеціалізованими ІКТ програмами (наприклад, веб-дизайн), знання міжнародного досвіду, отримання міжнародної кваліфікації, управління інформацією тощо. З іншого боку, суспільство повинно мати можливість використання нових технологій, принаймні, володіння основними ІКТ навичками. Упровадження сучасних технологій і нових методів роботи неможливе без опанування знань, зокрема у сфері інформаційних і комунікаційних технологій.

Сучасне державне управління має бути адаптоване до проблем сьогодення, які полягають у потребі більш кваліфікованого персоналу, повної інтеграції ІКТ для підвищення ефективності та результативності діяльності, надання керівникам можливостей для заснування діяльності і досягнення позитивних результатів, продовження навчання й підвищення кваліфікації та компетентності персоналу, запровадження інтеграційних методів управління знаннями, використання управління якістю для оцінки ефективності. Сьогодні розроблено Цифровий порядок денний ЄС⁵⁴ (Digital Agenda in the Europe 2010). Документ пропонує ключове бачення, цілі й пріоритети на наступні п'ять років, план заходів для національних та європейських інституцій щодо впровадження швидкісного Інтернету для всіх європейців, підтримки громадян у набутті нових навичок щодо опанування цифрового світу, усунення будь-яких бар'єрів, що перешкоджають ефективним діям. Триває перегляд законодавства ЄС з метою приведення його у відповідність до нових вимог, що має на меті розроблення єдиних стандартів стосовно електронного цифрового підпису та його використання, нових підходів до захисту інформації, посилення цифрової грамотності громадян, розвиток навичок і механізмів визначення компетенцій, якими повинні володіти спеціалісти ІТ-сфери та користувачі мережі Інтернет, забезпечення електронної ідентифікації та аудіоідентифікації особи, низку інших ключових питань розвитку електронного урядування.

Програма електронного уряду орієнтована на використання інформаційних та комунікаційних технологій з метою підвищення якості та доступності публічних послуг. Вважається, що створення електронного уряду здатне зменшити витрати як бізнесу, так і органів влади, та сприяти веденню справ між органами влади та громадянами, а також допомогти зробити публічний сектор більш відкритим та прозорим, підвищити довіру до уряду з боку громадян та розуміння ними його дій.

Формування системи електронного уряду ЄС здійснюється за декількома пріоритетними напрямками, розвиток яких має забезпечити позитивні зміни в життєдіяльності як держави, так і суспільства. Зокрема, важливим вважається забезпечення можливостей всіх бажаючих користуватися послугами електронного уряду, що в більшій мірі залежить не від створення відповідної системи, а від сприяння розвитку сучасних інформаційно-телекомунікаційних технологій та забезпечення їх доступності. Завдання щодо підвищення ефективності діяльності публічних адміністрацій завдяки запровадженню інформаційних технологій згідно даного плану передбачає створення систем та способів оцінки цієї ефективності, відстеження позитивних та негативних тенденцій.

Також важливим аспектом є запровадження певних технічних стандартів при створенні системи електронного урядування в рамках ЄС, з огляду на існування окремих національних урядів та наднаціональних органів. Однією з ключових проблем є також забезпечення взаємодії окремих електронних систем, тобто запровадження таких стандартів, за умови дотримання яких може здійснюватися обмін інформацією та спільна робота різних

⁵⁴ Digital Agenda in the Europe 2010 strategy [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/node/1584>

систем, незалежно від ступеню їх ідентичності, взаємна ідентифікація документів та створення доступних електронних архівів.

Нарешті, система електронного уряду розглядається як один із інструментів демократичного розвитку. В цьому аспекті інформаційно-комунікаційні технології повинні забезпечити так зване «підвищення участі в прийнятті рішень», за якого громадяни, використовуючи можливості електронного уряду, можуть брати участь в публічному обговоренні рішень, що приймаються органами публічної влади, та відповідно впливати на них. Саме на основі таких ключових позицій і відбувається формування та запровадження будь-яких електронних систем забезпечення діяльності органів публічної влади в ЄС.

Європейський підхід до розвитку «електронної держави» у значній мірі опирається на базові принципи макроекономічної політики країн Євросоюзу в області формування інформаційного суспільства, заявлені в ініціативі «Електронна Європа»⁵⁵, що передбачає наступні пріоритетні напрями:

- Європейська молодь у цифровому столітті.
- Дешевий доступ в Інтернет.
- Прискорення впровадження електронної комерції.
- «Швидкий Інтернет» для дослідників і студентів.
- Смарт-карти для електронного доступу.
- Залучення в електронне співтовариство непрацевдатних громадян.
- Медицина Он-лайн.
- Інтелектуалізація транспорту.
- Уряд он-лайн (електронне урядування).

Європейські громадяни зацікавлені в полегшенні доступу до інформації державних органів, – це забезпечить прозорість діяльності вищих органів влади й вселить у громадян упевненість у правильності й доцільності прийнятих інститутами Євросоюзу рішень. Необхідно надати громадянам доступ до веб-вузлів урядів окремих держав і європейських інститутів, забезпечивши їх зручними й простими засобами для пошуку й отримання потрібної інформації. Масштабна робота була проведена з одного боку в урядах держав-членів, з іншого – європейських інститутів для створення веб-сайтів і надання громадянам доступу до урядової інформації. Сайти розроблені для задоволення потреб користувачів у доступі до широкого кола правової й адміністративної інформації. Ціль реалізації концепції електронного уряду в Європейському Союзі полягає в тому, щоб сприяти гласності адміністративної інформації, зробити її більш доступною за допомогою розширення й спрощення доступу в Інтернет. Це також буде стимулювати розвиток нових послуг приватного сектора на основі нових джерел даних, які стають доступними.

Потенційні вигоди від цієї діяльності є наступними: державні послуги стануть ближчими до громадян; зменшення державних витрат шляхом скорочення бюрократії; створення нових робочих місць; становлення й розвиток загальноєвропейського ринку інформаційних послуг.⁵⁶

Основу в процесі розвитку електронного урядування в Європейському Союзі становлять наступні програми:

- План дій «e-Europe 2002»⁵⁷.
- План дій «e-Europe 2005»⁵⁸.
- План дій «e-Government i-2010»⁵⁹.

⁵⁵ EU: eEurope Initiative – An Information Society For All. Action Plan. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/documents/archiv_eEurope2002/initiative_en.pdf

⁵⁶ EU: IDABC eGovernment practice [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/140>

⁵⁷ EU: eEurope 2002 - An Information Society For All. Action Plan [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf39

⁵⁸ EU: eEurope 2005 - An Information Society For All. Action Plan [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/europe/2005/all_about/action_plan/index_en.htm

Електронне урядування: теорія та практика

У 2000 році на організованій Європейською Комісією нараді міністрів країн ЄС була прийнята програма електронного розвитку Європи eEurope- 2002: «Інформаційне суспільство для всіх». Ініціатива спрямована на забезпечення того, щоб громадяни мали вільний доступ до основних даних загального користування, а також сприяння взаємодії в мережі між громадянами й урядами.

«ЕЛЕКТРОННА ЄВРОПА – 2002» – план дій, заснований на трьох пріоритетах: дешевший, швидший і безпечніший доступ до Інтернет-технологій та послуг (дешевший і швидший доступ до мережі Інтернет, швидший Інтернет для дослідників та студентів, захист мереж та старт-картки тощо); інвестиції у науку та людей (європейська молодь у цифрову еру, розвиток та існування у добу інформаційної економіки, залучення всіх громадян до економіки, яка заснована на знаннях); пропаганда користування новими інформаційними технологіями (пришвидшення е-комерції, електронний доступ до державних послуг, здоров'я он-лайн, інтелектуальні транспортні системи тощо).

Безпосередньо в області електронного управління передбачалося реалізувати наступні пункти плану: надання публічності основним даним в мережі, включаючи правову, адміністративну, культурну, екологічну і транспортну інформацію; забезпечення державам-членам електронного доступу до основних баз даних; спрощення мережі адміністративних процедур для бізнесу, наприклад пришвидшення процедури створення компанії; розробка скоординованого підходу для державного сектору, у тому числі на європейському рівні; стимулювання використання програмного забезпечення з відкритими кодами в державному секторі та електронного урядування на основі передової практики обміну досвідом по усьому ЄС; зробити доступними всі основні операції Європейської Комісії, наприклад, фінансування наукових проєктів, набір персоналу тощо; стимулювання використання електронного підпису в рамках державного сектору.

Конкретними завданнями втілення задекларованих цілей передбачено підключення до мережі Інтернет усіх науково-дослідних інституцій, у тому числі і шкіл, на безоплатній основі; створення громадських центрів доступу до мережі Інтернет; проведення тестувань громадян для визначення рівня їх комп'ютерної грамотності та навичок роботи з інформаційними технологіями.

Що стосується електронного урядування, то тут основний наголос робився на перевагах, які отримують громадяни від користування цифровими технологіями. Відкритий доступ до інформації державного сектора зможе збільшити ефективність та прозорість роботи управління, скоротити витрати, а також пришвидшити стандартні адміністративні процеси для громадян та бізнесу. Електронний доступ також зробить значною мірою вклад у перехід до інформаційного суспільства за рахунок стимулювання Інтернет послуг. Основна задача влади полягає в тому, щоб якомога швидше адаптуватися до нових методів роботи з громадянами.

Отже, основною метою програми було створення сприятливих умов і надання допомоги при переході Європи в нову еру інформаційних технологій, зміцнення Європи як лідера в сфері застосування ІКТ в області економічних знань, заохочення інновацій і конкурентоздатності, а також підвищення рівня забезпечення жителів Європи інформаційними технологіями.

Електронна Європа 2002 була успішним проєктом у поширенні Інтернету і допомогла державам-членам ЄС прийняти існуючі правові рамки для електронних комунікацій і важливих законів в області електронної комерції. Однак ефективне використання Інтернету розвивалося не так швидко, як швидке підключення до мереж. Тому наступна політика змістила акценти своєї уваги на підтримку ефективного використання ІКТ шляхом

⁵⁹ EU: i2010 eGovernment - Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All. Action Plan [Електронний ресурс].
Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/highlights/comm_pdf_com_2006_0173_f_en_acte.pdf

Електронне урядування: теорія та практика

збільшення доступності якісної інфраструктури, а також наявність привабливих послуг і додатків і заохочення організаційних змін.

«ЕЛЕКТРОННА ЄВРОПА – 2005» – план дій, спрямований на розширення доступу до мережі Інтернет за конкурентоспроможними цінами, боротьбу з кіберзлочинністю та застосування інформаційних технологій органами влади. Реалізація вище згаданих ініціатив супроводжується специфічними програмами: «eContent» – «Європейський лінгвістичний і культурний мультимедійний вміст для Інтернету»; «eLearning» – використання інформаційно-комунікаційних технологій в системі європейської освіти; «eTen» – програма з розробки та надання інформаційних послуг. У рамках попередження злочинів у інформаційному середовищі Європейською Комісією запропоновано створити спеціалізовані загоны особливого призначення з кібербезпеки та суспільні Інтернет - сектори «культура безпеки» .

Загалом програма «Електронна Європа 2005» дала список визначень 20 базових державних послуг, реалізація яких відслідковується на рівні Європейського Союзу в якості одного з індикаторів прогресу окремих країн у сфері створення «електронного уряду». Список цих базових електронних послуг ділиться на дві частини: 12 послуг для громадян і вісім послуг для бізнесу.

БАЗОВІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН (G2C):

- 1) декларування прибуткового податку;
- 2) пошук роботи через служби зайнятості;
- 3) оформлення соціальної допомоги (допомоги з безробіття й на дитину, відшкодування витрат на медичні послуги, оплата навчання);
- 4) оформлення персональних документів (паспорт, водійське посвідчення);
- 5) реєстрація автомобіля (нового, старого, імпортованого);
- 6) подача заяв на будівництво;
- 7) інформування поліції (наприклад, у випадку крадіжки тощо);
- 8) користування публічними бібліотеками (доступність каталогів, пошукові засоби);
- 9) оформлення свідчень (про народження, шлюб) - запит і надання;
- 10) подача заяв до навчальних закладів;
- 11) інформування про зміну місця проживання;
- 12) послуги, пов'язані з медициною (інтерактивні консультації, доступність медичних послуг у різних установах, заявки на лікування в конкретному госпіталі тощо).

БАЗОВІ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ До списку базових послуг ЄС для бізнесу (G2B) входить вісім позицій:

- 1) оформлення соціальних внесків на службовців;
- 2) декларування корпоративних податків;
- 3) оформлення податку на додану вартість (декларування, повідомлення);
- 4) реєстрація нової компанії;
- 5) подача статистичних даних;
- 6) митне декларування;
- 7) одержання дозволів, пов'язаних з охороною навколишнього середовища;
- 8) функціонування системи державних закупівель.

ПЛАН ДІЙ «І-2010». У квітні 2006 р .у рамках Європейської Комісії був сформований новий План дій з електронного уряду й висловлено заяви про необхідність збільшення інвестицій у розвиток інформаційного суспільства, а саме План дій «І-2010». Зокрема комісар ЄС з інформаційного суспільства й ЗМІ В.Редінг висловила заклопотаність тим, що в області досліджень по ІКТ Європа продовжує відставати від своїх конкурентів, інвестуючи приблизно половину того, що інвестують США.

Стратегія і-2010 об'єднує в собі всю політику, ініціативу і дії Європейського Союзу, які направлені на стимулювання розробки й використання цифрових технологій у повсякденному, робочому й особистому житті, і формулює ключові цілі. Згідно з цією

Електронне урядування: теорія та практика

стратегією, першочерговими завданнями, що постають перед державами-членами Європейського Союзу у процесі становлення єдиного європейського кіберпростору, є: введення єдиних стандартів, узгодження програмних платформ та забезпечення сумісності комунікаційних технологій; підвищення швидкості доступу до широкосмугових мереж зв'язку в Європі; розробка нових та збагачення змістової наповненості існуючих спільних інформаційних ресурсів; охорона інформаційних ресурсів від кіберзлочинів, шкідливого змістового наповнення і невдалих технологій; модернізація правової основи для аудіовізуальних послуг; усунення «цифрового розриву».

Основні політичні ініціативи Європейського Союзу в сфері розвитку ідей електронного урядування сформовані в Плані дій «e-Government i-2010», який визначає наступні п'ять основних цілей:

1. Не залишити осторонь від електронного уряду жодного громадянина.

Розвиток електронного уряду є підвищенням якості державних послуг для громадян, і це важливо, щоб люди, які не мають доступу до інформаційних і комунікаційних технологій і не мають навичок їхнього використання, так само отримували користь від них. Цей План дій спрямований на забезпечення того, щоб жоден громадянин не залишився осторонь. Розробляються конкретні міри для надання державних послуг і підключення до груп ризику відторгнення. На це питання потрібно особливо звернути увагу, тому що електронний уряд може як зменшити складність громадян і бізнесу при взаємодії з урядом і його посередниками, але так само й призвести до негативного ефекту. Державні послуги повинні надаватися на рівних умовах для всіх, і тому державні органи повинні враховувати інтереси всіх потенційних користувачів, виходячи із принципів електронного уряду.

Близько 30% населення ЄС не використовують послуг електронного уряду. Це пояснюється, зокрема, так званою «цифровою прірвою», тобто розривом між тими, хто має регулярний і ефективний доступ до інформаційних технологій і тими, хто його не має. Рішення цього питання потребує подолання соціальних і географічних розходжень, щоб забезпечити цифрове суспільство, що надає широке коло можливостей для всіх. Стимул уряду для впровадження ІКТ, спрощуючи управління і поставку суспільних послуг, і скорочуючи витрати, зрозумілий. Суттєвим є те, що розвиток електронного уряду не повинен бути за рахунок громадян.

План дій закликає до того, щоб «жоден громадянин не залишився осторонь процесу», стверджуючи, що «державні послуги з використанням ІКТ, допоможуть зміцнити соціальну єдність і полегшити життя знедолених людей». Держави-члени ЄС взяли на себе зобов'язання по забезпеченню того, щоб «до 2010 року всі громадяни, включаючи соціально-знедолені групи населення, стали основними користувачами електронного уряду». У рамках плану дій Комісія буде надавати підтримку національним зусиллям по досягненню цих цілей.

У 2006 році «дорожня карта електронного урядування» була погоджена Комісією разом із групою експертів з держав-членів ЄС. «Дорожня карта» спрямовувала зусилля для забезпечення впровадження електронного уряду в період до 2010 року на європейському рівні. Зацікавленим сторонам, зокрема, установам і органам влади, надавалися консультації по створенню реальних потреб на місцях.

У центрі зусиль ЄС з розвитку та впровадження електронного уряду була переконаність у тому, що використання ІКТ в сфері нових методів дозволяє уряду краще надавати послуги незахищеним групам суспільстві, у тому числі людям похилого віку, інвалідам, безробітним і особам з обмеженими можливостями. ІКТ можуть бути використані безпосередньо такими людьми або посередниками, які допомагають їм, у державних установах і благодійних організаціях. Підвищення ефективності й дієвості державних послуг для широкого кола відповідного населення, однак, найчастіше вимагають використання паралельних каналів. У 2008 році Комісія приступила до вивчення стратегій для доставки державних послуг через численні канали.

2. Зробити e-уряд оперативним і результативним.

Нова технологія може радикально підвищити ефективність і результативність державних послуг. Страхові претензії можуть бути оброблені протягом днів, навіть годин, а не місяців; ознайомлення з пенсійними записами відбувається в режимі он-лайн за декілька хвилин.

Мета ЄС полягала в тому, що скорочення чверті адміністративних витрат до 2012 року може заощадити біля € 150 млрд. доходів платників податків, які можуть бути використані в інших цілях. В використання ІКТ, безумовно, допоможе адміністраціям і платникам податків знизити тягар витрат, але тільки в тому випадку, якщо їхня інтеграція в суспільних процесах добре організована. Так держави - члени будуть мати більшу вигоду, у тому числі громадяни й підприємства залишаться також задоволеними.

Основну увагу масштабних проєктів приділено таким темам: розробка специфікацій таким чином, щоб електронні документи могли бути визнаними, аутентифікованими й обробленими різними установами; нові методи можуть надати послуги електронного уряду для груп громадян і/або підприємств, які в цей час не використовують їх; створення єдиної структури для надання послуг соціальної допомоги, які часто надаються різними установами, для того щоб забезпечити краще обслуговування тих громадян, хто покладається на них.

Підвищення ефективності й результативності будь-якої діяльності вимагає знань про поточну ситуацію й конкретних завдань з поліпшення роботи. У сфері електронного урядування ЄС бере на себе провідну роль у розробці методів оцінки й критеріїв, за якими організації можуть судити про рівень їхнього залучення у процес. Єврокомісія у співробітництві з членами ЄС розробляє загальну систему виміру реалізації електронного уряду. Таким чином, уряди й державні органи влади по всій Європі зможуть поліпшити своє використання інструментів електронного уряду, а також це надасть дійсні переваги для громадян і підприємств із їхнього допомогою.

3. Впровадити особливо важливі електронні держпослуги для громадян і бізнесу

Із усе ще фрагментарних розробок електронного уряду, увага зміщується до великомасштабних проєктів, які допоможуть досягти громадянам усього ЄС тих напрацювань, які є в окремих національних урядах. Це призведе до більш широкого використання таких послуг як громадянами та підприємствами, так і урядами.

До 2010 року Європейська Комісія планувала співпрацювати з країнами-членами з метою вивчення того, які високотехнологічні послуги в сполученні з паневропейським виміром можуть якнайкраще вплинути на досягнення цілей Лісабонської стратегії - перетворити Європу в конкурентоспроможний регіон з інтелектуальною економікою.

Державні закупівлі, як і раніше, порівняно не задіяні в області електронного уряду. Передбачено створення нових підприємств та інноваційних можливостей. Така система відкриває можливості для підприємств продати свої товари й послуги державним установам й урядам, завдяки кращій публікації можливостей і скорочення витрат на торгівлю. Також цей пункт передбачає договір з країнами-членами ЄС про графік впровадження даного Плану дій, встановивши вимірювані цілі й віхи на шляху реалізації й досягнення показника 100% по електронних закупівлях і збільшення кількості замовників електронних закупівель на 50% до 2010 року; підготовку загальних інструкцій з головних елементів міжєвропейських електронних закупівель і запуск масштабних проєктів, і перевірку прогресу процесу електронних закупівель у ЄС.

4. Запровадження єдиних систем стандартів електронного урядування.

Державні органи повинні координувати розробку послуг електронного уряду, а також домовитися про основні принципи. Сумісності систем є основним фактором, а електронна ідентифікація повинна бути визнана всіма суб'єктами. Відкрите програмне забезпечення надає урядам можливість зниження витрат і більшу гнучкість. Без цих ключових угод обіцянки електронного уряду не можуть бути повністю досягнутими.

Електронна ідентифікація цифрових документів і дійсності архівів мають вирішальне значення для передачі послуг між адміністрацією й адміністраціями для громадян і підприємств, як усередині, так і між країнами в Європейському Союзі. Захищені «електронні

Електронне урядування: теорія та практика

особистості» та електронний підпис (які працюють по всій Європі) дозволять особам і підприємствам проводити значно більше бізнес послуг онлайн. Робота з боку ЄС із метою сприяння взаємному визнанню електронного підпису й підвищення оперативної сумісності між різними системами має вирішальне значення для досягнення такого економічного стимулу для єдиного ринку.

Державні адміністрації впроваджують більш складні ІКТ для системи управління процесами, але ефективний електронний уряд вимагає, щоб вони працювали разом в єдиній системі. Основна проблема в досягненні цієї мети є сумісність: деякі системи розуміють одна одну досить добре, а інші - ні. Ці комунікаційні труднощі, залежать від цілого ряду організаційних, технічних і семантичних правил, які можуть бути або сумісними або ні.

Європейська рамкова програма інтероперабельності намагається визначити причини невідповідності між різними службами, департаментами, регіонами й країнами ЄС, щоб забезпечити загальноєвропейським послугам електронного уряду дійсну сумісність. Також перевіряється попит у застосуванні електронних цифрових підписів при використанні електронних державних послуг.

5. Підвищити участь громадян у демократичному процесі прийняття рішень.

Необхідно протестувати інструменти ІКТ, які сприяють прозорості й участі громадськості в демократичному прийнятті рішень (вибори, голосування); почати попередні дії по використанню інструментів ІКТ для парламентського прийняття рішень; висунути передові форми електронної демократії, як пріоритетні напрямки в програмі досліджень IST.

ОГЛЯД ДЕЯКИХ ЗАГАЛЬНОЄВРОПЕЙСЬКИХ ПРОГРАМ. На сучасному етапі розвитку е-урядування в ЄС найбільш вагомими напрямками є програми⁶⁰ «Електронна митниця» (eCustoms), «Електронний паспорт» (ePassport), «Електронне голосування» (eVoting) тощо.

«ЕЛЕКТРОННА МИТНИЦЯ». Як зазначається в Багаторічному стратегічному плані «Електронна митниця 2007»⁶¹, головною метою Комісії ЄС та держав-членів є надання загальноєвропейських послуг електронного уряду, які включають ефективні інформаційні та комунікаційні системи між публічними адміністраціями, що забезпечують обмін та обробку інформації публічного сектору в рамках всього ЄС у безпечний спосіб. Однією зі складових відповідних заходів є створення та функціонування безпечних, інтегрованих та доступних електронних митних систем, що мають на меті сприяння перевезенню та митному оформленню товарів, зниженню загроз безпеці громадян шляхом мінімізації відмінностей, що залишилися між митними процедурами країн-учасниць. Таким чином, програма створення електронної митниці в ЄС є складовою для більш ґрунтовних програм спільноти, які стосуються формування електронного уряду та розбудови інформаційного суспільства, до яких відносяться Лісабонська стратегія щодо Європейського інформаційного суспільства для зростання та розвитку та її органічна частина – програма «i2010eGovernment Action Plan».

Згідно діючого варіанту цього плану, повну реалізацію програми створення електронної митниці в рамках ЄС передбачено завершити до 2013р. Сама ж реалізація цього плану розрахована на чотири етапи. Перший етап базувався на вже існуючих засобах, в-першу чергу, на новій комп'ютеризованій транзитній системі (NCTS) та напрацюваннях у сфері управління ризиками. Завданням цього етапу було створення основ для так званого «електронного митного середовища» шляхом додання нових електронних систем: системи контролю за імпортом, системи контролю за експортом, NCTS-TIR, системи реєстрації та ідентифікації економічних операторів, системи уповноважених економічних операторів та подальшому розвитку існуючих систем з метою їх відповідності встановленим в ЄС стандартам інформаційної безпеки. Другий етап розглядався як розвиток таких аспектів

⁶⁰ European Commission. ICT for Government and Public Services [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm

⁶¹ European Comission: Electronic Customs Multi-Annual Strategic Plan 2007 yearly revision [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.emta.eu/doc.php?22037

Електронне урядування: теорія та практика

електронної митниці, що адресовані суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності. До них належать митний інформаційний портал ЄС та єдина електронна точка доступу. Певні роботи в цьому напрямку вже виконуються, але повна реалізація завдань даного етапу планується до кінця 2011 року. Виконання цих завдань має забезпечити комунікацію між суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та митними органами та створити умови для більш швидкого обміну інформацією між митними адміністраціями країн-членів ЄС. На третьому етапі більшість проєктів передбачається реалізувати на основі оновленого Митного Кодексу ЄС, головним завданням є створення повністю автоматизованої митної системи експорту та імпорту. Реалізація завдань даного етапу залежатиме від строків внесення змін до Митного кодексу ЄС та готовності бізнесу приймати участь в цій роботі. У результаті реалізації цього етапу більшість митних декларацій буде подаватися та оброблятися в електронному вигляді, а паперові декларації будуть застосовуватися як виняток. Нарешті, четвертий етап передбачає остаточну реалізацію проєкту «Єдине вікно», який повинен інтегрувати в собі всі елементи електронної митниці, які були включені згідно планів Комісії та Ради ЄС для створення безпаперового середовища для митниці та торгівлі. У рамках цієї системи будь-яка митна інформація, що стосується імпортованих товарів, має надаватися лише один раз, а товари проходять митний та інші види контролю з боку поліції, прикордонних служб, ветеринарної та екологічних інспекцій тощо в один час та в одному місці. Загальне керівництво реалізацією плану щодо створення електронної митниці здійснюється Комісією ЄС та спеціально створеними органами - Групою з митної політики та Групою електронною митниці, основними завданнями яких є: визначення стратегії, ресурсів та шляхів розвитку; забезпечення та узгодження всіх дій щодо електронної митниці з метою ефективного використання ресурсів, як на національному рівні, так і на рівні спільноти; координація правових та організаційних аспектів, а також освітніх заходів та розвитку її інформаційних технологій; забезпечення дотримання узгоджених строків виконання окремих завдань тощо.

На даний час основні проблеми в реалізації даного плану пов'язані з процесом реформування Митного кодексу ЄС та деяких інших актів вторинного права, який було розпочато з прийняттям у 2005 р. згідно рішень Комісії ЄС. Проєкт реформування Митного кодексу ЄС безпосередньо орієнтований на приведення його норм у відповідність з вимогами використання інформаційних технологій, обміну електронними даними у роботі митних органів. Головною метою реформування вважається забезпечення компромісу між ефективним митним оформленням та митним контролем, побудованим на системі управління ризиками. Концепція змін до Митного кодексу ЄС побудована на засадах, визначених в рамках сучасного етапу в рамках СОТ щодо сприяння міжнародній торгівлі, програмі ЄС щодо розбудови електронного уряду та так званої Лісабонської стратегії, метою якої є зробити ЄС більш привабливим для інвестицій та зайнятості.

У процесі створення Електронної митниці в ЄС вирішуються завдання створення системи автоматизованого обміну інформацією з третіми країнами, що не входять до ЄС, на підставі двосторонніх та багатосторонніх угод. Зокрема, такі угоди підписано з Китаєм, Російською Федерацією, США тощо. Що ж стосується країн, які не є членами ЄС, але входять до Європейської асоціації вільної торгівлі, входять до митного союзу з ЄС або є кандидатами на вступ до ЄС, то вони здійснюють обмін митною інформацією через спеціальну інформаційну систему CCN/CSI. При чому вимога щодо даних, форматів та протоколів обміну інформацією передбачається зробити максимально сумісними з існуючими електронними митними системами ЄС. Позиція щодо необхідності врахування сучасного розвитку інформаційних технологій в митній сфері для майбутніх кандидатів на вступ до ЄС вже неодноразово висловлювалася і керівними органами ЄС.

«ЕЛЕКТРОННИЙ ПАСПОРТ». Програма «Електронний паспорт» може розглядатися самостійною програмою, яка вимагається Міжнародною організацією

Електронне урядування: теорія та практика

Цивільної Авіації (ІКАО, International Civil Aviation Organization)⁶² та затверджена Постановою Ради ЄС від №2252/2004 від 13 грудня 2004 року. Але ця програма може також розглядатися як складова інших програм, так як може забезпечуватися засобами електронної ідентифікації особи, що можуть бути використані іншими програмами. Реалізація стандарту ІКАО розроблена для того, щоб мінімізувати затримки на прикордонних формальностях та захистити операції міжнародної цивільної авіації від незаконного вторгнення. 11 липня 2005 року ІКАО формально затвердив специфікації машинно-читаного паспорта, розроблені разом з Організацією Міжнародних Стандартів (ISO) як всевітній стандарт для паспортів. Формальне затвердження також охоплює специфікації, що управляють випуском нової версії стандартизованого паспорта високої безпеки, біометричного паспорта або «ePassport». Із затвердженням специфікацій як міжнародного стандарту всі 188 країн-членів ІКАО погодилися випустити їх паспорти, включаючи нову версію ePassport відповідно до Стандарту не пізніше, ніж 1 квітня 2010⁶³.

Відповідно до умов стандарт ePassport є наступним: фото особи є основним обов'язковим біометричним параметром; з додатковими параметрами – розпізнаванням райдужної оболонки ока чи відбитків пальців; безконтактний чип інтегральної схеми, вбудований в ePassport як носій даних; глобальна логічна структура даних для програмування чіпу; модифікована схема інфраструктури відкритих ключів (PKI).

На електронний чип будуть записані наступна інформація: алфавітно-цифрові дані про власника паспорта й документ: ім'я, прізвище, термін дії паспорта тощо; біометричні дані особистості; зображення особи особистості, зображення відбитків пальців (вказівних пальців лівої й правої руки) особистості (починаючи із середини 2008 року).

Інформація, записана на електронний чип, захищена механізмами безпеки й підписана унікальним електронним підписом, що ідентифікує установу, яка видала документ, і яка дозволяє переконатися в автентичності даних. Цю інформацію можна буде зчитувати за допомогою спеціального устаткування для перевірки документів, наприклад, при перетинанні границі.

Європейська Комісія ухвалила пропозицію зобов'язати всі країни-члени Європейського Союзу зберігати біометричні дані про особи, що подають заяву на одержання візи або дозволу на проживання. Біометричні дані будуть зберігатися в єдиному форматі й включають два типи ідентифікації: первинна ідентифікація - цифрова фотографія особи людини й вторинна - дані про відбитки пальців. Дана система буде впроваджена з метою уніфікації й інтеграції еміграційних систем країн-членів ЄС. Раніше ЄС хотів використовувати дані про відбитки пальців, однак вибір був зроблений на користь цифрової фотографії особи, оскільки уряд США вже запустив програму по включенню цих даних у паспорти.

Біометричні дані, записані на електронний чип, створюють надійний зв'язок між власником й паспортом, що є важливим внеском у захист проти спроб незаконного користування. Біометричні дані, що зберігаються на електронному чипі є унікальними для кожної людини, будуть використані тільки для перевірки автентичності документа та для перевірки особистості людини, у процесі порівняння отриманих від імені даних з даними, записаними на електронний чип.

Останній включений в усі сім видів паспортів: паспорт громадянина; паспорт негромадянина; дипломатичний паспорт; службовий паспорт; проїзний документ особи без громадянства; проїзний документ біженця; проїзний документ особи, якому привласнений альтернативний статус.

⁶² International Civil Aviation Organization [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.icao.int/>

⁶³ Мартиненко С.В. Сучасні програми розвитку електронного уряду [Електронний ресурс] / С.В. Мартиненко. – 2006. – Режим доступу: http://www.itsway.kiev.ua/index.php?language=ru&main_management=about&management=eGov_2

Із 29 липня 2009 року Євросоюзом застосовуються електронні паспорти. Ці паспорти є документом для в'їзду в країни ЄС, і через якийсь час туди неможливо буде потрапити без цього електронного паспорта.

«**ЕЛЕКТРОННЕ ГОЛОСУВАННЯ**». Програма «Електронне голосування»⁶⁴ є подальшим розвитком програми електронного урядування. Програма електронного уряду є більше наданням державних послуг, але Інтернет пропонує можливості розширити участь громадян в управлінні, через електронне голосування (eVoting), яке є, таким чином, інтегральним показником розвиненості електронного уряду та рівня електронної демократії (E-Democracy). Програми електронної демократії є ще однією важливою сферою у галузі надання державних електронних послуг громадянам.

Електронне голосування охоплює різні форми участі у політичному житті, починаючи з вивчення громадської думки, референдумів і закінчуючи політичними виборами, що проводяться через Інтернет. Виборець одержує на відповідному сайті електронний бюлетень і голосує. Відзначаючи, що деякі країни вже використовують електронне голосування або планують це робити, і підкреслюючи вигоди, які надає електронне голосування, Європейська Комісія втім попередила про необхідність вжиття певних заходів захисту, які покликані мінімізувати ризик фальсифікацій. Комісія визначила п'ять принципів, які відображають засади європейської демократії та однаково придатні як для виборчих компаній, так і для референдумів: універсальне право голосу: всі люди мають право голосу та підтримку вибору кандидата на визначених умовах, наприклад, віку та громадянства; рівні права голосу: кожен виборець має рівне число голосів; свобода права голосу: виборець має право сформувати та виявити власну думку у вільній формі, без будь-якого примусу або впливу; таємність права голосу: виборець має право вибирати таємно як особистість, та мати спроможність обов'язково захистити це право; пряме право голосу.

У зв'язку з цим, Комісія рекомендувала наступне:

- електронне голосування може використовуватися лише за умови, що система є безпечною та (тобто, може витримати навмисну атаку) і надійною (тобто, здатна нормально функціонувати незалежно від проблем з програмним забезпеченням, устаткуванням, живленням тощо);

- система електронного голосування повинна бути прозорою, тобто надавати можливість перевірки її функціонування, у тому числі, система має бути відкритою з точки зору методів та рішень, які в ній застосовуються;

- виборці повинні мати нагоду одержати підтвердження свого вибору і виправити його, у разі помилки. При цьому не повинен порушуватися принцип таємності голосування;

- для полегшення перерахунку голосів у разі конфліктної ситуації може передбачатися процедура роздрукування голосів в спеціальні бюлетені і їх подальше зберігання в спеціальних контейнерах.

Комісія прийшла до висновку, що при дотриманні вказаних умов електронне голосування не суперечить положенням Кодексу правил належної практики виборів 2002 року Європейської комісії за Демократію через Право (Венеціанська Комісія)⁶⁵ та Європейській Конвенції про права людини. Таким чином, прийнятність систем е - голосування визначається правовими, процедурними і технологічними стандартами, які використовуються в процесі голосування та забезпечують зазначені вимоги.

Усі зазначені програми можуть розглядатися як складові єдиної програми «електронний уряд», так як можуть використовувати спільні ресурси, стандарти, певні дані тощо. Зокрема, програма «Електронна митниця» повинна використовувати технічну базу реалізацію програми електронного уряду, а також забезпечувати сумісність з іншими

⁶⁴ Electronic frontier foundation. e-Voting [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www EFF.org/issues/e-voting>

⁶⁵ Кодекс належної практики у виборчих справах: Європейська комісія за демократію через право (Венеціанська комісія) [Електронний ресурс]. – 2002. – Режим доступу: [http://www.venice.coe.int/docs/2002/CDL-AD\(2002\)023rev-ukr.pdf](http://www.venice.coe.int/docs/2002/CDL-AD(2002)023rev-ukr.pdf)

Електронне урядування: теорія та практика

державними установами або агентствами, залученими до руху товарів в межах кожної держави.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Перерахуйте міжнародні універсальні та регіональні акти, якими регулюється функціонування інформаційного суспільства.
2. Назвіть основні цілі Рекомендації Ради Європи 2004 року.
3. Які зобов'язання встановлює Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій?
4. Коли та з якою метою було ухвалено Окінавську хартію глобального інформаційного суспільства?
5. Які основні принципи згідно з переліченими документами сприяють ефективному використанню соціальних та економічних вигод інформаційного суспільства?
6. Які міжнародні організації мають безпосереднє відношення до реалізації соціально-економічної складової інформаційного суспільства? Яку роль вони виконують?
7. Перерахуйте основні небезпеки електронно-цифрового розриву серед різних країн.
8. Якими є можливі шляхи подолання електронно-цифрового розриву та які основні міжнародні актори можуть бути задіяні в цьому?
9. Що таке Група з цифрових можливостей? Ким та з якою метою вона заснована?
10. Що розуміється під створенням політичного, нормативного та мережевого забезпечення у рамках діяльності Групи з цифрових можливостей?
11. Охарактеризуйте Лісабонську стратегію 2000 року як рамкову концепцію електронного урядування.
12. Вирішенню яких основних проблем присвячений розроблений Цифровий порядок денний ЄС?
13. Яка роль запровадження технічних стандартів у сфері інформаційного суспільства в рамках європейських стратегій?
14. Перерахуйте пріоритетні напрямки, що характеризують європейський підхід до розвитку «електронної держави».
15. У чому полягають основні положення концепції «Електронна Європа - 2002»?
16. Які специфічні програми забезпечують реалізацію програми «Електронна Європа - 2005»?
17. Коротко охарактеризуйте основні ідеї, що містяться у Плані дій «І-2010».
18. У чому полягає мета програми ЄС «Електронна митниця»? Як вона пов'язана з уже існуючим законодавством у галузі митного регулювання?
19. Яким чином ІКАО бере участь у розробці та реалізації програми «Електронний паспорт»?
20. Перерахуйте п'ять принципів, що лежать в основі програми «Електронне голосування»?

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Порівняйте наступні два засадничі документи у сфері інформаційного суспільства, виокремивши спільні та відмінні риси:
 - Рекомендація Комітету Міністрів Ради Європи (2004) з питань е-урядування, прийнята 15.12.2004 р. ;
 - Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства, прийнята лідерами країн G8, 22.07.2000 р.
2. Які сфери, окрім державного управління, залучені до реалізації концепції е-голосування та е-демократії? Яким чином зміни у цих сферах можуть впливати на функціонування систем е-голосування та е-демократії?

Електронне урядування: теорія та практика

3. Від яких чинників залежить успішність процесу подолання електронно-цифрового розриву? Чи можливе остаточне подолання електронно-цифрового розриву?

4. На вашу думку, які перспективи запровадження положень Лісабонської стратегії 2000 року та Цифрового порядку денного ЄС 2010?

5. Перерахуйте основні переваги програми «I-2010». Наскільки реальним є досягнення її цілей в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства?

6. Яким чином реалізація програми «Електронна митниця» сприятиме розвитку процесу глобалізації?

7. Порівняйте положення основних європейських програм е-урядування з основними напрацюваннями українського досвіду.

8. Розгляньте аргументи «за» та «проти» впровадження прямого електронного голосування. Чи доцільно за існуючих технічних та інституційних умов реалізувати цю концепцію? Чи існує така практика в країнах світу?

ТЕМА 4. ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД І ЦИФРОВА ДЕМОКРАТІЯ

Паралельно з формуванням інформаційного суспільства відбувається становлення поняття «інформаційної демократії» як політичної категорії та набувають важливості категорії «електронного урядування» та «електронної демократії» як дійових механізмів взаємодії і форм співпраці держави й громадян.

Поняття інформаційної демократії є достатньо широким і не зводиться тільки до визначення ролі інформаційно-комунікаційних засобів в реалізації демократичних цінностей суспільства. Інформаційна демократія як синтетична й загальна теорія політичної сфери сучасної цивілізації стосується, перш за все, ментальних особливостей, вагомих змін на рівні свідомості й інтелектуальних ресурсів. А всі інші категорії – електронна демократія та електронний уряд тощо – наголошують на інструментальному характері демократії цього типу, адже ці поняття в найбільш загальному плані пов'язуються із заходами щодо «розширення політичної участі громадян, щоб з'єднати їх один з одним та з їхніми представниками в уряді саме через нові інформаційні та комунікаційні технології»⁶⁶.

Так, електронну демократію у документах Ради Європи визначають як інструмент зміцнення демократії, демократичних інститутів та демократичних процесів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій⁶⁷. Її головним завданням є «електронна підтримка демократії». Отже, е-демократія є однією зі стратегій підтримки демократії, демократичних інститутів, демократичних процесів і поширення демократичних цінностей. Вона доповнює традиційні інструменти демократії і є взаємопов'язаною з ними⁶⁸. Електронна демократія охоплює всі електронні засоби, що уможливають для громадян контроль діяльності політиків у публічній сфері. Залежно від сфери, в якій демократичні начала потребують розвитку, е-демократія може використовувати різні методи: для забезпечення транспарентності політичного процесу; для збільшення прямого залучення й участі громадян; для поліпшення якості формування громадської думки шляхом створення нового простору інформації та її осмислення.

СКЛАДОВІ Е-ДЕМОКРАТІЇ. Складовими е-демократії вважають: електронний парламент, електронне законодавство, електронний суд, електронне посередництво, електронні вибори, електронний референдум, електронне голосування, електронні петиції, електронні кампанії, електронні опитування тощо. Таким чином, електронна демократія є атрибутом захисту громадянами своїх інтересів і визначення форм співробітництва з державою за допомогою технологій електронного урядування тощо. Проте електронна демократія - явище більш масштабне, ніж електронне урядування. Але передумови для її формування створює саме впровадження останнього, оскільки дає поштовх громадянам і компаніям для використання можливостей ІТ на державному рівні.

Відомий активіст і поборник концепції е-демократії, С.Кліфт дає для неї таке визначення: «Е-демократія означає використання інформаційних і комунікаційних технологій і стратегій демократичними акторами (урядами, обраними посадовцями, медіа, політичними організаціями, громадянами) всередині політичних і управлінських процесів місцевих спільнот, націй та на міжнародному рівні. Для багатьох, е-демократія передбачає більшу та активнішу участь, посилену Інтернетом, мобільними комунікаціями та іншими

⁶⁶ Ковалевський В. Інформаційна демократія як політична категорія: Наук. зап. / В. Ковалевський. - К.: ІПіЕНД, 2003. - Вип. 22. - С. 214-222. - (Сер. «Політологія і етнологія»)

⁶⁷ Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy) (Adopted by the Committee of Ministers on 18 February 2009 at the 1049th meeting of the Ministers' Deputies). [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Ради Європи. - Режим доступу: http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/Default_en.asp

⁶⁸ Сало І. Розвиток електронної демократії в Україні. Аналітична записка [Електронний ресурс] / І. Сало. // Національний інститут стратегічних досліджень при Президентіві України. – січень 2010. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/267/>

технологіями в сучасній представницькій демократії, так само як через більш пряму форму залучення громадян для вирішення суспільних питань»⁶⁹.

У науковому середовищі існують дві протилежні точки зору на зв'язок е-демократії та е-урядування, якщо для одних, е-демократія є більш широким поняттям, ніж е-урядування, то інші вважають е-демократію складовою частиною чи наслідком е-урядування або е-уряду. Ще одна група дослідників вважає ці поняття перехресними, водночас е-демократія не є тотожним поняттям е-урядування. Так у дослідженні Е.Брека й Ф. Нобла за назвою «Е-демократія навколо світу» поняття е-демократії вживається для позначення «використання Інтернету урядом, політичними партіями і правозахисними групами для постачання інформації, комунікацій, надання послуг чи підтримки участі для розвитку більш міцних дебатів серед громадян»⁷⁰. Ці ж автори вважають, що «е-уряд включає інформацію, послуги і компонент участі, як правило, обмежуючись урядовими інституціями», а «використання Інтернет для реалізації е-демократії є більш широким за своєю суттю».

Таким чином, слід зазначити, що такі поняття як «електронна демократія» й «електронний уряд» (або «електронне урядування») не слід ототожнювати, оскільки електронний уряд виконує роль інструмента електронної демократії. А під електронною демократією слід розуміти «використання нових інформаційних технологій для захисту й розвитку основних демократичних цінностей і, у першу чергу, для участі громадян у процесі прийняття рішень органами влади, тобто з метою залучення громадян до політичного процесу».

Становлення поняття інформаційної демократії в цілому є також досить суперечливим процесом. На думку одних дослідників, ІКТ не можуть кардинально змінити сутність демократії, оскільки є лише інструментом в руках окремих індивідів, які бажають або не бажають змін. Оптимістичні прогнози про виникнення нової ери безпосередньої демократії посиленої ІКТ «попри свою привабливість ... є неможливими на практиці, як тільки ми зрозуміємо, хто залучається до е-політики». Вона також наголошує, що ІКТ можуть посилити активність лише тих, хто є активними, не досягаючи «незадіяних, апатичних та незацікавлених», тим самим поглиблюючи соціальне розмежування⁷¹. Аналогічних песимістичних поглядів додержується й парламентар Р.Алкок, впевнений, що «нові ІКТ будуть служити лише на посилення існуючих демократичних інститутів, але не змінять в разючий спосіб організацію процесу прийняття нормативних рішень в інституціях державного сектору». Дещо іншого погляду на можливість ІКТ сприяти демократизації суспільств додержуються інші дослідники: «... технологія є лише посередником та рушієм нових та важливих тенденцій в суспільстві тією мірою, якою вони керуються новими ідеями, концептуальними конструкціями, що містять інновації та креативність. Технологія не є творцем змін, але простим засобом. Використання технологій, не зважаючи на форми, має результатом культурну революцію завдячуючи шляхам, яким люди їх пристосовують. Впровадження нових технологій може змінити шляхи організації та самоуправління суспільств, але вони ніколи не стануть рушієм ідей, а лише їх посилювачем».

Проте, якщо розглядати е-демократію в більш широкому розумінні, яке виходить за рамки концепції е-урядування і включає до того ж горизонтальні зв'язки і взаємодію між суспільними акторами всередині громадянського суспільства (відповідно до документів РЄ, згаданих вище), то структурні соціальні зміни спричинені інформаційно-комунікаційними технологіями (ІКТ) стають більш наочними, що дає підстави дослідникам стверджувати про

⁶⁹ Свобода інформації, прозорість, електронне урядування: погляд громадянського суспільства (аналітичні доповіді, збірка перекладів документів)/За ред. к.ю.н. А.В. Пазюка. - Київ: МГО «Прайвесі Юкрейн», 2004. - 206 с.

⁷⁰ Brack A., Noble Ph. E_Democracy around the World: A Survey for the Bertelsmann Foundation [Електронний ресурс]/ Brack Andy, Noble Phil. - 2001. - Режим доступу: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18425_18426_2.pdf

⁷¹ Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley E_governance to E_democracy: Examining the Evolution [Електронний ресурс] / Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley // Commonwealth Centre for E-Governance – 2003. - Режим доступу: <http://www.publicus.net/e-government/>

Електронне урядування: теорія та практика

появу або процес створення нового інноваційного типу демократії з посиленими можливостями для участі громадян в процесі формування політики та прийняття рішень – інформаційної демократії.

В умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом стають недостатньо ефективними. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та послуг все частіше застосовуються сучасні інформаційно-комунікаційні технології.

Перехід до постіндустріального суспільства потребує інноваційного підходу до реформування політичної системи та державного управління з урахуванням вимог інформаційної епохи. Нові інформаційні технології все більше впливають на суспільний розвиток. Зростає кількість осіб і інститутів, які мають можливість використати здобутки інформаційного суспільства. В діяльності державних органів значну роль починають відігравати принципи відкритості, гнучкості, прозорості тощо. Таким чином, мова йде про процес становлення сучасної моделі державного управління, що поряд з іншими аспектами містить у собі теорію та практику електронного уряду.

Розв'язання проблеми розкриття інформації про діяльність владних структур, налагодження двосторонньої комунікації між владою і громадянами, надання можливості використання технологій «електронної демократії», створення інтерактивних сервісів для громадян, які представляють органи влади на всіх рівнях - державному, регіональному, місцевому, стає важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства.

Цифрова демократія є атрибутом захисту громадянами своїх інтересів та визначення форм співпраці з державою в рамках електронного уряду. Якщо сектори G2G, G2B, G2C (як і зустрічні – B2G, C2G) – це спосіб щонайефективнішої взаємодії між урядом та суспільством, використання певних можливостей, наданих електронним урядом, то цифрова демократія – інструмент формування цих можливостей. Тобто, через цифрову демократію громадяни і підприємства визначають, які саме послуги та яким чином надаватиме їм уряд, установлюють взаємну відповідальність в рамках взаємодії, формують образ держави і суспільства, а також електронного уряду як окремого соціального інституту⁷².

«ЗАЛІЗНИЙ ЗАКОН ОЛІГАРХІЙ». Принципова зміна характеру інформаційних комунікацій дозволяє подолати і сформульований Робертом Міхельсом так званий «залізний закон олігархій», у відповідності з яким постулюється сформульоване домінування добре організованих владних еліт над апріорі слабоорганізованою більшістю⁷³. Фактичну монополію еліт на вирішення всіх важливих питань, пов'язаних з життєдіяльністю суспільства, руйнує не просто соціальна активність громадян, а можливість безпосередньої участі їх у формуванні офіційної позиції, формульованні відповідної правової бази та – що важливо – здійснення реального контролю над процесами провадження рішення у житті, виправлення порушень та покарання порушників. Прозорість всіх владних процедур зумовлює неможливість корпоративних домовленостей, застосування подвійних стандартів та інших маніпуляцій із законом. Віртуальна спільнота громадян більше не потребує екстремальних засобів висловлення власної позиції, аби подолати інерцію внутрішньої організації владної еліти. Що є прикладним виявом можливостей цифрової демократії.

Громадянин як індивідуальність, окрема особистість, а не частка тієї чи іншої групи, проявляє значно більшу зацікавленість у повній і достовірній інформації про всі процеси, що так чи інакше визначають його життя. І, відповідно, вимагає від держави забезпечення йому можливостей мати цю інформацію. Це укріплює основи демократії, оскільки демократія кожному гарантує не тільки право звертатися до влади зі сподіванням досягти якихось індивідуальних чи соціальних цілей, але і право на отримання вірогідної інформації про діяльність владних структур і, значить, можливість робити політичний вибір не тільки

⁷² Голобуцький О. П. Електронний уряд / Голобуцький О. П., Шевчук О. Б. – К. : ЗАТ «Атлант UMS», 2002. – 173 с.

⁷³ Олсон М. Логика колективних дій: Общественные блага и теория групп. М.: Издательство ФЭИ, 1995.

самостійно, але і зі знанням діла (Р.Дал називає це «освіченим розумінням» і відносить до числа важливих ознак ліберальної демократії)⁷⁴.

ВАДИ ІСНУЮЧОЇ ДЕМОКРАТІЇ. Демократія, збагачена можливостями ІТ і включена до загальної системи цінностей інформаційного суспільства, є важливим здобутком держави і громадянина, причому це стосується багатьох речей. Традиційні способи її здійснення мають багато вад, хоча демократія і залишається сьогодні найкращою формою правління. Наочно це сформулював А.Качмаржик, котрий склав «сумний перелік помилок існуючої демократії, трактованої як система, в якій уряд вибраний циклічними, таємними і багатопартійними виборами, провадженими на основі універсального привілею для всіх дорослих громадян». Таким чином, до вад наявної демократії він відносить наступні чинники:

- Можливість дискримінації меншості більшістю; чинники, що перешкоджають діяльності демократичної системи – нескінченні обговорення, подолання відмінностей позицій, подолання сумнівів і безперервна критика.

- Відносно несерйозні причини для соціального невдоволення можуть серйозно струшувати демократичну країну. Демократія може бути знищеною через легітимність її власних механізмів – це, зокрема схема приходу до влади Гітлера.

- Мінливість мети і ліній поведінки, що є наслідком змін доктрин і політичних команд, які здобувають владу в результаті перемоги на виборах (цю думку поділяв, наприклад, А.Токвіль, який вважав, що демократичні держави не здатні здійснювати далекосяжну зовнішню політику).

- Слабкий вплив громадян на прийняття поточних рішень, на реалізацію політичної програми партії влади у періоди між виборами, що породжує роздавання порожніх обіцянок і маніпулювання електоратом.

- Негативні виборчі кампанії, де обговорення життєво важливих питань витіснено взаємними наклепами і чутками. Процес не припиняється і між виборами, бо опозиція висвітлює не істотні помилки уряду, а дрібні питання, що привертають увагу (наприклад, справа Клінтона-Левінські).

- Сильна залежність вибору громадян від навичок використання засобів впливу на електорат, зміщення акцентів з істотних чинників (суттєвість політичної програми, персональної якості кандидатів) до фінансової спроможності кандидатів і партій та майстерності у застосуванні виборчих технологій. В результаті влада належить ти м, хто вдало використовує можливості телебачення, а не тим, хто добре управляв би економікою, хто знає, як прийняти добрі закони, хто спроможний добре управляти.

За поширення ІТ та збільшення впливу мережі на формування громадської думки ця тенденція набирає сили. Політики, партії, передвиборчі змагання, власне політична та законотворча діяльність віртуалізуються. Причому часто цей процес є не лише перенесенням частини діяльності в мережу, а принциповим обранням в якості провідної виборчої технології електронної симуляції діяльності. Адже перебіг і вплив реальних політичних заходів передбачити і контролювати важче, ніж цифрову симуляцію. Справжні виконавці, організатори, учасники завжди привносять фактор нестабільності.

ПРЯМЕ ГОЛОСУВАННЯ. Ініціатива Р.Кука. Із самої появи глобальної мережі громадськість обговорює можливість брати участь у виборах і референдумах не виходячи з дому. Основний галас на підтримку прямих виборів у мережі Інтернет піднімають навколо збільшення числа голосуючих. Аналогічні до озвучених Р.Куком пропозиції вже отримали підтримку парламентів Франції та Естонії. Крім того, подібні проекти розглядаються законодавчими зібраннями низки інших європейських і азійських країн. Аналітики також не

⁷⁴ Dahl R. Polyarchy: Participation and Opposition. Цит. За: Ачкасов В.А., Чугунов А.В. Демократия и Интернет: Роль Интернет в формировании «просвещенного понимания» // Интернет и современное общество: Тезисы Всероссийской научно-методической конференции СПб, 7-11 декабря 1998 г. СПб., 1998

Електронне урядування: теорія та практика

виключають, що можливість голосування через Інтернет буде запропонована мешканцям деяких штатів США на найближчих президентських виборах.

Між тим фахівці відзначають, що голосування у мережі Інтернет, можливо, гірша з ідей, що будь-коли приходили людині в голову. Вони говорять, що реалізація цих проектів приведе країни до диктатури швидше, ніж найкривавіший заколот. Пояснюють це аналітики трьома головними причинами: корупцією, слабкістю інфраструктури всесвітнього павутиння і менталітетом хакерів.

Хоча цілком можливо, що Р.Кук правий стосовно оцінки ІТ як позитивного фактора для зміцнення демократії та збільшення політичної активності громадян. Згідно аналізу М.Олсона, типовий раціональний індивід, що входить до великої соціально-економічної групи, не буде добровільно жертвувати заради досягнення її політичних цілей, не маючи якихось особливих стимулів. По-перше, він знає, що його зусилля не здійснять помітного впливу, а по-друге, він поділить вигоду, досягнуту за рахунок інших (ефект безбілетника). Виняток, і то не завжди, становлять участь у голосуванні і підписання петицій, тобто випадки, коли затрати виявляються нижчими певної критичної межі.

Ймовірно, принципове зниження затрат, пов'язане з розвитком електронних комунікацій дозволяє перейти цей бар'єр і створити передумови розширеної участі рядових виборців в політичному житті. Хоча ключовим питанням залишається мотивація громадянина, і головною функцією цифрової демократії є саме зміцнення (а за сучасної ситуації часто і створення) мотивацій громадянина, що зумовлюють його соціальну поведінку. Цифрова демократія стає причиною подолання соціальної апатії, а також переоцінки власної ролі у важливих суспільних процесах – громадянин набуває підстав для активного виявлення соціальної позиції, бо впевнюється (серед іншого і завдяки механізмам контролю діяльності державних органів), що його думку не буде проігноровано.

ЗАКОНОДАВЧІ ПРИНЦИПИ Е-ГОЛОСУВАННЯ. Одним із найважливіших елементів електронної демократії є електронні вибори.

Вибірчі питання були предметом неодноразового обговорення Парламентської Асамблеї ЄС, зокрема ряду докладів так званої Венеціанської комісії Ради Європи - Європейська комісія для Демократії через Закон (Венеціанська Комісія)⁷⁵, присвяченому проблемам відповідності видаленого голосування (голосування поштою або електронне голосування) стандартам Ради. Доклад був схвалений Радою 12-13 березня 2004 року.

Мається вже певний досвід електронного голосування в інших країнах, наприклад, Австралія, США, Швейцарія, Естонія, Індія, Корея, Казахстан, Бразилія, який необхідно вивчити та врахувати.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Як визначають поняття електронної демократії у документах Ради Європи?
2. Які дві протилежні точки зору на зв'язок е-демократії та е-урядування існують у науковому середовищі?
3. Сформулюйте так званий «залізний закон олігархії».
4. Які чинники відносяться до вад існуючої демократії, визначених А.Качмаржиком?
5. Що вважають основними причинами неможливості реалізації системи прямого голосування?
6. Сформулюйте основні положення аналізу М.Олсона щодо раціональності поведінки виборця.
7. Які документи визначають основні законодавчі принципи е-голосування?

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

⁷⁵ Аналітичний огляд організації та побудови Електронного Уряду України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.itsway.kiev.ua/index.php?language=ru&main_management=about&management=eGov#_ftn1

Електронне урядування: теорія та практика

1. Проаналізуйте визначення е-демократії, наведені у тексті, та спробуйте сформулювати власне визначення.
2. На вашу думку, чи здатні ІКТ кардинально змінити сутність демократії? Наведіть аргументи до своєї думки.
3. Визначте основні вираження «залізного закону олігархій» у процесі реалізації е-демократії. Чи можна виокремити його позитивні та негативні наслідки?
4. Проаналізуйте наведені в тексті вади сучасної демократії. Як вони виражаються в Україні та в різних країнах світу? Якщо можливо, наведіть приклади.

ТЕМА 5. ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ

З метою підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування передбачається запровадження системи електронного документообігу.

Метою створення такої системи є забезпечення руху документів (укази, постанови, закони, розпорядження, повідомлення, звіти, аналітичні довідки, тощо), скорочення терміну підготовки документів та прийняття рішень шляхом автоматизації процесу їх колективного створення та використання в органах державної влади.

На відміну від традиційного, паперового документообігу, при використанні електронного документообігу інформація створюється, зберігається та передається тільки з використанням комп'ютерної техніки. Це прискорює процес роботи, але комп'ютерне устаткування та програмне забезпечення стають необхідним посередником у роботі з документами.

ВИЗНАЧЕННЯ Е-ДОКУМЕНТООБІГУ. Електронний документообіг це високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення якості роботи органів державної влади і місцевого самоврядування. Гарантією успішної роботи органів влади завжди є ефективна діяльність державних службовців. Але для якісного обслуговування потреб громадян вчорашні методи обробки інформації вже не є найкращими. Сьогодні необхідно мати доступ до інформаційних ресурсів і скорочувати часові витрати на розв'язання задач, не пов'язаних з обслуговуванням громадян.

Відсутність необхідності вручну розмножувати інформацію на паперових носіях, відслідковувати переміщення паперових документів всередині організації, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації істотним образом знижує трудовитрати. Наскрізний автоматичний контроль на всіх етапах роботи з документами кардинально підвищує якість та робить терміни підготовки документів більш прогнозованими і керованими.

Використання систем електронного діловодства і баз даних дозволяє систематизувати і поєднувати інформацію, що полегшує її аналіз і складання звітів. Для пошуку прихованих закономірностей у великих масивах даних можна приймати більш ефективні рішення і дії, які базуються на відповідних технологіях аналізу даних (data mining techniques). Усе це можливо тільки в системі управління, побудованій на основі цілком електронного документообігу. Інформаційні безпаперові технології полегшують процес управління знаннями. Вони створюють основу, що забезпечує автоматизований і централізований обмін відомостями з дослідженням лише необхідних масивів даних інформацію в усіх доступних джерелах.

Системи електронного діловодства і документообігу можуть сприяти створенню нової організаційної культури у владних структурах, зробивши роботу державних службовців більш легкою, цікавою і результативною. Інформаційні технології дозволяють державним службовцям працювати не тільки над виконанням внутрішньовідомчих задач, але і спільними зусиллями вирішувати більш широкий спектр державних проблем. Інформаційні технології можуть також виступати як каталізатор, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень взаємовідносин з населенням, коли державні службовці будуть прямо відповідати на запити громадян і ставитися до них як до клієнтів, а не як до надокучливих відвідувачів.

Саме тому ефективність управління підприємствами й організаціями не в останню чергу залежить від оперативного і якісного формування електронних документів, створення продуманого механізму їхнього збереження, а також пошуку і використання.

Електронний документообіг включає: створення документів, їхню обробку, передачу, збереження, та класифікацію інформації, що циркулює в організації чи підприємстві, на основі використання комп'ютерних мереж. Під управлінням електронним документообігом у загальному випадку прийнято розуміти організацію руху документів між підрозділами

підприємства або установи, окремими працівниками чи структурними підрозділами. При цьому, під рухом документів мається на увазі не їхнє фізичне переміщення, а передача прав на їхнє застосування із повідомленням конкретних користувачів і контролем за їхніми діями.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ Е-ДОКУМЕНТООБІГУ

Основними принципами документообігу називають наступні положення:

- однократна реєстрація документів;
- паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення ефективності їх обробки;
- безперервність руху документів;
- єдина база документарної інформації для централізованого зберігання документів, що виключає дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документів.

Відправлення та передача документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційно-телекомунікаційних систем або шляхом передачі електронних носіїв, на яких містяться ті чи інші документи. Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, датою і часом відправлення електронного документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила. У разі відправлення електронного документа шляхом пересилання його на електронному носії, на якому записано цей документ, датою і часом відправлення вважаються дата і час його здачі для пересилання.

Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством, у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку. Це не поширюється на електронні документи.

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу. Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, таке підтвердження може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі документа на папері. Зазначене підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа та про відправника цього підтвердження. У разі ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважається, що електронний документ не одержано адресатом. Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, електронний документ вважається відправленим автором та одержаним адресатом за їх місцезнаходженням (для фізичних осіб - місцем проживання), у тому числі якщо інформаційна, телекомунікаційна, інформаційно-телекомунікаційна система, за допомогою якої одержано документ, знаходиться в іншому місці. Місцезнаходження (місце проживання) сторін визначається відповідно до законодавства.

Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису.

Суб'єкти електронного документообігу повинні зберігати електронні документи на електронних носіях у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях. Строк зберігання електронних документів на електронних носіях повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері. У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії на папері (у разі

Електронне урядування: теорія та практика

відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

ВИМОГИ ЗБЕРІГАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ. При зберіганні електронних документів обов'язкове дотримання таких вимог:

1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;

2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;

3) у разі наявності, повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

Система електронного документообігу (СЕД) може забезпечувати дотримання вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі баз даних та архівів. Подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством⁷⁶.

СЕД мають забезпечити розмежування повноважень контролю за доступом до документів:

- повний контроль над документом;
- право редагувати, але не знищувати документ;
- право створювати нові версії документа, але не редагувати його ;
- право анотувати документ, але не редагувати його і не створювати нові версії;
- право читати документ, але не редагувати його ;
- право доступу до картки, але не до вмісту документа;
- повна відсутність прав доступу до документа (під час роботи із СЕД кожна дія користувача протоколюється, і, таким чином, вся історія його роботи з документами може бути легко проконтрольована).

При організації групової роботи над документами досить корисною є можливість їхнього анотування. Так, у разі, якщо користувачі позбавлені права на внесення будь яких змін у документ в процесі його узгодження, вони можуть скористатися з можливістю його анотування. У більшості СЕД анотування реалізується за рахунок включення атрибута до документа для анотації і передачі користувачам прав на редагування його окремого поля. Але таке рішення не завжди прийнятне (особливо при анотуванні графічного документа). У зв'язку з цим, у деяких СЕД існує так звана функція «червоного олівця», за допомогою якої можна графічно вказати недоліки на самому зображенні.

ПЕРЕВАГИ ВИКОРИСТАННЯ Е-ДОКУМЕНТООБІГУ. За даними Forrester Research, 38% компаній зі списку Fortune 500 вважають що придбання сучасної СЕД є критично важливим для успішного ведення їхнього бізнесу. Відповідно до думки галузевих аналітиків, користь для корпоративних користувачів при впровадженні СЕД досить значуща. Наприклад, за даними Siemens Business Services, при використанні СЕД:

1. продуктивність праці персоналу збільшується на 20-25%;
2. вартість архівного збереження електронних документів на 80%, що нижче в порівнянні із вартістю збереження паперових архівів.

До переваг електронного документообігу можна також віднести:

- **Прискорення і спрощення інформаційних процесів.**

Зберігання електронних документів, на відміну від паперових, не вимагає багато місця: електронні носії компактні і на них можна зосередити велику кількість інформації.

⁷⁶ Закон України Про електронні документи та електронний документообіг. // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2003. – №36. – С. 275.

Передача інформації по телекомунікаційних мережах відбувається значно швидше, ніж при використанні поштових або кур'єрських служб.

- **Підвищення зручності і керуваності процесів передачі інформації.**

Застосування засобів автоматизованої обробки інформації дозволяє легко контролювати всі інформаційні потоки, швидко знаходити потрібні документи і вилучати з них інформацію. При зміні ситуації, зміні законодавства або реструктуризації бізнесу, можна легко скоригувати і структуру зберігання і передачі інформації.

- **Можливість захисту переданої інформації.**

На відміну від традиційного паперового обороту, при використанні електронних документів можна обмежити доступ до інформації без істотних витрат у вигляді устаткування приміщення, використання спеціальних служб.

Але вважається, що електронний документообіг менш надійний, ніж звичайний. Так, паперовий документ не може зникнути, а інформацію в ньому складніше непомітно змінити.

До того ж, існує можливість втрати інформації, її витік. Справді, рівень розвитку апаратного і програмного забезпечення у даний час ще не спроможний забезпечити абсолютної надійності зберігання і передачі інформації в електронному вигляді. Проте навіть найпростіші заходи обачності здатні підняти надійність електронного документообігу до цілком прийнятної рівня. Якщо ж застосовувати технології вищого рівня, щоправда, доволі дорого, то надійність електронного документообігу виявляється вищою, ніж у звичайного.

ЗАДАЧІ СЕД. Система електронного документообігу вирішує такі головні задачі:

- автоматизація роботи спеціалістів за визначеним регламентом обробки документів, пошук та відбір необхідної інформації, розсилка опрацьованих документів для подальшої обробки;

- обмін документами між вузлами, уніфікація технологічних процедур проходження, передачі та опрацювання документів, збирання, реєстрація, накопичення, обробка та аналіз інформації, що надходить до кожного з вузлів, забезпечення постійного зв'язку та обміну інформацією між вузлами;

- автоматизація функцій управління процесами на основі повідомлень спеціалістів про надходження документів для обробки, про закінчення нормативних строків обробки, синхронізація робіт спеціалістів;

- автоматизація контролю виконання документів на основі оперативного відображення поточного стану процесів діловодства, відхилень від планових строків, визначення нових термінів завершення робіт та «критичних шляхів» в маршрутних схемах, заповнення переліків виконавців, ознак документів тощо;

- автоматизація процесів реєстрації документів, заповнення кодованих реквізитів реєстраційних та контрольних карток з використанням класифікаторів і довідників, забезпечення механізмів анотованого опису документів та збору резолюцій, доставка звітів про виконання доручень;

- автоматизація збирання даних про результати виконання технологічних процесів та формування на їх основі аналітичних і статистичних звітів та довідок щодо документообігу та контролю за виконанням документів, формування довільних аналітичних довідок;

- розсилка, зберігання та використання вхідних, вихідних і внутрішніх документів за єдиною нумерацією з початку року;

- відправлення, приймання та опрацювання електронної пошти;

- оперативний пошук інформації про вхідні, вихідні та внутрішньо-розпорядчі документи за комбінацією умов з будь-яких реквізитів реєстраційних карток або за контекстом документа;

- наскрізний контроль (група контролю, керівник установи, безпосередній виконавець) за проходженням і виконанням документів;

- ведення, системи класифікаторів та довідників;

Електронне урядування: теорія та практика

- постійне оновлення та адміністрування головної бази даних, забезпечення достовірності, можливість оперативного доступу та збереження інформаційного фонду;
- забезпечення надійного зберігання всіх версій документів та інших інформаційних об'єктів, максимально зручна систематизація архіву документів;
- організація служб копіювання-відновлення інформації, що зберігається, забезпечення її захисту від несанкціонованого доступу;
- формалізація технологічних процесів обробки інформації, визначення типових маршрутних технологічних схем для їх виконання;
- визначення кола осіб, що за посадовими обов'язками здійснюють підготовку та обробку документів та призначення рівнів їх доступу до інформації, повноважень та прав⁷⁷.

Прийнято також вважати, що при впровадженні СЕД здобуваються тактичні і стратегічні вигоди. Тактичні вигоди визначаються скороченням витрат, пов'язаних із звільненням фізичного місця для збереження документів, зменшенням витрат на копіювання і доставку документів у паперовому вигляді, зниженням витрат на персонал і устаткування та ін. До стратегічного відносяться переваги, пов'язані з підвищенням ефективності роботи підприємства або організації. До таких переваг можна віднести появу можливості колективної роботи над документами, що неможливо при паперовому діловодстві; значне прискорення пошуку і відбору документів; підвищення безпеки інформації за рахунок того, що робота в СЕД з незареєстрованої робочої станції неможлива, а кожному користувачеві СЕД призначаються свої повноваження доступу до інформації; покращення зручності збереження документів, тому що вони зберігаються в електронному виді на сервері; поліпшення контролю за обробкою документів.

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ Е-ДОКУМЕНТООБИГУ. Хоч електронний документообіг в сучасному світі став глобальним і розгалуженим, далеко не всі відносини між його учасниками регулюються спеціальними законами або іншими юридичними документами. Розвиток електронного документообігу, пов'язаний не лише з технологією, а й із правом. Сьогодні ця галузь потребує професійних підходів та чіткої взаємодії традиційно далеких одна від одної галузей знань.

У розвинутих країнах електронний документообіг вже став самостійною цариною юридичних взаємовідносин у внутрішній і міжнародній торгівлі, що спричинило кілька принципових правових наслідків⁷⁸:

- з'явилася однойменна правова категорія і ціла сукупність пов'язаних із нею понять: електронна угода, електронний підпис, електронні платежі, електронні гроші тощо;
- електронні повідомлення (або електронний обмін даними), що застосовуються для укладення та виконання угод, замінюють паперову договірну документацію, традиційну для комерційних операцій. Виникла проблема в розробці критеріїв обов'язкової форми електронних угод та необхідних вимог до процедури їх укладення;
- природа угоди принципово не змінилася — іншим став тільки спосіб її укладення і здійснення;
- на рівні звичаїв ділового обороту ствердився основний правовий принцип електронного документообігу, який полягає в тому, що сторони не вправі ставити під сумнів законність і дійсність угоди лише на тій підставі, то вона здійснена електронним способом.

Однак досягти гарантованого дотримання цього принципу не завжди вдається, що часто породжує значні юридичні труднощі. Зокрема, немає впевненості в тому, що всі положення такої угоди матимуть рівну юридичну силу в разі судового розгляду.

⁷⁷ Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України [Електронний ресурс] / Сергій Васильович Радченко. – 2013. – Режим доступу до статті: http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU_4_2013/02.pdf

⁷⁸ Огляд світової та національної законодавчих баз, що регламентують електронний документообіг. [Електронний ресурс] // Національний Університет державної податкової служби України. – 2011. – Режим доступу до ресурсу: <http://osvita.ua/vnz/reports/bank/20390/>.

Глобальний і розгалужений характер економіки унеможливило її регулювання в режимі реального часу будь-яким урядом або державною установою. Тому законодавство має бути зведене до мінімуму, стати послідовно міжнародним і прозорим, відповідати чітко визначеним цілям, забезпечувати довіру, ефективність та уніфіковані правила поведінки. Воно повинне визначити основні процедури визнання дійсності електронних угод, дії судових органів, щодо винесення вердиктів у позовах юридичних або приватних осіб, юридичні аспекти застосування електронного цифрового підпису та інше.

ДОСВІД КРАЇН ЗАХОДУ У СФЕРІ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ Е - ДОКУМЕНТООБІГУ. Нині найбільш значущими міжнародно-правовими документами у сфері електронного документообігу є:

1. Модельний закон ЮНСІТРАЛ «Про електронну комерцію». Комісією Організації Об'єднаних Націй з права міжнародної торгівлі (ЮНСІТРАЛ) 1996 року розроблено зразковий звід правил — Модельний закон «Про електронну комерцію» (Model Law On Electronic Commerce).

Це модель, за допомогою якої країни у національному законодавстві можуть вирішити основні проблеми, пов'язані з юридичною значимістю договорів, що укладаються за допомогою ЕОМ, з обов'язковою письмовою формою, підписом, оригіналом і копіями, зберіганням договірної документації в електронному вигляді, а також визнанням останньої як судового доказу. Правовий режим електронного обміну даними, передбачений у законі, ґрунтується на принципі так званого функціонального еквівалента.

Мета такого підходу полягає в аналізі цілей та функцій традиційних юридичних вимог, що висуваються до упорядкування документів на папері, з метою застосування цих стандартів до електронної передачі даних.

Ідеться про те, що, включивши в національне законодавство процедури, передбачені Модельним законом для врегулювання ситуацій, коли сторони обирають електронні засоби передачі даних, держава створює правове середовище, нейтральне (без будь-яких переваг) стосовно різних носіїв інформації.

2. Директива Європейського парламенту та Ради Європи 1999 року про політику ЄС щодо електронних підписів.

Цей документ створює правові передумови для широкого використання електронного підпису (ЕП) у країнах Європейського Союзу. Серед пріоритетних напрямків — надання електронному підпису юридичної та доказової сили. Зазначимо, що юридичні наслідки має викликати не сам факт використання ЕП, а обмін електронними документами, які містять електронний підпис, причому ці наслідки залежать від змісту документів.

Отже, визнання юридичної сили необхідне щодо електронного документа. Стосовно ж доказової сили електронного підпису можна погодитися з підходом, відповідно до якого саме він може слугувати підтвердженням істинності електронного документа. При цьому в преамбулі наголошено, що в законодавчому регулюванні немає потреби, якщо ЕП використовується виключно в рамках систем, заснованих на угодах між обмеженою кількістю учасників (ідеться про закриті системи електронного документообігу).

Згідно зі статтею 5 зазначеної директиви держави-учасниці повинні забезпечити умови, за яких електронний підпис задовольняв би юридичні вимоги до даних в електронній формі тією ж мірою, якою власноручний підпис задовольняє вимоги до даних на паперовому носії. Крім того, держави-учасниці повинні в законодавчій формі визнати правомірність використання ЕП як доказу при судовому розгляді.

3. Директива Європейського парламенту та Ради Європи 2000 року про деякі правові аспекти інформаційних суспільних послуг, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку (Директива щодо електронної комерції).

Цей документ регулює окремі види діяльності в комп'ютерних мережах на внутрішньому ринку ЄС. Зокрема, в ньому розглядаються державне регулювання, а також питання стосовно поширення комерційної та іншої інформації з комп'ютерних мереж,

Електронне урядування: теорія та практика

договори, які укладаються в електронній формі, та відповідальність інформаційних посередників.

Директива забезпечує правовий, у тому числі судовий, захист угод, укладених в електронній формі. Так, договір не може бути визнаний недійсним лише на тій підставі, що його укладено в електронному вигляді.

Усі названі документи є рамковими, тобто переважно вказують напрями розробки правового забезпечення та обмеження щодо правового регулювання, а не встановлюють конкретні норми. Принципи, закладені в них документах, можуть бути використані при розробці українського законодавства з урахуванням вітчизняних реалій.

ВИЗНАЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ В ЗАКОНОДАВСТВІ РОСІЇ. Цікавим для України може виявитися досвід регулювання електронного документообігу в Росії, оскільки у цій країні економічне і правове середовище та рівень поширення комп'ютерних мереж є вельми схожим з нашим. Російське законодавство досить оперативне, хоча водночас лише частково і суперечливо «сприйняло» електронний документообіг. Останній поданий в основному у вигляді чотирьох юридичних конструкцій: «електронний документ», «електронна форма угоди», «електронний цифровий підпис» та «електронні розрахунки».

Електронна форма угоди одержала правове визнання у сучасному цивільному законодавстві у статті 434, пункті 2 Цивільного кодексу Російської Федерації. У цій статті зазначається, що договір може бути укладений як у письмовій формі, так і шляхом обміну документами за допомогою «... телеграфного, телетайпного, телефонного, електронного або іншого зв'язку, який дає змогу вірогідно встановити, що документ виходить від сторони за договором». Таким чином, російським Цивільним кодексом визнаються й інші форми договору, крім традиційних документів на паперовому носії, що містять власноручні підписи сторін.

У російській практиці електронного документообігу поширеним засобом захисту інформації є електронний цифровий підпис. Останній одночасно служить підтвердженням достовірності переданої електронним шляхом документації, а також свідченням того, що її належним чином складено і підписано уповноваженою особою. Технологія цифрового підпису дає змогу захистити інформацію від несанкціонованого читання, зміни і підробки незалежно від ступеня захисту каналу зв'язку. Про електронний підпис ідеться не тільки в законі про інформацію, а й у Цивільному кодексі.

Електронний цифровий підпис згідно із законом про інформацію, інформатизацію та захист інформації і Цивільним кодексом РФ, при укладенні комерційних договорів, повинен відповідати таким вимогам:

- вказувати, ким підписано документ або повідомлення, та бути складним для відтворення будь-якою іншою, не уповноваженою на те, особою;
- ідентифікувати те, що підписано, і робити недоцільними підробку або зміну як підпису, так і підписаного;
- виконувати процедурну функцію, тобто символізувати вираз волі сторони за угодою (схвалення, дозвіл тощо, що підтверджує юридичну дійсність угоди).

Вищий арбітражний суд Російської Федерації листом від 19 серпня 1994 року роз'яснив, що у разі, коли сторони склали і підписали договір за допомогою електронно-обчислювальної техніки з використанням системи цифрового (електронного) підпису, можуть подавати до арбітражного суду докази щодо спірних питань, пов'язаних із цим договором, які в свою чергу також можуть бути завірнені цифровим підписом. Якщо ж між сторонами виник спір щодо факту наявності договору й інших документів з електронним підписом, арбітражний суд повинен вимагати у них виписку з договору, де зазначено процедуру узгодження розбіжностей, а саме: яка сторона зобов'язана доводити ті або інші факти й достовірність підпису. З урахуванням цієї процедури арбітражний суд перевіряє достовірність поданих сторонами доказів.

СТАН В УКРАЇНІ. Регулююча роль держави в цьому питанні здійснюється через два державних органи: Національний банк України, який визначає вимоги технологічного характеру, включаючи безпечність розрахунків, та Департамент спеціальних телекомунікаційних систем і захисту інформації Служби безпеки України, що визначає вимоги щодо захисту інформації.

Одним з основних документів, що узаконив використання системи «клієнт-банк» є Постанова Національного банку України «Про затвердження Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті» 2001 року, яка передбачає використання електронного платіжного доручення на рівні паперового із застосуванням електронного підпису на основі криптографії даних.

Однак, вперше цю тему було освітлено і чітко обговорено в Законі України «Про платіжні системи і переказ коштів в Україні» також 2001 року. Він визначив статус електронного документу та електронного цифрового підпису. Від того часу електронний платіжний документ та електронний цифровий підпис на цьому документі мають однакову юридичну силу з паперовим документом та підписом, зробленим від руки.

Електронний цифровий підпис є обов'язковим реквізитом електронного документу, безвідривно пов'язаний з його змістом, дає можливість підтвердити його цілісність та ідентифікувати особу, що його підписала. Відповідальність за достовірність інформації, що присутня в електронному документі, несе особа, що підписала даний документ.

У відповідності до вимог Закону переказ грошових коштів здійснюється банком після відповідної перевірки електронного цифрового підпису. У випадку недотримання вказаних вимог, банк несе відповідальність за втрати, що зазнали суб'єкти переказу.

Оскільки електронний цифровий підпис являє собою сукупність даних, отриманих за допомогою криптографічних перетворень, то з асоби, за допомогою яких були здійснені дані криптографічні перетворення, повинні мати сертифікат відповідності. Така вимога присутня в Указі Президента України №505/98, який встановлює необхідність використання тільки сертифікованих криптозасобів для захисту інформації конфіденційного характеру. Схожі вимоги також присутні в проекті закону «Про електронні документи та електронний документообіг», що було прийнято у 2001 році.

Підсумовуючи стан правового поля, що регламентує електронний документообіг в Україні, хотілося б відзначити значний прогрес та успіхи в цьому напрямку. Скоріш за все це пов'язано з прийняттям Україною такого значного сегменту світового ринку, як електронна торгівля та електронні послуги. Зміни, що стали очевидними на рівні технологій, нарешті почали знаходити своє відображення у законодавчій базі.

Такі кроки, доведені до реального застосування у судовій практиці, допоможуть вітчизняним компаніям захистити себе як на національному ринку, так і на міжнародному, при цьому не втрачаючи конкурентоспроможності на такому значному сегменті ринку, який охоплює електронний документообіг.

Система «клієнт-банк» повністю побудована на використанні електронного документообігу. Враховуючи велику долю розрахунків країни, що проходить через дану систему, держава не може залишатись осторонь процесу формування законодавчого закріплення норм електронного документообігу. Визначення ж ключових моментів законодавчою базою дозволить перевести електронні розрахунки, в тому числі із використанням системи «клієнт-банк» в абсолютно нове поле довіри – поле гарантії операцій з боку держави на рівні нормативно-правових документів.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Дайте визначення поняттю електронний документообіг.
2. Назвіть основні цілі впровадження електронного документообігу.
3. Які основні принципи використання електронного документообігу?
4. Назвіть основні суб'єкти електронного документообігу.

Електронне урядування: теорія та практика

5. Перерахуйте основні вимоги для ефективного використання електронного документообігу у функціонуванні державного апарату.
6. Дайте визначення поняттю «система електронного документообігу» та проаналізуйте особливості роботи з СЕД.
7. Перерахуйте основні небезпеки при використанні електронних носіїв інформації.
8. Якими є можливі шляхи подолання проблем безпеки у процесі роботи з електронними документами ?
9. Назвіть основні засади правового регулювання електронного документообігу.
10. Які міжнародно-правові документи у сфері електронного документообігу існують на сьогодні?
11. Охарактеризуйте досвід РФ у сфері електронного документообігу.
12. За якими характеристиками вивчення досвіду РФ може буде корисним для України?
13. Яка роль запровадження технічних стандартів у сфері електронного документообігу?
14. Перерахуйте пріоритетні напрямки розвитку системи електронного документообігу.

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Порівняйте наступні два засадничі документи у сфері електронного документообігу: Модельний закон ЮНСІТРАЛ «Про електронну комерцію» та Директива Європейського парламенту та Ради Європи 1999 року про політику ЄС щодо електронних підписів.
2. Які сфери, окрім державного управління, залучені до реалізації концепції е-електронного документообігу?
3. Проаналізуйте перспективи впровадження електронного документообігу в Україні.
4. Назвіть сфери, в яких вже впроваджено електронний документообіг в Україні.
5. Розгляньте досвід країн Європи щодо впровадження СЕД та проаналізуйте найбільш ефективні методи управління СЕД.
6. Проаналізуйте переваги та недоліки використання електронного (цифрового) підпису для підтвердження документу?
7. Розгляньте можливі перепони на шляху впровадження електронного документообігу в Україні.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.
СВІТОВА ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІ КОНЦЕПЦІ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ

ТЕМА 6. ОГЛЯД СВІТОВИХ ТА ЄВРОПЕЙСЬКИХ МЕТОДИК
ДОСЛІДЖЕННЯ Е-УРЯДУ.

Процес створення комплексної системи індикаторів вимірювання ступеня розвитку ІКТ у різних країнах світу та методології її практичного застосування розпочався наприкінці 1990-х років. До цього часу вже був практичний досвід і методичний потенціал виміру окремих факторів, що впливають на розвиток інформаційного суспільства - охоплення населення й бізнесу засобами зв'язку (стаціонарної й мобільної телефонії), кількості телевізорів, радіоприймачів і комп'ютерів на душу населення, динаміки росту Інтернет - аудиторії тощо⁷⁹.

Розглянемо два підходи, що ілюструють міжнародний досвід у впровадженні електронного урядування в державному управлінні, – індекс готовності країн до електронного правління та індекс розвитку електронного уряду (e-government development index), які визначаються ООН, і систему індикаторів для виміру рівня розвитку електронного уряду в країнах Європейського Союзу.

UN GLOBAL E-GOVERNMENT READINESS INDEX. Оцінка рівня готовності країн світу до використання електронного управління здійснювалася в рамках діяльності Департаменту економічного та соціального розвитку ООН до 2008 року, а результат публікувався в щорічному звіті - UN Global E-Government Readiness Report, де надавалася інформація про потенціал і можливості розвитку цих соціальних технологій в 191 країні світу⁸⁰. Індeksi, які використовувалися в UN Global E-Government Readiness Report, оцінювали рівень розвитку електронного уряду в країні (e-Government Readiness) та залучення установ і населення у діяльність в електронних мережах (e-Participation). У цій методиці було виділено два аспекти, що впливали на розвиток електронного уряду:

1. потенціал, або здатність державного сектора до розвитку інфраструктури ІКТ, що дозволяє поліпшити якість надання послуг населенню та бізнесу, тобто готовність країни до створення електронного уряду;

2. готовність, що означає наявність дій з боку уряду, спрямованих на забезпечення інформацією й знаннями населення.

Індекс готовності електронного уряду (e-Government Readiness Index) відбивав характеристики доступу до електронного уряду, головним чином технічну інфраструктуру й освітній рівень, щоб передати, наскільки ефективно країна використовує можливості ІКТ для національного, економічного, соціального і культурного розвитку. Цей індекс дозволяє порівнювати стан і аналізувати тенденції, що існують у межах країн і регіонів, а також між ними. E-Government Readiness Index був особливо цікавий для голів урядів, політиків, фахівців, а також для представників громадськості, оскільки дозволяв проводити глибокий аналіз стану й позицій країни у світовому співтоваристві в області використання громадянами електронного уряду.

Індекс готовності до електронного урядування складався із трьох вихідних індексів (підіндексів):

- a) розвитку урядових веб-сайтів (Web Measure Index);
- b) телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index);
- c) людського капіталу (Human Capital Index).

⁷⁹ Чугунов А. В. Системы индикаторов и мониторинг развития информационного общества и экономики знаний / Андрей Володимирович Чугунов. // Вестник международных организаций: образование, наука, новая экономика. – 2006. – №7. – С. 13. – 30

⁸⁰ UN E-Government Survey 2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../un/unpan028607.pdf>

Електронне урядування: теорія та практика

Індекс електронної участі (eParticipation Index) оцінював, наскільки корисними є послуги онлайн і як часто вони надаються громадянам. Його складові:

а) електронне інформування громадян урядом зі свого веб-сайту щодо програм, бюджетів, законів і всього, що має ключове значення для суспільства;

б) електронні консультації, з урахуванням того, що відвідувачі урядового сайту повинні мати можливість вибору теми чи напрямку суспільної політики для онлайн обговорення;

в) електронне прийняття рішень за участю громадян країни, при цьому передбачається, що уряд забезпечує зворотний зв'язок за результатами рішення конкретних проблем.

Згідно з e-Government Readiness Report 2008 в Європі бачимо наступну ситуацію:

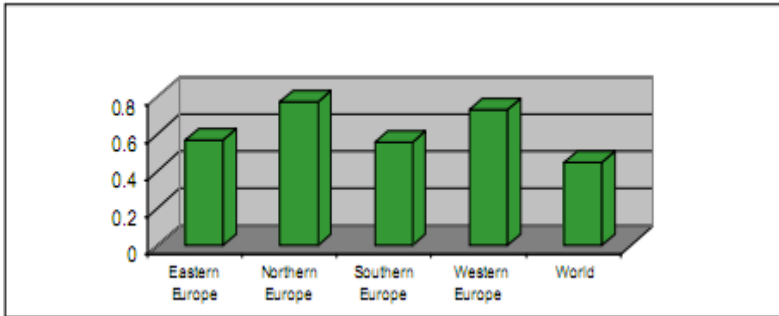


Рис.6.1. Електронна готовність регіонів Європи

З діаграми видно, що лідируючі позиції займають Північна та Західна Європа, останнє місце посідає Південна Європа.

E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX. Після 2008 року індекс готовності країн до електронного управління перетворився на індекс розвитку електронного уряду (e-government development index), що був представлений ООН в Огляді електронного урядування 2010 під назвою «Використання електронного урядування під час фінансової та економічної кризи» (United Nations E-Government Survey 2010 «Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis»)⁸¹. Новий індекс більшою мірою акцентує увагу на тому, як уряди використовують веб-сайти та веб-портали для надання суспільних послуг та розширення можливостей громадян брати участь у процесі прийняття рішень. Кількість пунктів для формування нового індексу збільшилася від 86 до 95. Так, порівняно з 2008 роком 25 пунктів було додано, 16 видалено та 29 змінено.

На 2010 рік ООН встановила нові показники індексу розвитку електронного уряду.
За регіонами:

⁸¹ United Nations E-Government Survey 2010. Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis [Електронний ресурс]. - New York, 2010. - Режим доступу до ресурсу: <http://egovernments.wordpress.com/2010/04/15/united-nations-global-e-government-survey-2010>

Таблиця 6.1.

ЗВЕДЕНІ ДАНІ ЗА РЕГІОНАМИ					
Місце	Країна	Значення індексу	З них		
			Компонент онлайн обслуговування	Компонент телекомунікаційної інфраструктури	Компонент людського ресурсу
✓	Розвинуті країни	0.6542	0.1369	0.1719	0.3136
✓	Країни, що розвиваються (за виключенням найменш розвинених країн)	0.4443	0.0960	0.0675	0.2774
✓	Мали острівні країни, що розвиваються	0.3924	0.0479	0.0657	0.2685
✓	Найменш розвинені країни	0.2424	0.0381	0.0147	0.1895
I.	Європа	0.6227	0.1480	0.1598	0.3123
II.	Америка	0.4790	0.1069	0.0857	0.2864
III.	Азія	0.4424	0.1085	0.0657	0.2659
IV.	Океанія	0.4193	0.0532	0.0548	0.2766
V.	Африка	0.2733	0.0489	0.0221	0.2039

За країнами:

Таблиця 6.2.

ІНДЕКС РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ					
МІСЦЕ	КРАЇНА	ЗНАЧЕННЯ ІНДЕКСУ	З них		
			Компонент Онлайн обслуговування	Компонент телекомунікаційної інфраструктури	Компонент людський ресурс
1.	Республіка Корея	0.8785	0.3400	0.2109	0.3277
2.	США	0.8510	0.3184	0.2128	0.3198
3.	Канада	0.8448	0.3001	0.2244	0.3204
4.	Велика Британія	0.8147	0.2634	0.2364	0.3149
5.	Нідерланди	0.8097	0.2310	0.2530	0.3257
6.	Норвегія	0.8020	0.2504	0.2254	0.3262
7.	Данія	0.7872	0.2288	0.2306	0.3278
8.	Австралія	0.7863	0.2601	0.1983	0.3278
9.	Іспанія	0.7516	0.2601	0.1683	0.3231
10.	Франція	0.7510	0.2321	0.1965	0.3225
11.	Сінгапур	0.7476	0.2331	0.2107	0.3037
12.	Швеція	0.7474	0.1792	0.2482	0.3200
13.	Бахрейн	0.7363	0.2483	0.1932	0.2948
14.	Нова Зеландія	0.7311	0.2170	0.1864	0.3278
15.	Німеччина	0.7309	0.1867	0.2295	0.3146
16.	Бельгія	0.7225	0.2126	0.1880	0.3218
17.	Японія	0.7152	0.2288	0.1730	0.3134
18.	Швейцарія	0.7136	0.1511	0.2537	0.3088
19.	Фінляндія	0.6967	0.1630	0.2059	0.3278
20.	Естонія	0.6965	0.1705	0.2070	0.3190
21.	Ірландія	0.6866	0.1695	0.1894	0.3277

Електронне урядування: теорія та практика

22.	Ісландія	0.6697	0.1349	0.2110	0.3238
23.	Ліхтенштейн	0.6694	0.1781	0.1786	0.3127
24.	Австрія	0.6679	0.1619	0.1893	0.3167
25.	Люксембург	0.6672	0.1295	0.2355	0.3021
26.	Ізраїль	0.6552	0.1986	0.1430	0.3136
27.	Угорщина	0.6315	0.1716	0.1432	0.3167
28.	Литва	0.6295	0.1641	0.1456	0.3198
29.	Словенія	0.6243	0.1360	0.1659	0.3224
30.	Мальта	0.6129	0.1597	0.1605	0.2927
31.	Колумбія	0.6125	0.2418	0.0799	0.2908
32.	Малайзія	0.6101	0.2148	0.1134	0.2819
33.	Чеська Республіка	0.6060	0.1543	0.1405	0.3112
34.	Чилі	0.6014	0.2072	0.0895	0.3047
35.	Хорватія	0.5858	0.1436	0.1393	0.3030
36.	Уругвай	0.5848	0.1630	0.1050	0.3168
37.	Латвія	0.5826	0.1414	0.1241	0.3171
38.	Італія	0.5800	0.0982	0.1622	0.3196
39.	Португалія	0.5787	0.1317	0.1382	0.3088
40.	Барбадос	0.5714	0.0680	0.1819	0.3215
41.	Греція	0.5708	0.1209	0.1263	0.3235
42.	Кіпр	0.5705	0.1263	0.1428	0.3015
43.	Словаччина	0.5639	0.1177	0.1390	0.3072
44.	Болгарія	0.5590	0.1392	0.1112	0.3086
45.	Польща	0.5582	0.1317	0.1113	0.3152
46.	Казахстан	0.5578	0.1792	0.0593	0.3194
47.	Румунія	0.5479	0.1414	0.1021	0.3045
48.	Аргентина	0.5467	0.1403	0.0928	0.3136
49.	ОАЕ	0.5349	0.0853	0.1793	0.2703
50.	Кувейт	0.5290	0.1565	0.0833	0.2892
51.	Йорданія	0.5278	0.1813	0.0596	0.2869
52.	Македонія	0.5261	0.1090	0.1255	0.2916
53.	Монголія	0.5243	0.1889	0.0342	0.3012
54.	Україна	0.5181	0.1177	0.0821	0.3184
55.	Антигуа та Барбуда	0.5154	0.0410	0.1730	0.3014
56.	Мексика	0.5150	0.1500	0.0713	0.2936
57.	Андорра	0.5148	0.0788	0.1457	0.2903
58.	Саудівська Аравія	0.5142	0.1058	0.1330	0.2754
59.	Російська Федерація	0.5136	0.1123	0.0913	0.3101
60.	Чорногорія	0.5101	0.1069	0.1093	0.2940
61.	Бразилія	0.5006	0.1252	0.0838	0.2916
62.	Катар	0.4928	0.0950	0.1046	0.2932
63.	Перу	0.4923	0.1392	0.0590	0.2941
64.	Білорусь	0.4900	0.1025	0.0687	0.3188
65.	Багамські о-ви	0.4871	0.0788	0.1156	0.2927
66.	Туніс	0.4826	0.1641	0.0641	0.2544
67.	Тринідад і Тобаго	0.4806	0.1155	0.0760	0.2891
68.	Бруней	0.4796	0.0961	0.0892	0.2943
69.	Туреччина	0.4780	0.1177	0.0852	0.2752
70.	Венесуела	0.4774	0.1036	0.0766	0.2971
71.	Коста-Ріка	0.4749	0.1036	0.0800	0.2913

Електронне урядування: теорія та практика

72.	Китай	0.4700	0.1252	0.0631	0.2817
73.	Ель-Сальвадор	0.4700	0.1446	0.0635	0.2619
74.	Боснія і Герцеговина	0.4698	0.0939	0.0827	0.2932
75.	Сент-Кітс і Невіс	0.4691	0.0345	0.1417	0.2929
76.	Таїланд	0.4653	0.1133	0.0576	0.2943
77.	Маврикій	0.4645	0.1004	0.0874	0.2768
78.	Філіппіни	0.4637	0.1338	0.0368	0.2931
79.	Панама	0.4619	0.0961	0.0727	0.2932
80.	Республіка Молдова	0.4611	0.1004	0.0638	0.2970
81.	Сербія	0.4585	0.0756	0.0889	0.2940
82.	Оман	0.4576	0.1252	0.0690	0.2633
83.	Азербайджан	0.4571	0.1101	0.0439	0.3031
84.	Домініканська Республіка	0.4557	0.1241	0.0547	0.2769
85.	Албанія	0.4519	0.1058	0.0538	0.2924
86.	Єгипет	0.4518	0.1803	0.0414	0.2301
87.	Узбекистан	0.4498	0.1284	0.0282	0.2931
88.	Сент-Люсія	0.4471	0.0378	0.1158	0.2934
89.	Ямайка	0.4467	0.0777	0.0930	0.2759
90.	В'єтнам	0.4454	0.1036	0.0746	0.2672
91.	Киргизстан	0.4417	0.1079	0.0303	0.3035
92.	Мальдіви	0.4392	0.0550	0.0952	0.2889
93.	Ліван	0.4388	0.0907	0.0648	0.2833
94.	Сент-Вінсент та Гренадіни	0.4355	0.0443	0.1216	0.2697
95.	Еквадор	0.4322	0.1079	0.0526	0.2716
96.	Куба	0.4321	0.0820	0.0206	0.3296
97.	Південна Африка	0.4306	0.1047	0.0476	0.2783
98.	Болівія	0.4280	0.1036	0.0302	0.2942
99.	Гренада	0.4277	0.0637	0.0795	0.2845
100.	Грузія	0.4248	0.0842	0.0384	0.3022
101.	Парагвай	0.4243	0.0896	0.0473	0.2875
102.	Іран	0.4234	0.0907	0.0712	0.2616
103.	Палау	0.4189	0.0183	0.0840	0.3165
104.	Сейшельські о-ви	0.4179	0.0194	0.1002	0.2983
105.	Домініка	0.4149	0.0173	0.1177	0.2800
106.	Гайна	0.4140	0.0615	0.0424	0.3101
107.	Гондурас	0.4065	0.1004	0.0419	0.2642
108.	Кабо-Верде	0.4054	0.0917	0.0543	0.2593
109.	Індонезія	0.4026	0.0831	0.0377	0.2818
110.	Вірменія	0.4025	0.0594	0.0422	0.3009
111.	Шрі-Ланка	0.3995	0.0885	0.0357	0.2753
112.	Гватемала	0.3937	0.1047	0.0504	0.2386
113.	Фіджі	0.3925	0.0626	0.0461	0.2839
114.	Лівія	0.3799	0.0464	0.0371	0.2963
115.	Самоа	0.3742	0.0486	0.0270	0.2986
116.	Тонго	0.3697	0.0237	0.0419	0.3040
117.	Ботсвана	0.3637	0.0680	0.0357	0.2601
118.	Нікарагуа	0.3630	0.0863	0.0250	0.2516
119.	Індія	0.3567	0.1252	0.0192	0.2123

Електронне урядування: теорія та практика

120.	Беліз	0.3513	0.0540	0.0462	0.2511
121.	Лесото	0.3512	0.0896	0.0132	0.2484
122.	Таджикистан	0.3477	0.0302	0.0203	0.2972
123.	Габон	0.3420	0.0270	0.0366	0.2784
124.	Кенія	0.3338	0.0810	0.0210	0.2319
125.	Намібія	0.3314	0.0227	0.0402	0.2685
126.	Мороко	0.3287	0.0810	0.0584	0.1894
127.	Суринам	0.3283	0.0076	0.0400	0.2807
128.	Сан Томе і Принсіпі	0.3258	0.0302	0.0273	0.2683
129.	Зімбабве	0.3230	0.0432	0.0193	0.2605
130.	Туркменістан	0.3226	0.0097	0.0137	0.2992
131.	Алжир	0.3181	0.0335	0.0412	0.2435
132.	Ангола	0.3110	0.1155	0.0149	0.1806
133.	Сирія	0.3103	0.0140	0.0399	0.2564
134.	Бангладеш	0.3028	0.1209	0.0109	0.1710
135.	Конго	0.3019	0.0270	0.0195	0.2555
136.	Ірак	0.2996	0.0518	0.0182	0.2295
137.	Танзанія	0.2926	0.0594	0.0111	0.2221
138.	Екваторіальна Гвінея	0.2902	0.0108	0.0198	0.2596
139.	Мадагаскар	0.2890	0.0561	0.0099	0.2230
140.	Камбоджа	0.2878	0.0464	0.0098	0.2316
141.	М'янма	0.2818	0.0281	0.0015	0.2522
142.	Уганда	0.2812	0.0345	0.0158	0.2309
143.	Замбія	0.2810	0.0356	0.0141	0.2313
144.	Кот-Д'Івуар	0.2805	0.1101	0.0205	0.1498
145.	Свазіленд	0.2757	0.0202	0.2555
146.	Пакистан	0.2755	0.0842	0.0254	0.1658
147.	Гана	0.2754	0.0507	0.0195	0.2051
148.	Руанда	0.2749	0.0594	0.0067	0.2089
149.	Камерун	0.2722	0.0518	0.0136	0.2069
150.	Нігерія	0.2687	0.0324	0.0196	0.2167
151.	Лао	0.2637	0.0270	0.0109	0.2259
152.	Бутан	0.2598	0.0637	0.0204	0.1757
153.	Непал	0.2568	0.0572	0.0075	0.1921
154.	Судан	0.2542	0.0529	0.0235	0.1778
155.	Вануату	0.2521	0.0043	0.0124	0.2354
156.	Соломонові о-ви	0.2445	0.0151	0.0063	0.2232
157.	Мавританія	0.2359	0.0302	0.0263	0.1793
158.	Демократична Республіка Конго	0.2357	0.0302	0.0046	0.2009
159.	Малаві	0.2357	0.0054	0.0060	0.2243
160.	Коморо	0.2327	0.0097	0.0067	0.2162
161.	Мозамбік	0.2288	0.0583	0.0083	0.1623
162.	Тімор	0.2273	0.0453	0.0022	0.1797
163.	Сенегал	0.2241	0.0604	0.0235	0.1403
164.	Ємен	0.2154	0.0162	0.0098	0.1894
165.	Того	0.2150	0.0237	0.0150	0.1763
166.	Ліберія	0.2133	0.0216	0.0062	0.1855
167.	Гамбія	0.2117	0.0281	0.0315	0.1521
168.	Афганістан	0.2098	0.0788	0.0108	0.1202

169.	Гаїті	0.2074	0.0065	0.0221	0.1789
170.	Джибуті	0.2059	0.0162	0.0049	0.1848
171.	Папуа Нова Гвінея	0.2043	0.0248	0.0075	0.1719
172.	Ефіопія	0.2033	0.0680	0.0024	0.1329
173.	Бенін	0.2017	0.0399	0.0150	0.1468
174.	Бурунді	0.2014	0.0140	0.0030	0.1844
175.	Еритрея	0.1859	0.0076	0.0037	0.1746
176.	Малі	0.1815	0.0626	0.0096	0.1093
177.	Сьєра Леоне	0.1697	0.0011	0.0059	0.1627
178.	Буркіна-Фасо	0.1587	0.0529	0.0066	0.0992
179.	Гвінея-Бісау	0.1561	0.0054	0.0118	0.1388
180.	Гвінея	0.1426	0.0119	0.0094	0.1213
181.	ЦАР	0.1399	0.0000	0.0015	0.1384
182.	Чад	0.1235	0.0065	0.0060	0.1110
183.	Нігер	0.1098	0.0130	0.0038	0.0930
ІНШІ КРАЇНИ-ЧЛЕНИ ООН					
185.	КНДР	0.0065
186.	Кірибаті	0.0097	0.0049
187.	Маршалові о-ви	0.0086	0.0138
188.	Мікронезія	0.0432	0.0268
189.	Монако	0.0464	0.2297
190.	Науру	0.0043
191.	Сан-Марино	0.0626	0.1759
192.	Сомалі	0.0000	0.0040
193.	Тувалу	0.0043	0.0567

ЗНАЧЕННЯ E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX ДЛЯ ЄС. У 2010 р.

загальна ситуація в Європі набула наступного вигляду:

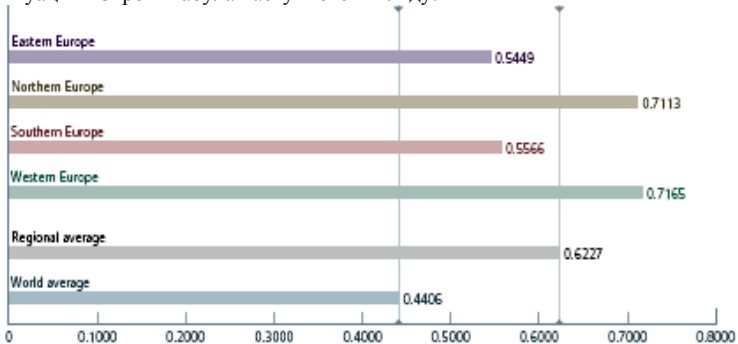


Рис.6.2. Розвиток електронного урядування в Європі

З діаграми видно, що позиції лідерів продовжують займати Північна та Західна Європа з невеликою перевагою останнього регіону, але останнє місце посідає вже не Південна Європа, як у 2008 році, а Східна Європа з невеликим розривом.

У цілому в 2010 році Європа як регіон показала нижчі показники, ніж у 2008, що може пояснюватися, по-перше, зміною методології розрахунку, а, по-друге, свідчить про необхідність подальшого розвитку та поглиблення впровадження концепції е-урядування. У загальносвітовому рейтингу розвитку е-урядування країни-члени ЄС вже не посідають перші

Електронне урядування: теорія та практика

місія, як у 2008 році. Країни-члени ЄС з'являються лише на 4 місці – Велика Британія, 5 – Нідерланди, 6 – Норвегія, 7 – Данія, 9 – Іспанія, 10 – Франція, 12 – Швеція, 15 – Німеччина, 16 – Бельгія тощо. Перше місце у світовому рейтингу посіла Республіка Корея, друге – США, а третє – Канада, що свідчить про переміщення акцентів у розвитку е-урядування до Північної Америки та Східної Азії.

СИСТЕМА ІНДИКАТОРІВ ДЛЯ ВИМІРУ РІВНЯ РОЗВИТКУ Е-УРАДУ В КРАЇНАХ ЄС. Розглянемо систему індикаторів для виміру рівня розвитку електронного уряду в країнах Європейського Союзу. Розробці системи індикаторів для виміру рівня розвитку електронного уряду в країнах Європейського Союзу приділяється велика увага. Передумовою до розробки даної методики стала серія проектів у рамках програми «Електронна Європа» (2002, 2005), основною метою яких було забезпечення гарантованого електронного доступу до базових державних послуг у країнах-учасниках проектів. Методика була створена для того, щоб позначити принципи регулювання, необхідні для успішної реалізації електронних урядових послуг. Європейські дослідники розробили систему індикаторів готовності країни до побудови і розвитку інформаційного суспільства, насамперед його техніко-технологічної частини⁸². Список індикаторів, визначений Європейською Комісією, був ухвалений Радою Міністрів в листопаді 2000 року Індикатор електронного уряду відображав частку базових послуг, доступних в онлайн режимі. Як вже згадувалося вище, був сформований список з 20 базових державних послуг, реалізація яких відслідковується на рівні Європейського Союзу як ступінь прогресу окремих країн у сфері створення електронного уряду.

З 2001 року Комісія покладає обов'язок з вимірювання й аналізу розвитку цих послуг на консалтингову компанію CapGemini, на статистичних дослідженнях якої базується Європейська доповідь з цифрової конкурентоздатності та основних досягнень стратегії європейського інформаційного суспільства i2010 Europe's Digital Competitiveness Report 2010, покликана визначити успішність та ефективність розвитку інформаційного суспільства станом на 2009 рік.

У доповіді міститься спеціальний підрозділ присвячений електронному врядуванню. У частині II Доповіді представлено ключові індикатори е-урядування:

- наявність основних суспільних послуг для громадян, повністю доступних он-лайн;
- наявність основних суспільних послуг для підприємств (бізнесу), повністю доступних он-лайн;
- кількість населення, що використовує послуги е-уряду;
- кількість населення, що використовує послуги е-уряду для зворотного зв'язку (повернення заповнених бланків за запитом);
- кількість підприємств, що використовують послуги е-уряду;
- кількість підприємств, що використовують послуги е-уряду для зворотного зв'язку (повернення заповнених бланків за запитом);
- кількість підприємств, що використовують послуги е-уряду для подання пропозицій суспільної електронної тендерної системи e-procurement.

У частині I Доповіді зазначається, що ЄС продовжує прогресивну тенденцію в сфері постачання суспільних послуг онлайн відповідно до цілей Лісабонської стратегії та Програми i2010, її частини Плану дій з е-урядування. Постачання базових послуг онлайн продовжує стабільно зростати, причому їхня повна доступність он-лайн збільшилася з 21% у 2001 р. до 71% у 2009 р. Хоча це збільшення приховує значну різницю між основними послугами для бізнесу – 83% доступності та для громадян – 63% доступності (див. Рис.6.3.).

⁸² Дубов Д. В. Основи електронного урядування : навч. посіб. / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 176 с.

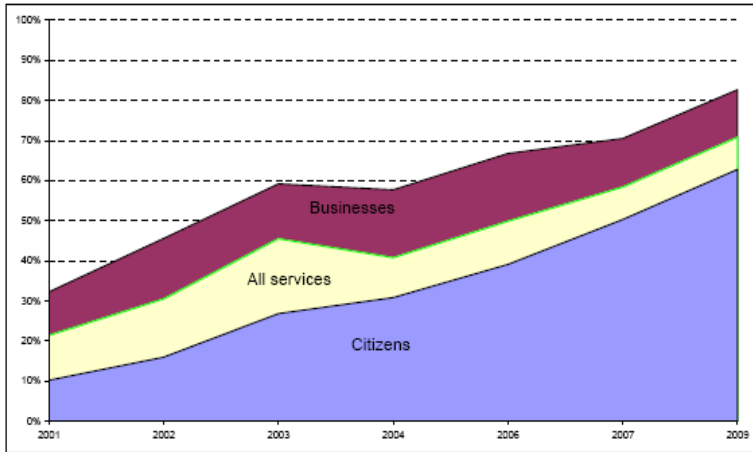


Рис.6.3 Повна доступність базових послуг е-уряду он-лайн

Значна розбіжність у постачанні послуг онлайн існує також і між країнами-членами ЄС, так лише чотири країни забезпечують повний онлайн доступ до всіх 20 базових послуг, згаданих вище, - Австрія, Мальта, Португалія та Велика Британія, ще 10 країн ЄС забезпечують 4/5 частину базових послуг. Середніми залишаються також показники використання населенням послуг е-уряду – лише 38% населення ЄС використовують Інтернет для доступу до послуг е-уряду. Відповідно до Цифрового Порядку денного ЄС⁸³ цей показник повинен складати 50% користувачів е-уряду до 2015 року. Крім того, лише 17 % населення ЄС завантажує офіційні бланки з веб-сайтів органів влади, у той час як тільки 12% - повертає ці бланки заповненими через Інтернет. Подібна значна нерівність у використанні послуг е-уряду скоріше залежить від можливостей доступу до Інтернет в окремих країнах ЄС, аніж від рівня відповідного онлайн забезпечення з боку органів публічної влади. Так, існує високий рівень кореляції між показниками використання Інтернет та відсотком громадян, що користуються послугами е-уряду. На відміну від базових сервісів Інтернет, наприклад, електронної пошти, е-уряд може бути визначений як «сервіс підвищеної складності»⁸⁴.

Використання Інтернет для отримання послуг е-уряду поділяється в Доповіді на три види (див. Рис.6.4.):

I.пошук та отримання інформації на веб-сайтах органів державної влади – приблизно 42% населення (рожевий колір на малюнку);

II.завантаження зразків чи форм офіційних бланків – від 20% до 27 % населення (фіолетовий колір на малюнку);

III.повернення заповнених бланків - від 11 до 20% населення (жовтий колір на малюнку).

Таким чином, переважає «пасивне» використання послуг е-уряду в ЄС.

⁸³ Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions A Digital Agenda for Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245%2801%29:EN:NOT>

⁸⁴ Europe's Digital Competitiveness Report 2010 - Commission Staff Working Document [Електронний ресурс]. - Vol. I. – Режим доступу: <http://www.epractice.eu/files/Europe%27s%20Digital%20Competitiveness%20Report%202010%20-%20Commission%20Staff%20Working%20Document.pdf>

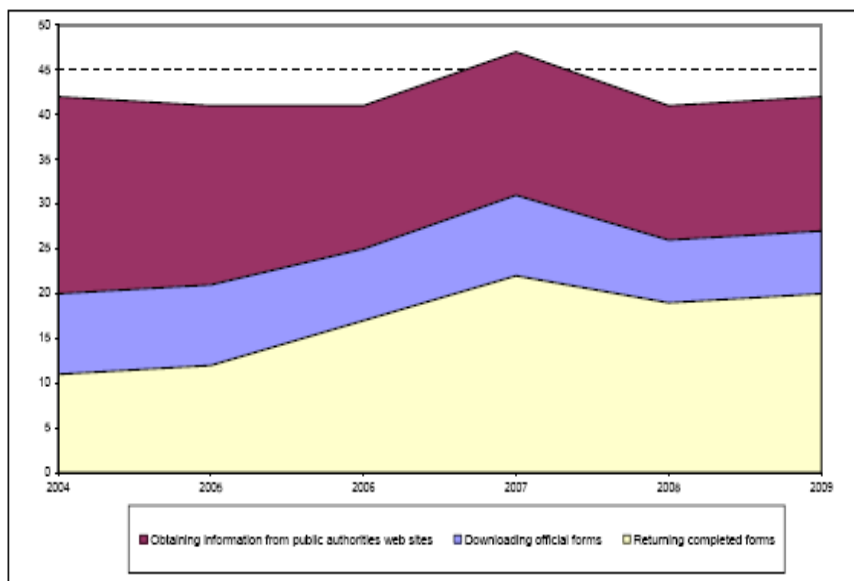


Рис.6.4. Використання Інтернет для отримання послуг е-уряду

В 2014 році ООН оновила данні Індексу розвитку електронного голосування. На сьогодні ці данні виглядають наступним чином:

Таблиця 6.2.

	Країна	EGDI	Онлайн сервіси	Телекомунікаційна інфраструктура	Людський капітал
1	Республіка Корея	0.9462	0.9764	0.9350	0.9273
2	Австралія	0.9103	0.9291	0.8041	0.9978
3	Сінгапур	0.9076	0.9921	0.8793	0.8515
4	Франція	0.8938	1.0000	0.8003	0.8812
5	Нідерланди	0.8897	0.9291	0.8175	0.9224
6	Японія	0.8874	0.9449	0.8553	0.8621
7	США	0.8748	0.9449	0.7406	0.9390
8	Велика Британія	0.8695	0.8976	0.8534	0.8574
9	Нова Зеландія	0.8644	0.8425	0.7506	1.0000
10	Фінляндія	0.8449	0.7717	0.8594	0.9037
11	Канада	0.8418	0.9134	0.7168	0.8952
12	Іспанія	0.8410	0.9449	0.6629	0.9152
13	Норвегія	0.8357	0.7559	0.8133	0.9380
14	Швеція	0.8225	0.7008	0.8866	0.8802
15	Естонія	0.8180	0.7717	0.7934	0.8889
16	Данія	0.8162	0.6614	0.8740	0.9132
17	Ізраїль	0.8162	0.8740	0.7200	0.8545
18	Бахрейн	0.8089	0.9370	0.7055	0.7840
19	Ісландія	0.7970	0.6142	0.8591	0.9178
20	Австрія	0.7912	0.7480	0.7597	0.8660

Електронне урядування: теорія та практика

21	Німеччина	0.7864	0.6693	0.8038	0.8862
22	Ірландія	0.7810	0.6772	0.7039	0.9619
23	Італія	0.7593	0.7480	0.6747	0.8552
24	Люксембург	0.7591	0.6220	0.8723	0.7830
25	Бельгія	0.7564	0.6772	0.6988	0.8932
26	Уругвай	0.7420	0.8504	0.5607	0.8148
27	Російська Федерація	0.7296	0.7087	0.6413	0.8388
28	Казахстан	0.7283	0.7480	0.5749	0.8619
29	Литва	0.7271	0.7559	0.5697	0.8557
30	Швейцарія	0.7267	0.5039	0.8199	0.8562
31	Латвія	0.7178	0.7008	0.6237	0.8288
32	ОАС	0.7136	0.8819	0.5932	0.6657
33	Чилі	0.7122	0.8189	0.4940	0.8236
34	Греція	0.7118	0.6063	0.6549	0.8741
35	Ліхтенштейн	0.6982	0.5118	0.7468	0.8361
36	Саудівська Аравія	0.6900	0.7717	0.5523	0.7461
37	Португалія	0.6900	0.6378	0.6094	0.8227
38	Монако	0.6715	0.2205	1.0000	0.7940
39	Угорщина	0.6637	0.5591	0.5654	0.8668
40	Мальта	0.6518	0.4016	0.7683	0.7855
41	Словенія	0.6505	0.4252	0.6193	0.9072
42	Польща	0.6482	0.5433	0.5618	0.8396
43	Андорра	0.6426	0.4331	0.7671	0.7277
44	Катар	0.6362	0.6535	0.5879	0.6671
45	Чорногорія	0.6346	0.5276	0.5481	0.8279
46	Аргентина	0.6306	0.5512	0.4835	0.8571
47	Хорватія	0.6282	0.4646	0.6271	0.7928
48	Оман	0.6273	0.7323	0.4873	0.6624
49	Кувейт	0.6268	0.5748	0.5862	0.7194
50	Колумбія	0.6173	0.7874	0.3297	0.7348
51	Словаччина	0.6148	0.4882	0.5296	0.8265
52	Малайзія	0.6115	0.6772	0.4455	0.7119
53	Чехія	0.6070	0.3701	0.5753	0.8755
54	Коста-Ріка	0.6061	0.6142	0.4461	0.7582
55	Білорусь	0.6053	0.3228	0.6069	0.8861
56	Грузія	0.6047	0.5984	0.4261	0.7895
57	Бразилія	0.6008	0.5984	0.4668	0.7372
58	Кіпр	0.5958	0.4724	0.5320	0.7828
59	Барбадос	0.5933	0.2205	0.6730	0.8865
60	Антигуа і Барбуда	0.5927	0.4173	0.5938	0.7669
61	Вірменія	0.5897	0.6142	0.3889	0.7660
62	Сан-Марино	0.5823	0.2756	0.6358	0.8354
63	Мексика	0.5733	0.6614	0.3139	0.7445
64	Румунія	0.5632	0.4409	0.4385	0.8100
65	Монголія	0.5581	0.6142	0.2714	0.7887
66	Республіка Молдова	0.5571	0.5276	0.4236	0.7201
67	Венесуела	0.5564	0.5512	0.3495	0.7685
68	Азербайджан	0.5472	0.4331	0.4605	0.7480

Електронне урядування: теорія та практика

69	Сербія	0.5472	0.3937	0.4681	0.7796
70	Китай	0.5450	0.6063	0.3554	0.6734
71	Туреччина	0.5443	0.5591	0.3605	0.7133
72	Перу	0.5435	0.6299	0.2718	0.7289
73	Болгарія	0.5421	0.2362	0.5941	0.7960
74	Шрі-Ланка	0.5418	0.6535	0.2341	0.7376
75	Туніс	0.5390	0.6378	0.3074	0.6717
76	Маврикій	0.5338	0.4724	0.4406	0.6882
77	Панама	0.5242	0.3701	0.4571	0.7455
78	Гренада	0.5220	0.3465	0.4029	0.8166
79	Йорданія	0.5167	0.5197	0.3104	0.7202
80	Єгипет	0.5129	0.5906	0.3571	0.5912
81	Сейшельські острови	0.5113	0.3307	0.4721	0.7310
82	Марокко	0.5060	0.6929	0.3350	0.4901
83	Еквадор	0.5053	0.4803	0.3318	0.7037
84	Албанія	0.5046	0.4488	0.3548	0.7100
85	Фіджі	0.5044	0.3937	0.2872	0.8322
86	Бруней	0.5042	0.3622	0.3690	0.7815
87	Україна	0.5032	0.2677	0.3802	0.8616
88	Сальвадор	0.4989	0.5354	0.3198	0.6414
89	Ліван	0.4982	0.3543	0.4030	0.7374
90	Сент-Кітс й Невіс	0.4980	0.1339	0.6321	0.7279
91	Тринідад і Тобаго	0.4932	0.3307	0.4543	0.6945
92	Багами	0.4900	0.3386	0.4176	0.7138
93	Південна Африка	0.4869	0.3858	0.3466	0.7282
94	Мальдівські острови	0.4813	0.3622	0.3952	0.6865
95	Філіппіни	0.4768	0.4803	0.2451	0.7051
96	Македонія	0.4720	0.2441	0.4521	0.7198
97	Боснія й Герцеговина	0.4707	0.2835	0.3998	0.7288
98	Тонга	0.4706	0.3465	0.2348	0.8304
99	В'єтнам	0.4705	0.4173	0.3792	0.6148
100	Узбекистан	0.4695	0.4488	0.2333	0.7264
101	Киргизстан	0.4657	0.2756	0.3801	0.7413
102	Таїланд	0.4631	0.4409	0.2843	0.6640
103	Болівія	0.4562	0.3937	0.2324	0.7424
104	Сент-Люсія	0.4525	0.2441	0.4000	0.7133
105	Іран	0.4508	0.3701	0.2940	0.6882
106	Індонезія	0.4487	0.3622	0.3054	0.6786
107	Домініканська Республіка	0.4481	0.3858	0.2945	0.6639
108	Палау	0.4415	0.1654	0.3592	0.7999
109	Ямайка	0.4388	0.3150	0.2753	0.7262
110	Домініка	0.4338	0.1890	0.4424	0.6701
111	Самоа	0.4204	0.2441	0.2672	0.7499
112	Ботсвана	0.4198	0.3071	0.2969	0.6555
113	Сент-Вінсент і Гренадіни	0.4158	0.1575	0.3810	0.7088

Електронне урядування: теорія та практика

114	Гондурас	0.4083	0.4016	0.1951	0.6281
115	Суринам	0.4045	0.1417	0.3968	0.6749
116	Куба	0.3917	0.2283	0.0969	0.8497
117	Намібія	0.3880	0.3228	0.2719	0.5693
118	Індія	0.3834	0.5433	0.1372	0.4698
119	Кенія	0.3805	0.4252	0.1612	0.5552
120	Беліз	0.3774	0.3780	0.1530	0.6012
121	Лівія	0.3753	0.0157	0.3281	0.7821
122	Парагвай	0.3740	0.2283	0.2236	0.6700
123	Гана	0.3735	0.3150	0.2444	0.5613
124	Гайана	0.3695	0.2441	0.2344	0.6301
125	Руанда	0.3589	0.5118	0.0828	0.4820
126	Зімбабве	0.3585	0.3071	0.2238	0.5445
127	Кабо-Верде	0.3551	0.1654	0.2966	0.6032
128	Туркменістан	0.3511	0.0866	0.2189	0.7478
129	Таджикистан	0.3395	0.0630	0.2306	0.7249
130	Мікронезія	0.3337	0.1890	0.1099	0.7023
131	Габон	0.3294	0.0945	0.2260	0.6677
132	Кірибаті	0.3201	0.2126	0.0665	0.6812
133	Гватемала	0.3160	0.1496	0.2713	0.5272
134	Ірак	0.3141	0.1969	0.2173	0.5283
135	Сирія	0.3134	0.1575	0.1992	0.5835
136	Алжир	0.3106	0.0787	0.1989	0.6543
137	Тувалу	0.3059	0.0394	0.1761	0.7022
138	Свазіленд	0.3056	0.1339	0.1629	0.6200
139	Камбоджа	0.2999	0.1732	0.2075	0.5189
140	Ангола	0.2970	0.2992	0.0978	0.4941
141	Нігерія	0.2929	0.3071	0.1905	0.3811
142	Маршалові Острови	0.2851	0.1102	0.0448	0.7002
143	Бутан	0.2829	0.2441	0.1755	0.4290
144	Камерун	0.2782	0.1969	0.0958	0.5421
145	Науру	0.2776	0.0551	0.2159	0.5617
146	Танзанія	0.2764	0.2992	0.0808	0.4492
147	Нікарагуа	0.2759	0.0945	0.1692	0.5639
148	Бангладеш	0.2757	0.3465	0.0941	0.3866
149	КНДР	0.2753	0.0079	0.0173	0.8007
150	Ємен	0.2720	0.3071	0.1249	0.3840
151	Сенегал	0.2666	0.3071	0.1644	0.3283
152	Лаос	0.2659	0.1417	0.1618	0.4941
153	Лесото	0.2629	0.1575	0.1179	0.5135
154	Судан	0.2606	0.2913	0.1847	0.3059
155	Мадагаскар	0.2606	0.2441	0.0488	0.4889
156	Уганда	0.2593	0.1496	0.1011	0.5271
157	Ефіопія	0.2589	0.4567	0.0266	0.2934
158	Пакистан	0.2580	0.3228	0.1174	0.3337
159	Вануату	0.2571	0.0787	0.1188	0.5736
160	Конго	0.2570	0.1024	0.1453	0.5233
161	Тімор	0.2528	0.2047	0.0704	0.4831
162	Того	0.2446	0.1102	0.0836	0.5401

Електронне урядування: теорія та практика

163	Замбія	0.2389	0.1417	0.1247	0.4504
164	Мозамбік	0.2384	0.3150	0.0545	0.3457
165	Непал	0.2344	0.1575	0.1684	0.3774
166	Малаві	0.2321	0.1732	0.0484	0.4746
167	Гамбія	0.2285	0.2047	0.1482	0.3326
168	Екваторіальна Гвінея	0.2268	0.0315	0.1200	0.5288
169	Сан-Томе	0.2218	0.0079	0.1398	0.5177
170	Соломонові о-ви	0.2087	0.0551	0.1008	0.4702
171	Кот-Д'Івуар	0.2039	0.1732	0.1392	0.2992
172	Бурунді	0.1928	0.0157	0.0233	0.5393
173	Афганістан	0.1900	0.1811	0.1472	0.2418
174	Мавританія	0.1893	0.0472	0.1626	0.3581
175	М'янма	0.1869	0.0236	0.0084	0.5288
176	Гаїті	0.1809	0.1102	0.0952	0.3372
177	Коморські Острови	0.1808	0.0157	0.0604	0.4662
178	Буркіна-Фасо	0.1804	0.2992	0.0842	0.1578
179	Ліберія	0.1768	0.0787	0.0763	0.3754
180	Бенін	0.1685	0.1102	0.1196	0.2756
181	Малі	0.1634	0.1339	0.1350	0.2212
182	Гвінея-Бісау	0.1609	0.0079	0.0878	0.3869
183	Демократична Республіка Конго	0.1551	0.0472	0.0337	0.3845
184	Джибуті	0.1456	0.0630	0.0556	0.3182
185	Південний Судан	0.1418	0.0079	0.0141	0.4035
186	Сьєрра-Леоне	0.1329	0.0472	0.0821	0.2692
187	ЦАР	0.1257	0.0394	0.0280	0.3099
188	Папуа-Нова Гвінея	0.1203	0.0079	0.0530	0.3000
189	Чад	0.1076	0.0472	0.0415	0.2341
190	Гвінея	0.0954	0.0000	0.0504	0.2359
191	Нігер	0.0946	0.1260	0.0385	0.1192
192	Еритрея	0.0908	0.0000	0.0000	0.2723
193	Сомалі	0.0139	0.0157	0.0259	0.0000

У цілому, оцінюючи два види індексів оцінки е-урядування в ЄС, представлених вище (ООН та ЄС), слід зазначити, що вони сприяють підвищенню ефективності впровадження та діяльності концепції е-урядування в ЄС. Так, порівняно з іншим світом ЄС демонструє достатньо позитивну динаміку і непоганий результат – 10 країн-членів ЄС увійшли до першої 20-ки рейтингу ООН з ефективності е-урядування. За внутрішніми рейтингами ЄС, що є більш деталізованими, можна виявити певні проблеми в ефективності е-урядування з огляду на всі країни-члени ЄС.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Окресліть основні критерії оцінки готовності країни до впровадження електронного врядування.
2. Назвіть історичний період коли світове співтовариство розробило критерії оцінки готовності країни до впровадження електронного врядування.
3. Назвіть перший рейтинг країн за критерієм готовності до впровадження електронного врядування.

Електронне урядування: теорія та практика

4. Які основні показники впливали на положення у першому рейтингу ООН за критерієм готовності до впровадження електронного урядування.
5. Назвіть відмінності між першим та другим рейтингами ООН щодо розвитку електронного урядування у країнах світу.
6. Проаналізуйте зміну позицій раїн у двох рейтингах на основі перших 15 позицій в обох рейтингах. Назвіть причини таких змін.
7. Окресліть рівень успішності країн ЄС у процесі впровадження електронного урядування.
8. За якими ключовими індикаторами країни ЄС випереджають інші країни світу, а за якими відстають у розвитку ?

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Знайдіть Україну у рейтингах та проаналізуйте динаміку розвитку положення країни.
2. Які сфери та показники є прогресивними в Україні, а які потребують вдосконалення?
3. Проаналізуйте можливість покращення позиції України у світових рейтингах електронного урядування.
4. Проаналізуйте показники найбільш розвинутих країн та розгляньте їх державний устрій та історичні передумови до встановлення електронного урядування.
5. Проаналізуйте політико-економічне середовище сусідніх за рейтингом країн з Україною та проведіть паралелі.
6. Розробіть теоретико-методологічну модель реформ, необхідних в Україні для покращення позицій у світових рейтингах електронного урядування. Спирайтесь на світовий досвід.
7. Проаналізуйте сучасні тенденції у світі щодо впровадження електронного урядування.

ТЕМА 7. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ДЕРЖАВ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Е-УРЯД ФРАНЦІЇ. Вперше ідея формування електронного управління у Франції була сформульована Прем'єр-міністром Французької Республіки Ліонелем Жоспенем у 90-х рр. XX ст., а вже у 1998 році створення електронного уряду було проголошено одним з пріоритетних напрямків програми урядових дій з побудови інформаційного суспільства (PAGSI), прийнятої 18 січня 1998 року: «...Нові інформаційні і комунікаційні технології можуть використовуватись для того, щоб зробити контакти населення і бізнесу з державним апаратом міцнішими, забезпечивши при цьому широкий доступ до нових технологій...».

В рамках програми PAGSI передбачалися заходи по організації високошвидкісного доступу до мережі Інтернет та підвищення комп'ютерної грамотності серед службовців і населення, встановленню контакту між населенням і урядом за допомогою електронної пошти. Окрім того, Державна програма PAGSI передбачала інформатизацію основних сфер життя:

- освіту: створення дистанційної освітньої мережі;
- мистецтво: перетворення культурної спадщини Франції в електронну форму - створення віртуальних музеїв і бібліотек;
- державні служби: модернізація державних служб з метою надання можливості приватним компаніям і громадянам мати до них доступ і здійснювати фінансові і адміністративні операції по Інтернету;
- наукові дослідження і інновації: підтримка розробки нових технологій з метою розвитку державних дослідницьких проектів;
- правове регулювання: адаптація правової бази для діяльності в Інтернеті;
- електронна комерція: розвиток електронних бірж (електронне постачання, державне постачання) за участю органів влади і приватного сектора, а також створення правової основи для електронних підписів і платежів.

Реалізацію програми PAGSI було покладено на новостворений Міжвідомчий комітет з технічної підтримки розвитку ІКТ в урядових службах, що мав у своєму розпорядженні фонд у 130 мільярдів франків. Окрім того, до співпраці з державними органами з питань формування електронного уряду було залучено приватні фірми AtosOrigin, Integris та France Telecom⁸⁵.

Аналіз першої програми зі створення електронного уряду у Франції дозволяє виявити ключову мету - надання населенню широкого спектру онлайн-ових державних послуг та забезпечення захисту інформації.

Так, вже в 1998 році кожне міністерство і відомство мали свої веб-портали. До 2001 року завершено проекти по реалізації таких послуг, як:

1. *Legifrance* (<http://www.legifrance.fr>), що пропонує безкоштовний доступ до основних складових французької правової системи: Конституції, Journal Officiel, кодексів цивільного, комерційного і конституційного права, рішень апеляційного суду.

2. Пошукова система *AdmiFrance* (<http://www.admifrance.fr>), що пропонує своїм користувачам різну корисну в повсякденному житті інформацію: довідники з права і державних установ, тексти законів і положень, оголошення пропозицій державних організацій, офіційні доповіді, довідники сайтів державних органів влади Франції та інших країн. Сайт пропонує величезну кількість послуг, серед яких і обчислення персонального податку на прибуток.

3. *Anpe* (www.anpe.fr), що дозволяє отримати дистанційні послуги і консультації з працевлаштування.

4. *Educasource* (www.educasource.education.fr) – послуга з надання освітньої

⁸⁵ Проекти «електронного правительства» во Франции [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue15/08.msp>.

інформації.

5. *Diplomatie* (www.diplomatie.gouv.fr) – послуга із заповнення візових бланків онлайн.

6. *Sytadin* (www.sytadin.tm.fr) – надання вичерпної інформації про стан доріг і дорожнього руху у найбільших містах Франції.

7. *SNCF* (www.sncf.fr) – послуга з резервування авіа- та залізничних квитків⁸⁶.

Загалом на кінець 2001 року у Франції існувало 4200 державних (урядових + громадських) сайтів, які пропонували 80 видів послуг онлайн.

12 листопада 2002 року Національна Асамблея Франції затвердила стратегічний план «RESO-2007: на шляху до цифрової республіки у інформаційному суспільстві», який, серед усього іншого, передбачав «зламати стіни та сформувати нові відносини між громадянами та владою» через реалізацію проекту електронного урядування. Відповідальність за його виконання було покладено на Міністра з державних реформ та Агентство з електронного урядування⁸⁷. Окрім того, було визначено суб'єктів, що повинні брати участь в реалізації проекту e-gouvernement: органи державної влади, місцеві уряди, громадські організації, приватні фірми, - а також намічено 2 основні завдання на цьому шляху:

- розробити нові онлайніві державні послуги (в тому числі, теле- та телефонні), які будуть простими для користування, доступними для кожного та безпечними;
- сприяти модернізації вже існуючих послуг у співпраці з європейськими партнерами.

Вже у 2005 р. на Європейському форумі з електронного урядування було зазначено, що разом з Великобританією та Бельгією Франція тримає пальму першості у впровадженні електронної адміністрації та демократії як на технічному, так і функціональному рівнях. Проекти муніципальних електронних урядів Парижу, Марселю, Леону, а також Версалю, Орлеану, Бордо, Сент Ентьєну та Ренну визнані Форумом найдієвішими та найпрогресивнішими у Європі⁸⁸.

Станом на лютий 2009 року для громадян та підприємств Франції у мережі Інтернет доступними є близько 300 державних послуг (*mon.service-public.fr*). Найпопулярнішими з них є:

1. Єдиний телефонний номер 3939 «Алло, державна служба слухає». Ця послуга дає змогу кожному громадянину отримати будь-яку інформацію з адміністративних питань. Послуга доступна з 8:00 до 19:00 в будні дні та з 9:00 до 14:00 у суботу. Дзвінки безкоштовні.

2. Адміністративна ідентифікаційна картка CVQ. Ця послуга пропонує для громадян певного департаменту пакет онлайнівих адміністративних послуг (реєстрація дітей, доступ до бібліотеки, запис дітей у дитсадки тощо).

3. Національні електронні ідентифікаційні картки громадянина для проведення онлайн-голосування.

4. Картка «Віталь» – електронна медична картка, що дозволяє мати доступ до особистих медичних даних, здійснювати медичне страхування онлайн тощо.

5. CDC FAST (<http://www.cdcfast.fr>) – філіал депозитно-ощадної каси, створений у 2003 році і дещо трансформований у 2006 р. з метою забезпечення захищеної передачі особливо важливої інформації економічного, адміністративного та юридичного характеру у контексті реалізації проекту з удосконалення електронного урядування у Франції «Elaп 2020». У 2008 році його клієнтами є 1400 державних установ. CDC FAST забезпечує також

⁸⁶ Le plan RE/SO 2007 (Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information) [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.internet.gouv.fr/informations/information/plan_reso2007/.

⁸⁷ Le plan stratégique pour l'administration électronique (PSAE)) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.internet.gouv.fr/information/information/dossiers/projet-adele-pour-vous-simplifier-vie/plan-strategique-pour-administration-electronique-psae-44.html>

⁸⁸ Houda Chakiri. Expériences eGov dans le Monde) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.aui.ma/personal/~egov/e-tech/Presentations/Houda%20Chakiri%20-%20experiences.ppt>

Електронне урядування: теорія та практика

інформаційні потоки у Великобританії та Іспанії через свій відділ FASTeTEN, визнаний у ЄС найкращим європейським проектом.

6. 1 серпня 2007 року запущено нову онлайн-послугу для усіх французів, що знаходяться за кордоном: веб-сторінка (<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/index.html?espace=francaisEtranger>), на якому можна отримати доступ до персональних даних та змінити їх (номер стаціонарного чи мобільного телефону, електронну адресу), внести зміни до даних списку виборців, проголосувати тощо. Дані передаються у відповідні консульства, а далі - до центральних органів влади Франції.

7. **mon.service-public.fr** (запущено в дію в жовтні 2008 року) - сайт електронного уряду Франції, який доступний французькою, іспанською, англійською та німецькою мовами і дає інформацію про усі сайти місцевих урядових структур та усі послуги, які надаються фізичним та юридичним особам у рамках проекту e-gouvernement. Окрім того, кожен громадянин, що пройде процедуру реєстрації та ідентифікації особи, може управляти своєю адміністративною інформацією в режимі онлайн (йдеться про заповнення податкових декларацій, подання заявок на реєстрацію шлюбу, участь у національних змаганнях тощо), зберігати і обмінюватись інформацією з владними структурами.

Профіль користувача онлайн-ових державних послуг у Франції: в основному, це чоловіки (72%) віком до 34 років (68%), прибуток яких сягає 30 800 €/рік та які мають диплом про вищу освіту (64%). Однак, спостерігається тенденція до збільшення кількості жінок-користувачів даними послугами.

Особливість стратегії Франції полягає в тому, що, окрім традиційних послуг B2B, B2C, G2B, G2C, G2G, уряд заявив у 2005 році про реалізацію першої в світі системи послуг **A2C** (Administration-to-Consumer), що передбачає: організаційну та законодавчу підтримку електронного державного та приватного підприємництва, регулювання відносин між суб'єктами електронного бізнесу, здійснення прямих державних закупівель через Інтернет, реалізацію дистанційних фіскальних функцій і податкового контролю, організацію нових електронних ринків (н-д, ринок офшорного програмування), контроль за емісією і обігом електронних грошей, розвиток електронних систем митних платежів, розрахунок і видача заробітної плати за допомогою старт-карток, надання дистанційних послуг і консультацій з перепрофілювання і працевлаштування робітників, в тому числі і держ.службовців, активне залучення населення до обговорення законопроектів і політики державних органів влади через електронну пошту та електронне голосування.

Феномен Франції полягає в тому, що на питання «Чи знаєте Ви, що таке електронна адміністрація?» 83% французів відповідають «ні», але при цьому 43% стверджують, що користуються державними онлайн-овими послугами (з них 30% громадян займаються пошуком адміністративної інформації, 21% користуються фіскальними та іншими видами послуг)⁸⁹.

В рейтинзі 2010 року Франція посідає 10 місце по реалізації проекту e-government: і-2010 (всі державні послуги, визначені Єврокомісією, доступні у мережі) + ступінь взаємодії урядових структур з населенням через мережу = 86%. 80% населення задоволено якістю та простотою онлайн-ових державних послуг, 78% вітають безперерйне функціонування даної системи, однак французи ще недостатньо довіряють онлайн-голосуванню⁹⁰.

Проте, у Франції існує і ряд проблем на шляху впровадження е-уряду:

1. Низький рівень комп'ютерної грамотності населення (19,2% французів володіють достатніми навичками користування інформаційними технологіями і з них 2,3% - е спеціалістами в цій галузі].

⁸⁹ Philippe Baudouin. eGovernment: country report for FRANCE [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp?CaseID=1259&LevelCodeID=72&print=YES>

⁹⁰ Démocratie électronique, administration électronique // Agence intergouvernementale de la francophonie [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/democratie-electronique.shtml>

2. Невисока швидкість передачі даних у комп'ютерних мережах (в середньому ~ 512kbps).

3. Порівняно невеликий відсоток постійних користувачів мережею Інтернет (39,3% населення проти середньостатистичних 46,7% у країнах-членах Європейського Союзу).

4. Державні (урядові) бази даних – це перша жертва несанкціонованого доступу та хакерських атак, тому необхідно розробити систему кодування даних, яка б забезпечувала нормальне функціонування систем електронного управління.

5. Позитивний вплив ІКТ спостерігається лише у 13 з 90 секторів економіки Франції, тому завданням e-government є подальше залучення ІКТ у всі сфери життя.

6. Низький рівень довіри громадян віком від 55 років до інформації та послуг, поданих в мережі Інтернет, а відтак онлайн-голосування як основа електронного урядування ще є нереальним процесом.

Е-УРЯД ШВЕЙЦАРІЇ. У Швейцарії проживає 7,2 млн. осіб, які говорять чотирма національними мовами. З них 2 млн. жителів регулярно користуються Інтернетом. У країні діють найсучасніші лінії зв'язку і телекомунікаційна інфраструктура, а органи влади активно просувають програми «електронного урядування». Очевидно, що глибокі зміни в інформаційних технологіях докорінно вплинули на роботу державних службовців, відкривши нові шляхи для збору й обробки даних. Протягом останніх 10 років Швейцарія проводила активну роботу щодо побудови своєї власної моделі електронного уряду, впровадивши наступне⁹¹:

- стратегію електронного уряду Швейцарії;
- фінансові, технічні (стандарти, платформи, системи, програмні додатки, модулі тощо) та організаційні питання, пов'язані з розвитком та підтримкою урядового порталу Швейцарії (www.ch.ch), реалізація G2G, G2C, G2B послуг на швейцарському порталі;
- програмні рішення, що сприяють наданню інтерактивних урядових послуг у рамках одного міста;
- діяльність Центра інформаційних технологій, відповідального за ІКТ підтримку всіх урядових закладів кантона Женеви;
- програма «Онлайн адміністрації» кантона Женеви;
- розвиток та застосування електронного цифрового підпису у Швейцарії;
- діяльність Федерального офісу комунікацій;
- різноманітні проекти та рішення в сфері електронного уряду, включаючи систему реєстрації громадян, систему видачі дозволу на паркування, систему видачі електронних ліцензій у сфері електронної юстиції;
- життєвий цикл Федерального архіву Швейцарії.

Наразі Швейцарія намагається встановити тісні відносини з Узбекистаном з питань впровадження електронного уряду в цій країні (проводяться навчальні поїздки, конференції, зустрічі, спеціальні зібрання тощо). Звісно, для виконання вищезгаданих завдань, перш за все необхідно забезпечити загальну комп'ютеризацію країни, збільшити комп'ютерну грамотність населення, особливо в селах. Необхідно постійно розвивати ІКТ інфраструктури на всіх рівнях з метою забезпечення широкого доступу до мережі Інтернет та відповідних послуг (зниження тарифів, зростання кількості загальнодоступних місць доступу, розвиток зв'язків тощо).

Частиною програми швейцарського уряду в сфері розвитку Інтернет-послуг є повний переклад перепису населення з паперової форми на електронну основу. Для успіху цього починання необхідне не тільки бездоганне володіння інформаційними технологіями, але й вирішення проблеми інформаційної нерівності в країні. Перепис населення проводиться у Швейцарії з 1850 року, і це не єдина країна, що почала переходити від паперових методів до електронних форм. Світовими першопрохідцями в цій галузі є, крім Швейцарії, США та Сінгапур. Мета таких проектів - знизити витрати, зменшити час збору даних, прискорити

⁹¹ Сайт проекту «Електронний уряд Швейцарії» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.e-gov.admin.ch

Електронне урядування: теорія та практика

обробку та підвищити цінність зібраних даних. Тому, в ході проведення електронного перепису в Швейцарії люди не потрібно надавати інформацію, що вже зберігається в одній з державних служб. Загальна ідея проекту полягає в новому підході до збору даних в інформаційному суспільстві.

У 2000 році уряд запропонував громадянам Швейцарії вибір між традиційним паперовим і електронним методами перепису населення. Дані, передані користувачами через мережу, кодувалися і зберігалися в центральній базі даних. Система була захищена, а громадяни могли скористатися телефонною підтримкою для надання інформації. Робота на веб-вузлі була досить проста: людина знаходила своє ім'я і вносила необхідні дані.

Важливим чинником, який сприяє успішній реалізації проекту, стало співробітництво Статистичного управління з IT-компаніями, особливо з Microsoft, а стала спонсором проекту з самого початку проведення робіт. Систему не вдалося б реалізувати без підтримки партнерів. Інші чинники успіху - зручний інтерфейс веб-вузла, можливість вибору мови для користувача, гнучкість і розширюваність системи, а також швидкість, з якою вона була розроблена.

Проект був добре сприйнятий жителями Швейцарії: 300 тис. громадян заповнили форми перепису через Інтернет, а в роботі веб-вузла не було відзначено ніяких проблем з безпекою. Зібрані дані відрізнялися високою якістю. Типовим користувачем онлайн-служби був громадянин з вищою освітою, що живе в невеликому містечку, яке нараховує від 5 до 20 тис. жителів. Кошти, вкладені в систему, повернулися після першого ж її використання⁹².

Хоча проект продемонстрував великі перспективи електронного перепису населення, необхідно вирішити серйозні питання, перш ніж у ньому зможе взяти участь усе населення країни. Найважливіша проблема в цьому напрямку - інформаційна нерівність серед населення. Рівень участі чітко свідчить про те, що Статистичному управлінню ще далеко до залучення всього населення. Людям усе ще бракує стимулів для використання Інтернету в подібній справі - вони звикли заповнювати форму перепису на папері. Частково причиною цьому послужила недостатня довіра до збереження конфіденційності інформації. І поки ці питання не будуть вирішені Статистичному управлінню доведеться використовувати обидва методи збору даних.

Надалі управління планує організувати поширення даних перепису через мережу Інтернет, створити інші електронні державні служби, наприклад, для голосування і заповнення податкових декларацій, а також онлайн-систему збору даних для приватних компаній і державних органів. Очікується, що в ході перепису населення в 2010 році при зборі даних будуть використовуватися електронні реєстри, онлайн-форми і телефонні інтерв'ю.

Обробка даних електронного перепису населення в Швейцарії скоротилася на рік. Перепис населення у Швейцарії в 2000 році став європейською прем'єрою: вперше громадяни країни одержали можливість відповідати на питання як на папері, так і через Інтернет.

Швейцарці реєструвалися на сайті електронного перепису www.e-census.ch, вводили своє ім'я і пароль, після чого одержували форму з уже частково заповненими персональними даними. В їхньому розпорядженні була пояснювальна інформація, онлайн-довідка і приклади відповідей на запитання.

Система електронного перепису адаптувала питання, що задаються, на підставі відповідей, даних на попередні питання, а також перевіряла вірогідність і повноту інформації, що вводиться. Вона пропускала питання, що не ставляться до конкретного жителя. Користувач же міг у будь-який момент перервати роботу з системою і повернутися до неї пізніше, причому вся раніше введена інформація автоматично зберігалася.

⁹² Федеральні служби Швейцарської конфедерації [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.admin.ch

2 грудня 2003 року в Швейцарії затвердили закон про електронний підпис. Вже на початку 2005 року електронний підпис в Швейцарії має такий же статус, як власноручні підписи на контрактах та ділових операціях. Палата представників схвалила потенційно новаторську пропозицію надати контрактному підпису електронним підписом, такий же правовий статус, як і письмовому. В проєкті передбачено пункт щодо, електронної комерції – купівля товарів та послуг в Інтернеті; – це ще один крок, який зробить можливим для громадян швидше зареєструвати квартиру або ж оформити медичну страховку електронною поштою. Відповідно до запропонованого закону, який ще має бути затверджений сенатом, учасники електронного договору мають чітко визначитися з набором цифрового коду. Для забезпечення повної прозорості, електронний підпис має бути отриманий від сертифікаційного органу. В разі затвердження нового закону, Швейцарію будуть вважати однією з перших європейських країн, яка визнала електронний підпис.

Швейцарія стикається з перешкодами щодо просування програми свого електронного уряду на всіх рівнях державного сектора. Глибокі зміни в інформаційних технологіях вплинули на державних службовців, відкривши нові можливості для побудови своєї власної моделі електронного уряду; хоча в останні роки і було зроблено чимало та немало досягнуто, але існують суттєві недоліки. Досить часто на думку авторів доповіді, у швейцарського електронного правління відсутня взаємодія адміністративних органів влади та не завжди є політична підтримка. А в доповіді про діяльність електронного уряду Швейцарії «Електронний уряд: Барометр», опублікований в університеті Санкт – Галлена, зазначені суттєві відмінності між організацією управління електронного уряду на федеральному на муніципальному рівнях. Доповідь свідчить про відсутність чітких стратегій і цілей у рамках діяльності уряду. Хоча в цілому значна частина доповіді і була негативною, в ній підкреслюється, що федеральна і кантональна влади надають великого значення для розвитку електронного уряду.

Щодо більш конкретних форм застосування, то безпосередньо програмами електронного уряду у Швейцарії передбачено:

1. Голосування громадянами країни на президентських, парламентських виборах через мережу Інтернет;
2. Безпосереднє онлайн спілкування з органами влади, що дозволяє кожному громадянину країни впливати на прийняття політичних рішень та обговорювати нові закони держави;
3. Купівля-продаж товарів у мережі Інтернет, електронні гроші, електронна комерція;
4. Підпис документів, рецензій договорів та інших видів офіційного листування з допомогою електронного підпису;
5. Купівля квитків на літаки (поїзди, автобуси тощо) безпосередньо в найближчих та зручних автоматах-термінах пред'являючи свій підпис в паспорті;
6. Електронна освіта: розвивається дистанційне навчання, що дійсно стає доступним майже для всього населення.

Ще багато проєктів та програм хоче впровадити Швейцарія у свій електронний уряд, але найвагомішими проблемами ще й досі залишають – не достатня інформатизованість, обізнаність громадян у сфері ІКТ та захист системи електронного уряду. Каспар Філлігер, міністр фінансів Швейцарії заявив, що мета уряду – це залучення країн до співпраці та розширенню можливостей електронного уряду. Зараз Швейцарія займає 18 місце в світі за індексом розвитку е-урядування.

Е-УРЯД СПОЛУЧЕНОГО КОРОЛІВСТВА ВЕЛИКОБРИТАНІЇ ТА ПІВНІЧНОЇ ІРЛАНДІЇ. Історія побудови електронного уряду у Великобританії бере свій початок в далекому 1994 році, коли Central Computer & Telecommunications Agency (Департамент з питань Інформації та комунікації), що знаходиться у підпорядкуванні Секретаріату Кабінету Міністрів, запустив центральний урядовий сайт за адресою open.gov.uk, що на той час по суті являв собою «довідник» корисних ресурсів та посилок на сайти урядових організацій та

Електронне урядування: теорія та практика

установ на території Британії, а також загальну інформацію щодо діяльності, структури поточних новин і планів уряду. З цього ж часу Департамент з питань Інформації та комунікації переться питанням створення сайтів державних організацій та урядових департаментів, досі не представлених в мережі.

1995 року в підтримку цієї ініціативи, під егідою уряду, запущено E-Government Bulletin (Інформаційний бюлетень «Електронний уряд»), що являв собою праобраз сучасного електронного видання і надходив до передплатників шляхом прямої розсилки електронною поштою. Основна його ідея – донесення переваг та можливостей використання Інтернету та інших цифрових технологій урядовими структурами. Бюлетень розповсюджувався абсолютно безкоштовно, а головним його редактором став відомий в Британії колишній журналіст Guardian і BBC Online Ден Желінек.

У лютому 1996 року консервативний Уряд Дж. Мейджора оприлюднює першу національну стратегію побудови електронного уряду Великобританії. Зелена книга під назвою «Доступний Уряд: Перспективи електронного доступу до урядових послуг», що змальовував шлях, в який уряд може використовувати ІКТ для внутрішніх інтеракцій, а також для взаємодії з громадянами та бізнесом, вперше чітко встановила пріоритети Британії у цій сфері:

1. Надання кращих та більш ефективних послуг для населення та бізнесу посередництвом ІКТ;
2. Досягнення повної відкритості уряду;
3. Суттєва економія витрат для платників податків (саме тут вперше піднято питання про можливість сплати податків через Інтернет).

Відповідальним за розробку та подальшу імплементацію положень Зеленої книги було покладено на Центральний департамент і ІТ при Міністерстві Транспорту і комунікацій на чолі з Роджером Фріманом, який на презентації стратегії заявив: «It will become possible to interact with government at the time and place chosen by the user. Through public access kiosks, through personal computers at home or in businesses and eventually through the domestic TV set, government services will be available 24 hours a day, 7 days a week at the touch of a button. Many contacts with government will be carried out this way: obtaining information; applying for a licence; enquiring about regulations or taxation; applying for grants or benefits; the collection of statistics or even selling products to Government. In the longer term, it will become possible to carry out the whole transaction electronically on the spot.»

Тоді ж він встановив необхідний термін на повне впровадження згаданих новацій – 10 років.

Згадуючи день презентації, британське видання Гардіан порівняло цю медіа подію з випуском першого альбому Spice Girls та перемогою Біла Клінтона на президентських перегонах у США⁹³.

Проте, зміна британського уряду дещо вповільнила процес впровадження стратегії побудови е-уряду. Лейбористський кабінет Т. Блера вустами нового керманіча Міністерства транспорту і комунікацій Д. Кларка, 18 червня 1997 року підтвердив свою вірність стратегічному курсу на побудову електронного уряду і виступив з ініціативою його гармонізованої системи, викладеної того ж року у білій книзі. Основними її аспектами були⁹⁴:

- 1) «Вибір» – при впровадженні послуг електронного документообігу (вкл. сплату податків, заявки на тендер тощо), паралельно мають залишатися їх паперові аналоги.
- 2) «Доступність» – Як? Коли? Де? Надаватимуться урядові послуги онлайн – ключові питання (Задача Тоні Блера – до 2002 року 25% усіх інтеракцій з державними установами мають бути доступними онлайн).

⁹³ Бізнесовий портал Великої Британії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.businesslink.gov.uk/>

⁹⁴ Blair appoints Accenture MD as UK head of e-Government [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.publictechnology.net/content/1105>

Електронне урядування: теорія та практика

3) «Застереження» – необхідне охоплення всього населення, особлива увага – до жителів сільської місцевості.

4) «Ефективність» урядових послуг через поступовий відхід від дублювання електронного варіанту паперовим.

5) «Відкритість інформації» – Уряд ставить за мету доступ до всієї інформації в електронному вигляді (забезпечення конфіденційності персональної інформації).

6) «Захист від шахрайства» – відповідно до Білої книги, до 2002 року, як мінімум повинні надаватися наступні послуги онлайн:

- запис на здачу тесту на водійські права;
- пошук та підбір роботи відповідно до кваліфікації апліката;
- самостійне подання податкових декларацій;
- отримання порад та консультацій щодо існуючої системи пільг для пенсіонерів/інвалідів, отримання медичних консультацій, запис до лікаря;
- подання пакету документів на отримання кредиту на навчання.

Завдання та пріоритети Зеленої та білої книги нарешті знайшли своє втілення у цілісній програмі «Модернізація уряду: План дій» (30 березня 1999 року).

62 зобов'язання Уряду, зокрема включали такі амбітні плани:

- 50% транзакцій з урядом мають бути доступними в електронному вигляді до 2005 року і 100% до 2008.
- До березня 2001, 90% низько бюджетних тендерних закупівель має здійснюватися в онлайн режимі.

На реалізацію програми в цілому було виділено 4,1 млрд фунтів стерлінгів.

Офіційно ініціативу «UK online» або «E-citizen», «e-business», «e-government» (Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд) у рамках «Стратегічної структури для обслуговування суспільства в інформаційному столітті») запущено у вересні 2000 року, в її основі – 62 зобов'язання програми «Модернізація уряду: План дій». «UK online» націлена на забезпечення універсального доступу до Інтернет, І-освіченості та всебічного використання ІКТ у Британії до 2005. До того ж, у вересні 2000 року запущено урядовий портал UKonline.gov.uk, який в недалекому майбутньому замінить direct.gov.uk. За кілька місяців до цього Британія також визначилася зі структурою, відповідальною за впровадження вказаних ініціатив – ним стало відомство електронного представника при Секретаріаті Уряду (з 2001 року його очолює Ендрю Піндер).

До впровадження «UK online» безпосередньо залучені наступні міністри:

- Patricia Hewitt MP - міністр промисловості та торгівлі є також е-міністром, що несе відповідальність за урядовий порядок денний в контексті побудови електронного Уряду. Вона курує питання електронного уряду на урядовому рівні, і надає ПМ щомісячний звіт щодо виконаної роботи, а також відповідає за е-стратегію Уряду.

- Stephen Timms MP - міністр електронної комерції та конкурентоздатності курує щоденні питання щодо електронної торгівлі.

На рівні Парламенту питаннями електронного уряду завідує Національний відділ аудиту, що виконує моніторингову та контролюючу функцію в цьому процесі (штат 850 чол.), який нині очолює член палати Общин Sir John Bourn.

На 2000 рік - Об'єднане Королівство є одним зі світових лідерів за рівнем користування Інтернетом - 41,7% населення в 2000 році. Крім того, це один із самих великих ринків електронної комерції в Європейському співтоваристві - в 2000 році 9,7% громадян країни робили покупки через мережу Інтернет.

У листопаді 2001 року запущено Government Gateway (урядовий шлюз), що розроблений для сприяння залученню до e-Government послуг серед населення, бізнес-кліт та урядових відомств. Реєстрація через Government Gateway у відповідній якості надає користувачеві повний доступ до онлайн послуг урядового порталу.

Електронне урядування: теорія та практика

Урядовий шлюз пропонує такі послуги автентифікації, за допомогою яких можна не тільки ідентифікувати користувача, але і жорстко визначити його права доступу до різної інформації і інформаційних систем. Існує три категорії реєстрації:

- 1) фізична особа
- 2) організація
- 3) посередник (представник)

З запуском урядового порталу пов'язують перший гучний скандал в історії побудови електронного Уряду Британії. Його розробкою за контрактом з британським урядом займалася корпорація Майкрософт (Глава якої Біл Гейтс відомий особистою дружбою з Тоні Блером). Незабаром з'ясувалося, що дружба з Microsoft уряду дорого обходиться. Microsoft це зрозумів, скористався всіма можливими вигодами від співробітництва із британською владою. Урядовий портал уже частково функціонував, коли спостерігачі звернули увагу на ту обставину, що обслуговувати він здатний тільки користувачів Windows, що віддають перевагу MS Internet Explorer. Користувачі, що користувалися Netscape або Opera, не говорячи про Linux й Macintosh (навіть якщо на Mac установлений MSI), як правило, (хоча не всі й не завжди) могли безперешкодно любоватися порталом, однак не мали можливості заповнити жодну форму, тому що система авторизації, що використалася на сайті, уміла розпізнавати тільки браузер Microsoft.

У грудні 2001 року Відомство електронного Послання при Секретаріаті Уряду оприлюднює «Основні пріоритети політики електронного урядування», де вперше ключове місце відводиться навіть не урядовим послугам, а електронній комерції. Наголошується на тому, що зростання темпів розвитку електронної комерції у Великій Британії є безпрецедентним – продажі склали £57 мільярдів через Internet у 2000, а 33 мільйони британців (тобто, більше половини населення) користувалися глобальною мережею. Протягом 2001 року щоденно відправлялося 10 мільярдів електронних листів; зареєстровано 14 мільйонів доменних імен.

Під електронною комерцією у цій доповіді розуміється будь-яка діяльність, що включає обмін інформацією електронними засобами як всередині однієї організації, між бізнес структурами, між компаніями та споживачами, так і між приватним і публічним сектором на платній та безоплатній основі.

Сюди входять електронні трансакції, купівля-продаж товарів і послуг, що замовляються виключно в онлайн режимі, а оплата та доставка може здійснюватися як в онлайн, так і в офлайн режимі.

За період з 2001 по 2009 рік в контексті побудови електронного уряду Великої Британії було реалізовано безліч ініціатив, спрямованих поміж іншим на:

- формалізацію чіткої інституційної структури, що відповідає за електронний уряд у Великій Британії;
- розширення послуг, що надаються в режимі онлайн, та доступ до них якомога ширшого кола споживачів, незалежно від статків чи місця проживання;
- покращення якості контенту.

В цьому напрямку були реалізовані наступні ініціативи:

1) У червні 2002 року опубліковано стратегію «Delivering 21st century IT support for the NHS», що ставила завданням широкомасштабне використання ІКТ у сфері національної системи охорони здоров'я. Ця програма, зокрема, забезпечить:

- Electronic Care Records Service – доступ до медичних карток пацієнтів, де б і коли б не з'явилася така необхідність;
- Electronic Booking Service – полегшує доступ пацієнтів до медичних послуг, дозволяючи в онлайн режимі записуватися на консультації до необхідних лікарів, проходження обстежень, здачу аналізів тощо;
- Electronic Transmission of Prescriptions – система електронних рецептів.

Бюджет, виділений на впровадження цих програм склав £6.2 млрд на 10 років, що зробило National Programme for IT (NpfiT) найбільш масштабною у світі громадською ІТ програмою.

2) У листопаді 2002, запущено National Strategy for Local e-Government, що передбачала трансформацію послуг влади на місцях, вивід їх в онлайн режим, а також інтеграцію місцевих ресурсів з урядовим порталом Великобританії.

3) У листопаді 2003 біло запущено урядовий портал для бізнесу BusinessLink.gov.uk, який забезпечував доступ до урядової інформації та послуг для представників бізнес-структур, власників компаній та менеджерів.

4) У лютому 2004 року, запущено модернізовану версію Government Secure Intranet (урядовий інтранет), забезпечуючи більш як 280 000 представників центральних та місцевих державних структур кращими послугами та оперативними можливостями інтеракції між собою. Основна мета урядового інтранету – надати змогу установам, підключеними до мережі, безпечно комунікувати в електронному режимі.

5) У березні 2004 року запущено першу фазу роботи урядового порталу Directgov, що замінив UKonline.

6) У вересні 2004 році Відомство електронного посланника було замінено Відомством електронного урядування при секретаріаті Кабінету Міністрів. Відомство очолює Голова електронного уряду, яким у 2004 році було призначено Яна Вотмора.

7) У січні 2005 року створено Департамент з інформатизації. До нього увійшли 30 представників від центрального уряду, місцевої влади та інших громадських установ. На департамент з інформатизації покладено відповідальність за розробку ІТ стратегій, координацію між відомствами в процесі їх реалізації тощо.

8) У грудні 2006 послуги Directgov, урядового порталу Великобританії, що представляє собою єдину точку доступу до онлайн-ових урядових послуг, стануть доступними через мобільний інтернет. Зокрема, за допомогою мобільного можна скористатися наступними послугами: отримання юридичних консультацій, комунікація з місцевими владами, подання апіляційних документів для пошуку роботи, замовлення форм для отримання водійських прав, отримання усіх видів довідкових послуг тощо. Доступ до цих послуг є безкоштовним, окрім сплати за використаний трафік відповідно до тарифів оператора.

9) У березні 2007 року, британський Земельний кадастр виходить в онлайн режим з усім спектром своїх послуг.

10) 17 січня 2008 року запущено нову онлайн послугу, з метою надання бізнес-структурам інформації та доступу до різних комерційних пропозицій, пов'язаних з проведенням у 2012 році у Лондоні літніх Олімпійських ігор.

11) Британська система охорони здоров'я у лютому 2008 року представила свій новий проект, що пропонує доступ до своїх послуг за допомогою текстових повідомлень. Просто відіславши sms-повідомлення з назвою необхідної послуги (наприклад, аптека), а також реєстраційним номером (№ доступу до порталу системи охорони здоров'я), користувачі отримують миттєву відповідь з детальною інформацією щодо запитуваних послуг, включаючи адресу, телефон та відстань від будинку клієнта/хворого до найближчої аптеки.

Окрім того, з 2002 року Національний відділ аудиту на щорічній основі публікує звіт щодо успіхів Британії на шляху до побудови електронного уряду.

Всі ці зміни дали змогу врешті аж у 2009 році вибудувати чітку інституційну структуру Електронного Уряду з конкретним розмежуванням функціональних обов'язків окремих урядових підрозділів. Отож, вона нині виглядає таким чином:

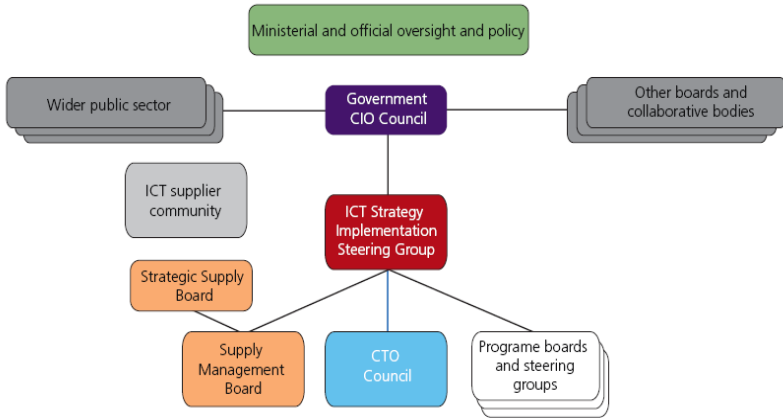


Рис. 7.1. Структура е-уряду у Великій Британії.

СІО – Керівник департаменту з інформатизації

СТО – Глава департаменту ІКТ

ICT Strategy Implementation steering group – Відділ управління запровадженням ІКТ стратегій

Supply Management Board – Керівна рада з питань постачання/надання онлайн послуг

Strategic board group – Рада з вироблення стратегії розвитку е-уряду

Pr boards and steering groups- групи технічного забезпечення програм/проектів

Проте, незважаючи на значний успіх у справі побудови е-уряду, в Сполученому Королівстві було не все так гаразд:

- час від часу лунала гучна критика на рахунок небачених витрат на побудову електронного уряду,

- були навіть закиди щодо того, що британці не вбачають доцільності в існуванні онлайн послуг,

- досі не вдалося досягти амбіційного плану Блера: 100% урядових послуг доступні 100% населення онлайн.

Але все ж таки очевидні і досягнення:

- Організація економічного співробітництва і розвитку у своєму звіті 2009 року поставила Британію на третє місце за якістю та рівнем онлайн послуг слідом за Австрією та Португалією (Government at a Glance 2009);

- ООН у своєму звіті '2010 United Nations e-Government Survey: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis', віддала Великобританії 4-те місце (перше серед країн Європи). Поступилася вона лише Південній Кореї, США та Канаді.

Відповідно до останнього звіту Національного відділу аудиту 2009, Британії вдалося чимало на шляху до побудови дійсно ефективної структури Електронного уряду, про це свідчать наступні факти:

- 1) Directgov з 2007 року активно (18 млн відвідувачів на місяць і 8 млн унікальних користувачів) розвиває те, що називають системою одного вікна. Коли портал було створено, було запропоновано закрити сотні сайтів, що дублювали його функції. І хоча до кінця ця роботу ще не виконано, ідея економної заміни безлічі дрібних ресурсів одним потужним, є як мінімум раціональною.

- 2) Нині 100% громадських послуг представлено в режимі онлайн, порівняно з середньостатистичним показником у ЄС 71%.

3) Завдяки змінам у законодавстві, компанії можуть надавати конфіденційну інформацію, на кшталт річних фінансових звітів, через електронну пошту, замість паперового варіанту. Нині так роблять 75% компаній, що діють на території Великої Британії.

4) Міністерство праці та пенсійного забезпечення завдяки електронному уряду якісно трансформувало свою діяльність. У 2009 році отримано 15000 електронних заявок на працевлаштування, працівниками відомства проводилося щодня 45000 інтерв'ю в режимі онлайн, що забезпечує роботою близько 5,000 людей щодня.

5) 85% домогосподарств у 2008-2009 рр. заповнювали свої податкові декларації виключно в електронному вигляді.

6) 13,5 млн британців скористалися онлайн послугами Порталу Національної системи охорони здоров'я (реєстрація на прийом, консультація з лікарем, отримання результатів аналізів), що вдвічі перевищило кількість звернень до call-центру відповідної структури.

7) Дослідження ефективності функціонування порталу businesslink.gov.uk у Британії, показали, що за 12 місяців минулого року представники малого та середнього бізнесу зекономили 2.9м годин часу (worth £61m); £94m за отримання інформації та порад, за які, в іншому випадку їм довелося б платити; їм також вдалося збільшити свої продажі на £195m, а чистий прибуток – на £31m і зменшити витрати на £7m.

8) Європейська ідентифікаційна карта хворого. ЄНІС-картка використовується жителями Британії, що подорожують до інших Європейських країн, аби мати доступ до медичних послуг, що може стати необхідним в ході поїздки. Користувачі заповнюють коротку форму, доступну на сайті Міністерства охорони здоров'я для отримання цієї картки. Протягом семи робочих днів картка доставляється замовникові. Замовлення на її отримання можна також зробити телефоном або поштою. Так, у 2006 році, зокрема, 56% британців віддали перевагу онлайн замовленню, 25% - скористалися поштою, 19% - телефоном.

9) Комітет Юридичних послуг при Секретаріаті Уряду з 2006 року надає безкоштовні онлайн послуги щодо юридичних порад в питаннях кредитування (починаючи від правильності заповнення документів на отримання позики і до методів оскарження відмови у її наданні тощо).

Е-УРЯД ЕСТОНІЇ. Після розпаду СРСР, наприкінці минулого століття, колишні республіки стали на шлях демократичних перетворень та трансформації не лише зовнішніх зв'язків, а й глибинної модернізації всього державного устрою. Проте, умови в нових демократіях були дещо різними, і річ тут не тільки в географії чи кількості населення, а й в історичній ретроспективі. Аналізуючи умови виходу зі складу СРСР Прибалтійських республік, можна з впевненістю констатувати, що вони найменше зі всіх республік зазнали на собі тягар радянської тоталітарної системи, з одного боку, а з іншого – менталітет балтійських народів ближчий до менталітету німців, ніж до слов'ян.

До кінця 90-х майже увесь економічний ресурс Естонії зосередився в приватних руках: земельні угіддя були повернені нащадкам їх колишніх власників, промислові підприємства виявилися або приватизовані, або закриті. Державна машина була наскрізь корумпована. До спільної ініціативи ООН і Фонду Сороса створити електронне управління політики цієї країни віднеслися як до можливого виходу з кризи.

Перший Президент пострадянської Естонії Леннарт Мери, який перебував при владі два терміни, з 1992 по 2001 роки оголосив про початок загальнонаціональної програми «Стрибок тигра». Її метою було вивести країну в число самих технологічно розвинених держав світу. У 1997-му естонський парламент проголосував за створення системи електронного уряду. Головним чинником залучення широких верств населення до мережевих технологій стало введення електронних форм державних, або як їх прийнято називати у всьому світі, альтернативних послуг.

Електронне урядування: теорія та практика

На сьогоднішній день населення Естонії налічує близько 1,4 млн. осіб, площа країни 45226 км², та щільність населення не перевищує 31 особи на квадратний кілометр. Естонія є конституційною демократією, Президент якої обирається однопалатним парламентом кожні п'ять років. Уряд або виконавчу владу формує прем'єр-міністр, якого призначає президент. Уряд складається з 14 міністрів і призначається президентом після схвалення парламентом.

Естонська економіка швидко зростає, частково завдяки участі фінських компаній, які переносять свою звичайну діяльність до цієї країни, а також завдяки потужному сектору інформаційних технологій (ІТ). ВВП на душу населення становить \$12 300 і є найбільшим серед країн Балтії.

Розробкою та впровадженням у життя ідеї електронного управління в Естонії почали займатись ще наприкінці ХХ сторіччя. Першим кроком уряду Естонії в рамках реалізації концепції електронного уряду стало створення і ввід в дію в червні 2001 року інтернет-порталу «Сьогодні вирішую я» (Täna otsustan mina), за допомогою якого жителі республіки можуть взяти участь в управлінні державою - висловити свою думку стосовно того, що відбувається в країні, запропонувати поправки до законопроектів і т.д. (рис. 7.1). Було створено єдину комп'ютерну базу даних і інтернет-порталу, що забезпечує ефективну взаємодію між державними установами і громадянами Естонії⁹⁵.

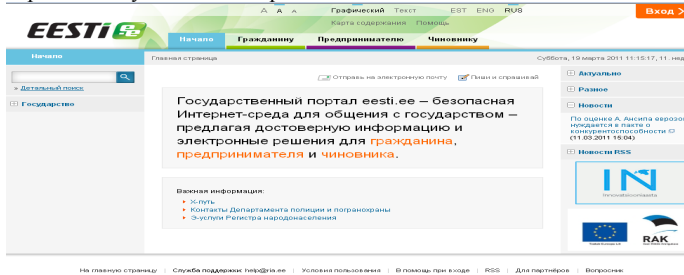


Рис. 7.2. Портал «Сьогодні вирішую я»

На 2010 рік Естонія належить до країн з найбільш розвиненим електронним урядом в світі, вона знаходиться на 20-му місці. В Естонії майже 90% відсотків всіх електронних сервісів спрямовано на підтримку бізнесу (наприклад, нове підприємство можна зареєструвати у режимі реального часу всього лише за 18 хвилин), велику увагу приділено розробці єдиної державної системи електронної ідентифікації користувачів (що існує в межах країни в якості повноцінної заміни паспорта громадянина), безпеки інформації (розроблені електронні системи доступу до інформації різних рівнів секретності – для фізичних, юридичних осіб, підприємців, чиновників)⁹⁶. Звісно, все це розробляється в рамках єдиного порталу електронного уряду Естонії.

Усі жителі цієї країни занесені в електронну базу, де містяться персональні дані про кожного громадянина. Секретними залишаються тільки особові банківські рахунки. В якості основного документу, що засвідчує особу, держава пропонує естонцям пластикові електронні ідентифікаційні карти (ID - card) з цифровою фотографією і за бажанням – з електронним підписом (для її розпізнавання необхідно встановити спеціальну програму, а це вимагає додаткових витрат), зразок такої картки показано на рис. 7.3.

⁹⁵ Этапы создания «электронного правительства». Примеры реализации порталов в Сингапуре и Эстонии [Електронний ресурс]. / Офіційна інтернет-сторінка компанії Microsoft. – Режим доступу: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue10/07.msp>

⁹⁶ Попова А. Электронное правительство Эстонии: что можно использовать для РФ? [Електронний ресурс]. / А. Попова. // Госбук - Экспертная сеть по вопросам государственного управления. – Режим доступу: <http://www.gosbook.ru/node/5198>



Рис. 7.3. Зразок пластикової електронної ідентифікаційної карти (ID - card) з цифровою фотографією і з електронним підписом та зчитувач картки.

Але ті, хто не хоче або не може обзавестися таким паспортом, можуть користуватися своїми персональними даними, що містяться на сайті їх банку або якої-небудь державної установи. Ця інформація доступна чиновникам, банкам і страховим компаніям, але закрита для сторонніх осіб. Після кожного відвідування особистої сторінки громадянина представником того або іншого держоргану на ній залишається позначка. Розмістивши дані про усіх жителів в мережі, естонці змогли відійти від єдиного, нехай навіть електронного, вікна і вийти на формат індивідуального спілкування громадян з усім держапаратом – від міністерств і органів місцевого самоврядування до дільничної поліцейської і комунальної служби. Обравши необхідну послугу, естонці тут же мають повну інформацію про те, що треба зробити для її отримання з вказівкою державного органу, реквізитами відповідальної посадової особи і його вищестояючого начальника. Останньому можна і поскаржитися, якщо клієнт не задоволений якістю і швидкістю обслуговування.

На сьогодні, 52% населення Естонії використовує Інтернет, 42% домашніх господарств мають комп'ютер (82% підключені до Інтернету), 99% державних службовців мають комп'ютеризовані робочі місця з підключенням до Інтернету, всі урядові установи мають веб-сторінки, налічується більше ніж 800.000 клієнтів Інтернет-банкінгу, використовується більше 900.000 ID-карт (01.03.09), близько 80% податкових декларацій були заповнені онлайн (2010 р.), 60% використовують інтернет-банкінг для того, щоб платити за електронні послуги, що надаються органами державної влади, 18 з 20 базових послуг в Естонії працюють в online (90%, 7 місце, середній по ЄС рівень 71%) – ці показники було досягнуто за 10 років з моменту прийняття естонської програми е-урядування.

На кінець 2010 року в Естонії реалізовано та підтримуються наступні програми для населення за допомогою мережі Інтернет на основі TCP IP та WAP: М-парковка, М-білет на громадський транспорт, Результати державних іспитів по SMS, М-вчитель, М-бібліотека, М-поліція, М- ID, SMS-нагадування, Т-номер, М-оплата поштових послуг, Е-Конкурс – логотип Таллінна.

Хоча за рівнем проникнення Інтернету в домогосподарствах Естонія виявилася нижче середньоевропейського рівня (58% проти 60%). Це говорить про те, що підключення до Інтернету за останні 2 роки йшло повільніше, ніж у середньому по Європі. При цьому - рівень проникнення Інтернету на підприємствах вище середньоевропейського (88% проти 81%). Естонія знаходиться на першому місці в ЄС за рівнем розвитку послуг, пов'язаних з держзакупівлями (e-Procurement), 100%, 1 місце, середній по ЄС рівень 56%. У період з 2007 до 2009 року в Естонії не було запущено жодної нової послуги V покоління. Послуги V покоління - це так звані інтерактивні послуги.

В листопаді 2006 року урядом Естонії було прийняту Програму розвитку інформаційного суспільства до 2013 року, основною метою якої є розвиток освіти через мережу та повний перехід до електронного уряду. Згідно з цією програмою вже 97% шкіл

Електронне урядування: теорія та практика

мають широкосмуговий доступ в Інтернет, а 3% шкіл мають підключення віддаленого доступу, всі школи в Таллінні та Тарту, мають швидкість з'єднання не менше 100 Мбіт / с, 93% всіх комп'ютерів у школах мають вихід до мережі Інтернет, понад 70% учнів використовують комп'ютер вдома. Батьки за допомогою мережі можуть контролювати успішність дітей. В мережі знаходяться данні з оцінками учнів, розкладом, а також існує можливість інтерактивно спілкуватися з вчителями.

Згідно з цією Програмою в 2009 році було проголошено Принципи чесного е-голосування:

- пояснення до організації електронного голосування відбувається виборцями неупереджено, не схилиючи їх до певного вибору способу голосування;
- забороняється спонукати до е-голосування. Заборона організації заходів колективного е-голосування;
- е-голосування не повинно суперечити Конституції;
- не допускається голосування по ID-картці іншої особи, а також передача її כדי іншим особам;
- можлива заміна електронного голосу, якщо перша спроба не була вдалою;
- представники партій будуть спостерігати за голосування та сповіщати громадськість про результати.

В вересні 2009 року пройшли місцеві муніципальні вибори, 104 тис. людей проголосували через Інтернет. Це означає, що близько 9,5 % громадян Естонії, що мають право голосувати, віддали свій голос через Інтернет⁹⁷. Досі це є найкрупнішим Інтернет-голосуванням. На рис. 7.4. показано приклад бази даних для е-голосування на місцевих виборах в Естонії, зліва список округів, з яких користувач повинен обрати округ де він мешкає, і в виборах цього округу він має право голосувати, а у правому фреймі користувач підтверджує свій вибір, після чого (див. рис. 7.5.) користувач вводить свій персональний код, підтверджуючи тим самим свою особу і голосує за того чи іншого кандидата.

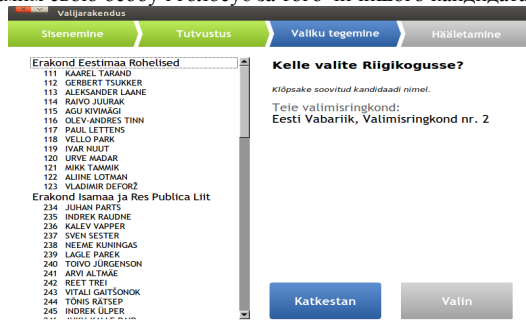


Рис. 7.4. Приклад бази даних для е-голосування на місцевих виборах в Естонії.

⁹⁷ Tuuli Aug. E-hääletanute arv tõusis üle 100 000 = ТуулиАуг. Кількість учасників онлайн-голосування виросла до 100 000 [Електроннийресурс]. / АугТуули. // Урядовий портал Eesti Päevaleht, 14 жовтня 2009. – Режим доступу: <http://www.epl.ee/artikkel/480270>

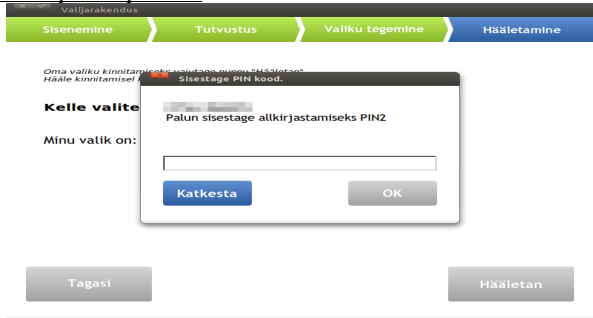


Рис. 7.5. Приклад бази даних для е-голосування на місцевих виборах в Естонії, наступний крок.

З 2004 року в Естонії діє Академія Електронного Управління - це неурядова некомерційна організація, заснована для створення та передачі знань про електронний управління, електронної демократії та розвитку громадянського суспільства.

Основна мета якої навчати і консультувати лідерів і зацікавлені сторони використання інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) для збільшення ефективності правління та покращення демократичних процесів з метою побудови відкритих інформаційних суспільств. Академія здійснює свою місію через проведення досліджень, навчань, консультацій і створення мережі міжнародних експертів з ІКТ.

Програми Академії Електронного Управління: е -Демократія, е -Уряд, е - Самоуправління, ІКТ в освіті, е-Безпека, м-Управління.

Естонія, одна з перших країн пострадянського простору пішла по шляху оптимізації державного управління через ідею електронного урядування, і за 10 років досягла значних успіхів в впровадженні е-уряду як на загальнонаціональному, так і на рівні місцевого самоврядування, що дало змогу суттєво оптимізувати як сам державний апарат країни і витрати на його фінансування так і спростити всю владну вертикаль.

Е-УРЯД КОРОЛІВСТВА ШВЕЦІЯ. Ще в 1997 році було впроваджено проект Government eLink, що покликаний забезпечити надійний і безпечний обмін інформацією між урядовими структурами. Наступного року було проголошено намір зробити державну адміністрацію більше орієнтованою на громадян, дати їм більші права і можливості в управлінні державою. Документ «Central Government Administration in the Citizen's Service».

2000 рік. Презентація концепції «Інформаційне суспільство для всіх» з концепцією 24/7. Інтернет-послуги діють цілодобово протягом всього тижня.

Відкрито громадський форум для обговорення впровадження електронного уряду.

CareLink – програма по впровадженню інформаційних технологій в сферу охорони здоров'я.

2002 рік. Починається робота щодо легітимізації електронного підпису. Бюро патентів стає першою установою, що приймає електронні підписи. Впровадження сертифікатів з електронним підписом для населення.

2003 рік. Створено групу з централізованої розробки і впровадження систем електронного уряду. Створено сайт, де повідомлялися всі новини із процесу впровадження електронного уряду.

2004 рік. Запуск урядового порталу «sverige.se». Портал працює свого роду базою даних і посилань на всі урядові ресурси в системі електронного уряду. Рамкова угода по інформаційній інфраструктурі (Infra Services). Створено робочу групу по розробці загальних стандартів інформаційного обміну між урядовими установами.

2005 рік. Швеція стає другою країною в Європі, що впроваджує біометричні паспорти.

Електронне урядування: теорія та практика

«План дій щодо подолання адміністративних перепон для підприємств» (Action plan to reduce administrative burdens for enterprises) передбачає комплекс заходів з 291 пункту для 8 міністерств і 46 агенцій. Ключова роль віддається впровадженню електронного уряду і розширеному використанню інформаційних технологій.

2006 рік. Комітет з стратегічного планування інформаційної політики публікує рекомендації щодо політики в інформаційному суспільстві (Recommendations on the policy for the IT society). Вони містять такі пункти:

- Розробка інфраструктури, розрахованої на технології майбутнього;
- Гарантування шведським громадянам вільного і повного доступу до всіх послуг і функцій електронного уряду;
- Впровадження електронної демократії;
- Подолання цифрового розриву;
- Впровадження новітніх цифрових технологій в систему охорони здоров'я;
- Інформатизація соціальної сфери.

Матс Уделл, міністр місцевого самоврядування і контролю фінансових ринків, призначений відповідальним за процес впровадження електронного уряду.

Міністерство охорони здоров'я і декілька організацій цієї галузі погодились на співпрацю по впровадженню національної стратегії з електронної системи охорони здоров'я.

У травні цього ж року головні шведські банки домовились про уніфікацію електронної документації, впровадження спільних баз даних. Все це в рамках програми єдиної валютної зони євро.

Засновано агенцію Варва (Агенція з адміністративного розвитку).

2007 рік. Витрати на програми з впровадження електронного уряду становлять 650 млн шведських крон (більше ніж 70 млн євро). Проводиться комплексна оптимізація електронних послуг в Стокгольмі для їх зручнішого використання онлайн.

Швеція планує заснувати перше посольство в кіберпросторі під назвою «Друге життя». Метою заснування є популяризація Швеції в світі і розвиток електронного туризму.

Розширення співробітництва з країнами Скандинавії у галузі впровадження електронного уряду і уніфікація систем електронного уряду в цих країнах. У програмі беруть участь Швеція, Норвегія, Ісландія, Данія і Фінляндія.

2008 рік. Матс Уделл випускає план дій щодо впровадження сучасного електронного уряду 24 січня 2008 року. В документі викладені політичні пріоритети до 2010 року. Важливе місце займають положення про покращення координації між держадміністраціями на місцях.

Варва публікує серію пропозицій до уряду щодо управління над впровадженням електронного уряду на довгостроковий термін. Пропонує впровадити регульовану систему законодавчих норм щодо електронного підпису і біометричних паспортів.

Установи, які координують дії у сфері електронного уряду.

1) Міністерство Фінансів, зокрема Міністр місцевого управління та фінансового ринку;

2) Агенція з адміністративного розвитку Швеції (заснована у 2006 році, відповідає за координаційний розвиток Центрального Уряду Швеції та є головною дорадчою організацією для Уряду; здійснює контроль за ініціативами та стратегіями об'єднання громадян та влади, розповсюдження ІКТ серед населення; надсилає інструкції до інших державних агенцій);

3) Центральні Урядові Департаменти, які відповідальні за втілення проєктів електронного уряду у межах своєї компетенції (мають високий ступінь самоуправління і мають право самостійно вирішувати, як використовувати ресурси для досягнення цілей та результатів);

4) Агенція з Громадського Контролю (надає допомогу уряду та урядовим установам у сфері інформаційних технологій з метою модернізації роботи громадської адміністрації через використання ІКТ; проводить дослідження та оцінку на вимогу уряду);

5) Національна поштова та телекомунікаційна агенція (завдання її полягає у наданні безпечного та надійного доступу до комунікаційних послуг);

6) Національна аудиторська служба (надає щорічні звіти уряду про результати роботи урядових агенцій);

7) Комісія з оцінки інформації (захищає приватну інформацію, не обмежуючи при цьому використання нових технологій).

Інфраструктура e-Government. У березні 2008 року портал www.sverige.se з e-Government був закритий. Причина – Агенція з адміністративного розвитку втратила свої повноваження, надані Урядом, в управлінні даним ресурсом. Він був запущений у 2004 році для задоволення потреб населення у пошуку інформації про приватний сектор та доступні послуги; розміщувались посилання на онлайн-сервіси, сайти муніципальних служб, Парламенту, Уряду, служб соціального страхування, університетів, ЄС та інших організацій; надавалась інформація із специфічних галузей (наприклад, планування родини, отримання пенсії); існувала пошукова система у межах усіх сайтів, які стосуються приватного сектору Швеції.

У Швеції існує мережа «Урядовий Інтранет», що забезпечує захищеність обміну інформацією між агенціями держави, між членами ЄС та його органами. Це віртуальна приватна мережа, яка не має відкритого доступу до Інтернету і забезпечує зв'язок навіть між поліцією та судовими органами; необхідною умовою для агенцій, які хочуть бути залученими до мережі, є їх акредитація Агенцією з адміністративного розвитку.

Електронна ідентифікація. З 1 жовтня 2005 року Шведський уряд запропонував «офіційну» електронну ідентифікаційну картку, яка не замінює паперовий аналог, хоча і містить ті ж дані, але значно допомагає при подорожах для засвідчення особи у межах Шенгенської зони.

На сьогоднішній день шведи широко користуються електронними ідентифікаційними картками BankID (створеними найбільшими банками) та SteriaelID для доступу до визначених сервісів e-Government, які є неофіційними. На 2006 рік кількість таких карток склала майже 3 млн. згідно із статистикою, більше одного мільйона людей здійснюють 2,5 мільйонів транзакцій за місяць користування послугами електронного уряду та іншими послугами ринку. Кожна людина має право отримати електронну ID card (номер записується на мікрочіпі), якщо вона має звичайний ідентифікаційний код. Картки для юридичних осіб включають наступну інформацію: назву організації, унікальний номер, URL. Ті, хто користуються такою картою, мають особистий код доступу, а також вказується їх посада. Зазначені ID cards можуть бути у вигляді звичайних смарт-карт або у вигляді файлів, записаних на жорсткому диску.

Багато з послуг електронного уряду доступні завдяки таким карткам: декларація доходів, послуги страхування через компанію Swedish Social Insurance Agency, реєстрація нової компанії, поновлення водійських прав тощо. З появою нових послуг, необхідність користуватися картками підвищується. У 2006 році Агенція з адміністративного розвитку Швеції була уповноважена стимулювати розповсюдження ID cards. Два роки по тому ця ж структура запропонувала створити юридичне підґрунтя для використання цих карток, забезпечити допомогу користувачам, захист даних та запровадити підтримку для розвитку електронного підпису.

Біометричний паспорт. У жовтні 2005 року Швеція стала другою державою Європи, яка запровадила використання біометричних паспортів згідно із рекомендаціями Міжнародної організації цивільної авіації. У паспортах закладений чіп із цифровим фото власника та персональними даними.

Електронний діалог. Шведський уряд не запровадив централізований громадський портал, а залишив це на розсуд приватних компаній. Зараз існує декілька порталів для онлайн спілкування між представниками різних сфер державної діяльності, власниками яких є приватні компанії та оператори. Наприклад, Public Procurement information portal, який містить інформацію про різноманітні договори, укладені Департаментом з адміністративного

Електронне урядування: теорія та практика

розвитку. Він доступний для користування владним, регіональним та муніципалітетним структурам.

Обмін досвідом. На сьогоднішній день не існує централізованого порталу для обміну досвідом та знаннями. Тим не менш, місцева влада запровадила власну «Platform for Co-operative Use», метою якої є обмін практикою та збільшення темпів розвитку електронного уряду в містах.

Здоров'я онлайн. Починаючи з 2002 року усі лікарні та лікувальні центри були під'єднані до мережі Sjunet, об'єднаної телекомунікаційної мережі, яка керується організацією Carelink і присвячена тільки сфері здоров'я. Ця мережа об'єднує також державні ради та регіони, аптеки та деякі інші заклади охорони здоров'я. На сьогоднішній день мережа об'єднує 80 державних лікарень, 800 центрів з реабілітації, 950 аптек та ряд приватних медичних закладів.

Sjunet – оптико-волоконна мережа, окрема від Інтернет, яка забезпечує достовірний та безпечний обмін конфіденційною інформацією, включаючи зображення. Вона також надає можливість для відео-конференцій. Мережа розрахована на те, щоб інші інституції та організації могли приєднатися до бази даних. Різноманітні електронні послуги Sjunet включають систему видачі медичних рецептів онлайн, які у квітні 2006 року налічували 55%. Розвивається також «телемедицина» – консультування за аналогією до відео-конференцій; більше ніж 75% лікарень, які підключені до мережі, випробовують або вже використовують такий вид надання медичних консультацій. Sjunet отримала нагороду в рамках програми eEurope в галузі eHealth у 2003 році.

Послуги електронного уряду для громадян. У вересні 2007 року для Європейської Комісії з боку шведської сторони був розроблений щорічний звіт «The User Challenge – Benchmarking The Supply of Online Public Services», який включає перелік 20-ти послуг, доступних для громадян та стратегію поширення обізнаності громадян в можливостях, які доступні в онлайн режимі. Основними послугами є наступні:

1. Податки: декларація та заява про доходи.
2. Пошук роботи.
3. Соціальна захищеність.
4. Персональні документи: паспорт та водійські права.
5. Реєстрація автомобіля (нового, який був у використанні або імпортованого).
6. Дозвіл на будівництво.
7. Заява до поліції (напр., у випадку пограбування).
8. Громадські бібліотеки (доступ до каталогів, пошукових систем).
9. Свідоцтво про народження, шлюб.
10. Прийняття до вищих навчальних закладів.
11. Заява про зміну місця проживання.
12. Послуги, пов'язані із сферою охорони здоров'я.

Для кожної з послуг було поставлено ступінь розвитку:

- 1 ступінь – інформація;
- 2 ступінь – односторонній зв'язок;
- 3 ступінь – двосторонній зв'язок;
- 4 ступінь – транзакція (повна електронна взаємодія);
- 5 ступінь – персоналізація доступу.

1. Податки: декларація та заява про доходи.

Відповідальність покладена на Центральний Уряд та Національну податкову службу Швеції.

Ступінь розвитку – 5.

Можливість подачі документів в електронному вигляді, система виплат.

Більшість платників податків у Швеції отримують квитанцію на оплату, яку вони можуть здійснити, скориставшись електронним ID (PIN-код або паспорт, виданий

податковою службою), або просто підтвердити згоду на оплату через телефонну службу або смс. Громадяни, які мають більш складні декларації про доходи, також мають можливість надіслати усі необхідні документи в режимі онлайн, якщо вони мають електронний ID, виданий поштовою службою Швеції або одним із банків. На сьогоднішній день портали Швеції не зберігають конфіденційних особистих даних громадян, до того ж було вирішено не звертатися до приватних постачальників послуг, які могли б мати доступ до персональних даних користувачів.

2. Пошук роботи.

Відповідальність: Центральний Уряд та Національне управління ринку праці.

Ступінь розвитку – 4.

Це повнофункціональна система пошуку вакантних робочих місць. Громадяни можуть вивчати пропозиції роботодавців та посилати свої резюме.

3. Соціальна захищеність.

Відповідальність: Уряд, Фонди страхування, Соціальні агенції страхування, Національне управління з допомоги студентам.

Ступінь розвитку – 4-4,5.

А) У випадку безробіття.

Б) Допомога при народженні дитини.

В) Медичне страхування.

Г) Стипендії для студентів.

4. Персональні документи: паспорт та водійські права.

Відповідальність: Уряд, Національне поліцейське управління.

Ступінь розвитку – 1.

Надання інформації та можливість завантаження апікаційних форм.

5. Реєстрація автомобіля (нового, який був у використанні або імпортованого).

Відповідальність: Уряд та Дорожнє управління.

Ступінь розвитку – 4.

Можлива реєстрація транспортного засобу, надання інформації про власника, звіту про пошкодження тощо.

6. Дозвіл на будівництво.

Відповідальність: Місцеве управління.

Ступінь розвитку – 2.

Більшість представництв місцевої влади надають інформацію та необхідні апікаційні форми.

7. Заява до поліції (напр., у випадку пограбування).

Відповідальність: Центральний Уряд, Національне поліцейське управління.

Ступінь розвитку – 3.

Система дозволяє надсилати заяви у випадку кишенькової крадіжки, інших крадіжок, загублення речей тощо.

8. Громадські бібліотеки (доступ до каталогів, пошукових систем).

Відповідальність: Уряд та місцеве управління.

Ступінь розвитку – 4.

Існуючий веб-портал надає можливості пошуку в усіх бібліотеках Швеції. Він базується на системі LIBRIS, яка надає бібліографічні послуги: система каталогів, пошукові системи та обмін книжками між бібліотеками.

9. Свідоцтво про народження, шлюб.

Відповідальність: Уряд та Національне податкове управління.

Ступінь розвитку – 4.

Свідоцтво про народження можуть замовлятися в онлайн режимі заздалегідь. Громадяни можуть завантажити їх, використовуючи електронні ID, або їх можуть надіслати за запитом через електронну пошту. Свідоцтва про шлюб також доступні онлайн, але вони повинні бути надіслані по пошті.

Електронне урядування: теорія та практика

10. Прийняття до вищих навчальних закладів.

Відповідальність: Уряд, Національне управління послугами для університетів.

Ступінь розвитку – 4.

Національне управління послугами для університетів має право затверджувати освітні програми. Можливе прийняття студента до вищого навчального закладу через Інтернет, жодної «паперової процедури» цей процес не вимагає.

11. Заява про зміну місця проживання.

Відповідальність: Posten (Шведське поштове управління).

Ступінь розвитку – 4.

Про зміну місця проживання можна повідомляти онлайн через послугу Adressändring, яка надається поштою Швеції.

12. Послуги, пов'язані із сферою охорони здоров'я.

Відповідальність: Місцеве управління.

Ступінь розвитку – 3.

Ця послуга була запроваджена Урядом, щоб громадяни могли отримувати інформацію про чергу до оздоровчих центрів. Більшість регіональних управлінь на сьогоднішній день надають можливість медичних консультацій через електронну пошту. Так званий Health Care Guide Service дозволяє пацієнтам продовжувати лікування або поновлювати медичні рецепти, записуватись на прийом до лікаря або отримувати виписки з їх медичних карток.

Послуги електронного уряду для бізнесу.

Існує 8 типів послуг, доступних для бізнес-структур.

1. Соціальні виплати для робітників.

2. Декларація та виплата загальних податків.

3. ПДВ: декларація та виплата.

4. Реєстрація нової компанії.

5. Надання інформації до статистичних служб.

6. Декларація про митний збір.

7. Дозволи на все, що пов'язано із навколишнім середовищем (напр., будівництво).

Також послуги для бізнесу включають електронну систему закупівель. Уряд Швеції підрахував, що економія коштів становить 50%. Система виявилась настільки ефективною, що державні установи проводять близько 95% усіх закупівель через електронні канали.

Е-УРЯД ПОРТУГАЛІЇ. У Португалії в процесі аналізу інформаційного обміну між урядовими департаментами підтвердився відомий принцип: за автоматизації процесів завжди відбувається їхня модернізація з метою їхнього більшого упорядкування й раціоналізації. Отож зміною в адміністративному устрої Португалії вирішувалося цілком утилітарне завдання спрощення й оптимізації інформаційних потоків, виключення їхнього дублювання. Але, звісно, крім цього, будь-яка адміністративна реформа має проводитися з метою створення такої державної системи управління, яка забезпечила б фінансову стабільність, економічну конкурентоспроможність країни, соціальну ефективність її діяльності й демократизацію.

Визначивши інформатизацію системи соціального забезпечення, податкової, статистичної та митної служб, паспортної системи, як першочергові завдання, португальський уряд основні зусилля спрямовує на створення однорідного мережного середовища для урядових структур. Найпильніша увага приділяється правовим аспектам використання інформаційних технологій, ведеться велика робота з гармонізації національних нормативно-правових актів із європейським законодавством, зокрема й у галузі захисту інтелектуальної власності.

Для населення є зручним, коли існує єдина точка «контакту» з урядовими установами. У Португалії було реалізовано проект зі створення універсальної електронної установи з потужністю обслуговування понад 3000 громадян щодня. Система дистанційно надає

послуги щодо запису актів громадянського стану, послуги нотаріуса, реєстрації транспортних засобів, оплати комунальних послуг, надання соціальної допомоги⁹⁸.

Більше чверті населення Португалії (2,79млн) користувались мережею Інтернет в 1999 році. Зріст значний: за даними Португальського інституту комунікацій (ICP)⁹⁹, кількість користувачів мережею Інтернет в 2 кварталі 2000 року складала 1,3 млн осіб, а в 1 кварталі 2001 року – 2,5 млн осіб. Взагалі цей зріст пов'язаний з появою безкоштовного доступу до Інтернет. При цьому кількість користувачів, які користуються мережею Інтернет по кабелю, збільшилась на 49% у 2 кварталі і наразі складає 2% від всіх підключень.

Наразі уряд Португалії зазнав загальної реструктуризації, і три основні установи співпрацюють для надання е-уряду послуг та споріднених питань.

Суспільна пізнавальна агенція (UMIC) має повну відповідальність за Інформаційне Суспільство, і базується на Міністерстві Науки, Технологій і Вищої Освіти.

Оперативна група з модернізації допомагає інтегрувати е-уряд, як частину урядової реформи і модернізації – Оперативна група, яка в результаті була перетворена в інститут, як Агенція для модернізації суспільних послуг у вересні 2006 року.

Центр управління для електронної урядової інфраструктури (CEGER) несе повну відповідальність за IT-офіс Прем'єр Міністра і електронну Урядову мережу, і відповідальний за надання послуги е-уряду у відділі супроводу операцій е-Громадянин, так само як і за роботу мережі, сертифікацію та безпеку.

Також існують інші IT установи в різних міністерствах (Міністерстві Юстиції, Охорони здоров'я, Фінансів та інші), які працюють разом по певних питаннях через робочі групи і спеціальні галузеві проекти.

Поточні і впроваджені проекти включають¹⁰⁰:

PKI – проект, який охоплює весь суспільний сектор (координований CEGER), та зараз засновується структура для прогресивних електронних підписів через весь суспільний сектор і у безпосередніх проектах таких як: Громадянська картка, Португальський електронний паспорт та Електронний законодавчий процес¹⁰¹.

- Загальна мережа для громадської адміністрації (включає Інтранет, Інтернет, базову мережеву інфраструктуру, та інше)

- Громадянська Ідентифікаційна картка (поєднує послуги з Соціальної безпеки, Податків, Судочинства, Виборчої бази даних і Охорону здоров'я)

- Податкова реформа і система наповнення

- е-Паспорт (включаючи цифровий сертифікат)

- Національний портал служби зайнятості

- Центральна закупівельна система

- Діджиталізація судового процесу

- Основні завдання для уряду Португалії на шляху до е-уряду полягають у впровадженні наступних сервісів:

- Проведення консультацій, нарад

- Активніша діяльність робочих груп

- Централізоване координування дій

- Центральне керівництво для сприяння координаційних і інтеграційних намагань

В цілому, португальська програма розвитку е-уряду мало чим відрізняється від загальноєвропейських програм.

Е-УРЯД ІСПАНІЇ. З квітня 2009 року Міністерство президентства Іспанії стало основним керуючим органом, який займається електронним урядом. Міністерство

⁹⁸ Portuguese Government Portal [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>

⁹⁹ Portuguese Public Key Infrastructure [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.scee.gov.pt>

¹⁰⁰ eCitizens Portal [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt>

¹⁰¹ eCitizen Card [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.cartaodocidadao.pt/>

Електронне урядування: теорія та практика

промисловості, туризму та торгівлі відповідає за проведення плану Avanza. Метою цього плану є досягнення завдань ініціативи i2010 Європейської комісії. Серед ключових завдань цього плану є повна розробка електронного уряду. Генеральний директорат з розвитку інформаційного суспільства відповідає за доступ до інформаційного суспільства, бізнесу у інформаційному суспільстві, послуг у/для інформаційного суспільства та мультимедіа. Вища рада з електронної адміністрації – це міжміністерський орган, який займається підготовкою та розробкою стратегії та політики електронного уряду для Центральної адміністрації Іспанії. Вона вживає такі заходи як впровадження єдиного електронного реєстру; сприяння електронним платежів, для забезпечення безпечної електронної передачі даних, а також онлайнвий доступ до більш ніж 800 адміністративних форм¹⁰².

Закон про електронний доступ громадян до державних послуг був прийнятий у червні 2007 року. Цей закон офіційно визнає право громадян на електронний зв'язок з державною адміністрацією, тобто здійснювати свої адміністративні справи за допомогою електронних засобів, 24 години на добу і 365 днів на рік. Відповідні державні органи зобов'язані сприяти цьому через різноманітні канали, такі, як Інтернет, телебачення або інші технології.

Закон про правила державної адміністрації, прийнятий в листопаді 1992, забезпечує право доступу до урядових звітів і документів, а також до адміністративних процедур іспанськими громадянами. Установи повинні відповісти на запит доступу протягом трьох місяців. Однак, у доступі до документів може бути відмовлено, якщо інтереси громади або інтерес третіх сторін є у не розголошенні запрошеного, або, якщо запит позначиться на ефективності функціонування державної служби. Також згідно з цим законом, громадяни мають право на доступ за допомогою електронних засобів до статусу адміністративного судочинства, яке їх цікавить, крім як у випадках, коли застосовуються норми чітких обмежень щодо такого доступу.

Закон про електронний підпис 2003 року замінив собою Королівський указ 1999 року про цифровий підпис з метою сприяння широкому використанню цифрових підписів в електронній комерції. Серед інших положень, закон уточнює відповідні поняття і термінологію, вводить цифрові підписи для юридичних осіб і встановлює правову основу для створення національної електронної ID-картки.

Закон про заходи щодо розвитку інформаційного суспільства змінює Закон про послуги інформаційного суспільства та електронної торгівлі шляхом створення зобов'язання електронної доступності. У ньому говориться наступне: «Починаючи з 31 грудня 2008 року, веб-сторінки державної адміністрації мають відповідати найменшою мірою середньому рівню критеріїв доступності». Крім того, Королівський указ передбачає, що: «Інформація, доступна на веб-сторінках державної адміністрації, повинна бути доступна літнім людям і людям з обмеженими можливостями».

Згідно з індексом впровадження е-уряду від 2010 року Іспанія посідає 9-те місце у світовому рейтингу і перше місце серед країн південної Європи.

Завдяки широкому запровадженню широкосмугових мереж, кількість користувачів ПК на 100 чоловік збільшилося з 19 до 28, а користувачів Інтернету з 24 до 43. В країні існує окремий портал електронного уряду, який заохочує участь громадян, надає можливість онлайнвих транзакцій через безпечну мережу та зв'язок з громадянами через мобільний зв'язок. Іспанія також покращила свої урядові сайти через використання мультимедійних інструментів (відео та аудіо). Міністерство фінансів пропонує e-mail підписку і створення особистих акаунтів, а Міністерство фінансів має власний онлайнвий магазин. На даний момент в країні 51% сімей і 95% підприємств мають доступ до Інтернету.

В країні електронним способом доступні 20 основних державних послуг.

Для громадян це:

1. Податок на прибуток: заява, повідомлення про оцінку.
2. Послуги пошуку роботи в бюро з працевлаштування.

¹⁰²Платформа європейської комісії Joinup [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://joinup.ec.europa.eu/page/eppracticeeu-migration>

3. Допомоги по соціальному забезпеченню.
4. Особисті документи: паспорт і водійські права.
5. Реєстрації автомобілів (нових, використаних, імпортні автомобілі).
6. Заява на дозвіл будівництва.
7. Декларації до поліції (наприклад, у випадку крадіжки).
8. Публічні бібліотеки (наявність каталогів).
9. Свідоцтво (про народження та шлюб): запит і доставка.
10. Вступ у систему вищої освіти / університет.
11. Оголошення переїзду (зміна адреси).
12. Послуги пов'язані з здоров'ям (інтерактивні консультації щодо наявності послуг у різних лікарнях; призначення для лікарень).

Для підприємств це:

1. Соціальні внески для працівників.
2. Корпоративний податок: заява, повідомлення.
3. ПДВ: декларування, повідомлення.
4. Реєстрація нової компанії.
5. Представлення даних для статистичних управлінь.
6. Митні декларації.
7. Дозволи, зв'язані з навколишнім середовищем (включаючи звітність).
8. Державні закупівлі.

В Іспанії існує розвинена інфраструктура, на якій базується електронний уряд. Урядовий інтранет (внутрішня мережа) контролюється Міністерством державної адміністрації і об'єднує 16 міністерств, 17 регіональних органів влади та ряд місцевих організацій. Також використовується мережа під назвою SARA (System of Applications and Networks for the Administration), яка має на меті збір технологічної інфраструктури, щоб сприяти обміну даними та програмним забезпеченням між усіма національними та регіональними адміністраціями.

Уряд представив електронні картки, що містять біометричні ідентифікатори та електронні підписи ще в 2006 році. Міністерство внутрішніх справ відповідає за проект, разом з міністерством державного управління та національною поліцією. Національні ідентифікаційні картки роблять можливим цифровий підпис електронних документів і контрактів, ідентифікації громадян у захищеному цифровому середовищі, і надає їм легкий, простий, швидкий і зручний доступ до електронних послуг. Національна ідентифікаційна картка має термін дії 10 років. Незалежні експерти висловили повну впевненість у відношенні якості та рівня безпеки картки, вони охарактеризували її як одну з кращих систем у світі. деякі установи, такі як податкова служба, запустили послуги які легко отримати при наявності eID картки. Вже понад 260 державних послуг з усіх трьох рівнів електронного уряду доступні для використання з eID картки та електронним підписом.

Усі паспорти, видані на території Іспанії з 28 серпня 2006 року, мають на зворотній частині вбудований чіп, який зберігає біометричні дані зв'язані з зображенням обличчя власника, а також особисті дані, які може читати машина.

У травні 2005 була розпочата програма під назвою Plan Avanza у відповідь на ініціативу Європейської комісії i2010. Так званий План «Розвитку інформаційного суспільства для зближення з Європою, а також між автономними районами і містами – 2006-2010 років» був схвалений іспанською Радою міністрів і є частиною Національної програми реформ, розробленої іспанським урядом. Головна мета цієї програми – збільшення обсягів економічної діяльності пов'язаної з інформаційними та комунікаційними технологіями до 7% від ВВП до 2010.

План Avanza орієнтований на адекватне використання ІКТ з тим, щоб зробити внесок у введення моделі економічного зростання, основуючись на підвищенні конкурентоспроможності та продуктивності праці, і також на соціальній і регіональній рівності, та поліпшення добробуту й якості життя громадян.

Електронне урядування: теорія та практика

План Avanza складається з:

1. Цифровий громадянин: заходи по забезпеченню більш широкого використання ІКТ у сім'ях, а також збільшення можливості громадян для участі в суспільному житті.

2. Цифрова економіка: заходи, прийняті з метою заохочення та підтримки R&D, підготовки кадрів в галузі ІКТ.

3. Електронний уряд: для місцевих організацій, спрямованих на доставку електронних послуг, для громадян, поліпшення якості життя та підвищення ефективності іспанського бізнесу.

4. Новий цифровий контекст: з розгортанням по всій країні широкосмугової інфраструктури, створити довіру у використанні ІКТ, забезпечити передові механізми забезпечення безпеки та сприяти створенню нового цифрового контенту і нових центрів знань.

Розглянемо основні урядові портали та сайти:

Запущений у 2006 році сайт www.060.es, складається з двох частин, відповідно зорієнтованих на громадян та підприємства. Портал надає інформацію та забезпечує досягнення найчастіше використовуваних процедур. Тут є єдиний електронний доступ до державних послуг Іспанії, незалежно від того, яка адміністрація ними займається. Покращена версія цього сайту була презентована у травні 2007 року. Остання версія дозволяє користувачам персоналізувати та адаптувати до власних потреб цей портал. Окрім того, www.060.es дозволяє користувачам оцінювати та коментувати надані послуги. Також були додані опитування та нові способи персоналізації сайту. Ілюстрована інструкція допомагає користувачам, починаючи з головної сторінки, знайти потрібну їм інформацію.

Веб-сайт www.map.es Міністерства державного управління також надає свої послуги онлайн. Найбільш популярні послуги цього сайту – це інформація про виборчі процеси і послуги з поновлення права на житло та роботу для іноземців. У березні 2007 року була створена версія цього сайту для мобільних телефонів. Вона виявилася доволі успішною з 15 500 відвідувань за перші п'ять місяців.

Invest in Spain www.interes.org було створено в 2005 році і цей сайт є частиною Державного департаменту з питань торгівлі при міністерстві промисловості, туризму і торгівлі. Завдання цього сайту полягає в тому, щоб заохочувати, підтримувати і залучати іноземні інвестиції в Іспанії, в якості відправної точки для іноземних інвесторів, і бути точкою контакту для всіх державних, регіональних та місцевих установ, що займаються заохоченням та залученням інвестицій. Пропонується комплексний та ефективний сервіс на всіх етапах інвестиційного процесу: від планування інвестицій та оцінки з метою створення і пост-інвестиційний.

На сайті є інформація про різні перспективні сектори бізнесу; пошукова система, яка знаходить гранти та заохочувальні програми у різних регіонах країни та у різних сферах діяльності; є інтерактивна мапа країни з демографічною, економічною та бізнесовою інформацією про кожний регіон Іспанії.

Spanishbuisness <http://www.spainbusiness.ru> – серія сайтів на різних мовах, які заохочують іноземні інвестиції в Іспанію. На сайті є інформація для імпортерів, агентів, представників, закупників. Також доступна інформація по галузям, торговим маркам. Можна знайти актуальну інформацію про торговий баланс між Росією та Іспанією, а також про основні статті експорту та імпорту, обсяг яких конкретно вказаний у євро.

Сайт <http://www.spain.info> започатковано Інститутом туризму Іспанії, який є адміністративною одиницею центрального уряду. Сайт представлений на чотирьох мовах (Іспанська, Англійська, Німецька і Французька). На сайті можна знайти інформацію про культуру Іспанії, різноманітні заходи; пропозиції щодо планування подорожі у цю країну; забронювати номер у одному з 2000 представлених на вибір готелів; можна скачати невелику програму і здійснити віртуальний тур по чотирьох найпопулярніших серед туристів міст країни (Мадриду, Валенсії, Барселони та Севільї).

Серед іспанських порталів особливу увагу варто звернути на сайт <http://www.aeat.es>, де вдало реалізовано комплексне управління збором податку на майно та прибуткового податку.

Red.es – це державна компанія, яка є частиною державного секретаріату у справах телекомунікацій та інформаційного суспільства в міністерстві промисловості, туризму і торгівлі.

Вища рада з електронного уряду була створена Королівським указом від 20 травня 2005 в рамках реструктуризації політики створення Електронного Уряду. Вона замінює попередній орган в цій сфері – Вищу раду з інформації та сприяння електронному уряду. Вища рада з електронного уряду відповідає за координацію та контроль за впровадженням електронного уряду в країні.

Вища рада також бере участь у галузевих комітетах Електронного Уряду, що є технічним органом, який займається забезпеченням співпраці на трьох рівнях влади, а саме: держава, регіональний (автономні області) та місцевий (муніципальні) рівнях.

Вища рада з електронного уряду - це міжвідомчий орган, що складається з старших посадових осіб, що представляють всі міністерства і центральну адміністрацію. Це зроблено для підготовки та розробки стратегії електронного уряду й політики для централізованого управління в Іспанії. Ці заходи включають в себе: впровадження єдиного електронного ресесру; сприяння електронним платежам, забезпечення безпечної електронної передачі даних, а також підтримання доступності 800 адміністративних форм в Інтернеті.

Консультативну раду електронного уряду було створено у квітні 2006 року. Засідання ради проводяться щонайменше двічі на рік, вона включає в себе фахівців з державного сектору, промисловості та громадянського суспільства, а також представників наукових кіл. Консультативну раду створено в якості робочої групи і доручено консультувати президента з питань розробки і планування заходів з метою сприяння розвитку Електронного Уряду в Іспанії.

Цілі Консультативної ради полягають в наступному:

1. Оцінити потенційну роль нових інформаційних та комунікаційних технологій у трансформації державного управління в Іспанії, щоб виявити основні прогалини та перешкоди на шляху цього перетворення;

2. Надати допомогу в розробці комплексної стратегії для майбутнього розвитку. Створення цього органу було задумано як перший крок у новому напрямку;

3. Створення моделі, в якій координація між різними адміністративними органами, покращиться, щоб уникнути утворення нових ізольованих «острівців» на карті послуг.

Частиною Державного секретаріату з питань державної служби адміністрації президента є Генеральне управління, що контролює електронний уряд шляхом проведення відповідних досліджень, створення програм дій, поширення передової практики, забезпечення співробітництва між органами влади всіх рівнів та підвищення інформованості про необхідні засоби для розробки електронного уряду.

Крім того, Генеральне управління з розвитку електронного уряду несе відповідальність за оцінку діяльності електронного уряду.

Генеральне управління також займається плануванням проектів, спрямованих на сприяння громадянам і бізнесу у доступі до державних служб з адаптації суспільних процесів управління з використанням електронних засобів. Інші завдання Генерального управління включають в себе проекти і програми розвитку Електронного Уряду, застосування яких сприяє підвищенню ефективності державного управління на всіх трьох рівнях державного управління (центрального, регіональних та місцевих). Це означає підготовку, створення та керування технологічної інфраструктури, систем, мереж зв'язку, і загальне обслуговування.

Створені Королівським указом у рамках реструктуризації електронного уряду (2005р.) комітети з електронного уряду на рівні міністрів, несуть відповідальність за координацію ІКТ-розвитку та електронного уряду. Відповідно до положень указу, всі міністерства мають

Електронне урядування: теорія та практика

підготувати та здійснити багаторічний стратегічний план розвитку департаментів у сфері ІКТ та електронного уряду.

Цей комітет активно працює з 2004 року. У 2007 році прийнятий Закон про електронний доступ громадян до державних послуг (так званий «Закон про електронний уряд») визначає цей секторальний комітет, як технічний орган співпраці між центральним урядом, владою автономних областей і місцевого самоврядування в області електронного уряду.

Нова роль секторального комітету електронного уряду – моніторинг реалізації принципів і цілей, викладених у Законі про електронний уряд. Зокрема, Комітет буде відповідати за забезпечення сумісності додатків і систем, що використовуються в рамках програми органами державного управління та підготовки планів спільних дій з метою поліпшення розвитку електронного уряду в Іспанії.

Міністерство внутрішніх справ відповідає за реалізацію проекту електронного посвідчення особи.

Закон про електронний доступ громадян до державних послуг (так званий «Закон про електронний уряд») створив нову функцію Захисника електронного уряду користувачів, який є відповідальний за контроль за дотриманням нових прав громадян на електронний зв'язок з органами державного управління, а також всіх суб-прав, що випливають з нього, як зазначено в законі. Захисник буде виступати в якості омбудсмена в електронному уряді.

Кожен рік захисник електронного уряду користувачів публікує звіт, збирає скарги та пропозиції, які він отримав у минулому році, разом з пропозиціями про дії та заходи, які необхідно прийняти для того, щоб забезпечити належний захист прав користувачів. Він буде виконувати свої функції неупереджено і незалежно.

Проект створення єдиного порталу уряду Каталонії. Ця ініціатива, що отримала назву «Відкрита система управління Каталонії» (Open Administration of Catalonia), спрямована на інтеграцію всіх рівнів управління в процесі обслуговування громадян і організацій. Ідея полягає в тому, щоб враховувати потреби громадян безпосередньо, а не тільки через призму сформованої системи державних послуг.

Каталонія – невелика середземноморська область Іспанії – ось уже кілька років займається впровадженням концепції електронного уряду. До теперішнього часу склалася ситуація, коли кожен з підрозділів уряду області, а також місцеві адміністрації, мають у своєму розпорядженні власні веб-сторінки та портали. Органи влади Каталонії вважають, що незабаром відбудеться якісний стрибок у рівні потреб громадян, які вже неможливо буде задовольнити за допомогою наявних засобів. Крім того, необхідно провести реінжиніринг державної адміністративної системи. На більш загальному рівні поставлену мету можна позначити таким чином:

- раціоналізація відносин між громадянином і державними структурами;
- розвиток каналів взаємодії між ними; підвищення рівня задоволення потреб громадян шляхом спрощення доступу до державних послуг;
- інтеграція інформації, спрямована на надання громадянам можливості доступу до неї з єдиної точки.

Два роки тому було укладено угоду між урядом Каталонії та асоціацією муніципальних утворень області, що стало міцною основою для створення стабільної політичної архітектури, на базі якої можливе створення горизонтально організованого електронного уряду замість вертикальної моделі з безліччю галузевих відділів. Уряд вирішив не винаходити велосипед, а сформував нову електронну структуру як відображення «горизонтальної структури подій реального життя». Це означає створення різних служб виходячи з необхідності задоволення потреб громадян, що виникають у зв'язку з змінами, які відбуваються в їхньому житті. Наприклад, весілля або майбутнє народження дитини означає, що громадянин захоче переїхати в будинок великих розмірів. Таким чином, цій події повинна відповідати послуга допомоги в підборі відповідного житла. Доступ до таких послуг

має здійснюватись за безлічі різних каналів, включаючи телефон, факс, особисте звернення, а також Інтернет.

Тому дуже важливо, щоб усередині державної установи вся обробка інформації, пов'язана з наданням послуг, здійснювалася в електронному вигляді, навіть у тих випадках, коли громадяни особисто приходять на прийом до цієї установи. Завдяки посереднику - державній компанії САТ, що служить сполучною ланкою між провайдерами послуг та нужденними в цих послуги людьми, - доступ до інтегрованих державним і комерційним службам може здійснюватись через єдину точку входу. На першому етапі було надано доступ до таких послуг:

- звернення до установ охорони здоров'я;
- послуги по переїзду;
- допомога у догляді за дітьми та послуги дитячих закладів;
- звернення до установ соціальної сфери;
- доступ до освіти;
- пошук роботи;
- ознайомлення з країною;
- консультаційні послуги;
- допомога приватним компаніям та іншим організаціям.

Впровадження електронних рецептів показали себе, як один з найбільш ефективних способів полегшити бюрократичний тягар сімейних лікарів і зменшити число відвідувань клініки.

В чотирьох регіонах, які ввели подібне нововведення (Андалусія, Естремадура, Балеарські острови та Каталонія) число відвідувань клініки на рік впало на 30%, ця цифра контрастує з поступовим збільшенням в інших регіонах, які продовжують використовувати традиційний рецепт паперу. За даними Міністерства охорони здоров'я, ці чотири регіони минулого року ввели в обіг 139 мільйонів електронних рецептів.

Отже, можна зазначити, що впровадження концепції електронного уряду відбувається досить динамічно. Створюється і оновлюється законодавча база, що регулює відповідні відносини, що виникають між громадянами та електронним урядом у процесі отримання державних послуг в електронному режимі. Окремі запровадженні на місцевому рівні проекти показують досить помітні результати, а також зацікавленість населення у продовженні розвитку за відповідними напрямками. Розроблені та впроваджені урядом програми інформатизації, включають в себе багатосторонній підхід щодо забезпечення електронних послуг та можливостей їх використання. Існуючі проблеми на шляху впровадження електронного уряду поки що полягають у низькому доступі населення до ІКТ.

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ КАРЛИКОВИХ ДЕРЖАВ. Досліджуючи феномен державного управління в інформаційну добу, рано чи пізно постає питання про взаємозалежність успіхів побудови електронного уряду в державі від кількості її населення та доходів цього ж населення. Здається, що легше навести лад в невеликій оселі, аніж у великому будинку і, за аналогією, набагато простіше втілити в життя комплексну ідею трансформації державної влади на всіх рівнях за допомогою ІТ-технологій в невеликих за розміром і за населенням державах, аніж в державах зі значною площею та населенням.

Феномен європейських держав-карликів завжди цікавить дослідників, і не в останню чергу своєю мініатюрністю і новаторськими підходами в організації власного життєзабезпечення, що перш за все зумовлено недостатністю як людського потенціалу, так і корисної ресурсної бази. І як наслідок, на ці держави розповсюджуються особливі економічні умови, такі як низькі податкові ставки та обмеження на іноземні інвестиції. Такі держави мають спеціальні відносини з Європейським Союзом, входять у митні союзи зі своїми великими сусідами, так Сан-Маріно з Італією, а Ліхтенштейн зі Швейцарією. Їх безпеку та суверенітет забезпечує система міжнародної безпеки, що склалась у Європі після Другої Світової війни.

Електронне урядування: теорія та практика

Проаналізувавши рейтинг ООН за рівнем розвитку електронного уряду за 2012 рік, ми побачимо наступні показники: Ліхтенштейн – 14-те місце, із абсолютним показником 0,8264, Люксембург – 19-е місце, із показником 0,8014, Монако – 26-те місце, із показником 0,7468, Мальта – 35-те місце із показником 0,7131, Сан-Маріно – 52-те місце із абсолютним показником 0,6305, Андорра – 58-ме місце із показником 0, 6172 (Держава Ватикан у дослідженні ООН участі не брала)¹⁰³. Розглядаючи лише абсолютні кількісні показники, можна констатувати, що, не дивлячись на малі параметри, жодна з держав-карликів не увійшла в перші десять рейтингових країн-лідерів по впровадженню електронного уряду і лише дві держави посіли місця у другій десятці, так само як і дві країни знайшли своє місце в шостому десятку, суттєво поступившись практично всім західноєвропейським державам та деяким азійським країнам в питання впровадження новітніх управлінських технологій за допомогою ІТ-технологій.

Наразі розглянемо більш детально основні процеси та шляхи розбудови ідеї е-урядування в Ліхтенштейні (14-те місце) та Сан-Маріно (52-те місце).

Князівство Ліхтенштейн розташоване на площі в 160 кв. км. в Альпах між Швейцарією та Австрією і налічує близько 36 тис. громадян. Історія становлення електронного уряду Князівства Ліхтенштейн розпочалася 12 років тому із затвердженням у жовтні 2001 року Початкової стратегії електронного уряду Ліхтенштейну що стала основою для подальшого розвитку інформаційного суспільства в країні. Вона мала на меті: спрощення процедури державного управління, скорочення бюрократії та забезпечення швидких відповідей на запити користувачів. Зокрема, стратегія, спрямована на:

- Збільшення потоку інформації та підвищення якості та кількості державних послуг (*ефективність*);
- Полегшення доступу до державних послуг, а також їх налаштування з метою більш повного задоволення потреб різних категорій користувачів (*гнучкість*);
- Надання користувачам чіткого уявлення щодо обов'язків і бізнес-процесів в державному секторі (*прозорість*);
- Заохочення участі користувачів в політичних процесах (*участь*).

Головним носієм для досягнення вищезазначених принципів було призначено портал Національної Адміністрації Ліхтенштейну (LLV eGovernment Portal)¹⁰⁴.

На Порталі було визначено чотири основні етапи для розвитку цих послуг:

1. Видавнича справа – надання статичного контенту (наприклад, тексти, картинки);
2. Взаємодія – надання динамічного контенту (наприклад, контактна інформація), який громадяни зможуть використовувати для електронного зв'язку;
3. Транзакція - листування між громадянами і адміністрацією в стандартизованій формі (наприклад, електронні бланки) та електронна трансмісія;
4. Інтеграція – всеосяжне представлення адміністративних процесів.

Етап «Видання» вже завершений, оскільки повна інформація про уряд і всі державні установи та відомства вже доступна в рамках єдиної точки доступу. Стадії «Взаємодія» і «Транзакція» частково досягнуті. Деякі послуги вже впроваджені, наприклад, розсилка і RSS-Feeds послуги. Крім того, більше 400 форм публічної адміністрації доступними в електронному вигляді, в тому числі ряд електронних списків перевірки. Нарешті, етап «Інтеграція» в даний час розвивається паралельно з визначенням та стандартизацією процедур, пов'язаних з операційними та бізнес-процесами.

¹⁰³ Исследование ООН: рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства 2012 года [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://gtmarket.ru/news/2012/03/09/4102>

¹⁰⁴ Сайт електронного уряду Князівства Ліхтенштейн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.llv.li/>

Основним документом по впровадженню електронного уряду в країні є Стратегія ІТ та електронного уряду 2011, прийнята Ландтагом Ліхтенштейну. Вона спрямована на вирішення майбутніх проблем з максимально можливою ефективністю. Зокрема, вона має такі *три основні цілі*:

1. Створення сучасного державного управління і перетворення країни на привабливе місце для бізнесу;
2. Стратегія електронного уряду 2011 визнає важливість ефективних послуг електронного уряду для сучасного інформаційного суспільства. Послуги електронного уряду повинні бути швидкими та легко зрозумілими;
3. Надання сучасних послуг електронного уряду має ґрунтуватися на певному наборі загальних основних послуг, спрямованих на забезпечення фундаментальних функціональних можливостей декількох додатків електронного уряду.

Ліхтенштейн, як член ЄС, взяв на себе зобов'язання діяти згідно з широким спектром відповідних вимог щодо інформаційних технологій та електронного уряду. Такі вимоги зокрема встановлені з боку ЄС в рамках роботи ініціативи «i2010», або стосуються реалізації директив ЄС. Конкретний проект в цій галузі вже успішно завершено. Йдеться про реалізацію оновленої директиви ЄС щодо вимог до розкриття інформації про певні види діяльності. З цією метою було створено у 2007 році *Електронний Ресурс*. Ще один проект стосується імплементації *директиви ЄС щодо послуг на внутрішньому ринку*, яка значно впливає як на інформаційні технології, так і на електронний уряд, оскільки вона спрямована на подолання бюрократії та полегшення транскордонних послуг при одночасному забезпеченні прозорості процесу та використанні електронних процедур.

Стратегія електронного уряду Ліхтенштейну зосереджена на швидкій та ефективній реалізації саме таких проектів, оскільки вони є найважливішою передумовою для реалізації загальноєвропейських послуг публічного. Стратегія електронного уряду 2011 спрямована на максимальне задоволення потреб користувачів і на досягнення відкритої, клієнт-орієнтованої та прогресивної державної адміністрації.

Портал Національної Адміністрації Ліхтенштейну був створений в 2002 році та запропонував свій перший онлайн-сервіс 1 січня 2003 року. 4 вересня 2004 портал почав повністю функціонувати. Технічна та адміністративна відповідальність лежить на Управлінні людських і адміністративних ресурсів, у той час як відповідальність за контент лежить на відповідних органах влади.

Портал охоплює всі питання, пов'язані з взаємодією між громадянином і державою, а також між бізнесом і державою. Крім того, розглядаються юридичні питання та законодавчі тексти, питання зайнятості, оподаткування, всі форми декларацій щодо держави (народження, шлюб тощо). Портал доступний на німецькій мові.

Політика та стратегії електронного уряду визначаються Прем'єр-міністром країни та Міністерством з загальних урядових питань, яке знаходиться під його керівництвом. Управління людських і адміністративних ресурсів, яке безпосередньо підпорядковується прем'єр-міністру, відповідає за координацію, здійснення і підтримку всіх заходів електронного урядування.

У січні 2002 року відбувся запуск порталу Князівства Ліхтенштейн (<http://www.liechtenstein.li/>)¹⁰⁵. Портал надає загальну інформацію про Ліхтенштейн, економіку країни, освіту та науку, туризм, культуру, мистецтво та спорт. Портал доступний німецькою та англійською мовами.

1 квітня 2007 року на сайті Національної адміністрації став доступний розділ, присвячений *уряду Ліхтенштейну*, за адресою (www.regierung.li). Він надає вичерпну інформацію щодо організації та обов'язків різних урядових відомств, а також інформацію про членів уряду.

¹⁰⁵ Портал Князівства Ліхтенштейн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.liechtenstein.li/>

Електронне урядування: теорія та практика

Портал електронного уряду LLV також пропонує широкий спектр онлайн-додатків, а саме: Бізнес індекс для підприємств, Інфраструктура геопросторових даних (GDI), Податкова декларація, Онлайн калькулятор для оцінки збільшення ціни, Звіт і службові додатки.

На сьогодні Князівство Ліхтенштейн займає передові позиції в становленні електронного уряду в державі і впровадження цієї системи допомогло державі повністю змінити свій імідж з держави податкового-укриття, як її називали у зв'язку з досить не прозорою системою податкових зборів та мит, до держави, що прозоро та відкрито проводить свою податкову політику.

Розташована на Апеннінському півострові у східних передгір'ях Тоскано-Еміліанських Апеннін й оточена з усіх сторін територією Італії Республіка Сан-Марино одна з найдавніших і найменших держав світу. Про існування Сан-Марино відомо з IV століття. Територія держави займає площу 60,5 км, а її населення налічує 28,5 тис. осіб. Цікавим є той факт, що майже всі жителі цієї карликової держави – шлюбні родичі, кровні родичі або ж просто добрі сусіди та знайомі. Іншими словами, населення Сан-Марино – це декілька великих патріархальних родин. Тому відповідно до закону і в ім'я справедливості, поліцейськими та суддями в цій країні можуть працювати лише іноземці.

Історія становлення електронного уряду у Сан-Марино розпочалась ще з 1998 року, коли з метою удосконалення взаємодії між державними органами та громадянами було створено Службу, відповідальну за комунікації між державними органами та зв'язками з громадськістю. Одним із головних завдань Служби стало впровадження ініціатив, спрямованих на надання вичерпної інформації про діяльність органів державної влади у всіх суспільних сферах (вибори, освіта, комунікації тощо), а також прийом запитів від громадян та забезпечення їх потреб, вдосконалення якості надання послуг.

Зокрема, до сфери відповідальності Служби входить:

- надавати вичерпну інформацію про закони з метою спрощення їх виконання;
- інформувати про діяльність органів державної влади та висвітлювати процес їхньої роботи;
- надавати доступ до сервісів державних органів;
- піднімати обізнаність громадян про важливі події суспільно-політичного життя;
- покращувати імідж органів державної влади та держави в цілому у Європі та по всьому світу через промоції локальних, місцевих та міжнародних заходів, що відбуваються в Сан-Марино.

І саме задля досягнення цих цілей в державі створено з подальшою email-розсилкою спеціальний електронний вісник для всіх користувачів Інтернету в державі. Крім цього, під час виборів органів державної влади чи місцевого самоврядування онлайн інформаційний сервіс www.elezioni.sm¹⁰⁶ дозволяє відслідковувати перебіг голосування та підрахунок результатів виборів у реальному часі. На цьому сайті також доступні архів всіх виборів та референдумів у країні з 1998 року, все виборче законодавство Сан-Марино, а також коротка хроніка розвитку державних виборних органів.

Органи та служби державної влади також інформують громадян та користувачів про свою діяльність за допомогою веб-сайтів, що містять загальну інформацію. Такі сайти створені наступними органами:

Велика Генеральна рада – парламент республіки (www.consigliograndeegenerale.sm). Парламентський портал в Сан-Марино:(-) надає інформацію про всіх депутатів та їхню діяльність у парламенті, (-) містить оновлювану базу даних всіх діючих законів держави та надає можливість онлайн-консультації.

¹⁰⁶ Онлайн інформаційний сервіс Сан-Марино [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.elezioni.sm

Центральний банк Сан-Марино (www.bsm.sm). Сайт надає інформацію про: свою діяльність (цілі та функції, керівництво та організаційну структуру), банківську та фінансову систему Сан-Марино (законодавча база та головні дійові особи на ринку).

Служба планування економіки, обробки даних та статистичних відомостей (www.upreceds.sm). Єдиний англomовний ресурс, що коротко інформує про діяльність Служби, та надає доступ у режимі онлайн до всіх наявних статистичних даних та економічних звітів у Сан-Марино.

В державі також існують сайти Міністерства закордонних справ Сан-Марино (www.esteri.sm), Міністерства праці та співробітництва (www.lavogo.sm), Міністерства промисловості (www.industria.sm), що надають загальну інформацію про організацію та діяльність своїх відомств.

Тут потрібно наголосити на суто практичному підході до ідеї електронного урядування. В Сан-Марино відсутні будь-якого роду декларативні документи та плани дій по реалізації певних стратегій, лише окремі, так звані «точкові» проекти, що мають на меті полегшення життя громадян з точки зору їх комунікації з владою. Серед подібних сервісів можна виділити наступні.

Сервіс повернення подохідного податку онлайн (www.igr.sm). Цей сервіс, розроблений Міністерством фінансів та бюджету спрощує мешканцям Сан-Марино взаємодію з податковою службою. Будь-яка особа може скористатися цим сервісом, якщо пройде попередню реєстрацію. Проте, в будь-якому разі, заповнену на сайті податкову декларацію користувачу все-одно доведеться зберегти на своєму комп'ютері, роздрукувати та надіслати у податкову службу звичайною поштою. Звісно, цей сервіс полегшує життя платникам податків, але поки не вирішує питання повного переходу на онлайн розрахунки, тому що є формою одностороннього зв'язку і не дозволяє платити податки через Інтернет. Також на даному сайті знаходиться корисний посібник із заповнення різних видів бланків та форм і доступні всі діючі закони Сан-Марино про податки та регулювання.

Онлайн-портал Міністерства праці та соціальної політики (www.lavogo.sm). Ця служба призначена здебільшого для підприємців та бізнесменів Сан-Марино. Система була розроблена для полегшення доступу до основної інформації на сайті (новини міністерства, загальні дані, служби, форми, закони та норми, часті питання), а також для надання онлайн-доступу до послуг міністерства. Крім того, цей портал надає компаніям Сан-Марино можливість заповнювати та подавати всі необхідні для Міністерства документи у режимі онлайн прямо зі своїх офісів та без необхідності марнувати папір. Портал презентує можливість спростити бюрократичні процедури та швидко виконувати багато рутинних дій. Також цей сервіс дозволяє робити копії необхідних бланків, чим полегшує поширення та зберігання інформації.

Також на порталі Міністерства праці є спеціальний розділ, присвячений працевлаштуванню (www.cercalavogo.sm). Цей сайт дозволяє:

- шукати вакансії та подавати своє резюме на них абсолютно безкоштовно. База даних включає позиції від різних компаній та має можливість відсортувати вакансії за сферами, вимогами до освіти та досвіду тощо. Кандидат може розмістити резюме у вільному доступі та чекати на відповідь;

- публікувати свої вакансії для роботодавців, переглядати резюме цікавих кандидатів.

Сайт Автономної державної корпорації філателістів та нумізматів (www.aasfn.sm). Корпорація відповідає за вивчення, планування, виготовлення та продаж марок, монет та телефонних карток, випущених державою Сан-Марино, що є однією з найбільших статей доходу карликової держави, що, власне, входить в євро-зону і друкує монети лише для нумізматичних колекцій світу. На сайті є функція «депозиту», що дозволяє колекціонерам зі всього світу замовляти та отримувати марки та монети крихітної республіки відразу після їхнього виготовлення. Також через цей сервіс здійснюється розсилка електронного вісника, у

Електронне урядування: теорія та практика

якого вже понад 75 тис. підписників по всьому світу. Ресурс дозволяє колекціонерам зі всього світу:

замовляти та купувати онлайн продукцію, випущену в Сан-Марино з доставкою додому; отримувати найсвіжішу інформацію про оновлення колекції марок та монет у Сан-Марино; безкоштовно підписатися на інформаційний бюлетень для колекціонерів; отримувати інформацію не тільки про події у Сан-Марино, але й про найбільші виставки та конференції нумізматів та філателістів всієї Європи.

Ця служба є доволі важливою для невеликої держави Сан-Марино. Минулого (2012) року, наприклад продаж марок та монет дав більше 6 млн. євро обороту та понад 1,5 млн. чистого прибутку у державну казну. Електронна комерція скорочує операційні витрати на продаж та доставку. Відповідно, потенційно чистий прибуток від продажу марок та монет може зрости ще більше. До того ж, цей напрям сприяє формуванню позитивного іміджу країни Сан-Марино у світі.

Наступним онлайн-сервісом можна вважати Блакитну картку, це проект, започаткований ще в 1992 році спільно Міністерством охорони здоров'я Сан-Марино та Національним банком Сан-Марино. Це спеціальна картка з мікročіпом, яка дозволяє власнику отримувати послуги системи охорони здоров'я в Сан-Марино, а також одночасно слугує платіжним засобом, так як проект здійснюється за підтримки Центробанку.

У Сан-Марино система охорони здоров'я є повністю державною і забезпечує якісними послугами понад 28 000 тис. місцевих мешканців. Цей проект було впроваджено, щоб спростити звичайним громадянам доступ до сервісів охорони здоров'я. Кожен громадянин країни отримав свою власну блакитну картку, що слугує для ідентифікації в системі МОЗ Сан-Марино. У всього медичного персоналу теж є спеціальні картки авторизації доступу до системи. У всіх 26 закладах охорони здоров'я в країні розміщені спеціальні термінали (на даний момент їх більше 120). Коли пацієнт звертається в медичний заклад, то надає свою блакитну картку, за якою його медична картка стає доступною лікарю. На блакитну картку записуються всі дані про стан пацієнта, історія хвороби та інші важливі показники. Таким чином, пацієнту не слід хвилюватися, що його дані можуть бути неправильно інтерпретовані.

Таким чином, система надає такі переваги:

1. Для громадян: переміщення інформації без паперової тяганини, швидше та якісніше надання послуг, забезпечення абсолютної конфіденційності;
2. Для медичних закладів: швидкий та надійний доступ до необхідної інформації, отримання інформації з будь-яких інших закладів, більш ефективне лікування пацієнтів;
3. Для держави: раціоналізація використання ресурсів, кращій контроль за якістю послуг, інтеграція охорони здоров'я та інших адміністративних послуг.

З початком інформаційної епохи уряд Сан-Марино вклав значні інвестиції у розбудову сучасної інфраструктури та з метою надання якісних послуг населенню.

Оптоволоконна мережа в цій крихітній країні налічує понад 450 км дротів із 5ма головними вузлами. Пропускна здатність цієї мережі наразі набагато перевищує використовувану всіма державними та приватними органами держави. Головний дата-центр нещодавно було повністю оновлено, а обладнання замінено на найсучасніші моделі. Така потужна інфраструктура певною мірою стала одним із ключових позитивних факторів розвитку електронного уряду в країні. На даний момент для забезпечення функціонування державних органів створено 33 окремі програмні додатки. Добре розвинута мережа і надані сприятиме удосконаленню використання сучасних технологій на благо маленької країни.

Одним з головних проектів з подальшого розвитку електронного уряду в Сан-Марино є ініціатива з створення єдиного порталу, який би об'єднав всі існуючі сервіси державних органів для забезпечення одного простого інтерфейсу та спрощення взаємодії з користувачем.

Щодо розвитку електронного уряду в Сан-Марино, виходячи з вищенаведеної інформації, можна зробити такі висновки:

1. Вже досягнуті результати не стали наслідком далекосяжної і все продуманої державної політики. Більшість проектів, що дозволили надавати ті чи інші послуги онлайн були ініціативою певного відділу чи служби і, здебільшого, стали можливими тільки через фінансову і технологічну підтримку зовнішніх та, в переважній більшості, приватних партнерів. Таким чином різноманітність тих послуг, які вже перейшли онлайн, поки не вражає. Той потенціал, який надає розвинена інфраструктура Сан-Марино використовується не повністю. Щоб електронне урядування в цій крихітній республіці стало справді ефективним, слід змінити підхід до розгортання нових проектів та підтримати вже існуючі ініціативи, а також надати окремим органам більшу свободу дій;

2. Кількість послуг, які в Сан-Марино надаються в онлайні, досі залишається обмеженою. Державна влада повинна сприяти використанню вже існуючих сервісів та підтримувати ініціативи зі створення нових. Головним чином роль держави також полягає у заохоченні до опанування новітніх технологій. Поточна ситуація в Сан-Марино характеризується наявністю «цифрового поділу» і владі треба докласти значних зусиль, щоби остаточно його ліквідувати;

3. Таким чином, можна констатувати, що процес побудови електронного суспільства в Сан-Марино досі перебуває на трансформаційному етапі. Сан-Марино все-таки поступово переходить до надання все більшої кількості послуг в мережі. Подальша доля цих ініціатив повністю залежатиме від того, наскільки активно влада Сан-Марино буде стимулювати подальші кроки з впровадження нових проектів та чи інвестуватиме в нові технології достатню кількість коштів. Загалом, ситуація в цій крихітній найдавнішій європейській республіці залишає надії на краще.

Роблячи основний висновок щодо залежності розвитку електронного уряду від розмірів території держави та кількості її населення, можна остаточно констатувати у відсутності такої прямої залежності. Дослідження сучасних станів впровадження електронного уряду в Князівстві Ліхтенштейн та Сан-Марино, можна констатувати, що найкращим поштовхом до реалізації такої концепції є перш за все, приєднання до загальноєвропейських програм зі всіма їх перевагами та передовим досвідом.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ:

1. Які заходи передбачалися в рамках програми PAGESI?
2. В чому полягає особливість стратегії Франції?
3. Які основні проблеми існують у Франції на шляху впровадження е-уряду?
4. Хто є першопрохідцями у галузі електронного перепису населення та в чому полягає основна її ідея?
5. Дайте характеристику терміну «електронний підпис».
6. З якими проблемами стикнулася Швейцарія щодо просування програми свого електронного уряду?
7. Охарактеризуйте основні аспекти стратегічного курсу побудови електронного уряду, що були викладені у Білій книзі у 1997.
8. В чому полягає головна ідея плану Блера?
9. Які найголовніші ініціативи в контексті побудови електронного уряду були реалізовані у Великій Британії з 2001 по 2009 рік?
10. З якими проблемами у побудові електронного уряду стикнулася Велика Британія?
11. Що являє собою система одного вікна, яку з 2007 року активно розвиває Directgov?
12. Яких результатів при просуванні стратегії електронного уряду вдалося досягти Великій Британії?
13. Які програми для населення було реалізовано в Естонії на кінець 2010 року?
14. Охарактеризуйте показники, за якими Естонія досягла найбільших успіхів порівняно з іншими країнами ЄС.

Електронне урядування: теорія та практика

15. За що відповідає Академія Електронного Управління Естонії?
16. Назвіть основні пункти, що містять рекомендації щодо політики в інформаційному суспільстві Швеції (Recommendations on the policy for the IT society).
17. Перерахуйте установи Швеції, які координують дії у сфері електронного уряду, та вкажіть за що вони відповідають.
18. Які основні послуги були зазначені у звіті «The User Challenge – Benchmarking The Supply of Online Public Services» 2007 року?
19. Які послуги набули найбільшого ступеню розвитку та що вони пропонують?
20. У впровадженні яких сервісів полягають основні завдання для уряду Португалії на шляху до е-уряду?
21. Після реструктуризації уряду Португалії три які основні установи співпрацюють для надання е-уряду послуг та споріднених питань?
22. Біометричний паспорт.
23. Охарактеризуйте програму Plan Avanza.
24. Які функції виконує Вища рада з електронного уряду Іспанії?
25. Перерахуйте цілі Консультативної ради Іспанії.
26. Захисник електронного уряду користувачів. Його функції та повноваження.
27. «Відкрита система управління Каталонії».
28. В якій(их) сфері(ях) Каталонія випереджає за результатами інші території?
29. Яка з карликових держав за рейтингом ООН за рівнем розвитку електронного уряду зайняла лідируючу позицію?
30. Вкажіть, на які послуги спрямована стратегія Ліхтенштейну, та які чотири етапи визначено для розвитку цих послуг. Які з цих етапів вже пройдені, а які ще попереду?
31. Які державні органи Сан-Марино мають свої сайти та яка інформація там надається?
32. Чи існує в Сан-Марино єдина стратегія впровадження електронного уряду?
33. Охарактеризуйте проект «Блакитна картка».

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:

1. Порівняйте електронний уряд Франції та Швейцарії.
2. Проаналізуйте структуру електронного уряду Великої Британії.
3. Порівняйте електронний уряд Швейцарії та Великої Британії.
4. Якій країні (Франція, Швейцарія, Велика Британія) вдалося досягти найбільших успіхів у просуванні стратегії електронного уряду? Аргументуйте свою відповідь.
5. Порівняйте електронний уряд Естонії та Швеції.
6. Порівняйте електронний уряд Португалії та Іспанії.
7. Проаналізуйте систему електронних порталів Іспанії. Чи існують відповідні аналоги в інших країнах Європи?
8. Проаналізуйте структуру електронного уряду Іспанії.
9. Проаналізуйте основні цілі Стратегію ІТ та електронного уряду 2011 Ліхтенштейну.
10. З якими проблемами при формуванні електронного уряду стикаються карликові держави?
11. Порівняйте електронний уряд Ліхтенштейну та Сан-Марино.
12. В чому полягає різниця формування електронного уряду карликових держав та інших країн ЄС?
13. Проаналізуйте особливості електронного уряду Сан-Марино.
14. Проаналізуйте, чи існують спільні риси побудови на функціонування ланок електронного уряду досліджених країн?

ТЕМА 8. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВ АМЕРИКИ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.

Е-УРЯД В СПОЛУЧЕНИХ ШТАТАХ АМЕРИКИ. Сполучені Штати Америки (США) - держава в Північній Америці, що складається з 50 штатів: Аляски, Гаваїв і 48 штатів на території між Атлантичним і Тихим океанами і між Канадою і Мексикою. Крім того, виділено федеральний (столичний) округ Колумбія. Володіння США: Віргінські острови у Вест-Індії, Східне Самоа, Гуам та інші острови в Океанії. Площа країни - 9629,09 тис. км. Населення - 320 млн осіб (2013 р.). Столиця – Вашингтон.

Становлення е -урядування. Сполучені Штати Америки були і є в авангарді революції електронного уряду. Американська концепція електронного уряду залишається послідовною протягом кількох років, з її основними принципами реформування уряду, намаганням зробити його громадян у центрі, орієнтованого на конкретні результати і ринок.

У США розвитком електронного уряду займається спеціальний підрозділ адміністрації президента США - Управління Електронного уряду (англ. Office of E-Government and Information Technology), який, в свою чергу є підрозділом Управління менеджменту і бюджету). Управління Електронного уряду очолює Федеральний директор з інформаційних технологій. Посада федерального директора з інформаційних технологій була введена Законом про електронний уряд 2002 року, до 2009 ця посада носила назву «Адміністратор електронного уряду та інформаційних технологій» при Управлінні менеджменту і бюджету.

Початок електронного уряду в США було покладено створенням веб-сайту Президента США в 1993 році. Типовий приклад систем електронного уряду - це подання в Мережі інформації про роботу державних структур та оплату податків через Інтернет. Наступним кроком на початку 1994 року стало створення робочої групи з електронного уряду, в яку увійшло понад 80 представників від 46 урядових агентств і бюро. Ця група розробила документ «Стратегія електронного уряду», спрямований на підвищення ефективності діяльності уряду. Робоча група прийшла до висновку, що федеральний уряд може значно поліпшити ефективність обслуговування своїх користувачів у майбутній період від 18 до 24 місяців, зосередившись на виконанні 23 високопріоритетних загальноурядових ініціатив (згодом, як двадцять четверта ініціатива щодо електронного уряду, була додана обробка платіжних відомостей). Усі пропонувані ініціативи дозволяють заощадити кілька мільярдів доларів, зменшуючи операційну неефективність, скорочуючи витрати і надмірні витрати, в тому числі і в підготовці зайвої кількості документів. Ці ініціативи забезпечують надання послуг громадянам у строки, вимірювані в хвилини або в годинах, замість днів або тижнів.

Робоча група з електронного уряду також ідентифікувала основні федеральні проблеми, які можуть знайти своє рішення в рамках концепції електронного уряду та електронного бізнесу.

Проведений робочою групою аналіз показав, що головною перешкодою до створення електронного уряду, орієнтованого на громадянина є надмірність і перетин функцій і видів діяльності в різних урядових агентствах. Для громадян це необхідність розробляти велику кількість дублюючих звітів, вимагаючи при цьому від них перегляд тисяч різних веб-сайтів і десятків центрів викликів для пошуку потрібної інформації і отримання необхідної послуги.

Робоча група також ідентифікувала ключові бар'єри, які повинні бути усунені для успішної реалізації федерального електронного уряду. До числа основних бар'єрів відносяться бар'єри, пов'язані з культурою, архітектурою, довірою, ресурсами, а також з опором акціонерів.

Безсумнівне лідерство США в галузі формування національного інформаційного суспільства обумовлено тим, що федеральна влада чітко усвідомлює домінуючу роль інформаційних і телекомунікаційних технологій у розвитку своєї економіки і підвищенні її конкурентоспроможності на світовому ринку. Американський уряд веде цілеспрямовану

Електронне урядування: теорія та практика

політику підтримки науки, високих технологій взагалі та інформаційних технологій (ІТ) зокрема. Найбільш наочно принципи і результати такої політики відображають щорічні виставки та конференції «Електронний уряд», присвячені використанню ІТ в роботі федеральних адміністрацій (www.exelgov.com), що проходять у Вашингтоні.

Аналіз загальних принципів стратегії уряду США в галузі ІТ - дозволяє стверджувати, що уряд:

- зацікавлений в забезпеченні великих зручностей для громадян у взаємодіях з держустановами;
- приймає на себе роль лідера в електронізації економіки, в тому числі в стимулюванні розвитку е-комерції;
- реорганізує свою роботу в рамках національної ініціативи щодо посилення контролю за своєю діяльністю з боку громадян (National Performance Review, www.npr.gov).

Електронний уряд є однією із загальноурядових ініціатив. Перед федеральним урядом стоїть завдання поліпшити і здешевити свої послуги шляхом створення орієнтованого на людей електронного уряду, який значно підвищить ефективність федерального уряду і збільшить його значущість для всіх громадян країни. Необхідність переходу до електронного уряду очевидна, оскільки уряд є одним з найбільш великих споживачів інформаційних технологій.

Однак 45 млрд. доларів, які уряд США витратив на ІТ в 2002 році, не призвели до порівнянного збільшення продуктивності в громадському секторі американської економіки. Це викликано 4 причинами:

- 1) урядові установи зазвичай оцінюють свої ІТ з позиції їх використання для обслуговування власних потреб і не беруть до уваги потреби громадян;
- 2) у 90-і рр. урядові установи використовували ІТ для автоматизації своїх робочих процесів (як друкарські машинки і калькулятори), а не для створення нових і більш ефективних рішень;
- 3) багато урядових установ сприймають ІТ як загрозу і часто йдуть на марнотратні і зайві інвестиції, для того щоб зберегти своє командне становище;
- 4) у більшості випадків урядові установи не забезпечують можливостей спільної роботи своїх ІТ-систем.

Наочний приклад тому - Департамент ветеранів, де нова онлайн форма не здатна взаємодіяти із вже працюючими в офісах.

Е-законодавство. Сполучені Штати мають значний досвід активної інформаційної політики в державному секторі. У 1966 р. набрав чинності Акт про свободу інформації. У 1996 р. він був доповнений Актом електронної свободи інформації, який гарантує доступ громадськості до федеральної урядової інформації електронними засобами. Були створені послуги Служби визначення місцезнаходження урядової інформації, щоб забезпечити доступ до федеральної інформації шляхом визначення відповідного джерела для користувачів, описуючи наявну інформацію та допомагаючи в забезпеченні доступу (<http://www.gils.net/>).

Прийнявши низьку подальших Актів (таких, як Закон про скорочення паперової роботи та Закон про відкритість Уряду та деталізовані правила, як, наприклад, циркуляр А 130, виданий Бюро з питань управління та бюджету), Сполучені Штати великою мірою заохочували приватний сектор у комерційному використанні інформації державного сектора.

У США найважливіші положення, що торкаються відповідних питань конкуренції, містяться у розділі 3506 Акту про скорочення паперової роботи, де йдеться про відповідальність федеральних агенцій: (-) «кожна агенція повинна забезпечити, щоб суспільство мало своєчасний і рівний (справедливий, однаковий) доступ до державної інформації агенцій...»; (-) вона не повинна, окрім випадків спеціально дозволених законом: а) встановлювати ексклюзивні, обмежувальні чи інші процедури, що заважають вчасному й рівному наданню державної інформації громадянам; б) обмежувати чи регулювати використання, перепродаж чи повторне поширення державної інформації суспільством; в) брати плату чи відрахування за перепродаж або повторне поширення суспільної

інформації; г) встановлювати ціни користувачам державної інформації, що перевищують вартість поширення.

Нормативно-правовою базою забезпечення діяльності е-урядування в США є також наступні закони: Закон про усунення паперових носіїв документів в державних органах; Закон про електронний підпис; Закон про свободу інформації (FOIA); Закон про впровадження в державних органах інтелектуальних карт для ідентифікації службовців, оплати витрат на відрядження, нарахування заробітної плати та ін.; Закон S.803 про е-уряд 2002 року; Закон про результати і ефективність уряду 1993 року.

Так, наприклад, Конгрес США у Законі про е – уряд 2002 року визначив мету ухвалення цього акту таким чином: «сприяти використанню Інтернет та інших інформаційних технологій з метою забезпечення більших можливостей для участі громадян у урядуванні»¹⁰⁷.

Глибоке розуміння. Президент США і його команда дуже добре розуміють місце і потенціал інструментів Веб 2.0, яскравим прикладом чого є передвиборчий шлях, з його допомогою він вперше і став Президентом Америки. Передвиборний штаб Б. Обами широко використовував соціальні мережі і блогосферу в ході виборчої кампанії, проводячи організаційну роботу, підвищуючи обізнаність громадян різних питань, звертаючись до виборців. Активність штабу Обами в області Веб 2.0 значно перевершувала активність штабу сенатора Джона Маккейна і Гілларі Клінтон:

1) У найпопулярнішій соціальній мережі світу Facebook, Обама зібрав в шість разів більше прихильників, ніж Маккейн - 3,4 мільйона.

2) Передвиборні відеокліпи Обами на YouTube досягли 50 мільйонів переглядів із загальною кількістю 14000000 годин перегляду.

3) За час передвиборчої кампанії штаб Обами зібрав і використовував 13000000 е-майл.

4) Під час передвиборної кампанії Обама обганяв Маккейна за кількістю послідовників у Twitter в 28 разів.

5) Штабом Барака Обами була запущена соціальна мережа MyBO - my.barackobama.com, через яку в підтримку кандидата було зібрано 30 мільйонів доларів від 70000 чоловік. А за чотири дні до завершення рекламної кампанії учасники цієї соціальної мережі обдзвонили 3000000 виборців, закликаючи людей в день виборів вийти зі своїх будинків і піти на виборчі дільниці.

За час передвиборної кампанії штаб Барака Обами зібрав в Інтернеті пожертвувань на суму півмільярда доларів. Перевагою Веб 2.0 є те, що основну роботу ведуть саме спільноти людей, а організатори лише курують процес, займаючись у звільнений час іншими питаннями. В ибори президента США 2012 стали найбільш обговорюваною подією в Інтернеті. Мільйони користувачів соціальних мереж коментували як проходить в країні голосування і викладали фотографії, так чи інакше пов'язані з виборами, наприклад, виборчі бюлетені або черги на дільницях. У Youtube було викладено відео, яке стало «вірусним», набравши кілька мільйонів переглядів. Один з виборців зняв, як несправна машина для голосування завзято віддавала голос Мітту Ромні, хоча він ставив галочку навпроти імені Барака Обами. А короткий запис Барака Обами в Twitter, в якому він повідомив про свою перемогу («Ще чотири роки») і доклав фото себе і дружини, набрала понад півмільйона ретвітів тільки в перші години.

В даний час особливу увагу федеральний уряд США приділяє:

1. електронний торгівлі між державними організаціями та міністерствами, проведення електронних торгів на поставку товарів і послуг для задоволення державних потреб;
2. доступу населення до урядової та адміністративної інформації;
3. використанню смарт-карт, у тому числі у федеральному уряді (<http://smart.gov>);

¹⁰⁷ Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in USA [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.publicus.net>

Електронне урядування: теорія та практика

4. рішенням різного роду завдань, зокрема отриманню офіційних документів через урядові Web-сайти, оплати податків, надання статистичної інформації про роботу державного апарату населенню та ін.;

5. застосування ІТ в медицині та охороні здоров'я¹⁰⁸.

Сучасний стан та перспективи. По мірі процесу інформатизації держсектору в США створювалися основні системоутворюючі компоненти електронного уряду - електронні системи платежів, системи електронного документообігу, системи електронної торгівлі та інші. Американський уряд поступово стає найбільшим споживачем ІТ (техніки, програмних засобів та ін.) в країні. Його витрати на високотехнологічні рішення оцінюються в 40-50 млрд. доларів на рік (дані Американської торгової палати).

Дуже цікаве і ставлення американців до електронного уряду. Якщо в 2000 році електронний уряд у більшості випадків розглядався як революційна ідея, то згідно з дослідженням, проведеним в 2001 році, ця революція поступається місцем робочої діяльності. Електронний уряд, особливо в штатах і на місцевих рівнях, швидко розвивається і поширюється. Зокрема, дослідження останнього року показало, що приблизно один з десяти американців, які відвідують сайти урядів штатів і місцевої влади, роблять це вперше. Електронний уряд стає для багатьох американців важливим засобом інтерактивної взаємодії зі своїми урядами і владою - більшість користувачів Інтернету (76%) і майже половина всіх громадян Америки (51%) на даний час відвідують урядові сайти. Американці позитивно ставляться до ідеї електронного уряду, причому у них росте впевненість, що електронний уряд може бути реалізований, і вони охоче готові збільшити свої інвестиції в електронний сегмент.

Лідерство США у сфері формування національного інформаційного суспільства зумовлено тим, що федеральні органи чітко усвідомлюють провідну роль інформаційних та телекомунікаційних технологій у розвитку власної економіки і підвищення її конкурентоздатності на світовому ринку. Американський уряд проводить цілеспрямовану політику щодо підтримки науки, високих технологій і, зокрема, інформаційних і комунікаційних технологій. Це зумовлено насамперед тим, що:

- уряд зацікавлений у досягненні хоча б однієї з двох цілей – або забезпечити підвищення ефективності своєї роботи, або забезпечити значні зручності для громадян. Бажано, звичайно, щоб досягалися обидві мети – тому приймаються навіть несподівані рішення: наприклад, закупівля військової техніки за допомогою системи електронної комерції через Інтернет;

- уряд намагається бути справжнім лідером. Так, електронна комерція, що починає інтенсивно розвиватися у сфері бізнесу, уже кілька років активно впроваджується в уряді і значна кількість відомств закуповує товари за електронними каталогами (список товарів одного постачальника) або через електронні магазини (які дають змогу вибирати з різних каталогів);

- робота здійснюється на конкурентному рівні. При цьому уряд ніколи не вибирає одну компанію або постачальника для тієї чи іншої закупівлі й завжди підтримує різноманітність підрядчиків. Це робиться для того, щоб уникнути звинувачень в упередженості й одночасно передбачити конкурентну базу в наступних контрактах.

Яскравим свідченням цього виступають щорічні виставки і конференції «Електронний уряд», які проходять у Вашингтоні та присвячені використанню інформаційних і комунікаційних технологій у роботі федеральних адміністрацій. Їх можна було б розглядати як суто регіональні заходи, інтерес до яких обмежений виключно Вашингтоном і його околицями, якби не одна обставина: федеральний уряд США є одним з найбільших

¹⁰⁸ High Payoff in Electronic Government. Measuring the Return on E-Government Investments / Intergovernmental Advisory Board, Federation of Government Information Processing Councils, Washington, 2013. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.gsa.gov%2Fportal%2Fcontent%2F100247&ei=j00SVcDSAszeUeHUgpgN&usq=AFQjCNF4ea04d1cj43zno3ix0Y16f3KxYA&sig2=LBleYvMaNlkZ9DA761-3iw

Електронне урядування: теорія та практика

споживачів інформаційних технологій – лише у 1998 р. 50 найпотужніших фірм-підрядчиків поставили йому інформаційні товари і послуги на суму в 19 млрд доларів.

Основними напрямками сучасної інформаційної політики уряду США є:

- електронна торгівля (насамперед між державними організаціями та міністерствами, конкурсні електронні торги на постачання товарів і послуг для задоволення державних потреб тощо);
- сприяння доступу населення до урядової та адміністративної інформації;
- впровадження електронного уряду;
- регулювання й підтримка розвитку інформаційно-комунікаційних технологій;
- забезпечення безпеки використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державних установах;
- захист персональних даних;
- соціальні аспекти використання інформаційно-комунікаційних технологій (зокрема, застосування ІКТ у сфері охорони здоров'я);
- заохочення використання смарт-карт, у тому числі у федеральному уряді;
- надання різноманітних електронних послуг (зокрема, одержання офіційних документів через урядові вебсайти, сплата податків, надання статистичної інформації про роботу державного апарату населенню тощо).

Доступність федерального керівництва і Президента США для населення країни забезпечена системою Comlink (www.ai.mit.edu/projects/iip/doc/comlink/overview.html), розробленою в Массачусетському технологічному інституті. Система має досконалі служби та засоби публікації урядових документів і відкрита для доступу користувачам Інтернету. Надані канцелярією Білого дому матеріали брифінгів, промови, звіти, проекти законів і т. д., розміщуються на сервері розповсюдження електронної інформації системи Comlink і, за оцінками фахівців, більше мільйона користувачів щодня отримують ці документи.

Інша система - Open Meeting (www.ai.mit.edu/projects/iip/doc/open-meeting/abstract.html) - була реалізована в рамках вже згаданої вище ініціативи National Performance Review (NPR). Вона дозволяє подавати пропозиції та отримувати відгуки на них в інтерактивному режимі за допомогою електронної пошти. Однією з головних цілей створення системи було спрощення проведення опитувань та отримання коментарів з безлічі різноманітних джерел. За наявними даними, участь у роботі Open Meeting взяли понад 3 тис. осіб, які висловили близько 1200 пропозицій. Обговорюваний матеріал був структурований за розділами і кожен учасник обговорення ініціативи NPR міг обрати ту чи іншу потрібну йому тему. Система передбачала виключно вільний обмін думками, без дебатів і винесення остаточних рішень.

Обидві системи дозволили зробити уряд доступним для населення країни і забезпечити громадян досконалими засобами доступу до державних документів та обраних представників в органах управління. У той же час федеральні службовці отримали можливість відслідковувати настрої виборців.

Управління стратегією «електронного уряду» Сполучених Штатів здійснюється декількома основними органами, відповідальними за процес інформатизації та реалізації ініціатив в області «електронного уряду»:

1. Президентська керуюча рада (President's Management Council - PMC), до складу якої входять керівники агентств. Адміністрація Президента США здійснює керівництво програмою через PMC.

2. Офіс виконавчого директора Адміністративно-бюджетного управління (Office of Management and Budget - OMB) з інформаційних технологій та електронного уряду. Здійснює затвердження фінансування всієї діяльності з питань трансформації федерального уряду, а також поточне керівництво.

3. Рада керівників управлінь із інформатизації (Chief Information Officers Council), до складу якої входять представники управління постачанням і забезпеченням (Procurement Executive) і представники управління кадрами (Human Resources), утворена для вироблення

Електронне урядування: теорія та практика

скоординованої політики всіх урядових відомств у галузі інформації та інформаційних технологій. У її завдання входить організація і управління реалізацією двох ініціатив, які мають ключове значення для всього процесу трансформації: ініціатива по електронній аутентифікації і ініціатива з архітектури організації.

Система державних органів США з управління процесом інформатизації є найбільш повною, в тому чи іншому вигляді подібні органи мають місце у Великій Британії, Австралії та Канаді.

В сучасному світі поняття електронний уряд пов'язують з поняттям GOV 2.0¹⁰⁹ - це:

- 1) Прозорість, підзвітність і відкритий уряд, якому довіряє суспільство.
- 2) Співпраця уряду з громадянами та їх активна участь в його житті за допомогою останніх інформаційних і комунікаційних технологій.
- 3) Побудова ефективних комунікативних майданчиків між суспільством і владою.
- 4) Інтеграція держструктур і прихід чиновників (можливо за допомогою своїх помічників і секретарів) в соціальні мережі та блогосферу.
- 5) Освіта спільнот, де держструктури контактують з громадянами.
- 6) Створення блогів, де представлені і обговорюються державні послуги.
- 7) Залучення суспільства в поліпшення законодавства.
- 8) Відкритий доступ громадян до інформації державного сектора.
- 9) Доступ громадян до діючих і тих, що знаходять на стадії проекту законів в режимі онлайн.
- 10) Прямі звіти чиновників перед громадянами.
- 11) Створення нових Веб 2.0 моделей партнерства представників влади і суспільства.
- 12) Оперативне обговорення і вирішення виникаючих в країні і регіонах проблем в режимі онлайн.

Сьогодні американський уряд активно працює над розвитком електронного уряду і проводить саміти Gov 2.0. Щоб зрозуміти, що таке «уряд 2.0» (Gov 2.0), треба згадати, що таке «веб 2.0». Винахідник цього терміна Тім О'Рейлі у програмній статті в техноблзг TechCrunch писав, що веб 2.0 - це не лише соціальні медіа або модні «хмари» - тисячі серверів, де зберігається інформація користувача. В першу чергу веб 2.0 - це платформа, на основі якої можна створювати несподівані речі, об'єднуючи можливості декількох сайтів відразу. Веб 2.0 - це єдина середа, яка зв'язує сайти, в той час як веб 1.0 - це сайти, що існують окремо один від одного. Якщо оперувати такими термінами, то більшість інтернет-урядів зараз мають версію 1.0. Вони вимагають від окремих міністерств та відомств створювати онлайніві представництва, але рідко піклуються про те, щоб ці сайти були частиною системи.

«Уряд 2.0», про який йде мова, дозволяє бажаючим в реальному часі запитувати і отримувати будь-які відкриті державні дані через спеціальний інтерфейс без бюрократичної тяганини і створювати на їх основі працюючі веб-додатки. Прикладом того, що можна створити, маючи такий прозорий доступ до інформації, служить сайт нещодавнього конкурсу Apps for Democasy. Його учасникам пропонувалося написати додаток в стилі Gov 2.0, використовуючи муніципальні дані Вашингтона. За 30 днів було створено 47 продуктів - як звичайних веб-ресурсів, так і додатків для iPhone і Facebook. Наприклад, сервіс Stumble Safely допомагає не тільки знайти кращий бар в окрузі, але й спланувати найбезпечніший шлях додому. Останню функцію було б неможливо додати без доступу до бази даних про злочини, скоєні в місті.

Інший веб-додаток, Park It DC, дозволяє відстежувати стан всіх паркувальних місць у місті. Автомобіліст може заздалегідь дізнатися, де можна поставити машину, де місця зайняті, а де звільняться в найближчу годину. Додаток для Facebook під назвою «Where is My Money, DC?», витягає з муніципальних архівів всі міські поставки на суму понад 2500 доларів і дозволяє обговорити їх у форумі, не виходячи з соціальної мережі.

¹⁰⁹ GOV 2.0 или социальные сети в политике. Интернет-портал «сарфанное радио» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sarafannoeradio.org/analitika/304-gov-2-0-ili-sotsialnie-seti-v-politike.html>

Подібні заходи проводять не тільки цивільні. Армія США з 10 вересня 2012 оголосила конкурс на кращі програми для військових цілей. У багатьох частинах розробники пишуть корисні додатки, вирішуючи виникаючі кожен день завдання. До цих пір вони не обмінювалися один з одним цими напрацюваннями, і кожній військовій базі доводилося заново винаходити велосипед. Крім того, розробник йшов у відставку або гинув у бою, і тоді його програму ніхто не розвивав. Тепер американські військові хочуть створити спільноту, в якій програмісти зможуть обмінюватися вихідним кодом і спільно працювати над корисними додатками.

Урядом був запущений «хмарний» сервіс Apps.gov з безліччю серверів користувальницької інформації, об'єднуючий можливості великої кількості федеральних сайтів агентств і відомств. Це звільнило чиновників від закупівлі та налаштування власних серверів, написання додатків і відкриття окремих блогів. Навантаження на бюджет знизилося, а половину ІТ-персоналу було звільнено. Ресурс дає можливість обговорення на форумі соціальної мережі міських поставок, отримувати державні дані і створювати на їх основі веб-додатки.

Паралельно з Apps.gov був запущений портал Data.gov¹¹⁰ з федеральними даними в машиночитаних форматах. Ресурс «Data.gov», створений за ініціативою президентського апарату Барака Обами, надає широкій громадськості можливість легко знайти, завантажити та використовувати відкриті дані, згенеровані Федеральним Урядом. «Data.gov» має інформацію, яка не містить особистих даних громадян США, не суперечить чинному законодавству і не загрожує безпеці країни. Мета проекту - створити з web-сервісів інфраструктуру, яка дасть можливість користувачам орієнтуватися в інформаційних потоках і базах даних. «Data.gov» прагне зробити уряд більш прозорим та підвищити рівень довіри американців до влади. Усередині проекту існують окремі тематичні ініціативи («Бізнес», «Освіта», «Розробка», «Охорона здоров'я» і т.д.). Кожна з них має власну мету, функціонал і спільноту.

Наприклад, ініціатива «Ethics.Data.gov» має дані про джерела фінансування та витрачені урядом засоби. «Ethics.Data.gov» дозволяє зробити владу підзвітною (тут зібрана інформація про фінанси Білого Дому, Міністерства юстиції та закордонних справ, Федеральної виборчої комісії). Інтерес громадськості до проекту має ключове значення. На основі користувацької активності, завантажень, коментарів вдається створювати дослідження і проводити аналізи даних. Зворотній зв'язок формує рейтинги даних. У своїй роботі «Data.gov» використовує віджети, гіперпосилання та картографічні дані. Портал має в розпорядженні кількісні і геолокаційні дані. Всю інформацію можна скачати в зручному користувачеві форматі. «Data.gov» створена Федеральною радою з інформації. Проект працює в 34 штатах, 15 містах, має 172 філії та 30 міжнародних підрозділів.

Apps.gov - так званий «хмарний» сервіс. Це означає, що він має в своєму розпорядженні велику кількість об'єднаних один з одним серверів і надає свої ресурси для користувачів додатків. Клієнтами Apps.gov стануть федеральні агентства і відомства. Зараз їм доводиться самостійно створювати, розвивати і обслуговувати свої інформаційні системи. Новий урядовий портал бере на себе обслуговування, а також надає чиновникам можливість купити для виконання необхідних функцій вже готові продукти і послуги. Це призводить до величезної економії коштів. Чиновникам не треба буде закуповувати і налаштувати власні сервера, писати свої додатки і витрачати на все це бюджетні гроші. Заробляють на Apps.gov і постачальники - фактично, їх послуги будуть купувати навіть не за аукціоною, а за «айтюновською» схемою - блукаючи по каталогу і прискіпливо вибираючи потрібні компоненти.

Open Government Platform. З'явилися перші напрацювання проекту Open Government Platform, покликаного сформувати платформу для того, щоб «будь-які міста, організації та уряди могли створювати сайти з відкритими даними». В 2012 році Індія і Сполучені Штати

¹¹⁰ «Data.gov» – американское электронное правительство. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://test.ru/apps/data-gov/>

Електронне урядування: теорія та практика

Америци анонсували Open Government Platform (OGPL), нову платформу, націлену на підвищення прозорості державного управління шляхом надання розширеного публічного доступу до урядових даних, документів, інструментів та процедур. OGPL об'єднує в собі кращі можливості двох урядових порталів - індійського India.gov.in і американського Data.gov.

Платформа була представлена на з'їзді US-India Joint Commission Meeting on Science and Technology Cooperation, який відбувся 11 червня 2012 р. в Вашингтоні, США. 45-хвилинну презентацію проводили міністр науки і технологічного розвитку Індії Вілашрао Дешмух (Vilashrao Deshmukh) і глава департаменту науки і технологій Білого дому, радник президента Барака Обами з технологічних питань доктор Джон Холден (John P. Holden).

Платформа Open Government Platform - новий вид спільної розробки, яка здатна принести користь всьому світу завдяки підвищенню прозорості роботи уряду і поліпшення обслуговування громадян. Вона стимулює наші технологічні можливості і націлена на те, щоб зробити державне управління більш прозорим та відкритим.

Проект Open Government Platform стартував в рамках серії ініціатив, озвучених прем'єр-міністром Індії Манмоханом Сінгхом (Manmohan Singh) і президентом США Бараком Обамою в Делі, Індія. Дві країни поставили за мету створити софтверний інструмент, який дозволив би громадянам використовувати дані урядових інформаційних систем для розвитку інновацій, а також поліпшити якість надаваних держпослуг.

Створення платформи було розпочато в грудні 2011 р. спільними зусиллями урядових розробників Індії і США. Заявлений термін реалізації проекту склав 6 місяців. Випуск бета-версії платформи для тестування і перші пілотні програми відбулися в травні 2012 р.¹¹¹

На даний момент технічна функціональність платформи включає в себе засоби для публікації даних, що надходять з урядових підрозділів; АСУ для управління процесом збору даних; хмарні і локальні інструменти для збору даних на всіх адміністративних рівнях, від федерального до місцевого, а також кошти об'єднання даних в тематичні групи по пріоритетним національним питанням.

Платформа OGPL будується на Open Source-компонентах, і її код буде відкритий для безкоштовного використання. Одним з довгострокових цілей проекту є надати Open Source-розробникам можливість створювати додатки для поширення урядових даних в різних форматах, таких як карти або діаграми. У створенні ПЗ подібного роду вже висловили зацікавленість такі великі спільноти розробників, як World Wide Web Consortium, World Bank і SKAN, провідний світовий проект платформи з відкритим кодом для публікації даних.

Проект був ініційований спільними зусиллями США та Індії «з метою просувати відкритий уряд, прозорість, громадянську залученість і стимулювати розробників додатків». Перший опублікований код являє собою систему управління даними, реалізовану на базі популярної відкритої CMS-системи Drupal, написаної на PHP. До неї додається архів SQL-дампа з прикладом даних і користувачів.

В основу поточного проекту лягли напрацювання американського сайту data.gov. Очікується, що наступний внесок буде зроблений вже представниками Індії - за мотивами ресурсу india.gov.in. Робота американців та індійців над Open Government Platform почалася в серпні цього року, а офіційний «запуск» платформи намічений на початок 2012 року. Вихідний код Open Government Platform можна знайти на GitHub під ліцензією GNU GPLv2.

Урядовий план по економії від 15% до 20% федерального бюджету на інформаційних технологіях за допомогою «хмарної» обробки даних, цілком досяжний. Ця економія може здійснитися тільки в тому випадку, якщо державні установи зобов'язуються змінити способи і процеси обробки даних, а не просто технології, які вміщують ці дані.

Safegov.org - онлайн сховище статей та інформації щодо стратегії хмарних обчислень для федеральних, регіональних і місцевих органів влади. Safegov.org - ресурс для державних

¹¹¹ Індія і США запускають открытую платформу электронного правительства. CNEWS[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.cnews.ru/news/top/index.shtml?2012/06/19/493497>

чиновників, ЗМІ та аналітиків, завдяки якому вони зможуть обговорювати передові практики, а також як майданчик, де інженери поза офісом могли б брати участь у важливих політичних рішеннях, таких як розв'язок FedRAMP - проекту Служби управління та бюджету та Адміністрації загальних служб по створенню загальноурядової сертифікації засобів захисту для «хмарних» сервісів.

Е-консультації. Яскравим прикладом широкого залучення громадськості до системи е-урядування можуть служити громадські обговорення. В Сполучених Штатах обов'язок проведення обговорень проєктів регуляторних актів закріплений на законодавчому рівні в Законі про адміністративну процедуру, який, проте, залишає на розсуд державних інституцій визначитись з формами спілкування з громадськістю (зазвичай надається певний час для надсилання коментарів на проєкти рішень).

Методи та форми залучення громадськості до консультацій в онлайн різняться від країни до країни та всередині державного апарату управління, що пов'язано з національними традиціями інформаційної та учасницької відкритості і доступності державних органів, знаннями й навичками державних службовців і потенційних учасників к онсультацій, наявними технічними можливостями та багатьма іншими суб'єктивними та об'єктивними чинниками.

У будь-якому разі має існувати можливість вибору засобів для консультацій, який ґрунтується на знанні переваг та вад тих чи інших форм. Докладний огляд інструментів та поради для організації консультацій в онлайн за Стівеном Кліфтом.

Інструменти консультацій в онлайн:

(1) Коментарі до документів/політики - можливість надавати коментарі до розміщених в он -лайн статей чи документів, заохочувана з боку уря ду (для більш ефективного використання потрібне супроводження формальною інструкцією щодо участі в процесі е-консультацій).

(2) Он-лайн секція для запитань запрошеним особам - політики, урядники, експерти відповідають у режим онлайн на запитання за визначеною темою у відповідний проміжок часу. Це може робитись у вигляді інтерв'ю за участю помічника, який розміщує запитання громадян, або секційного інтерактивного обговорення між політиками та експертами. Яскравим прикладом тут можуть бути Президентські онлайн дебати «Web White & Blue» <http://www.webwhiteblue.org/rcd/>.

(3) Онлайн конференції - здебільшого відтворення реальної конференції в режимі онлайн, яка триває здебільшого від 1 до 3 тижнів. Цей захід дає змогу віртуально зібрати учасників, віддалених фізично один від одного.

(4) Спільноти професійні/за інтересами - використання онлайн інструментів, зокрема списків розсилки е -поштою; справляє безпосередній вплив на впровадження публічної політики і надає можливості неформальної комунікації між державними органами та ключовими акторами на постійній основі без часових обмежень для впливу на політику. (NSW Розбудовник Спільноти - <http://www.communitybuilders.nsw.gov.au>, Штат Вашингтон - <http://listserv.wa.gov>).

(5) Живий чат - живий чат не повинен бути громіздким, немодерованим та багатослівним. Розвинуті програмні засоби дають змогу взаємодіяти в реальному часі, навіть якщо інтенсивність діалогу обмежена. Більшість чатів використовують запитання та відповіді політиків чи кандидатів. Запорукою успіху є завоювання досить великої аудиторії в специфічний час. Елементи чату можуть використовуватись для доповнення асинхронних форумів. Використання чату для спілкування з молодією аудиторією та в навчанні може мати власну цінність. («Вашингтон Пост» вживу онлайн: <http://www.washingtonpost.com/wp/srv/liveonline/politics.htm>)

(6) Мультимедійні події вживу - уявіть доповідача чи навіть прес-конференцію, де ті, хто дивиться віддалено через Інтернет чи і нтерактивне телебачення, можуть ставати запитання, відповідати на опитування, розміщені доповідачем, та мати доступ до допоміжного змісту та через кілька днів – доступ до цифрових копій прес-релізів і текстів

Електронне урядування: теорія та практика

виступів у реальному часі.

Як приклади:

Промова Маккейна на зібранні в Миннесоті - <http://www.netbriefings.com/corporate/press/prr20011207.html>

Проект Інтерактивного телебачення в Вісконсині - <http://itv.wpt.org/examples>

Віртуальна конференція НАСА (присвячена Марсу) - <http://quest.arc.nasa.gov/marsconf>

(7) Більш інтерактивними можливостями для консультацій є: онлайнів опитування та дослідження – швидкі та зручні опитування в режимі онлайн, зазвичай не наукові, є найбільш поширеним вступом для політичної взаємодії в онлайн. Спробуйте ставити конкретні запитання, які полегшують людям вираження своїх поглядів. Це складне завдання. Після того, як дехто заповнить опитувальник, надайте йому лінки на більший обсяг інформації з цього питання та запросіть до свого онлайн обговорення, де учасник зможе обгрунтувати свої відповіді для більш широкої публіки.

(8) Форми для коментарів – зробіть свої форми для коментарів інтелектуальними, корисними. Передбачте можливості для альтернативних відповідей та необмежений простір для коментарів. Створіть розмежовані інформаційні потоки, з тим щоб відповідні коментарі спрямовувались безпосередньо до тих, хто може надати значиму відповідь. Включаючи вищих керівників до потоків запитань, ви можете покращити їх обізнаність щодо основних типів запитів, що надходять до установи.

(9) Онлайнів петиції/звернення – в багатьох місцях люди мають юридичне право звертатися до свого уряду з петиціями. Хоча в Інтернет багато сайтів, що дають змогу громадян організувати свої петиції, деякі уряди, як, наприклад, Шотландії та Квінсленда (Австралія) спромоглися адаптувати це юридичне право до онлайнівого світу. Автентифікація є серйозною проблемою для офіційних петицій, що пов'язані з урядовим та парламентським процесом. Замість того, щоб автентифікувати ідентичність кожної особи, що поставила свій підпис в онлайн, пропонується автентифікувати всю петицію, шляхом верифікації наявності відповідної кількості людей, що вимагається для надання петиції чинності (перевіривши телефонні номери та адреси осіб, що підписались, для визначення достатності підписів від реальних осіб; шляхом контактування з представниками заявників для усунення спроб шахрайства).

(10) Відкриті звернення в онлайн – якщо громадські слухання в онлайн являють собою переведення реальних слухань в онлайн середовищі, сприйняття відкритих звернень (політичних заяв) в онлайн є першим кроком в напрямі інтеграції онлайнівого інтерактивності в традиційний процес слухань. Це може спрацювати в двох напрямках, люди з віддалених місць можуть подавати інформаційні матеріали перед, під час чи після слухань для включення до стенограми слухань та в зворотному напрямі люди, що беруть участь в слуханнях, можуть поширювати електронні копії своїх презентацій та заяв в реальному часі в онлайн.

(11) Онлайніві консультації з цільовими групами – консультації в онлайн не повинні бути широко публічними для досягнення ефекту. Суттєві можливості існують для представницьких груп, що діють від імені більш широких кіл громадськості. Більш просунуті варіанти консультації в онлайн з цільовими групами можуть передбачити створення онлайнівих «громадянських журі» або впровадження онлайнівих компонентів у діяльність існуючих у реальності журі.

(12) Веб-форуми та списки електронної розсилки – що ви робите зі своєю аудиторією, коли ваш захід в онлайн закінчився? Як ви можете сприяти набуттю навичок дискусій в онлайн громадян? Зважте на можливість розміщення в онлайн дискусії, що тривають чи забезпечте лінки на відповідні зовнішні дискусійні онлайн місця, де люди можуть продовжувати спілкування. Організація суспільного надбання в онлайн є однією з моїх улюблених тем, що детально розглядається в інших моїх роботах на: <http://www.publicus.net>.

Організація е-консультацій урядом США має більш розгалужену структуру та практичну спрямованість на процес управління. Порівняно з Великою Британією

американський портал FirstGov не висуває бажання спілкування з громадськістю на перший план, проте функціонально дає змогу брати участь у консультаціях у відповідних розділах, що стосуються регуляторної діяльності та розгляду звернень громадян. Додаткові можливості для впливу на прийняття регуляторних рішень пропонує портал Regulations.gov. Попри ці відмінності у підходах, в дизайні порталів обох країн відчувається зосередженість на інтересах користувачів

Е-петиції. Іншим потенційно корисним засобом розширення участі громадян у процесі впливу на формування політики є електронні петиції (е-петиції). Як правило, для застосування цього засобу краще придатний Інтернет, завдяки якому громадськість і зацікавлені групи можуть ініціювати колективне звернення, зібрати групу його прихильників, які згодні підтримати його своїми підписами та направити до відповідного державного органу або на адресу уряду.

Така форма комунікації між громадськістю й владою, в якій ставляться колективні вимоги до уряду, як правило, має політичне забарвлення та викликає певний соціальний резонанс. Слід зазначити, що петиції можна розглядати як певну форму колективного вираження волі і впливу на інших суб'єктів суспільних відносин (наприклад, на політичних лідерів, представницькі організації), що здатна виконувати функцію регулювання (soft-law). Потенціал такого виду публічного (саме публічного, а не державного) регулювання потребує окремого ґрунтовного дослідження. Значимо, лише, що як для будь-якого політичного процесу, для досягнення позитивного результату від використання цієї техніки потрібна належна організація самого процесу: планування, правильний вибір часу й місця, способів залучення учасників, технічних засобів - посилювачів участі й врахування зовнішніх чинників. Завдяки ІКТ цей процес звільняється від обмежень простором і часом, стає інтерактивним, зручнішим, та, врешті-решт, ефективнішим...

Важливим чинником успіху цього інструменту демократії є відповідне організаційно-технічне забезпечення прийняття, обробки та відповідного реагування на е-звернення громадян. Наприклад, до Конгресу США в 2001 р. було направлено 85,5 млн електронних повідомлень через електронну пошту. Неналежна організація процесу обробки е-звернень, несвоєчасні, неадекватні чи малоцінні відповіді на такі звернення можуть стати факторами, що знижують демократичний потенціал електронних комунікацій між громадськістю та владою, призведуть до громадської апатії та відмови від цієї техніки.

Зрозуміло, що для використання цього інструменту демократії вимагається належне юридичне підґрунтя, яке легалізує таку форму комунікації між громадськістю та державними установами, як петиція (колективне звернення). Попри те, що е-петиції є чи не найбільш «просунутою» технікою донесення власної думки громадян до влади, на практиці можуть виникати труднощі юридичного характеру, насамперед, у процесі збирання підписів, особливо в тих країнах, де електронні підписи і процедура автентифікації ще не стали звичайними атрибутами суспільного життя (такою є переважна більшість країн світу). Для підтвердження справжнього волевиявлення учасників е-петицій вимагаються «традиційні» засоби верифікації (шляхом безпосереднього контакту із заявниками, перевірки адресних даних за допомогою довідкових і служб тощо), що можуть застосовуватись в партнерстві з громадянським та приватним секторами¹¹².

Е-голосування. В прямій демократії участь громадян у процесі прийняття рішень, як правило, здійснюється шляхом голосування. Е-голосування є однією з технік покращення та посилення (кількісно та якісно) участі громадськості в процесі формування політики й прийняття рішень на усіх рівнях влади: місцевому, регіональному, національному. Системою електронного або Інтернет-голосування визнається виборча система, що використовує електронні бюлетені, які дають змогу виборцям передавати своє волевиявлення до уповноважених осіб виборчих дільниць

¹¹² High Payoff in Electronic Government. Measuring the Return on E-Government Investments / Intergovernmental Advisory Board, Federation of Government Information Processing Councils, Washington, 2013. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gsa.gov/portal/content/100247>

Електронне урядування: теорія та практика

через Інтернет. Цей інструмент е-демократії спрямований на посилення демократичності й легітимності врядування через використання ІКТ для безпосереднього визначення волі виборців.

Проте Сполучені Штати розглядають е-голосування як шлях до покращення участі громадськості у виборах. Саме такий критерій оцінки ефективності відповідних проєктів пропонується у федеральному дослідженні з питань інвестицій в е-врядування: «... ефективність реєстрації виборців в онлайн може бути визначена відсотком зареєстрованих громадян, що мають право голосу; ефективність голосування в онлайн – збільшенням відсотка виборців».

Перше офіційне використання е-голосувань в США відбулось 11 березня 2000 р. на первинних виборах Демократичної партії в Аризоні, на яких Ал Гор переміг Біла Бредлі (4 до 1). При цьому у виборах взяло участь вдвічі більше виборців, ніж на попередніх. В електронній системі для е-голосування виникли певні технічні проблеми, такі як перевантаження телефонних ліній, старі браузери, що не витримували навантаження.

Проте дослідники зазначають, що основною перешкодою для е-голосування можуть бути не технічні труднощі, а можливість визнання виборів недійсними через те, що були створені нерівні умови для частини виборців, що не мали легкого доступу до Інтернету.

Е-нормотворення. Ще одним з механізмів участі громадськості в прийнятті рішень є е-нормотворення (e-rulemaking), яке дає змогу громадянам впливати на процес ухвалення регуляторних актів. У цьому інструменті е-врядування поєднуються ключові елементи демократичного впливу на процес прийняття рішень, що притаманні е-консультаціям та е-голосуванню.

В Сполучених Штатах така можливість пропонується з січня 2003 р. в рамках Федеральної ініціативи e-gov для того, щоб «полегшити для громадян участь у демократичному і законодавчому процесі через удосконалення доступу до якості нормотворення». Коли громадяни надсилають коментарі до регуляторних актів, федеральний орган повинен врахувати їх погляди та обґрунтувати регуляторну діяльність. Повні тексти усіх проєктів актів та фінальні документи є відкритими для доступу і коментарів в онлайн на веб-сайті <http://www.regulations.gov>, і його відвідувачі можуть направити коментарі до відповідного федерального агентства.

Дослідники виділяють низку завдань, які виконує механізм е-нормотворення:¹¹³

- 1) посилення демократичної легітимності. Це досягається через:
 - покращення розуміння громадськістю процесу нормотворення;
 - підвищення якості та збільшення кількості коментарів громадськості в процесі нормотворення;
 - посилення інтерактивності процесу надсилання коментарів і покращення умов для його широкого обговорення;
 - розширення можливостей більш демократично підконтрольних інституцій, таких як Конгрес чи Президент, для нагляду за регуляторним процесом;
- 2) вдосконалення рішень, що приймаються. Це розглядається як з точки зору оцінки впливу регуляторного акту на розв'язання регуляторних проблем, так і підвищення фінансової ефективності регуляторної політики;
- 3) зменшення адміністративних витрат. Використання ІКТ у регуляторному процесі дає змогу більш ефективно обробляти документи та поширювати їх між особами та інституціями, що беруть у ньому участь;
- 4) підвищення рівня дотримання встановлених правил. Для належного виконання встановлених правил вимагається їх чітке й однозначне розуміння. Досягнення цієї мети забезпечується як кращою доступністю роз'яснень, коментарів в онлайн, так і можливістю отримання більш докладних інструкцій для дотримання правил.

¹¹³ Safegov.org – електронне правительство США переходить в «облака» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://alenapopova.ru/egov/safegov-org-elektronnoe-pravitelstvo-ssha-perexodit-v-oblaka.html>

До цих переваг, які пропонуються застосуванням ІКТ в процесі нормотворення, слід також додати такі важливі чинники, як загальне підвищення рівня взаємодії між державними органами та громадськістю, прозорості регуляторної діяльності і передбачуваності її наслідків для суб'єктів господарювання. З огляду на ці переваги використання техніки е-нормотворення набуває все більшого значення не стільки як інструмента е-врядування, скільки як засобу учасницької е-демократії.

Е-урядування на муніципальному рівні. У США щорічно проводиться дослідження серед міст, які ефективно використовують інформаційні технології для надання державних послуг. За підсумками опитування почесне перше місце посіла столиця штату Гаваї, Хонолулу. Топ 5 цифрових міст складається на основі таких критеріїв, як придатність сервісів, використання сервісів для розвитку інших програм, покращення проекту в порівнянні з попереднім роком, чи вдалося місту скоротити витрати в результаті інноваційних та технологічних змін.

1 місце - Хонолулу, Гаваї

Це місто очолює список в першу чергу, завдяки інноваційному проекту Kookia Wireless, який зробив можливим оснащення безкоштовним wi-fi доступ на всій території Хонолулу.

Кожні 30 хвилин при автоматичному оновленні сторінки, щоб уникнути нелегального скачування, користувач потрапляє на веб-сайт одного з підприємців. На додаток до проекту Kookia Wireless Хонолулу розвиває цілий спектр інших технологічних програм. Гордон Брюс особисто займається організацією Ради з інформаційних технологій на Гаваїях, при якому громадські особи та представники приватного сектору збираються для обговорення ключових питань в сфері інформаційних стратегій.

Крім того, місто Хонолулу запустив систему ERP, яка замінила індивідуальну фінансову, HR і систему видачі заробітної плати. Завдяки цьому нововведенню місто заощадило понад 12 млн доларів і за офіційними заявами, завдяки функціонуванню цієї програми, в наступні роки вдасться заощадити додаткові 18 - 35 млн доларів.

2 місце - Олате, штат Канзас

Місто Олате увійшло в топ, завдяки кращій реалізації проектів, які допомогли знизити витрати міста. Так, запуск служби 911 дозволяє заощадити більше 300 000 доларів щорічно. Адміністрація міста активно використовує соціальні медіа для налагодження взаємодії між органами влади та громадськістю. Створено спеціальний веб-простір, де громадяни можуть дізнатися про новини міста і отримати від влади відповіді на запитання. Задати питання можна через соціальні мережі, електронну пошту. Наприклад, взаємодія за допомогою Facebook дозволила збільшити активність громадян на 60% в порівнянні з попереднім роком.

3 місце - Розевіль, штат Каліфорнія

Місто Розевіль удостоївся почесного звання в першу чергу, завдяки змінам у сфері електронного уряду на основі нової моделі бізнес-регулювання інформаційної служби підприємства.

4 місце - Іден Прері, штат Мінесота

Місто направляє всі можливі засоби для забезпечення інтеграції, кастомізації і консолідації проектів, які орієнтовані на поліпшення роботи сервісів у всьому місті.

5 місце – Мукільтео, штат Вашингтон.

У штаті Вашингтон запущений сайт про проектну інформацію міста Мукільтео, на якому можна дізнатися про життя міста, ключові події, про ступінь реалізації різних архітектурних та інших проектів, важливих для розвитку населеного пункту. Повний список проектів представлений на сайті, користувач може вибрати той чи інший проект і отримати всю доступну інформацію про ступінь його реалізації. Також створена спеціальна карта, яка дозволяє користувачам дізнаватися про нові та виконані проекти в місті. Проекти включає в себе реалізацію за такими напрямками: містобудування, спорудження, транспортна мережа, міські зливові стоки, парки, заходи з догляду за середовищем проживання.

Електронне урядування: теорія та практика

У Бостоні розробили додаток, здатний допомогти муніципалітету в боротьбі з дорожніми ямами. Подібна практика поширена вже давно: за допомогою програми CitySourced люди у всьому світі можуть повідомляти про проблеми в містах (наприклад, незаконне скидання сміття, графіті і т.д.), але кожне таке повідомлення вимагає написання скарги в Твіттер і підтвердження фотографією.

Boston's Mayor's Office of New Urban Mechanics за участю краудсорсінгової платформи InnoCentive вдалося розробити додаток для ледачих: Street Bump - це додаток для збору даних про стан дорожнього покриття водія. Воно дозволяє фіксувати вибоїни та ями на дорозі за допомогою акселерометра і GPS. Перший визначає, чи дійсно була яма, навігатор надає координати проблемної ділянки дороги. Коли сигнали про одну й ту ж яму приходять від трьох чоловік, на місце виїжджає бригада робітників, щоб виправити нерівність.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Сполучених Штатів Америки. В Звіті ООН з електронного уряду США займає в рейтингах найвищі позиції. Вони потрапили, за даними ООН, в першу групу країн, країн з індексом EGDІ більш ніж 0,75 (very high EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,8748, що є 7 місцем у світі (2014р.) та першим місцем серед держав континенту.

Американський уряд проводить цілеспрямовану політику щодо підтримки науки, високих технологій і, зокрема, інформаційних і комунікаційних технологій. Державні послуги у США для населення надаються сьогодні багатьма шляхами: через торгові точки, банки і відділення зв'язку. Державні установи укладають з компаніями угоди з надання послуг. Так, наприклад, громадяни і приватні компанії отримали можливість оплачувати рахунки і сплачувати податки через свій місцевий банк. США давно та достатньо впевнено займає чільне місце у першій десятці світових лідерів, лідерство США у сфері формування національного інформаційного суспільства зумовлено тим, що федеральні органи чітко усвідомлюють провідну роль інформаційних та телекомунікаційних технологій у розвитку власної економіки і підвищення її конкурентоздатності на світовому ринку.

Е-УРЯД КАНАДИ. Канада займає північну частину материка Північної Америки, включаючи Арктичний архіпелаг. Площа країни 10,0 млн. км. Це друга за площею держава (після Росії) і третя за розміром суші (після Росії та КНР) держава у світі, має в своєму складі 10 провінцій і 2 території. **Населення** держави 34,8 млн чоловік (2012 р.). **Столиця** — Оттава.

Становлення е-урядування. Ідея створення е-уряду виникла ще в 90-ті роки минулого століття. Тоді багато розвинених країн почали активну роботу з його впровадження. Канада швидко стала лідером в інноваціях у галузі е-уряду. У 1994 р. урядом країни був випущений «Проект надання послуг державними органами за допомогою інформаційних технологій», що одержав умовну міжнародну назву «e-government»¹¹⁴.

Розбивши проект на три етапи реалізації, Канада поставила завдання за п'ять років побудувати систему е-уряду. В результаті застосування модульного принципу система була розділена на чотири напрямки¹¹⁵:

1. сайт Канади, що надає доступ до GOL-контексту;
2. інформаційний портал, що складається з підпорталів;
3. проміжне ПЗ, що складається з пошукової машини, системи автоматизації бізнес-процесів, систем інтеграції додатків і даних;
4. інфраструктурне ПЗ складається з системи управління паперовими та електронними документами та електронного сховища.

¹¹⁴ Штрик О. Электронные правительства США и Канады. [Електронний ресурс] / Олександр Штрик // Портал знань. – Режим доступу: <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370>

¹¹⁵ Шубина Л.В. Электронное правительство в Канаде. [Електронний ресурс] / Л.В. Шубина. – Режим доступу: https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&ved=0CHMQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.roskazna.ru%2Fpubs_73.html&ei=C1XKUMjDCMWM4gS554DADg&usg=AFQjCNFuHtnfKVy4qTDCXqVfPk1ZC7Fw&bvm=bv.1355272958,d.bGE

Основними напрямками програми було визначено¹¹⁶:

- надання громадянам 130 найбільш затребуваних урядових послуг в електронному форматі;

- забезпечення користувачам «безвідмовного» доступу до електронних послуг уряду;
- здійснення проєктів зі створення «провідників» і за прискореною доставкою послуг;
- створення інфраструктури захисту інформації та персональних даних;
- розробка політики і стандартів, що регламентують діяльність «Електронного уряду».

До 2003 р. управління програмою здійснювала Керівна рада, сформована міністрами Ради казначейства Канади, потім – Міністерство громадських робіт та урядових послуг. Функціональне керівництво програмою, включаючи складання планів і моніторинг їх виконання до 2003 р. здійснювало Управління інформації та інформаційних технологій Ради казначейства. Потім воно повністю перейшло Міністерству громадських робіт та урядових послуг.

Канцелярія програми «Електронний уряд», створена на початку 2000 р., забезпечувала стратегічне узагальнення цілей і завдань, подання планів міністерств і відомств, що беруть участь у реалізації програми, вносила пропозиції про виділення фондів на затвердження міжвідомчих комітетів, контролювала проєкти, що виконуються за рахунок централізованих фондів, здійснювала моніторинг діяльності міністерств і відомств з реалізації програми. В даний час Канцелярія приділяє значну увагу поширенню отриманого досвіду, пошуку інструментів, що забезпечують використання методології управління, орієнтованого на кінцевий результат.

Як приклад надання державної електронної послуги можна привести процес реєстрації в Канаді новонароджених дітей. Після народження дитини батьки зі свого домашнього комп'ютера знаходять Інтернет-портал реєстрації новонароджених, куди за встановленою формою вносять в електронному вигляді всю інформацію про свою дитину: ім'я, прізвище, місце народження та ін.. Потім вони звертаються в мерію свого міста і отримують паперовий документ - свідоцтво про народження дитини. Таким чином, мерія видає свідоцтво про народження дитини, дані про яку були занесені самими батьками. Особливість даної процедури полягає в тому, що вхід в систему реєстрації мають тільки ті громадяни, які офіційно зареєструвалися на даному Інтернет-порталі за встановленою формою, що необхідно для виключення незаконного вторгнення й захисту приватного життя громадян.

У вересні 2005 р. був започаткований проєкт Services Canada, що став універсальним пунктом надання послуг, який забезпечує багатоканальний доступ до різних послуг та орієнтується на клієнта. Вибравши один з каналів надання послуги – по телефону, особисто або за допомогою Інтернету – громадянин отримує універсальний доступ до програм та послуг уряду. Керівництво програмою здійснює Міністр людських ресурсів і соціального розвитку.

Метою служби «Service Canada» є забезпечення якісного надання державних послуг громадянам як по телефону, Інтернету, так і при особистому контакті. В даний час послугами служби користується близько 33 мільйонів канадців. Чисельність співробітників «Service Canada» становить понад 16 тисяч чоловік в більш ніж 595 офісах служби, розташованих на всій території Канади. Call-центри служби обробляють більше 51 мільйона дзвінків щорічно.

Служба «Service Canada» надає послуги різних федеральних агентств у режимі одного вікна. Також в даний час йде пілотний проєкт з надання службою послуг провінцій та муніципалітетів.

Надані «Service Canada» послуги можна розділити за наступними темами:

- Освіта та підготовка;

¹¹⁶ Штрик О. Электронные правительства США и Канады. [Электронный ресурс] / Олександр Штрик // Портал знань. – Режим доступу: <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370>

Електронне урядування: теорія та практика

- Охорона здоров'я;
- Трудові відносини;
- Охорона здоров'я;
- Житло;
- Імміграційна політика;
- Податкові консультації;
- Юридичні консультації;
- Документи, що посвідчують особу;
- Пенсійне забезпечення;
- Туризм;
- Підтримка підприємництва.

Слід також зазначити, що для забезпечення прав громадян на отримання різних державних послуг служба «Service Canada» умовно ділить громадян на такі категорії: сім'ї, молодь, ті що працюють, літні, корінні жителі, громадяни з різними відхиленнями здоров'я та мігранти. Використання подібної сегментації дозволяє при зверненні громадянина до служби «Service Canada» інформувати його про всі державні послуги і програми, які він може отримати.

Services Canada включає 320 пунктів надання державних послуг, крім того, в рамках проекту існує коледж Services Canada і працює програма сертифікації з надання високоякісних послуг. З метою досягнення вертикальної інтеграції в провінціях Канади існують і співпрацюють зі службою Services Canada подібні агентства з надання послуг¹¹⁷.

Онлайн-послуги становлять третину всіх урядових трансакцій між державою та громадянами. Розпочата у 1999 р. ініціатива GOL була спрямована на переведення в електронний формат найбільш популярних послуг федерального уряду. Нині завдяки спільним зусиллям десятків департаментів і відомств усі ці послуги доступні через федеральний портал.

Канада є однією з найбільших Інтернет - аудиторій у світі, що сприяє високому рівню використання онлайн-послуг кінцевими користувачами. За даними досліджень, 78% канадців використовують Інтернет, 72% мають домашній доступ до мережі.

Е-законодавство. В Канаді існує 2 федеральних закони, щодо конфіденційності – закон «Про конфіденційність» та Закон «Про захист особистих даних та електронних документів» (PIPEDA). Також є закон «Про доступ до інформації» надає право канадцам та корпораціям на території Канади мати доступ до федерально-урядової інформації¹¹⁸.

Закон «Про конфіденційність» забезпечує канадців і особам, що проживають на території Канади, правом доступу до їхньої особистої інформації, що знаходиться в уряді та захисту такої інформації проти несанкціонованого використання та викриття.

За своєю суттю, PIPEDA передбачає прийняття на законній основі електронних аналогів паперових документів в процесі надання доказів, електронної торгівлі та питань конфіденційності.

Важливими побічними наслідками цього закону стали можливість перегляду процедур обробки електронних документів в порівнянні з їх аналогами для паперових документів, нейтральність закону до використовуваних технологій, необхідність попередніх консультацій з усіма зацікавленими сторонами до прийняття законодавчих змін.

Основною проблемою для будь-якого Уряду є спільне адміністрування соціальних програм владою різних рівнів. Саме в цій діяльності проявляються законодавчі протиріччя та обмеження.

Основним завданням, яке з певною мірою успіху вирішив канадський уряд, стала чітка формалізація у вигляді інструкцій для державних службовців про те, яким діям може

¹¹⁷ ООН випустила новий рейтинг e-government. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gov.gov.ru/?p=2803>

¹¹⁸ Office of the privacy commissioner of Canada [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.priv.gc.ca/resource/fs-fi/02_05_d_15_e.asp

піддаватися особиста інформація (особливості збирання, зберігання, розповсюдження), а яким не може. У кожній провінції Канади існує посада комісара, що розбирає суперечки між урядом та громадянами і бізнесом з питань інформаційного обміну.

Чітко визначаються підстави для розкриття персональної інформації, наприклад, підстава суду або запит фізичної особи.

Передача інформації від влади федерального рівня владі провінційного рівня також процес неочевидний: потрібен дозвіл Міністра, а також комплекс документів, що погоджують механізм передачі інформації. Абсолютно аналогічно регулюється передача інформації від державного органу влади третій стороні.

Тому, говорячи про використання Закону «про захист особистих даних та електронних документів» (PIPEDA), необхідно передбачити обміни між структурами федерального рівня і структурами федерального і провінційних рівнів.

Уніфікований закон про електронну торгівлю передбачає¹¹⁹:

- всебічну мінімальну гнучку схему, що дозволяє урядам виконувати програми та надавати послуги в електронному режимі, а громадянам і підприємствам - подавати електронну інформацію державним органам на надійних носіях;

- визнання електронних контрактів між сторонами;

- відсутність переваги перед певними технологіями;

- вказівку урядом необхідних характеристик електронного документа для дотримання належної еквівалентності паперовому варіанту.

Отже, на законодавчому рівні Канада прийняла необхідні закони, щоб забезпечити електронне функціонування уряду, поширення інформації, притримувати автентичність паперових та електронних документів та інше.

Практичні реалізації е-уряду. На сьогоднішній день Канада по праву є одним зі світових лідерів в області створення електронного уряду - використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) і Інтернету у взаємодії держави з громадянами, комерційними структурами, а також внутрішньодержавного взаємодії. Багато в чому успіх Канади обумовлений комплексним підходом до модернізації всієї системи державного управління, який включає в себе наступні напрямки: чіткий поділ повноважень між федеральним, провінційним і муніципальним рівнями влади, наявність стратегії застосування ІКТ у всіх сферах активності держави, координація в управлінні інфраструктурою електронного уряду (в тому числі і чіткий контроль за витратами бюджетних коштів), партнерство державних структур з суспільством і бізнесом в ході реалізації проектів електронного уряду, коректування законодавства.

За даними 2012 року національні витрати на науку і технології становлять трохи більше 1.9% від ВВП Канади. І значної уваги при цьому уряд країни приділяє електронному урядуванню.

В програмі електронного урядування беруть участь практично всі федеральні міністерства і відомства при координуючій ролі Міністерства промисловості (Industry Canada).

В Канаді створюються всі передумови для переходу до якісно нового шляху розвитку, заснованого на безперервній освіті та інноваціях. Цей перехід обумовлений необхідністю пріоритетного розвитку наукоємних галузей виробництва країни, що забезпечують підвищення конкурентоздатності Канади на світовому ринку та залучення іноземного капіталу в її економіку. Разом з тим уряд Канади, реалізуючи програму створення електронного уряду, виходить з того, що в інноваційний процес повинні бути залучені всі сектори економіки і всі верстви канадського суспільства, які в тісній взаємодії і за фінансової та інформаційної підтримки держави можуть забезпечити вирішення поставлених завдань і, зокрема, вивести Канаду в п'ятірку найбільш розвинених в науково-технічному плані країн.

¹¹⁹ Мировые «электронные правительства» идут по пути «одного окна». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej_opit_el_gov.shtml

Електронне урядування: теорія та практика

Сьогодні в рамках проведених робіт з реалізації проекту канадська влада працює і безпосередньо взаємодіє з населенням за допомогою найпотужнішого інформаційного порталу, що об'єднує до 500 Інтернет-сайтів.

Приклади електронного урядування в різних сферах.

У 2002 р. в Онтаріо Міністерство природних ресурсів (ONMR) застосувало систему інформації про земельні ресурси, яка дає змогу державним і приватним секторами легко знаходити, отримувати доступ і використовувати географічну інформацію про Онтаріо. Адаже географічна інформація використовується в різних ситуаціях з екстреного реагування, таких як: лісові пожежі або надзвичайне планування маршрутів; чи навіть на більш низькому рівні - водії шкільних автобусів використовують її для оптимізації своїх маршрутів.

Проект надає інформацію, яка є доступною, інтегрованою і корисною для різноманітної діяльності та для зацікавлених сторін. Це також знижує дублювання зусиль, витрати і підвищує якість прийняття рішень.

Канадське агентство прикордонної служби запровадило у 2003 р. систему CANPASS Air, яка сприяє безпечному та ефективному в'їзду в Канаду. Ця програма дозволяє дивлячись у камеру розпізнавати райдужну оболонку ока, засвідчуючи особу. При перевірці в'їзду в Канаду через аеропорт членам CANPASS Air дозволяється використовувати самообслуговуючий кіоск із вбудованою технологією сканування рогівки ока - на думку багатьох, найбільш точний спосіб перевірити особу людини.

Система CANPASS Air має подвійну мету¹²⁰:

- полегшити пересування людей;
- забезпечити безпеку канадців.

Оскільки ця система призначається для пасажирів, які часто здійснюють міжнародні польоти, вона дозволяє швидше проходити митний контроль, а працівникам митних служб допомагає зосереджувати увагу на інших пасажирів.

Агентство доходів Канади (Canada Revenue Agency) у 2003 р. створило податкову систему електронних платежів Мій обліковий запис (My Account), яка є швидким, ефективним і безпечним засобом самообслуговування через Інтернет. Призначена ця система для забезпечення канадських платників податків доступом до інформації податкових служб; управління їх особистим прибутковим податком; онлайн-посібником-рахунком.

Використовуючи My Account приватні особи можуть отримати інформацію про:

- податкові декларації за поточний і попередні роки;
- реєстрацію пенсійного плану;
- безперервне навчання плану розрахунків та лімітів;
- товари і послуги у сфері оподаткування узгодженого податку з продажів кредитів.

Фізичні особи можуть також змінити свої податкові декларації після того, як були представлені або не згодні з оцінкою.

My Account це персональні послуги 24 години на добу, сім днів на тиждень. Це породжує постійну економію коштів для Агентства за рахунок зниження кількості запитів, зі збільшенням дотримання строків виконання та задоволеності клієнтів. Скорочення числа звернень до існуючих телефонних ліній дозволяє більш швидко і якісно виконувати запити.

My Account забезпечує істотні нематеріальні вигоди, такі як підвищений ступінь задоволеності клієнтів і поліпшення образу Canada Revenue Agency (Агентство доходів Канади). My Account також є прототипом для більш широкої урядової системи Канади, через яку канадці мають можливість переглядати свої дані по всіх відомствах.

Місто Ванкувер створило Vancouver.ca - це комплексний веб-сайт, призначений для створення великого міста громад, що дбає про свій народ, його навколишнє середовище та

¹²⁰ Міжнародні стандарти та зарубіжний досвід впровадження технологій е-урядування. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=e-government-experience>

можливості жити, працювати і процвітати. Пріоритетом міста є розробка веб-сайту, який містить широкий спектр інформації з метою підвищення обізнаності про цивільні програми й послуги, та забезпечення доступу до них. Таким чином, сайт сприяє інформуванню, просвіті та залученню громадян до місцевих питань, а також забезпечує зручні послуги в Інтернеті, такі як можливість купівлі ліцензій або оплати квитків через Інтернет.

Vancouver.ca надає громадянам комплексний портал, який забезпечує доступ до інформації з усіх аспектів життя у Ванкувері. На сайті також є інформація для потреб бізнесу та урядових установ. Крім того, Vancouver.ca є одним з порталів, де даються корисні поради та пропозиції щодо: утилізації відходів; зберігання Ванкувера зеленим і чистим містом; та про те, що пересічний громадянин може зробити, щоб зберегти якість життя у місті на високому рівні.

У Квебеку створили веб-сайт www.emploiQuebec.net, що являє собою унікальну, універсальну і безкоштовну базу зайнятості в Квебеку. З допомогою онлайн-розміщення він забезпечує доступ до працевлаштування, підтримки та сприяння зустрічі між роботодавцями та претендентами.

За допомогою інтерактивних мультимедійних навчальних програм онлайн-ринку праці дає необхідну інформацію про професії, підготовку кадрів і галузі промисловості. Ці онлайніві послуги також дозволяють поліпшити координацію і коригування між характеристиками робочої сили і потребами ринку праці.

В Канаді існує висока затребуваність «електронної версії» Уряду в повсякденному житті канадців, для яких проблема доступу в Інтернет практично повністю вирішена. Наприклад, за останні 12 місяців 74% в сім канадських користувачів Інтернету хоча б раз відвідали портал Уряду.

Проект «Government OnLine» вирішує для Уряду наступні завдання¹²¹:

- представляє Канаду на міжнародному рівні;
- формує нові інтелектуальні спільноти;
- покращує якість взаємодії Уряду з зовнішнім середовищем;
- здійснює партнерство між 32 міністерствами та відомствами федерального рівня.

Проведення постійних соціологічних досліджень серед різних сегментів громадян Канади показало, що більше половини з них задоволені змінами в електронному вигляді держави.

У канадському Уряді переконані в тому, що зростання якості державних послуг безпосередньо пов'язане з постійним отриманням зворотного зв'язку від суспільства. Ключовий фактор успіху в роботі Уряду Канади і, зокрема, електронного уряду полягає в побудові в суспільстві довіри до роботи державних службовців. Формування довіри у громадян, на думку доповідачів, полягає у відповідності образу державного службовця очікуванням суспільства, які постійно з'ясовуються та уточнюються на федеральному рівні. Головна вимога, запропонована канадськими громадянами до державних службовців, - це прозорість в роботі.

Міжнародна співпраця. Канада активно розвиває міжнародне співробітництво, вважаючи важливим міжнаціональні зв'язки і обмін досвідом з іншими державами. Зокрема, Міністерство промисловості Канади є засновником Інституту координації комп'ютерних систем Північної та Південної Америки. Своєрідним «мандатом» інституту є програма «Об'єднаємо всіх канадців!», запропонована як ефективна модель для країн Північної та Південної Америки.

Канада заснувала проект ІнтерПАРЕС, створений в Школі бібліотек, архівів та інформаційних досліджень в Університеті Британської Колумбії, в Ванкувері, Британська Колумбія, Канада.

¹²¹ «The Global Information Technology Report 2013», The Business School for the World. 201.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2013.pdf

Електронне урядування: теорія та практика

Міжнародне дослідження щодо Постійних автентичних записів в електронних системах (ІнтерПАРЕС) спрямоване на розвиток знань, необхідних для довгострокового збереження справжніх записів, створених і/або тих, що зберігаються в цифровій формі і служать основою для стандартів, політики, стратегій і планів дій, здатних забезпечити довговічність такого матеріалу і можливість його користувачам довіряти його автентичності.

Основне фінансування для проекту ІнтерПАРЕС забезпечується Дослідницькою Радою соціальних і гуманітарних наук. Відповідні кошти передбачені в Університеті Британської Колумбії, Фонді розвитку досліджень, деканаті мистецтв та Школі бібліотек, архівах.

Мета проекту «InterPARES - Довіра» (InterPARES Trust) - сформувати теоретичні та методологічні концепції, які сприятимуть створенню і розвитку інтегрованих і узгоджених комплексів місцевих, національних та міжнародних політик, процедур, правил, стандартів і законодавства щодо вірення Інтернету електронних документів, з метою забезпечення громадської довіри до них, заснованої на свідченнях належного управління, на сильній електронній економіці та постійній електронній пам'яті.

У грудні 2003 р. Канадське агентство міжнародного розвитку (Industry Canada) розпочало роботу над глобальною мережею ресурсів електронної політики (ePol-NET).

Використання цифрової цільової групи було офіційно розпочато під егідою ІКТ Цільової групи ООН в ході Всесвітнього саміту з інформаційного суспільства в Женеві в грудні 2003 р. Канада вносить свій вклад у ePolNET в рамках канадської електронної політики Ресурсний центр, як ініціативу Канадського фонду для Африки. Центр (http://www.cerc.ca/index_e.html) є канадським джерелом інформації, знань та навчання на підтримку національної політики і регулюючих органів в африканських країнах.

Глобальна мережа ресурсів електронної політики об'єднує партнерів з різних організацій по всьому світу, які вносять вклад в електронні стратегії та електронну інформаційну політику і досвід на благо людей, організацій і уряду в країнах, що розвиваються. Це дуже допомагає їм у розробці політики і стратегії.

Канада має двосторонні відносини та домовленості з багатьма країнами в сфері ІКТ, науковій та інших сферах.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Канади. На сьогоднішній день Канада по праву є одним зі світових лідерів в області створення електронного уряду - використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та Інтернету у взаємодії держави з громадянами, комерційними структурами, а також у внутрішньодержавній взаємодії. Багато в чому успіх Канади обумовлений комплексним підходом до модернізації всієї системи державного управління, який включає в себе наступні напрямки: чіткий поділ повноважень між федеральним, провінційним і муніципальним рівнями влади, наявність стратегії застосування ІКТ у всіх сферах активності держави, координація в управлінні інфраструктурою електронного уряду (в тому числі і чіткий контроль за витратами бюджетних коштів), партнерство державних структур з суспільством і бізнесом в ході реалізації проектів електронного уряду, коректування законодавства.

Хороша база основа сприяла тому, що зараз в Канаді найвищий у світі відсоток людей з університетською освітою. Канада займає передові позиції в різноманітних світових рейтингах пов'язаних з онлайн послугами.

Такого результату неможливо було б досягти без партнерства між державними структурами, приватним сектором і громадянським суспільством, яке служить ефективному використанню наявних у сторін ресурсів для досягнення спільної мети і перерозподілу функцій.

Е-УРЯДУВАННЯ В МЕКСИЦІ. Мексиканські Сполучені Штати, держава, що знаходиться в Північній Америці з територією 1 972 550 км., що є п'ятою за величиною країною на американському континенті та 14-ю у світі, з населенням 118 млн. чоловік.

Мексиканські Сполучені Штати — федеративна конституційна республіка, яка складається з 31-го штату та одного федерального округу навколо столиці м. Мехіко.

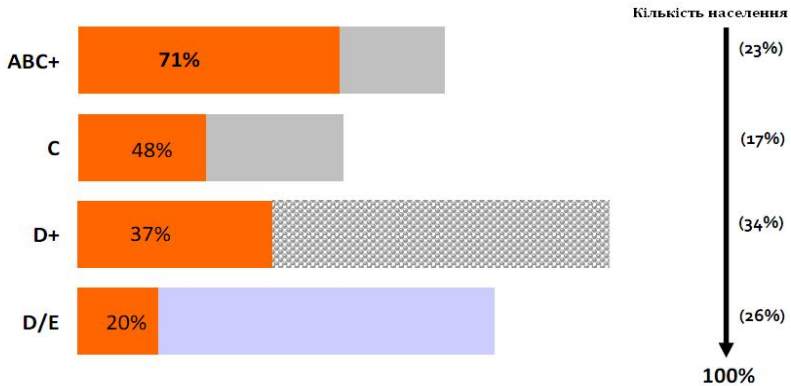
Побудова інформаційного суспільства. У Мексиці спостерігається стабільне зростання кількості користувачів мережі Інтернет. На 2011 р. їх кількість складала 40,6 млн. користувачів, що складає 35,7 % населення країни¹²².

34% домівок у Мексиці обладнані персональними комп'ютерами. Так, наприклад, у Халіско, одному з штатів Мексики, у кожній третій з десяти домівок є комп'ютер, причому у 76% випадків при наявності комп'ютера підключений також й Інтернет. У 2012 р. середній час користування Інтернетом на день становив 4 години 9 хвилин, що на 47 хвилин більше, ніж у 2011 р. При цьому дев'ять з десяти користувачів Інтернету у Мексиці користуються хоча б однією з соціальних мереж.

Серед користувачів соціальних мереж 93% зареєстровані на Фейсбуці, 17% на Твіттері, 5% користуються Google+ і 3% - Youtube.

Проте, використовуючи дану статистику, слід приймати до уваги, що Інтернет-користувачі розподіляються за рівнем життя нерівномірно. Відповідно, чим вищий рівень життя, тим вища кількість користувачів Інтернетом і тим вищі темпи зростання¹²³.

При цьому населення з найвищим рівнем життя не складає відповідно найбільшу частину населення Мексики. У відсотковому відношенні це виглядає наступним чином:



У своєму щорічному звіті 2012 Мексиканська Асоціація з Інтернету (Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI), зробила акцент на наступних пунктах:

- використання смартфонів для доступу до Інтернету зросло за один рік вдвічі. Так, у 2011 р. 58% Інтернет-користувачів використовували смартфони для доступу до мережі у порівнянні з 26% користувачів у 2010 р.;

- 80% Інтернет-користувачів Мексики використовують Інтернет для відправлення та отримання електронної пошти, 77% - для доступу до соціальних мереж, 71% - для пошуку інформації;

- в якості розваг та відпочинку в мережі 86% мексиканських Інтернет-користувачів використовують соціальні мережі, 61% - заходять на новинні сайти і лише 37% - завантажують музику або відео-файли;

¹²² Estudio AMIPCI 2012 Sobre hábitos de los Usuarios de Internet en México [Електронний ресурс] // AMIPCI, TGI by Kantar Media. Estudio AMIPCI 2012 Sobre hábitos de los Usuarios de Internet en México - 17.05.2012 - Режим доступу: <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=115&Type=1>

¹²³ Estudio AMIPCI 2010 Sobre hábitos de los Usuarios de Internet en México [Електронний ресурс] // AMIPCI, TGI by Kantar Media. Estudio AMIPCI 2010 Sobre hábitos de los Usuarios de Internet en México - 17.05.2010 - Режим доступу: <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=90&Type=1>

Електронне урядування: теорія та практика

– в середньому мексиканський Інтернет-користувач зареєстрований приблизно у 4 соціальних мережах.

Відповідні показники зумовлюють більш високі або більш низькі місця, які займає Мексика у рейтингах.

Серед країн-членів Організації економічного співробітництва та розвитку Мексика займає 21 місце з 34 за критерієм вартості доступу до Інтернету, а також займає останнє 34 місце за критерієм середньої швидкості з'єднання за наявності широкополосного Інтернету¹²⁴.

Показником розвитку сфери електронної комерції стало те, що в одному з останніх досліджень компанії Visa Inc. були приведені три лідери обсягу продажів у рамках електронної комерції. До них віднесли Бразилію, Мексику та Кариби, хоча¹²⁵ у 2008 р. на третьому місці була Венесуела. На Мексику припадає 14,2 % продаж у мережі. Об'єм Інтернет-продажів у Мексиці у 2011 р. склав 3,6 млрд. доларів.

Проте згідно з деякими рейтингами конкурентоспроможність Мексики, навпаки, зменшується.

Основні показники використання технологій вказують на відставання Мексики від сучасного світу.

- Значне зниження інформаційно-технологічних ресурсів у Мексиці, особливо на підприємствах: на 72 місці у світі в 2009 році порівняно із 49 у 2002.

- Несприятливе політичне і правове становище для розвитку: з 57 місця у 2002 році Мексика знизилася до 84 у 2009.

- Низький рівень використання інформаційних технологій на підприємствах: 76 позиція у 2009 порівняно із 32 у 2002.

Крім того, у 2011 р. Мексика зайняла 10 місце серед країн Латинської Америки за критерієм наявності доступу до Інтернету в школах після таких країн як Уругвай, Чилі, Панама, Тринідад і Тобаго, Коста-Ріка, Колумбія, Перу, Бразилія та Ямайка¹²⁶.

Іншим важливим фактором побудови інформаційного суспільства у Мексиці є мовний фактор. Мексика – іспаномовна країна. Тому тут варто звернути увагу на місце іспанської мови у світі, передусім її представлення у мережі Інтернет.

Іспанський сегмент займає третє місце у мережі Інтернет після англійського та китайського.

Крім того, з'явився латиноамериканський домен. Іспанська мова зайняла друге місце за використанням у пошуковій системі «Google»: це пов'язано з тим, що в іспаномовних країнах політичні умови відрізняються від відповідних умов у Китаї.

Проте існують і проблеми, пов'язані з іспаномовним сегментом мережі Інтернет. В іспаномовному середовищі кількість користувачів Інтернетом складає 32,2%, в той час як середній показник у світі сягає 24,7%, серед англомовного населення він складає 37,9%, у випадку японської мови – 74%, німецької – 67,7%, а корейської 52,7%.

Іншим негативним аспектом є питання пропозиції високоякісного контенту. В деяких випадках іспаномовні користувачі повинні «емігрувати» в інші мовні сегменти для отримання доступу до необхідного контенту, що особливо негативно впливає на сферу освіти та наукових досліджень.

Становлення е-урядування. Що ж стосується програм розбудови е-урядування у Мексиці, то, в першу чергу, тут мова йде про «Електронну Мексику».

¹²⁴ Solano L.P. Hay 20 millones de hogares son computadora ni acceso a Internet [Електронний ресурс] // La Jornada. – 23.02.2012. - Режим доступу: <http://www.animalpolitico.com/2012/02/30-de-los-mexicanos-tienen-acceso-a-internet/>

¹²⁵ Almeida B. E-Commerce in Latin America Spikes by Nearly 43% [Електронний ресурс] // Latin Link – 21.06.2012. - Режим доступу: <http://latinlink.usmediaconsulting.com/2012/05/e-commerce-in-latin-america-spikes-by-nearly-43-percent/>

¹²⁶ Agenda Digital [Електронний ресурс] // Офіційний сайт проекту «Agenda Digital». - Режим доступу: <http://www.agendadigital.mx/descargas/AgendaDigitalmx.pdf>

У 2000 році тодішній президент Вінсенте Фокс започаткував проект «e-Mexico» («Електронна Мексика»). Мета ініціативи – одночасне навчання школярів та дорослих використанню ІТ за допомогою кількох передових програм. Цей проект відображає необхідність створення нового навчального середовища; надання більш гнучких можливостей вибору навчальних предметів; стимулювання самоосвіти серед дітей та підлітків; підвищення навичок вчителів у створенні навчальних матеріалів; розробки альтернативних методів навчання і перенавчання працівників; формування культури навчання протягом всього життя і забезпечення рівного доступу до послуг у галузі освіти.

Громадський сектор в Мексиці стикається з такими проблемами, як проблеми прозорості уряду, зниження ефективності діяльності уряду. Розвиток електронного уряду дозволить вирішити безліч і інших проблем. Уряд Мексики створює все нові ініціативи, що стосуються електронного уряду. Деякі відомі проекти стосуються доступу до урядової інформації. Експериментальний проект Мексика Онлайн розвинений Канцелярією президента. Його мета полягає в тому, щоб зменшити відстань між громадянином і урядом, працюючи в інтерактивному режимі з інтернет-користувачами, перетинаючи географічні кордони країни і дозволяючи кожному мексиканцю в світі перебувати на зв'язку з його/її Урядом.

Протягом чотирьох років Мексика підготувала, запустила і здійснила електронну урядову стратегію. Мексиканський уряд визначає електронний уряд як інструмент, за допомогою якого можна покращити якість, прозорість, ефективність уряду і комунального обслуговування.

Спочатку уряд Мексики зосередився на широкому поширенні ІКТ та поданні найбільшої кількості онлайн-послуг. Так Мексика успішно пройшла початкову фазу настроювання й постачання електронних урядових послуг. Це сприяло визнанню роботи Мексики зі створення та розвитку електронного уряду, але також відкрило спектр нових проблем, пов'язаних з подальшим поліпшенням якості послуг, що надаються електронним урядом.

У Мексиці робота зі створення єдиного інформаційного простору ведеться на основі двокомпонентної стратегії. Одна частина стратегії полягає в забезпеченні охоплення всієї країни комунікаційними мережами. Друга частина стратегії ґрунтується на вдосконаленні веб-служб, що працюють у таких секторах як охорона здоров'я, освіта, економіка та державні послуги.

Стратегія розвитку електронного уряду не обмежується лише питаннями побудови комунікаційної інфраструктури, а охоплює також завдання вдосконалення і множення електронних служб. Слід зазначити, що справа полягає не тільки в тому, щоб просто перевести отримання різних дозволів і погоджень в електронну форму, а в тому, щоб взагалі позбутися значної частини цих формальностей і оновити всю систему в цілому, щоб привести її у відповідність із сучасним рівнем технологій.

До завдань, які належить вирішити в цій області, в Мексиці відносять наступні:

- пропаганда участі громадськості та представників приватного сектору економіки в державному керівництві з метою формування духу національної гордості та готовності до широкого міжнародного єднання;

- ініціація змін в державних установах і створення нових структур, необхідних для побудови ефективної платформи електронного уряду і боротьби з корупцією і несумлінністю в державному секторі;

- створення інструментів заохочення малого і середнього бізнесу;

- побудова платформ на базі технологій електронної комерції в цілях навчання понад 32 млн молодих мексиканців, а також взаємозв'язку і модернізації більш ніж 145 тис. державних шкіл, що дозволило б підвищити ефективність викладання та обміну знаннями;

- створення та інтеграція електронних систем охорони здоров'я в рамках загальнонаціональної служби охорони здоров'я.

Електронне урядування: теорія та практика

Мексика зіткнулася з низкою складнощів у подоланні нерівності всередині країни. Було зрозуміло, що однієї комунікаційної інфраструктури недостатньо. Державні установи до цих пір тяжіють до вертикальних рішень соціальних проблем, без координації, кооперації та обміну досвідом, ресурсами та знаннями. Централізоване управління виконанням бюджету показує себе у значній мірі неефективним, а бюрократія, як і раніше, підриває зусилля з вибудовування горизонтальних мережевих структур управління.

Побудова загальнонаціональної системи e-Mexico стало пріоритетним завданням для країни. Щоб повністю оновити Мексику, державі належить створити єдину мережу, що охоплює всі різноманітні види діяльності, пов'язані з наданням громадянам тих чи інших послуг.

Ця загальнонаціональна система, яка будується в співпраці з приватним сектором, надасть всі види доступу в комп'ютерні мережі, необхідні для створення ефективного комплексу веб-служб. Проект e-Mexico передбачає обов'язкове створення унікальної загальнонаціональної мережі, що охоплює всі муніципальні освіти країни.

У рамках побудови єдиної мережі e-Mexico Мексика сприяє створенню першої в країні суспільної точки доступу, робота якої буде здійснюватися в координації з компаніями телекомунікаційної галузі. Ця загальнодоступна мережа не тільки надає доступ до інформації, а й забезпечує ресурс пропускну здатності комунікаційних каналів, необхідний приватним компаніям для надання послуг доступу в Інтернет і прискорення економічного зростання.

У числі найближчих орієнтирів мексиканського уряду - електронні послуги в галузі освіти, охорони здоров'я, електронної комерції та електронного уряду (це чотири області, що мають найбільш важливе значення для населення). Всі ці служби будуть функціонувати під керівництвом держави, а розроблятися і інтегруватися - при повномасштабній участі всіх секторів. Це означає відкриття доступу до грандіозної інфраструктури всім провайдерам послуг.

У числі ініціатив, здійснюваних в даний час:

- E-learning, розширення сфери дії системи освітніх послуг на ті території, які ще не мають до них доступу, а також надання нових можливостей для отримання освіти і проходження виробничого навчання;
- E-health, розширення сфери дії ефективних систем телемедицини та електронної медичної консультативної допомоги;
- E-economy, широкий асортимент додатків малого середнього бізнесу;
- E-governance, процес активного реформування державних служб і перетворення держави на структуру, яка гарантує якість всіх здійснюваних нею процесів, відкрити для інновацій та освоєння ефективних методів управління.

Слід зазначити, що в даний час розширено спектр послуг, щодо приватних компаній послуг і модернізована податкова система, а також введено в дію нова електронна система проведення транзакцій в службі соціального забезпечення.

Зараз 25 млн. мексиканців (25% населення) живе в громадах і невеликих поселеннях, кількість жителів у кожному з яких не перевищує 2500 чоловік. На їх підключення до загальнонаціональної інфраструктури за допомогою так званих цифрових комунальних центрів з держбюджету виділено 40 млрд. доларів в розрахунок на 10-річний період. Взагалі, фінансування програми «e-Мексика» має на увазі кілька джерел. Для високотехнологічних компаній, що беруть участь в програмі, передбачені податкові пільги. У першій її фазі, коли відбувалося становлення національної інфраструктури, фінансування здійснювалось лише за рахунок держави. Надалі передбачено істотну участь бізнесу, який створює цифрові послуги і контент. Деякі проекти програми фінансуються Європейським Союзом, Міжамериканський банк розвитку та Світовим банком.

Як було зазначено вище, в рамках проекту «e-Mexico» робота зі створення єдиного інформаційного простору ведеться в рамках двокомпонентної стратегії. З одного боку, уряд вже обладнав 7200 громадських цифрових центрів (ОЦЦ), а до 2025 р. планується за рахунок

розвитку супутникового зв'язку забезпечити потенційний доступ в Інтернет для 98% мексиканців. З іншого боку, загальнонаціональний Інтернет-портал покликаний забезпечити населення інформацією про розвиток нормативної бази держави та поліпшити роботу громадських та державних служб в різних секторах сфери обслуговування.

Уряд Мексики запустив інформаційний портал, який структурує інформацію за тематичними розділами, а не за інституціональними ознаками, як прийнято часто. Наприклад, вибравши тему «робота», можна знайти:

- трудові права
- громадське житлове будівництво
- оподаткування у трудовій сфері і т.д.

На цьому порталі представлено понад 1500 послуг приблизно від 100 урядових установ. Зв'язування інформації та послуг у тематичних каналах зажадало горизонтальної координації урядових установ.

Ініціатива e-Mexico також передбачає створення місцевих навчальних центрів, щоб будь-яка людина на території всієї країни могла мати доступ до навчальних курсів та інформації. Такі центри використовують існуючу місцеву інфраструктуру: наприклад, вони можуть розташовуватися в школах, працюючи після закінчення занять, або ж на місцевих підприємствах.

У кожному мексиканському штаті діють технологічні центри, керуючі дистанційним навчанням, зв'язками з університетами, навчанням вчителів, розробкою мультимедійних та Інтернет-матеріалів, а також плануванням та реалізацією спільних проектів для школярів і вчителів. Успішна робота цієї програми забезпечується за рахунок взаємодії федерального і регіональних урядів, місцевих шкіл та університетів, а також приватного сектору¹²⁷.

В рамках проекту були укладені договори із великими інформаційними компаніями. Так, мексиканський уряд уклав контракт з Intel на суму \$ 17 млн, згідно з яким американська корпорація навчить 17 тис. вчителів середніх шкіл комп'ютерним технологіям. Були укладені угоди з IBM і Hewlett-Packard, але найбільш великий суспільний резонанс викликав контракт з корпорацією Microsoft. Відповідно до нього компанія підготує в Мексиці 20 тис. чоловік, які будуть створювати і підтримувати роботу декількох сотень центрів публічного доступу в Інтернет. Крім цього, Microsoft безкоштовно або зі знижкою надасть своє ПЗ (зокрема, 50 тис. копій операційної системи Windows та пакету Office)¹²⁸.

Що стосується самого терміну «електронний уряд», то у 2008 р. урядова установа Мексики SFP (Secretaría de la Función Pública) представила Спеціальну програму покращення управління (Programa Especial de Mejora de la Gestión), в якій йдеться про нагальну необхідність використання інформаційних технологій в урядових установах¹²⁹.

Цифровий порядок денний «Електронна Мексика». У рамках національної системи «Е-Мексика», Координаційна комісія з питань інформаційного суспільства знань при Міністерстві зв'язку і транспорту Мексики представила країні цифровий порядок денний «Електронна Мексика», розрахований на 2010-2012 роки.

Порядок денний спрямований на координацію, об'єднання і орієнтацію загальнонаціональних зусиль для створення інформаційного суспільства та суспільства, заснованого на знаннях. У зв'язку з цим ставиться завдання скоротити «цифровий розрив» шляхом ліквідації перешкод структурного характеру, що перешкоджають участі в

¹²⁷ Образование, наука и развитие кадрового потенциала. Часть 1. Информационные технологии в школьном образовании. Выпуск № 16 [Електронний ресурс] // Миф 3. Надо выбирать бесплатные программы, а не коммерческие - 2001 - Режим доступа: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue16/02.msp>

¹²⁸ Библиотека Интернет Индустрии I2R.ru [Електронний ресурс] // CNews. «Электронная Мексика» начинается со скандала - 03.05.2002 - Режим доступа: <http://www.i2r.ru/news.shtml?count=30&id=12952&begin=5700>

¹²⁹ Qué es el PMG [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Secretaría de la Función Pública. - Режим доступа: <http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas/pmg/acerca-del-pmg/que-es-el-pmg.html>

Електронне урядування: теорія та практика

електронному суспільстві 68 млн мексиканців, що не мають доступу до Інтернету та інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).

Цифровий порядок денний «Електронна Мексика» - це динамічна модель, в основу якої було покладено матеріали, які діяли в штатах і на загальнонаціональному рівні робочих груп. Це інструмент проведення заходів, узгоджених між основними зацікавленими сторонами - державними установами, організаціями, що об'єднують представників приватного сектору, наукові інститути та організації громадянського суспільства.

Цифровий порядок денний «Електронна Мексика» у своїх основних положеннях виходить з прав громадян, конкурентоспроможності та соціальної рівності. Його ідеали - це забезпечення універсального доступу, технологічний нейтралітет і право громадян на інформацію та знання.

Складовими частинами порядку денного є три національних проекти:

- Забезпечення можливості встановлення з'єднань – гарантувати для мексиканців універсальний доступ шляхом створення мереж соціального охоплення для широкополосного доступу в Інтернет в школах, установах охорони здоров'я, державних установах і в цифрових колективних центрах.

- Доступ - сприяти забезпеченню доступу для жителів Мексики, які знаходяться в особливо несприятливому становищі, до електронного контенту, операцій і державних послуг у сферах освіти та професійної підготовки, економіки, управління, охорони здоров'я, зайнятості, безпеки, культури і науки шляхом створення в масовому порядку точок колективного доступу, щоб забезпечити всі райони країни, які характеризуються високим рівнем маргіналізації та віддаленості, необхідним обладнанням та можливістю встановлення з'єднань.

- Освоєння технологій - цей напрямок діяльності має на меті забезпечити масове користування Інтернетом за допомогою постійно діючої національної стратегії щодо охоплення всіх жителів цифровими технологіями Vasconcelos 2.0, що передбачає навчання мексиканців навичкам використання ІКТ, закріплення цих навичок та оволодіння матеріалами, інформацією та знаннями, які сприяли б особистісному розвитку і підвищенню добробуту громадян.

Поставлено за мету довести до 2015 року частку користувачів Інтернету серед мексиканців до 60 відсотків, а частку абонентів послуг ширококутного Інтернету - до 20 відсотків¹³⁰.

Стратегічні цілі порядку денного:

1. Зміцнити механізми координації між публічними гравцями, щоб дати поштовх для виконання національного порядку денного, що дозволить об'єднати зусилля і зорієнтувати їх на те, щоб сформувати у Мексиці суспільство інформації та знань, а також направити інвестиції у сферу ІКТ.

2. Стимулювати приватні і державні інвестиції, для того, щоб зменшити цифровий розрив і гарантувати доступ на всій території держави до широкополосного Інтернету.

3. Сприяти освіті мексиканців у сфері користування інформаційно-комунікаційними технологіями і використання їх вмісту на благо розвитку і добробуту.

4. Виробити механізми і моделі, які б дозволили прийняття і використання ІКТ у регіонах найбільшого сприяння для соціального, економічного і політичного розвитку.

Програми для зменшення цифрового розриву. Була розроблена програма Vasconcelos 2.0. Це кампанія, яка спрямована на вироблення постійної стратегії із питання зменшення цифрового розриву у Мексиці. Вона полягає у мобілізації 250-300 тисяч

¹³⁰ Знакомство с богатой культурой и цифровой повесткой дня «Электронная Мексика» [Електронний ресурс] // МСЭ. Мексика принимает национальную стратегию ускоренного продвижения к созданию общества, основанного на информации и знаниях - 09.2010 - Режим доступа: <http://www.itu.int/net/itunews/issues/2010/07/05-ru.aspx>

студентів, що здійснюватимуть дії, направлені на те, щоб включити маргіналізовані міські зони та географічно важкодоступні місця у зони цифрового доступу.

Об'єктом програми є близько 30 мільйонів мексиканців віком від 20 до 54 років, які до цього не користувалися ІКТ і які мають навчитися цьому в наступні 5 років¹³¹.

Іншою подібною програмою є «Прософт». «Прософт» - це програма, введена Міністерством Економіки Мексики, яка спрямовує федеральну політику на розвиток індустрії інформаційних технологій. Вона включає в себе наступні дії:

1. Розвиток програмного забезпечення
2. Сервіси ІТ
3. Business Process Outsourcing
4. Contact y Call Centers
5. Embedded software
6. Мультимедія
7. Відеоігри

Ця програма була започаткована в 2002 році, на сьогодні вона має інструменти, що сприяють розвитку індустрії ІТ. Серед цих інструментів можна назвати:

1. Кампанія Мексика ІТ, спрямована на позиціонування Мексики на глобальному ринку ІТ.
2. Курси, метою яких є зменшення цифрового розриву
3. Дозвіл на розвиток електронної комерції
4. Фондація Цифрова Мексика, яка займається розвитком внутрішнього ринку ІТ в Мексиці

5. Фонд PROSOFT, що має в основі субсидування
6. Переваги для ІТ-підприємств
7. Національна норма розвитку програмного забезпечення (NMX-I-059-NYCE)
8. Національна система показників індустрії ІТ, що включає наступні інструменти:
 - * Керівництво ІТ-підприємствами (DETI)
 - * Керівництво інституціями освіти ІТ (EDUTI)
 - * Форуми обговорень та аналізу (CATI)
 - * Інформація про національні та міжнародні показники ІТ¹³²

Програма «Прософт» припускає підняти експорт програмного забезпечення до 5 млрд. дол. Технологічна залежність країни не зменшується. Якщо в США і Японії доходи від експорту технологій у 2000-2007 рр. на 140-150% перевищували імпорту, то в Мексиці експорт складав 10% від імпорту¹³³. У 2012 р. в рамках програми здійснено 393 проекти, в реалізацію яких вклали 753 мільйони песо, що складає близько 566 млн. доларів США. Планується, що до проектів приєднаються органи місцевого самоврядування та приватний сектор, що в сумі означатиме інвестиції на суму більше 2 млрд. песо, тобто більше 1,6 млрд. доларів США.

Закон з розвитку інформаційного суспільства Мексики. Зараз вже можна говорити про деякі проміжні результати впровадження проектів. У квітні 2009 року Палата депутатів Мексики прийняла закон з розвитку інформаційного суспільства¹³⁴. Він спрямований на

¹³¹ Agenda Digital e-México [Електронний ресурс] // Lic. María Eloisa Talavera Hernández. Agenda Digital del Sistema Nacional e-México, 2010-2012 - Режим доступу: <http://nacional.hidalgo.gob.mx/descargables/morelia/Presentacion%20Agenda%20Digital%20eMexico%20V5.2.3.pdf>

¹³² Programa PROSOFT [Електронний ресурс] // Secretaria de Economía - México - Режим доступу:

<http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/2998/Programa-PROSOFT>

¹³³ Ткач О.І. Стратегія модернізації і мережні інформаційні технології в умовах нових глобальних викликів [Електронний ресурс] О.І. Ткач // Політологічний вісник - 2009 - Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Pv/2009_43.pdf

¹³⁴ El Fondo PROSOFT [Електронний ресурс] // Офіційний сайт фонду «PROSOFT». - Режим доступу: <http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm>

Електронне урядування: теорія та практика

сприяння розвитку інформаційного суспільства в країні в рамках широкій стратегії під керівництвом федеральних органів виконавчої влади. Він має сприяти рівності можливостей доступу до інформаційних технологій для всіх громадян країни

Цілями закону є:

- сприяти підвищенню якості життя та соціального забезпечення через встановлення стійкої інфраструктури інформаційних технологій і широкосмугового доступу до Інтернету, доступного для всіх - із своїх будинків, робочих місць, школи, або з мереж, розташованих в громадських місцях;

- сформуувати цифрову грамотність серед населення шляхом навчання;

- зміцнити довіру до державних інститутів, головним чином з метою впровадження послуг електронних систем уряду, охорони здоров'я, освіти, громадської безпеки, цивільного захисту та культури;

- сприяти економічному зростанню і зайнятості в країні за допомогою технологічних інновацій і впровадження електронної комерції, а також підвищенню конкурентоспроможності країни у сфері ІКТ;

- створити сучасну нормативно-правову базу для сприяння розвитку інформаційного суспільства¹³⁵.

Незважаючи на існування відповідних програм, спрямованих на побудову інформаційного суспільства, а також наявність законів, які забезпечують правову основу для цього, та проведення конференцій, метою яких є обмін досвідом побудови інформаційного суспільства у різних країнах, для Мексики ключовою проблемою залишається цифровий розрив. Під цифровим розривом, згідно із «Законом про розвиток інформаційного суспільства» 2009 року розуміють різницю між тими, хто має доступ до інформаційних технологій і зв'язку з тими, хто його не має.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Мексиканських Сполучених Штатів.

В Звіті ООН з електронного уряду Мексика займає в рейтингах не досить високі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в третю групу країн, країн з індексом EGDI від 0,5 до 0,25 (middle EGDI). З цифрах цей показник виглядає як 0,5733, що є 63 місцем у світі (2014р.) та 11 місцем серед Американських держав, співіснуючи між Антигуа та Барбудой й Венесуелою.

Отже, можна зробити висновок, що з одного боку, декларації і програми, що приймаються мексиканським урядом, є направлені на покращення доступу для найбідніших верств населення і на полегшення використання ІКТ для населення. З іншого боку, задекларовані програми хоч доволі успішно виконуються, проте не у повній мірі. Можна стверджувати, що Мексика залишається одним з лідерів регіону Латинська Америка та Карибський басейн, як у сфері інформатизації, так і у сфері впровадження ідеї електронного уряду.

Е-УРЯДУВАННЯ В БРАЗИЛІЇ. Федеративна Республіка Бразилія – держава в Південній Америці з територією 8514,215 км., і складається із 27 федеративних одиниць: 26 штатів і 1 федерального округу. Столиця – Бразилія. Чисельність населення приблизно 205 млн осіб (2012р.), що є 5м місцем у світі. Кількість Інтернет-користувачів 79 млн осіб (39% населення; 2011 р. за даними Internet World Stats, квітень 2012). Рівень проникнення Інтернету в Бразилії в 2012 році становить 42% (eMarketer). Очікується, що ця цифра досягне 48% до 2016 року. Кількість доменних імен *.br*: 2 млн (2010 р. – інформація Nic.Br).

Становлення е-урядування. Урядова реформа. Ситуація в Бразилії була дуже складною для введення електронного уряду: величезна чисельність населення, серед якого переважали низький рівень освіти, бідність і, як результат, неможливість мати комп'ютер та доступ до Інтернету. Поглиблювалась ситуація відсутністю робочих місць, щоб вивести

¹³⁵ Aprueban ley de Sociedad de la Información [Електронний ресурс] // El Universal - 03.04.2009 - Режим доступу: <http://www.eluniversal.com.mx/articulos/53358.html>

населення з бідності. Потрібно було і багато коштів для побудови інформаційної мережі та інтегрування її в життя населення.

З огляду на всі ці проблеми, на початку XXI ст. уряд прийняв багато ініціатив, щоб зробити можливим розвиток електронного уряду в такій великій країні.

У січні 2001 р. в Бразилії був підписаний «Закон про інформатику», який передбачає певні податкові пільги компаніям і фірмам, якікладають кошти в дослідження і створення нових технологій у цій галузі. Закон почав діяти з грудня 2001 р. і передбачав зниження податку на промислові продукти (Imposto sobre produtos industrializados) на 90% в 2002-05 рр. і на 70% в 2006-09 рр., якщо фірма вкладає 5% від свого прибутку в дослідження в галузі телекомунікацій та інформатики¹³⁶.

До комп'ютерних засобів до початку реформи (2001р.) мали доступ 4% населення країни. У січні 2001 р. уряд вийшов з програмою розвитку комп'ютерів у школах і новою програмою «Популярний комп'ютер»: повністю були зняті податки на виробництво застарілої, але дешевої техніки (з центральним процесором «Пентіум-1» 400 МГц), яка буде доступна більшості населення країни. У фінансуванні програми взяли участь державні банки, які відповідно до держпрограми видавали кредити населенню терміном до 2 років на придбання комп'ютерної техніки. Програму «ПК» довелося до кінця року призупинити через енергетичну кризу. Доступ до комп'ютера через створення «ПК», або як його ще називають комп'ютера для бідних, - складний показник для багатьох країн, що розвиваються. Пов'язано це багато в чому з відсутністю розвиненої вітчизняної ІТ-галузі і дешевою робочою силою.

Для стимулювання і розвитку зовнішньої торгівлі з іноземними державами уряд Бразилії проводить політику використання сучасних інформаційних технологій та мережі Інтернет. Міністерство закордонних справ Бразилії і Міністерство промислового розвитку і торгівлі створили і підтримують ряд безкоштовних інформаційних сайтів в Інтернеті, де зібрана інформація про пропонувану до продажу продукції бразильської промисловості, а також про потреби в імпорті.

У жовтні 2005 року був представлений проект електронного уряду. Починаючи з 2003 року, Міністерство освіти Бразилії (МЕС) почало послідовно реалізовувати програму модернізації державних шкіл - проект ProInfo: з забезпечення державних середніх шкіл Бразилії не тільки комп'ютерною технікою та засобами зв'язку, але і вільним ПЗ. Першим по впровадженню Linux став штат Парана: до сьогоднішнього дня пакет вільного ПЗ встановлений у всіх 2 тисячах державних шкіл на більш ніж 40 тисячах комп'ютерах. Це становить 95,24% від усього парку шкільних комп'ютерів. Всі 2 тисячі шкіл підключені до Інтернету. До початку проекту модернізації тільки 8,5% державних шкіл були підключені до Інтернету. Для кожної школи була розроблена своя конфігурація електронної мережі, своя логістика, своя мережева інфраструктура, навіть враховувалася спеціалізація шкільних лабораторій. До кінця 2009 р. кількість лабораторій збільшилася до 53 000, і вони надавали доступ вже 52 мільйонам учнів. У кожному класі був встановлений один блок з вбудованими процесором, центральним процесором, груповим контентом і DVD-плеєром. Хід проекту висвітлювався по телебаченню і щодня розміщувалися новини та презентації на порталі Міністерства освіти. Для підвищення кваліфікації вчителів у кожному регіональному центрі були створені регіональні освітні центри, які не тільки займаються технічною освітою, але і виступають у ролі регіональних координаторів проекту. Крім того, Бразилія знаходиться на одному із завершальних етапів реалізації проекту USA - «комп'ютер кожному студенту»¹³⁷.

Першим з стратегічних рішень Бразилії стосовно електронного уряду стала Програма «Інформаційне суспільство» (SocInfo), створена Наказом №3294 в грудні 1999 року в рамках Міністерства освіти та технологій. В рамках програми була оприлюднена публікація «Зелена

¹³⁶ E-governance in Brazil. [Електронний ресурс] // Портал Brasil Business. - Режим доступу: <http://thebrazilbusiness.com/article/e-governance-in-brazil>

¹³⁷ New Media Trend Watch. [Електронний ресурс] // Портал Media Trend Watch. - Режим доступу: <http://www.newmediatrendwatch.com/markets-by-country/11-long-haul/42-brazil>

Електронне урядування: теорія та практика

книга: інформаційне суспільство в Бразилії», яка представляє базові стратегічні рекомендації в таких галузях: робота та можливості, послуги для всього населення, освіта для інформаційного суспільства, контент та культурна ідентичність, доступні для всіх, інфраструктура і нові послуги.

В 2003 році в Бразилії було сформовано Виконавчий комітет з електронного уряду, роботу якого контролює Міністерство планування, бюджету та управління і потім було допрацьовано національну стратегію.

В складі багатогалузевого комітету було виокремлено 8 технічних груп, які на базі різних окремих національних ініціатив повинні були розробити чіткий національний план. Масовий доступ та цифрова інклюзивність при цьому були пріоритетною національною сферою, особливо для електронного уряду.

Так, електронний уряд в Бразилії почав свій розвиток в 2000 році з початком розробки офіційних сайтів кількох урядових установ і організацій, які містять тільки їх основну інформацію, статичні посилання і дуже мало взаємодії з користувачами.

Після більш ніж десятирічного існування, бразильський електронний уряд розвинувся до такого ступеня, що став прикладом того, як уряди можуть краще взаємодіяти з громадянами і компаніями, підвищуючи ефективність внутрішнього управління, скорочуючи видатки та надання інформації і громадських послуг в набагато більш організованому вигляді.

Згідно з останнім дослідженням, проведеним Бразильським керівним комітетом Інтернету (CGI.br), в даний час налічується 11,856 сайтів, зареєстрованих в домені gov.br.

Якщо враховувати великий розмір території Бразилії і її величезне населення, стає легко зрозуміти, чому електронний уряд зробив свій внесок в управління державними установами, особливо коли мова йде про надання державних послуг і трансляцію інформації.

Послуги, що надаються урядом за допомогою Інтернету

Підзвітність і прозорість - надання даних про державні витрати і документи, фінансові операції, розкриття бюджетів, пропозиції, закриття та скасування, підписання контрактів. Це дозволяє громадянам і бізнесу бути в курсі діяльності уряду, а також контролю за використанням державних коштів.

Запити - інструмент, який дозволяє громадянам брати запити на комунальні послуги, скаржитися на неповні послуги і перевіряти графік громадських робіт. Так як він забезпечує прямий контакт між громадянином і державним структурам, цей інструмент усуває необхідність посередника-людини, як політика, наприклад.

Місце для обговорення - форум, у якому громадяни можуть публікувати свої відгуки про державні послуги та кампанії, обговорити або запропонувати ідеї та проекти для органів виконавчої і законодавчої влади або використання державних коштів. Цей спосіб відкриває дискусії, які були обмежені в публічній сфері, для найбільш зацікавлених, а також дозволяє добитися демократичних і економічних свобод у вигляді громадського обговорення державних справ і в черговий раз виключає необхідність у посередниках.

Омбудсмен - безкоштовний простір, в якому громадяни можуть скаржитися, запросити інформацію або висловити свої оцінки державних установ та державних послуг. Ці портали не повинні бути обмежені для своїх користувачів.

Реєстрація та онлайн-сервіси - використання програмного забезпечення та онлайн-реєстрації для послуг передачі даних. Цей інструмент знижує витрати на громадські зрушення, робочу силу і час.

Е-закупівлі. COMPRASNET була введена з метою уніфікації системи держзакупівель, зниження держвитрат на закупівлі і додання даному процесу більшої відкритості. Система була спрямована на збільшення кількості державних постачальників для державних потреб, зниження витрат на участь для цих постачальників, а також збільшення конкуренції між постачальниками, що, в свою чергу, призведе до зниження витрат і підвищенню якості поставлених товарів або послуг.

В рамках системи COMPRASNET була розроблена система SIASG, що представляє собою набір електронних інструментів для управління матеріальними та грошовими потоками в держзакупівлі і проведення електронних торгів. Завдяки цій системі, суттєво скоротився час на організацію публічних торгів¹³⁸.

Інтернет-послуги для населення. Створений портал **Brasil.Gov** (<http://brasil.gov.br>) надає доступ до більш ніж 800 послуг і тисячі видів інформації.

В 2012 році бразильський національний портал (<http://brasil.gov.br>) продовжує розширяти можливості надання громадянам ще більшого доступу, більшої кількості послуг та підвищення прозорості дій уряду. Портал надає послуги студентам, працівникам та бізнесменам в сферах здоров'я, освіти, громадянства. Портал є зручним у користуванні, зрозумілим, має дружельюбний інтерфейс.

В 2013 році було впроваджено інноваційну послугу порталу - '**MeuBrasil**' (**Моя Бразилія**), за допомогою якої користувачі мають можливість персоналізувати свою сторінку за критерієм найбільш частих запитів.

Інноваційний підхід застосовано при переході на сторінку Міністерства охорони здоров'я. Тут за допомогою електронного радіо користувачі можуть отримати найбільш актуальну інформацію та новини щодо питань здоров'я. Наприклад, у випадку вірусів сайт інформує про симптоми, методи профілактики та вказує ступені ризику по регіонах країни.

Найбільш важливі Інтернет-послуги включають в себе:

- Декларація про податок на прибуток
- Сертифікат сплати податку
- Програми дистанційного навчання
- Реєстрації в початкову та середню школи
- Інформація про пенсійні фонди та інші соціальні допомоги

Іншим прикладом використання ІТ-технологій на службі суспільства є електронна система звітності в поліції. Цю функцію стали використовувати в 2000 році в департаменті громадської безпеки в штаті Сан-Паулу. Вона дозволяє поліції створювати звіти про крадіжку і втрату документів, телефонів і автомобілів, а також вести облік справ про зникнення людей. Вся інформація обробляється в Інтернеті. Електронний документ рівноцінний звіту, написаному співробітником особисто, оскільки він обов'язково перевіряється і містить підпис поліцейського.

На сьогодні в Бразилії працює «електронний уряд»: 11 тис. веб-сторінок держорганізацій надають більше 2 тис. різних послуг, якими користуються 81 млн громадян (42% населення країни). Зокрема, фізичні та юридичні особи подають податкові декларації переважно в електронному вигляді, і до 98% податкових зборів оплачується через Інтернет. Крім того, Бразилія є першою в світі країною, де для виборів чиновників вищого рангу і президента з 2010 р. використовується апаратно-програмна електронна система голосування. Дана система незабаром буде впроваджена в багатьох країнах Латинської Америки (Мексика, Уругвай, Парагвай та ін.).

Е-голосування. В Бразилії коріння електронного голосування сягає більш ніж на десять років тому. У 1995 році був прийнятий закон, який дозволив використання електронних машин для голосування. Таким чином мова йшла про так звані DRE-машини для голосування на безпаперових бюлетенях. Ці машини для голосування називаються «електронними урнами». Під час їх першого використання в 1996 році, вони покрили приблизно третину електорату, тобто близько 35 мільйонів голосів було віддано за допомогою машин для голосування.

Після 1996 року відбувалося поетапне розширення галузі застосування цієї машини. У 1998 році близько двох третин виборців проголосували в електронному вигляді. Більш

¹³⁸ MERRITT, Rick. "Mobile Innovator Developing Brain-Like Devices". In Mobile Pipeline News. 11, 2005. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mobilepipeline.com/57700036>.

Електронне урядування: теорія та практика

350000 машин для голосування були, нарешті, використовувати у всій країні у виборах в 2000 році і вже кожен голос (100% виборців) було віддано в електронному вигляді.

У 2001 році машини для голосування призвели до національного скандалу: президент бразильського сенату публічно зізнався, що оглядав дані виборів через щілину в системі електронного голосування. Крім відставки президента, цей інцидент також призвів до нового критичного розгляду предмета безпеки при використанні машин для голосування.

У січні 2002 року було прийнято поправки, що забороняли такі дії. Тим не менш, були і ускладнення в наступних президентських виборах 2003 року: через технічні проблеми в електронному підрахунку, президент Лула да Сілва не міг бути визнаним переможцем до закінчення четвертого раунду. На додаток до очевидної слабкості і несправностей машин для голосування, наголошувалося також на відсутності прозорості процесів, що відбуваються в машині.

Через триваючу критику стосовно безпеки бразильської системи електронного голосування, бразильська виборча комісія вирішила оголосити конкурс на злом. Мета полягала в тому, щоб відкрити бразильські машини для голосування для цільових хакерських атак, щоб знайти будь-які можливі прогалини безпеки в системі, які могли б спотворити результати виборів. З 10 до 13 листопада 2009 року в загальній складності 38 комп'ютерних фахівців і хакерів мали можливість атакувати і маніпулювати виборчою системою. Переможці могли виграти €5000 призового фонду, якщо б вони досягли успіху. Після чотирьох днів ніхто не зміг зламати машини для голосування.

Останні вибори в Бразилії з використанням електронного голосування були проведені в жовтні 2010 року. 135 млн бразильців були покликані, щоб обрати нового президента за допомогою машин для голосування.

Якщо виборців складало близько 80%. Не було виявлено жодних ускладнень, і вже ввечері були оголошені результати, які викликали міжнародну увагу в зв'язку з великою чисельністю населення, що взяла участь у виборах. На виборах також були використані нові біометричні машини для голосування з сенсорним екраном для ідентифікації виборця по відбитку пальця і біометричних даних.

У виборах в Бразилії приймають участь 135 800 000 виборців з 5565 муніципалітетів. Використовуються 420 тис. виборчих дільниць, приблизно 500 тис. машин для електронного голосування, а в організації виборчої системи задіяно не менше 2 млн чоловік¹³⁹.

Повністю автоматизовані процеси забезпечують громадянам Бразилії можливість безпечного голосування, а результати виборів стають відомі протягом 24 годин після завершення голосування. Завдяки активному використанню технологій в державі дотримуються принципи демократії.

Застосування інтернет-технологій на виборах в Бразилії дозволяє забезпечити повну прозорість процесу голосування та підрахунку голосів. Бразилія - країна розміром з континент, її територія розділена на тисячі муніципалітетів, в кожному з яких періодично проводяться автономні вибори. Вибори за допомогою паперових бюлетенів складно контролювати і тому вони, як правило, не відображають повною мірою думку виборців. Такі потенційні ризики, як можливість підміни ящиків для бюлетенів, ймовірність заповнення порожніх бюлетенів після голосування і можливе вилучення бюлетенів під час підрахунку голосів, зникли після введення автоматизованої системи голосування.

Система була розроблена і введена за підтримки Вищого електорального суду (TSE) спільно з федеральними дослідницькими інститутами та бразильськими університетами. Незважаючи на те, що автоматизована електронна система була спочатку розроблена з урахуванням регіональних і законодавчих особливостей Бразилії, нею зацікавилися й інші країни. TSE уклав угоду про співпрацю з Мексикою і вже надав офіційні консультації іншим

¹³⁹ Marketing Interativo: relacionamento e cooperação no mercado eletrônico. 2014, 191 f. Thesis (Doctor Degree) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Brazil, 2014. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/86736/203281.pdf?sequence=1>

семи країнам, зацікавленим в модернізації виборчого процесу, в число яких входять: Аргентина, Парагвай, Коста-Ріка і Еквадор. За останні кілька років ще 28 країн, включаючи Францію, Японію, Сполучені Штати та Іспанію, запросили інформацію про бразильську систему підрахунку голосів.

Машини для електронного голосування являють собою спеціальні мікрокомп'ютери, що складаються з двох терміналів: службового, в якому виборці ідентифікуються за номером посвідчення виборця і допускаються до голосування, а також терміналу виборців, в якому ведеться облік голосів. У середині пристрою система ідентифікації виборців і система голосування працюють незалежно і окремо одна від одної з метою забезпечення таємного голосування. Зв'язок між двома терміналами обмежений однією операцією: офіційний представник голосування після перевірки даних виборця натискає на кнопку і відкриває термінал.

Перспективи співпраці. Парламент Бразилії розглядає можливість використання досвіду побудови електронного уряду в Естонії, в тому числі програмного забезпечення, використаного в Естонії. Делегація на чолі з Пауло Пімента, спікера бюджетного комітету Національного конгресу Бразилії, в 2012 році відвідала Естонію.

Одним з провідних напрямків розвитку може стати об'єднана мобільна мережа. Більшість бразильських громадян мають мобільний телефон. Це може бути хороший інструмент для полегшення спілкування з громадянами.

Влада Бразилії також сподівається використовувати Чемпіонат світу з футболу 2014 року і літні Олімпійські ігри 2016 року в країні, щоб збільшити темпи розвитку бразильського сектора високих технологій і зробити цю країну третім найбільшим ІКТ-ринком у світі. На сьогодні Бразилія - п'ятий найбільший ІКТ-ринок в світі з річним оборотом в 210 млрд доларів. Нещодавно створена асоціація Brasscom, куди входять ряд бразильських та міжнародних компаній, що працюють на місцевому ринку, зокрема IBM, Microsoft, Intel, Ericsson, Lenovo і інші, має на меті до 2022 року зробити Бразилію третім, після США і Китаю, ІТ-ринком у світі. У 2022 році буде відзначатися 200-річчя незалежності Бразилії від Португалії і спільним зусиллями локального та міжнародного бізнесу країна сподівається до цієї дати підняти на якісно новий рівень свою економіку.

Голова асоціації, який раніше працював в IBM, говорить, що в Бразилії зараз відзначається дуже бурхливе зростання попиту на ІТ в таких областях, як фінанси, електронне голосування, оподаткування, а в цілому ІКТ-сектор в країні розвивається за рахунок енергетики, сільського господарства та виробничих центрів.

За підрахунками Brasscom, в результаті проведення двох глобальних спортивних заходів, Бразилія в загальній складності залучить близько 57 млрд доларів, причому близько 10% з них припадуть на ІТ, а також допоміжні галузі, такі як безпека, електронна охорона здоров'я, створення нової інфраструктури та інші.

Бразилія збирається бути «США 21 століття», однак для цього потрібно провести дуже великий обсяг робіт: змінити податкову систему, покращити освіту, залучити освічених працівників в країну. Зараз у бразильському ІТ-секторі працюють близько 2 млн осіб. Для нормального розвитку до 2022 року потрібно ще як мінімум 900 000 чоловік.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Федеративної Республіки Бразилія. В Звіті ООН з електронного уряду Бразилія займає в рейтингах досить високі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в третю групу країн, країн з індексом EGDІ від 0,5 до 0,25 (middle EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,6008, що є 57 місцем у світі (2014р.) та 8 місцем серед Американських держав, співіснуючи між Коста-Рікою та Барбадосом.

Приклад Бразилії демонструє успішність участі уряду в підвищенні добробуту населення через впровадження низки ініціатив з проведення освітніх заходів та забезпеченням населення доступу до комп'ютерних мереж. Розвиток електронного уряду почався з 1990х років, коли було прийнято адміністративну реформу, націлену на ефективність та прозорість публічного сектору, створенням робочої групи з інформаційних

Електронне урядування: теорія та практика

технологій та публікації «Зеленої книги» у травні 2000 року, що мала на меті формування інформаційного суспільства в Бразилії.

Підхід Бразилії вирішення проблем виявився дуже ефективним. Коли перед країною постала задача забезпечити максимальне проникнення комп'ютерів серед населення, стримуючим фактором була висока ціна операційних систем, тому уряд зрозумів, що потрібно стимулювати населення використовувати безкоштовне відкрите ПЗ. Щоб населення почало користуватися відкритим ПЗ, воно має бути сумісним з ПЗ систем електронного уряду. Значить, електронний уряд має бути побудовано на базі відкритого ПЗ. Цього висновку дійшов уряд.

Вже до кінця 2009 року кількість лабораторій і освітніх установ, оснащених Linux-системами, склала 53 000. Вони можуть надати доступ в Інтернет 52 мільйонам учнів. У кожному класі було встановлено один блок з вбудованими проектором, центральним процесором, груповим контентом і DVD-плеєром. Хід проекту висвітлювався по телебаченню, і щодня поміщалися новини та презентації на порталі Міністерства освіти. Для підвищення кваліфікації вчителів у кожному регіональному центрі були створені регіональні освітні центри, які не тільки займалися технічною освітою, але і виступали у ролі регіональних координаторів проекту. У країні реалізується проект USA, коли кожному студенту при вступі до ВНЗ видається безкоштовно ноутбук.

Державний портал надає багато послуг онлайн, що є зручним та швидким способом отримання інформації серед населення. Система електронного голосування та обліку голосів пройшла в своєму розвитку складний шлях, але її було доведено до позитивного результату. Зараз багато європейських країн консультуються із урядом Бразилії стосовно впровадження та покращення своїх електронних мереж.

Бразилія продовжує розвиватися, має амбітні наміри та сміливі плани. Якщо уряд буде продовжувати грамотну політику, країна має всі шанси ці плани реалізувати.

На жаль, незважаючи на всі вжиті заходи Бразилія не може істотно сформувавши попит на свої ІКТ-досягнення за кордоном.

Це зайвий раз підтверджує, що утримання лідерства розвинутих країн забезпечується за рахунок обмеження доступу інновацій країн, що розвиваються на світових ринках.

Е-УРЯД РЕСПУБЛІКИ ЧИЛІ. Республіка Чилі - держава на тихоокеанському узбережжі в південно-західній частині Південної Америки. Територія - 756,9 тис. кв. км. Столиця - м. Сантьяго. Адміністративно-територіальний поділ - 15 регіонів і столичний округ. Населення - 17,2 млн чол. (2012 р.). Офіційна мова - іспанська. Переважна релігія - католицизм (85% населення). Грошова одиниця - чилійське песо. Національне свято - 18 вересня - День незалежності.

Становлення е-урядування. Чилі - одна з країн Латинської Америки, що найбільш успішно розвиваються в економічному просторі. Чилійський уряд протягом останнього десятиліття в умовах відносно стабільної внутрішньополітичної ситуації послідовно вирішував завдання зміцнення демократії та її інститутів, просування по шляху національного примирення та подолання спадщини часів авторитаризму. Істотне місце в діяльності уряду як і раніше займає проблема відносин з військовими.

Одним з основних процесів модернізації в Чилі є розвиток електронного уряду. Цей розвиток розглядається як «впровадження інформаційних та комунікаційних технологій в адміністративних організаціях держави, з метою поліпшення інформаційного обслуговування громадян, підвищення ефективності державного управління, а також істотного збільшення прозорості державного сектора».

В дев'яностих роках в Чилі почалось впровадження масового цифрового доступу. Підключення до Інтернету бере початок у 1991 році. Перша мережа банкоматів почала працювати в 1994 році.

Погоджена політика технічного розвитку в області ІТ стала проводитись з 2000-х років. Першим кроком у цьому напрямку можна вважати програму викладену в Blue Book (2000) - Звіт державних ІТ в Чилі та перспективи на майбутнє.

Так, спершу були визначені ініціативи, які б забезпечили прогрес в Чилі, в наступних трьох галузях: (1) масифікація доступу до цифрових мереж, (2) розвиток нових можливостей використання нових технологій і (3) використання нових технологій для модернізації уряду.

Уряд Чилі вживає заходів по впровадженню передового досвіду США і європейських країн для створення національної системи «Електронний уряд». З цією метою в країні була прийнята в 2000 р. і успішно реалізується спеціальна програма по реорганізації та модернізації держави: Proyecto de Reforma y Modernizacion del Estado (PRYME). В її рамках було створено кілька робочих груп фахівців, одна з яких тісно співпрацювала з американською компанією «Майкрософт» в розробці технічних параметрів нової системи з високим рівнем її захисту. По мірі розробки цієї системи, робились конкретні кроки щодо практичного впровадження окремих її елементів¹⁴⁰.

У відповідності з даними Центру політичних досліджень американського університету Браун на початку 2000-них Чилі займала п'яте місце в світі після США, Тайваню, П. Кореї і Канади в розвитку програми створення «Електронного уряду». Слідом за Чилі йшли Австралія (6), Китай (7), Швеція (8), Велика Британія (9), Сінгапур (10), Німеччина (11), серед латиноамериканських країн Мексика займала 17 позицію, Колумбія - 32, Венесуела - 40 [4].

Питаннями інформатизації в Чилі займається урядовий Комітет з нових технологій в галузі інформації та зв'язку (Comite de Ministros de Nuevas Tecnologias de la Informacionon y Comunicacion), створений указом президента країни в червні 2000 р. Основними завданнями Комітету є:

- проведення політики розвитку інформаційної інфраструктури країни та підтримка спрямованих на реалізацію цього завдання ініціатив;
- активізація залучення електронних систем для забезпечення торгових операцій;
- забезпечення максимально можливого доступу населення країни до Інтернету;
- розвиток культури і освіти на основі широкого використання інформаційних та навчальних мереж.

Головою Комітету є міністр економіки і енергетики. До складу Комітету входять міністр - генсекретар апарату уряду, міністри праці, транспорту і зв'язку, освіти і фінансів, регіонального розвитку та охорони здоров'я, заступники Генсекретаря апаратів президента і уряду, віце-президент корпорації з розвитку виробництва, директор нацслужби профпідготовки та зайнятості, президент національної комісії по науковим і технологічним дослідженням. МЗС бере участь у роботі Комітету в якості координатора міжнародних зв'язків¹⁴¹.

Для підготовки документів, що виносяться на розгляд і затвердження Комітету, створено Виконавчий секретаріат. Він контролює діяльність Технічного секретаріату, до складу якого входять представники міністерств і відомств. Напрямок діяльності Комітету:

- розширення доступу населення до інформаційних мереж;
- вдосконалення адміністративного управління та обслуговування громадян шляхом впровадження електронних систем, видачі документів та отримання відкритої інформації в основних міністерствах і відомствах держави;
- збільшення обсягів торгівлі з використанням Інтернету;
- впровадження нових інформаційних технологій на підприємствах;

¹⁴⁰ Підсумки чилійської державної реформи. 2004. - [Електронний ресурс] - режим доступу: http://www.gobiernodechile.cl/logros/reforma_estado.asp

¹⁴¹ Proyecto de Reforma y Modernizaci'on Estado. Ministerio Secretar' de la Presidencia.- 2003. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://issuu.com/msggchile/docs/libro>

Електронне урядування: теорія та практика

- підготовка кваліфікованих кадрів для забезпечення прискореного розвитку інформатики в країні.

Розробка та реалізація програм, спрямованих на розширення доступу населення до інформаційних мереж, координується заступником міністра з телекомунікацій міністерства громадських робіт, транспорту та зв'язку.

Першим кроком на шляху розвитку електронного уряду було створення в мережі Інтернет офіційних порталів з основною інформацією про діяльність держави, а також створення широкомовного доступу Інтранет для поліпшення зв'язку між її державними установами.

Наступний етап - доступність послуг для громадян. В 2000 році був створений Портал Tramite Fácil (Easy Grand) для надання інформації про процедури різних відомств уряду. Деякі процедури були доступні в Інтернеті, переадресація користувача на портали відповідних установ, які реалізовували належний сервіс онлайн. Приклади операцій, що пропонував уряд: виплата з медичних і пенсійних фондів, отримання свідоцтва про народження, виплата податку на додану вартість (ПДВ)¹⁴².

У Чилі створена електронна мережа «Державний Інтернет Чилі», до якої з використанням електронно-оптичного зв'язку підключені всі міністерства, шість основних держслужб та президентська адміністрація.

В Чилі створена та успішно функціонує Служба національної ідентифікації (SRCEI), що є відомством, призначеним для реєстрування інформації про громадян і факти, які мають відношення до захисту сім'ї та ідентифікації особи. Крім того, SRCEI встановлює і реєструє особистість громадян, а також забезпечує відповідні офіційні документи та сертифікати. SRCEI взаємодіє з багатьма приватними і державними організаціями, надає інформацію та послуги у відповідності до законодавства про захист приватного життя. SRCEI має систему, яка дозволяє здійснювати онлайн операції, а також забезпечує автоматичну взаємодію між SRCEI і багатьма урядовими установами. Крім того, система пропонує інноваційну послугу цифрової перевірки особистості для громадян. Автоматизація податкових зборів була однією з найбільших успіхів електронного уряду у Чилі. Кожен рік громадяни Чилі повинні декларувати свої річні доходи через чилійську податкову службу - Servicio de Impuestos Internos (SII). Прийняття цієї системи платниками податків зросло до 66,9%. Це перший досвід з масової взаємодії громадян з урядом через Web. Казначейство країни також відкрило свій портал, що забезпечує виконання 50 функцій, серед яких - оплата митних зборів та фінансових заборгованостей¹⁴³.

Е-документообіг. Незважаючи на нинішній високий рівень автоматизації, більша частина документації в чилійських урядових установах обробляється як і раніше на папері. Тому першочерговим завданням для Чилійського уряду в сфері впровадження е-урядування в державі є перехід до електронної документації що є і міжнародною тенденцією. Серед її переваг: скорочення витрат на зберігання, підтримання і поширення документів, великі функціональні можливості, такі як пошук, посилання на пов'язану інформацію, маніпуляції та інші доступні функції, як зображення, аудіо і відео, підвищення доступності документів. Е-документи є більш доступними для громадян, в тому числі з фізичними вадами; вони є доступними для тисяч користувачів з різних місць по всій країні, що у випадку Чилі вкрай актуально - таким чином, усувається географічна диференціація.

Тим не менш, перехід на електронну документацію має ряд проблем. Серед найбільш важливих є аутентифікація, рівність в правах доступу для всіх людей, і в цілому, правові питання. Чилійський уряд визначив впровадження електронного документообігу в якості ключового питання в цілях здійснення ефективної платформи електронного уряду. Для

¹⁴² Чилійське агентство з міжнародних економічних відносин. - 2005 – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.direcon.cl>

¹⁴³ Служба національної ідентифікації (SRCEI) Чилі. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.registrocivil.cl>

втілення цього проекту, у 2004 році був виданий указ, який забезпечував прийняття електронних документів державними установами, а також визначав XML як стандарт [11].

3 травня 2003 р. в Чилі відкрито новий портал Управління промислової власності, що дозволяє здійснювати через Інтернет всі необхідні платежі при проходженні процедури реєстрації та отримання номерних знаків на автомобілі. Нова система дозволяє скоротити термін оформлення з 13 годин до 4 хвилин від моменту подачі заяви, оплати рахунків і реєстрації автомобіля з подальшим отриманням номерних знаків. Щорічно в Чилі реєстрацію автомобілів проходять 39 тис. власників автотранспорту.

Так в країні продовжують діяти державні та суспільні фонди та програми підтримки розвитку нових технологій: фонди сприяння науковому та технологічному розвитку (Fondef, Fontec, Fondesit), Фонд передовий досліджень в пріоритетних галузях (Fondap), програма «Геном». З 2004 р. здійснюється програма науково-технологічного розвитку для малих підприємств, яка фінансується Всесвітнім Банком. З 2006 року діє рада при Президенті по інноваціях, що орієнтовані на створення конкретних пропозицій керівництву країни в рамках реалізації довготривалої стратегії інноваційного розвитку. 85% викладачів вищих та середніх освітніх закладів закінчили комп'ютерні курси та раз на п'ять років повинні складати відповідні кваліфікаційні іспити з інформатики¹⁴⁴.

Е-освіта. У країні активно ведеться робота з підготовки кваліфікованих кадрів у галузі інформатики. Створена національна загальноосвітня мережа (вважається однією з найсучасніших у Латинській Америці), до якої підключено 6262 навчальних центру (4974 школи і 1283 ліцеї або 62% і 100% від їх загального числа). 2 млн учнів середніх і 720 тис. спеціальних навчальних закладів можуть користуватися даною мережею. Всього в рамках мережі використовується 43 тис. комп'ютерів. 77 тис. викладачів (54% від загальної кількості) можуть вести навчання з початкового курсу інформатики. Для цієї мети було додатково підготовлено 22 тис. фахівців.

Управління бібліотек, архівів і музеїв здійснило підключення до Інтернету 368 бібліотек країни. Ця робота проведена спільно та за підтримки корпорації «Майкрософт», яка надала 1800 комп'ютерів і надала допомогу в створенні 17 центрів для підготовки фахівців у галузі інформатики. Фондом телекомунікацій додатково створені 100 інформаційних центрів. В рамках програми комп'ютерної підготовки викладацького та керівного складу вузів виділено 11 тис. комп'ютерів з програмним забезпеченням та підключенням до Інтернету¹⁴⁵.

Чилі докладає багато зусиль для подолання інформаційної нерівності та підвищення комп'ютерної грамотності спочатку серед вчителів та учнів, а потім і їх батьків і решти населення.

В Чилі 100% школярів одержують безкоштовні підручники, і у всіх школах є нові бібліотеки. Університети отримали найсучасніше обладнання та доступ до великих наукових центрів світу. При такому освітньому процесі діти демонструють кращі результати. Уряд вважає, що необхідно навчати дітей не лише пристосовуватися до технологічних змін у житті, але і зробити нововведення частиною їхньої мрії.

На початку 90-х років Чилі почала впроваджувати інформаційні технології в школах в рамках програми «Контакти». Зараз 90% учнів вчать в школах, де є комп'ютерні класи, підключені до Інтернету. Половина чилійських вчителів набула навичок використання інформаційних та телекомунікаційних технологій в освіті, а самі школи мають безкоштовний доступ до мережі Інтернет. Вчителі проходять 100-годинний курс навчання і отримують сприяння у більш широкому використанні ІТ у викладанні. У багатьох школах всі

¹⁴⁴ Easy Portal Errand. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.gobiernodechile.cl/discursos-Discurso%20ministrosd.asp?Idarticulo=520-2004>.

¹⁴⁵ Ministry of Education. Chilean Program “Enlaces” Brings the Internet to the Classroom. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.redenlaces.cl/doc/doc/chilela.pdf>

Електронне урядування: теорія та практика

спеціалізовані предметні класи обладнані комп'ютерами, а для покупки домашнього комп'ютера вчителі та батьки можуть скористатися програмою одержання позики, що сприяє інтеграції сімей в шкільне життя. Чилі спільно з сусідніми країнами працює над створенням конфедерації освітніх порталів.

Чилі бере активну участь у міжнародній діяльності з питань створення інформаційного співтовариства. За заявами представників уряду та наукових кіл країни, одним з основних завдань у галузі інформатики є подолання «цифрового розриву» з розвиненими державами. Національна комісія з наукового та технологічного розвитку розуміє важливість розвитку і впровадження нових інформаційних технологій в країні, в т.ч. для стимулювання виробництва і зростання добробуту населення. Керівництво країни поставило мету вивести Чилі в число розвинених держав світу. Однією з важливих складових виконання цього завдання вважають прогрес в області інформаційних технологій.

Е-закупівлі. Визначаючи потенційні переваги ІТ, чилійське уряд створив Департамент комунікації та інформаційних технологій в 1998 році. Йому був наданий мандат на координацію, сприяння і консультування уряду Чилі щодо розвитку ІТ в області зайнятості, інформації та комунікації. Одним з напрямків реформи, в яких Департамент був особливо успішним є просування національної реформи системи закупівель. Досвід Чилі з електронних закупівель дозволив побудувати прозорі відносини між бізнесом та чилійським урядом, знизити витрати фірм на транзакції, розширити можливості для зворотного зв'язку і співробітництва між підприємствами та державними установами, а також різко скоротили рівень корупції.

До того, як електронна система державних закупівель була створена, основним актором в цій сфері був Департамент державних закупівель - *Direccion de Aprovevisionamiento del Estado (DAE)*. DAE володів слабкими механізмами контролю, не мав єдиної правової бази і був обтяжений різноманітними положеннями різних урядових установ. Два окремих дослідження зробили висновок, що DAE краще закрити. Тим не менш, це несло в собі політичні і соціальні ризики, в тому числі можливість виникнення конфлікту між урядом і профспілками. Державні органи почали розробляти свої власні системи і процедури закупівель. Але приватним компаніям стало дуже важко співпрацювати з урядовими відомствами¹⁴⁶.

Тепер, завдяки електронній системі державних закупівель, компанії, яка хоче співпрацювати з державним сектором, не потрібно шукати через газети або в Інтернеті інформацію про тендери та ін. Замість цього, вона має просто зареєструватись один раз в тих областях, в яких здійснюється її діяльність (наприклад, офісні меблі, будівельні послуги, ІТ-консалтинг і т.д.).

Кожного разу, коли державній установі необхідно придбати товар або послугу, вона заповнює заявку у електронній системі, із зазначенням виду робіт, включаючи всю документацію та інформацію, пов'язану із запитом. Система автоматично відправляє повідомлення на електронні адреси всіх приватних компаній, зареєстрованих в обраній категорії. Це економить час і забезпечує рівні можливості для всіх фірм.

Система також містить он-лайн інформацію, пов'язану із закупівельною діяльністю, в тому числі назву громадської організації, адресу, телефон, електронну пошту, факс та контакти державної посадової особи, що відповідає за роботу. Нарешті, по завершенні процесу торгів, електронна система забезпечує результати: хто брав участь, пропозиції, економічні та технічні оцінки, і, нарешті, хто виграв тендер і отримав контракт.

В системі також доступні архівні відомості про покупки громадських організацій та попередні контракти. Для втілення проекту в життя був створений спеціальний Комітет, який запросив політичну і громадську підтримку шляхом впливу в пресі з викладенням переваг ініціативи з точки зору прозорості, ефективності та розвитку потенціалу країни в

¹⁴⁶ Чили и ИТ. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://polpred.com/?ns=1&ns_id=77956&cnt=174§or=5

електронній комерції. Основними аргументами було переконання, що інформація про закупівельну діяльність держави повинна бути доступною онлайн для всіх, в будь-який час, в будь-якому місці і без цензури.

Підтримка була досягнута також шляхом лобювання політичних партій, груп інтересів, приватних учасників сектора і компаній інформаційних технологій. Комітет створив раду, до якої увійшли директор DAE, а також представники від кожного з міністерств і відомств, що брали участь в впровадженні реформи. Дванадцять державних установ були обрані для участі в процесі проектування, розробки та тестування.

Після здобуття підтримки нової системи, наступним кроком було створення партнерства з Corporación de Fomento (CORFO), агентством, відповідальним за підвищення конкурентоспроможності та заохочення інвестицій в Чилі через технологічний розвиток та модернізацію.

Нарешті, в серпні 1999 року була запущена пілотна програма. Електронна система, повністю на базі Інтернету - www.compraschile.cl.

У відносно короткий період була створена електронна система закупівель в Чилі, що спричинило істотну економію коштів, отримання більш досконалої інформації про ринок, а також підвищення прозорості та підзвітності. Зараз Управління державних закупівель ChileCompra успішно працює при Міністерстві фінансів Чилі.

У Чилі діє програма залучення іноземних інвестицій в області високих технологій. У рамках її реалізації в 2000 р. відбувся візит чилійської делегації, а в березні 2001 р. відкрито офіційне представництво Чилі в центрі науково-технічних досліджень США в області високих технологій в шт. Каліфорнія. Підписані угоди про співробітництво з Канадою, Швецією та низкою американських фірм, зокрема корпораціями «Майкрософт» та «Моторола». У майбутньому планується зміцнити зв'язки Комітету безпосередньо з підприємствами та створити електронну мережу постачальників. Розробляється програма підключення найбільших магазинів через Інтернет безпосередньо до виробників. Це дозволить краще враховувати співвідношення попиту і пропозицій на різну продукцію. На сьогодні, Чилі займає 28 місце в світі за обсягом проведення торгових операцій з використанням Інтернету.

Урядова ініціатива Digital Agenda. Важливим кроком на шляху формування електронного уряду в Чилі стало створення спільними зусиллями уряду, приватного сектору та наукових кіл, програми під назвою Цифровий порядок денний в лютому 2004 року. Порядок денний це програма, яка містить керівні принципи для розвитку ІТ в Чилі. Він склався зі списку з 34 стратегічних ініціатив, згрупованих у шість пріоритетних напрямків, які будуть сприяти розвитку країни за допомогою інформаційних та комунікаційних технологій¹⁴⁷. Серед його цілей: підвищення конкурентоспроможності, забезпечення рівних можливостей, свободи особистості, поліпшення якості життя, ефективності та прозорості діяльності державних органів, збагачення національної ідентичності. Кінцевою метою першого Цифрового порядку денного було перетворення Чилі на цифрову розвинену країну до 2010 року.

В 2010 році був прийнятий новий черговий Цифровий порядок денний – Digital agenda initiative 2010-2014.

Першим пунктом порядку денного є створення системи, яка б сприяла дослідженням і розвитку в країні, щоб збільшити відсоток ВВП призначений для досліджень і розробок з 0,4% до 0,8%.

Розповсюдження ширококутового доступу по всій країні розглядається як ключовий аспект діяльності. Мета уряду полягає в тому, щоб забезпечити ширококутовим доступом до 70% населення.

¹⁴⁷ Цифровий порядок денний Чилійського уряду. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.agendadigital.cl>

Електронне урядування: теорія та практика

Для збільшення продуктивності і підвищення конкурентоспроможності малого бізнесу є третій пункт порядку денного, де уряду було запропоновано здійснення низку додаткових заходів, таких як більш широке використання сучасних цифрових підписів, заохочення використання ІКТ у сфері малого бізнесу та сприяння використанню ІКТ в якості обслуговування (Cloud SME).

Ще один пункт - створення нових робочих місць за рахунок розвитку світової індустрії послуг, яка б додала 100,000 нових робочих місць.

Наступний пункт порядку денного - підвищення якості освіти за рахунок збільшення кількості комп'ютерів, заохочення використання мультимедійного контенту в класах і реалізації системи управління ІКТ в освіті.

У секторі охорони здоров'я планується вдосконалення ІКТ-інфраструктури за допомогою таких заходів, як реалізація основних електронних карт та використання міжнародних стандартів з питань охорони здоров'я.

Також Цифровий порядок денний пропонує уряду створити новий інститут промисловості, науки і технологій, підвищити доступність ІКТ для населення, сприяти розвитку законодавчої бази та фінансових альтернатив з метою забезпечення національної галузі ІКТ, конкурентноспроможної на світовому ринку.

Е-Законодавство. Чилійська законодавча база, що регламентує роботу в Інтернеті, представлена законами «Про злочини в сфері інформатики», «Про інтелектуальну власність», «Про захист приватного життя», «Про електронні документи та електронний підпис». У відповідності з місцевим законодавством Інтернет не відноситься до засобів масової інформації, мережа трактується як «засіб зв'язку» або як «засіб доставки інформації до споживачів».

Як і в більшості інших країн, в Чилі не вироблені критерії, згідно з якими сайти можуть визнаватися терористичними або екстремістськими. Компанії-провайдери не несуть відповідальності за розміщення користувачами інформації в мережі Інтернет. При цьому видалення інформації можливе за рішенням відповідних судових органів. Для контролю мережі здійснюється моніторинг інформації, розміщеної на сайтах, а також боротьбу із злочинами у сфері інформаційних технологій веде слідча бригада з кіберзлочинності (створена в 2000 р.).

Слідча група діє за напрямками: інформаційний аналіз, фінансові злочини та спеціальні розслідування, боротьба з розповсюдженням дитячої порнографії в Інтернеті.

Серйозною проблемою залишається піратство комп'ютерних програм та іншої продукції. 2/3 користувачів купують і користуються подібною контрафактною продукцією. У 2007 р. Чилі потрапила в «червоний» список торговельного відомства США, в доповіді якого були відзначені недостатні зусилля чилійського уряду в боротьбі з порушеннями в сфері інтелектуальної власності.

Нарешті, одним із важливих кроків у процесі впровадження електронного уряду є прийняття стандартної для цифрової документації законодавчої бази. Одним з перших законів, пов'язаних з електронним урядом в Чилі був закон про конфіденційність і безпеку цифрових даних, оприлюднений в 1999 р.

У 2002 році був випущений закон про цифровий підпис і сертифікацію. Цифровий підпис отримав таку ж юридичну силу, як звичайний підпис у документі.

Найбільш важливим документом у цій сфері є «Transparency Act» (2003 р.), згідно якого державні установи не можуть просити громадянина (при виконанні операції) документи, які інша урядова установа вже має (наприклад, водійські права, посвідчення особи). Це означає, що державні установи мають бути в змозі здійснювати обмін та підтвердження інформації, що вимагає автоматизації процесу¹⁴⁸.

¹⁴⁸ Chilean government commits to working with ACTI to promote Digital Agenda . [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ilovechile.cl/2011/07/15/chilean-government-commits-to-working-with-acti-to-promote-digital-agenda/24912>

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Чилі. В Звіті ООН з електронного уряду Чилі займає в рейтингах досить високі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в другу групу країн, країн з індексом EGDІ від 0,75 до 0,5 (high EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,7122, що є 33 місцем у світі (2014р.) та 4 місцем серед Американських держав, поступаючись лише США, Канаді та Уругваю.

Всі країни регіону покращили рівень розвитку е-уряду в останні два роки, що сприяло підвищенню рівня всього регіону приблизно на 12%, а також дозволило цим країнам потрапити в перші 60 країн в світовому рейтингу.

В аналогічному рейтингу серед країн Південної Америки Чилі посідає 2 місце, поступаючись лише Уругваю.

Чилі фігурує також і в рейтингу Потенційних лідерів в сфері впровадження технологій електронного уряду – це країни, які вклали чимало ресурсів в розвиток електронного уряду в останні кілька років. Чилі займає серед них 19 позицію. Нові лідери в сфері Е-уряду – це країни, які розширили інфраструктуру, ресурсну базу, підготували кваліфікованих фахівців, подолали цифровий розрив. Завдяки проведеній роботі, подальший розвиток е-уряду в цих країнах має великий потенціал.

Таким чином, роль інформаційної складової електронного уряду в діяльності Чилі набуває більш істотного вигляду, як завдяки кооперації з іншими країнами світу, так і з приводу розвитку громадсько-політичного життя країни зокрема.

Е-УРЯД РЕСПУБЛІКИ ТРИНІДАД І ТОБАГО. Це одна з найбагатших країн Карибського басейну завдяки покладам нафти і газу. Офіційна назва - Республіка Тринідад і Тобаго (Republic of Trinidad and Tobago). Географічне положення - займає два острови Тринідад і Тобаго біля північно-східного узбережжя Південної Америки в басейні Карибського моря. Територія - 5,1 тис. кв. км (о-в Тринідад - 4 828 кв. км, о-в Тобаго - 300 кв. км). Населення - 1,3 млн. осіб (2010). Столиця - Порт-оф-Спейн (Port of Spain) - 54 тис. осіб. Адміністративний поділ - 15 районів (region). Офіційна мова - англійська. Релігія - 34% віруючих – католики, 25% сповідують індуїзм і 6% - іслам. Домен інтернету - .tt. Тринідад і Тобаго є однією з 38 країн, так званих малих острівних держав, що розвиваються (SIDS – Small Island Developing Countries), які характеризуються унікальною як економічною так і інфраструктурною системою, що дозволяє їм розвиватись в певній ізольованості від світових процесів. Проте, незважаючи на таке досить унікальне становище, в Республіці все ж розвивається і функціонує система електронного урядування.

Становлення е-урядування. Доступ до Інтернету здійснюється через dial-up, 3g, 4g та wi-fi технології. Станом на березень 2012 року 52% домовок мали підключення до широкополосного Інтернету¹⁴⁹. Також існує вільний доступ до Інтернету з деяких кафе та готелів. Проте, незважаючи на низький показник доступу до Інтернету, в Тринідаді і Тобаго одні з найнижчих у світі цін на Інтернет.

В Республіці розроблені та успішно функціонують окремі сайти для Президента та міністерств:

Президент Тринідад і Тобаго - thepresident.tt

Міністерство освіти - moe.gov.tt

Міністерство охорони здоров'я - health.gov.tt

Міністерство фінансів - finance.gov.tt

Міністерство праці - molsmed.gov.tt

Міністерство закордонних справ – foreign.gov.tt

Історично становлення електронного уряду в Тринідаді і Тобаго почалося в 1999 році з впровадження Комітету щодо національної політики з електронної торгівлі. В 2000 році цей комітет видав доповідь «Рекомендації щодо формування секретаріату з електронної комерції і органу електронного урядування». В грудні 2000 року було впроваджене

¹⁴⁹ E-Government Unit - Trinidad and Tobago [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/caricad/unpan008482.pdf>

Електронне урядування: теорія та практика

Міністерство з комунікації та інформаційних технологій, в 2001 році був заснований орган електронного врядування, що підпорядковувався цьому міністерству, а вже в 2002 році він отримав свої повноваження. Діяльність електронного уряду здійснюється в сферах G2C, G2B і G2G.

На сьогодні в Тринідаді і Тобаго існує 2 мобільних оператора, всі школи і бібліотеки підключені до Інтернету. Використання мобільних телефонів – 140% населення (очевидно, що в деякого є по кілька номерів).

Портал електронного врядування ttconnect.gov.tt був запущений в 2007 році і працює 24/7. Також працює портал у сфері G2B - ttbizlink.gov.tt. На даний момент електронне врядування розвивається згідно з документом «Національний стратегічний план електронного врядування 2011-2014»¹⁵⁰.

Щодо послуг, то за допомогою онлайн порталів доступні такі, як електронне свідоцтво про народження, електронна освіта, електронне оподаткування, отримання прав на водіння автомобіля, електронна реєстрація бізнесу, електронна медицина (отримання довідок і запис до лікаря), електронне подання документів на паспорт та міграційну карту.

Для тих, хто не має Інтернету, існує так званий Сервіс-центр на колесах. Це автобуси, які мають всередині підключення до Інтернету і комп'ютери, що їздять по віддалених зонах з тим, щоб люди і там мали змогу скористатися послугами електронного врядування.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Тринідад і Тобаго. В Звіті ООН з електронного уряду країна займає в рейтингах не досить високі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в третю групу країн, країн з індексом EGDІ від 0,5 до 0,25 (middle EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,4932, що є 91 місцем у світі (2014р.) та передостаннім місцем серед Американських держав, нижче лише Багамські острови.

Отже, незважаючи на те, що Тринідад і Тобаго – країна досить невелика і не дуже багата, можна сказати, що там досить непогано розвинені послуги електронного врядування. Враховуючи недостатність фінансування, уряд за досить короткий час створив діючий онлайн портал, де кожен має змогу скористатися онлайн послугами. Серед проблем – недостатнє покриття інтернетом віддалених районів, і ця проблема поки що вирішується не розширенням покриття, а пересувними онлайн центрами.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ:

1. Основні завдання та функції Управління Електронного уряду США.
2. Загальні принципи стратегії уряду США в галузі ІТ.
3. Яким з компонентів е-урядування на даний час федеральний уряд США приділяє особливу увагу?
4. Які компоненти електронного уряду США є системоутворюючими?
5. Охарактеризуйте переваги е-уряду для США на федеральному рівні.
6. Що таке система Open Meeting в США?
7. Охарактеризуйте поняття GOV 2.0.
8. Загальна характеристика порталів Apps.gov та Data.gov.
9. Визначте позитивні характеристики та світові перспективи Open Government Platform (OGPL).
10. Проаналізуйте законодавство США в галузі е-урядування.
11. Громадські обговорення як приклад широкого залучення громадськості до системи е-урядування.
12. Інструменти громадських консультацій в онлайн режимі.
13. Електронні петиції в США, як засіб залучення громадян до управління державою.
14. Електронне голосування в США.

¹⁵⁰ A. Phillips. E-Government: Trinidad and Tobago Experience [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tradeind.gov.tt/Portals/0/CIF/CIF%20Day%20One/Business%20Opportunities/ICT/Atiba%20Phillips.pdf>

15. Електронне нормотворення в США, як засіб залучення громадян до управління державою.
16. Рейтинг електронного урядування на муніципальному рівні в США.
17. Охарактеризуйте переваги е-уряду для США на муніципальному рівні.
18. EGDI США.
19. Охарактеризуйте основні етапи Проекту надання послуг державними органами за допомогою інформаційних технологій в Канаді.
20. Основні функції та повноваження Кабінету Канади щодо програми «Електронний уряд» Канади.
21. Охарактеризуйте проект Services Canada.
22. Проаналізуйте законодавство Канади в галузі е-урядування.
23. Проаналізуйте практичні кроки Канадського уряду на шляху е-урядування.
24. Характеристика системи CANPASS Air.
25. Дослідіть переваги системи My Account для пересічного канадца.
26. Охарактеризуйте е-урядування Канади на муніципальному рівні.
27. Охарактеризуйте основні шляхи та галузі співпраці Канади з іншими країнами світу у галузі е-урядування.
28. EGDI Канада.
29. Загальна характеристика розвитку ІТ-технологій в Мексиці.
30. Охарактеризуйте проект «e-Mexico».
31. Проблеми становлення е-урядування в Мексиці.
32. Яким з компонентів е-урядування на даний час уряд Мексики приділяє особливу увагу? Чому?
33. Охарактеризуйте інформаційний портал уряду Мексики.
34. Дослідіть основні частини цифрового порядку денного «Електронна Мексика».
35. Програма зменшення цифрового розриву Мексики.
36. Загальна характеристика Закону з розвитку інформаційного суспільства Мексики.
37. EGDI Мексики.
38. Охарактеризуйте урядову реформу Бразилії, як підгрунтя для становлення системи е-урядування.
39. Програма Бразилії «Інформаційне суспільство»: загальна характеристика.
40. Основні завдання та функції Виконавчого комітету з електронного уряду Бразилії.
41. Охарактеризуйте основні компоненти в системі комунікації G2C та C2G в Бразилії.
42. Особливості електронного голосування в Бразилії.
43. EGDI Бразилії.
44. Співпраця Бразилія і розвинутих країн світу в галузі ІКТ і електронного урядування.
45. Охарактеризуйте «Blue Book - Звіт державних ІТ в Чилі та перспективи на майбутнє» (2000).
46. Основні завдання урядового Комітету Чилі з нових технологій в галузі інформації та зв'язку.
47. Охарактеризуйте електронну мережу «Державний Інтернет Чилі».
48. Охарактеризуйте електронний документообіг Чилі. Визначте недоліки і переваги.
49. EGDI Чилі.
50. Генезис становлення електронного уряду в Тринідаді і Тобаго.
51. EGDI Тринідад і Тобаго.

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:

Електронне урядування: теорія та практика

1. Охарактеризувати е-законодавство США, визначте ключові категорії
2. Використання новітніх технологій у передвиборній агітації.
3. Дослідити слабкі сторони системи е-урядування США.
4. Позитивні та негативні сторони онлайн доступності вищого керівництва США.
5. Основні компоненти в системі комунікації G2C та C2G в США: позитивні риси.
6. Дослідіть спільні та відмінні риси урядів США та Канади до стратегії побудови е-уряду в країнах.
7. Е-урядування на муніципальному рівні: основні переваги.
8. Охарактеризуйте цифровий розрив в Мексиці.
9. Характеристика та перспективи електронної урядової стратегії Мексики.
10. Проаналізуйте чинники відставання Мексики на шляху побудови ефективної системи е-урядування.
11. Позитивні та негативні сторони електронного голосування на прикладі США та Бразилії.
12. Наскільки можливими є амбітні цілі Бразилії стати «США 21 століття»?
13. Охарактеризуйте перспективи уряду Чилі на шляху побудови ефективної системи е-урядування.
14. Дослідіть позитивні інновації урядової ініціативи Чилі Digital Agenda.
15. Чим зумовлена цифрова нерівність регіону?
16. Виокремити та проаналізувати позитивні та негативні риси і перспективи в галузі електронного урядування країн Північної Америки.
17. Виокремити та проаналізувати позитивні та негативні риси і перспективи в галузі електронного урядування країн Південної Америки.

ТЕМА 9. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ДЕРЖАВ АЗІАТСЬКО-ТИХООКЕАНСЬКОГО РЕГІОНУ У ПРОЦЕСІ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ.

Е-УРЯД ІНДІЇ. Індія - одна з найбільших держав світу, з населенням - 1,21 мільярда чоловік (2011р.), що становить 17% або 1/6 чисельності жителів Землі (друге місце після КНР). Площа Індії - 3287000 кв.км. (7-е місце в світі). Індія є федеративною республікою, яка складається з 29 штатів та 7 територій (національна столична територія Делі та 6 союзних територій). І штати, і території є адміністративними одиницями першого рівня, що, у свою чергу, поділяються на округи (дистрикти). Всього в Індії є понад 600 дистриктів. Столиця – Нью-Делі.

Становлення е-уряду. Процеси розвитку інформатизації в Індії розпочалися ще наприкінці 60-х – початку 70-х рр. XX століття. Головні зусилля були спрямовані на комп'ютеризацію обладнання для оборонного комплексу, економічного відділу планування, перепису населення, системи виборів, податкової системи та інших. Належне фінансування уряду забезпечило повну розробку та реалізацію програм. У 80-ті був створений «Національний Центр Інформатики (NIC)», головною метою якого було забезпечення реалізації та підтримки великих проектів комп'ютеризації в Індії.

У 90-х з'явилась національна ІТ ініціатива уряду Індії з відповідними планами по штатах країни. В цей період можна було спостерігати хвилю цікавості до електронних технологій в Індії. Через кіоск-центри на базі використання е-послуги з надання допомоги сільському господарству. Розглядалися питання управління земельними запасами, випуск державних документів, державних і недержавних зборів тощо.

Дискусії щодо необхідності розвитку електронного урядування в Індії, що розпочалися вкінці XX ст., обмежуються зисками для індійської промисловості та ринків, проте в них мало уваги приділялося потребам бідних верств суспільства.

Тому важливим стало проведення робіт з вивчення ролі системи електронного урядування для задоволення потреб маргінальних верств суспільства, особливо жінок і далітів (найнижчих кастових груп).

Приділяючи увагу галузям автоматизації та комп'ютеризації, держава прагне використовувати інформаційні технології максимально широко. На мікрорівні це реалізується в окремих департаментах шляхом запровадження¹⁵¹:

- електронного документообігу;
- надання послуг для великої кількості рутинних операцій, таких як оплата комунальних рахунків;
- податкові стягнення для вирішення завдань у боротьбі з бідністю шляхом заохочення підприємницьких моделей та надання інформації про ринок.

Е-законодавство. Основоположним нормативно-правовим документом щодо електронного уряду в Індії є Стратегія е-уряду для Індії - у цій «Білій книзі уряду Індії» аналізується електронна готовність управління в країні, розглядається взаємозв'язок і застосування інформації, знань, інформаційних систем і комунікаційних технологій в урядових процесах.

Уряд Індії заснував Міністерство Інформаційних технологій, яке має сприяти розвитку Інтернету, електронного бізнесу та галузей, заснованих на знаннях. Відповідне Міністерство впровадило «Акт про діяльність в Інтернеті», який, крім регламентації діяльності е-бізнесу в країні, визнає й юридичну силу електронного підпису¹⁵².

¹⁵¹ Основний портал новин з е-урядування Індії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eindia.net.in>.

¹⁵² Government of India Information Technology Action Plan: IT for All Indians by 2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://it-taskforce.nic.in>.

Електронне урядування: теорія та практика

Активне впровадження е-уряду розпочалося завдяки реалізації плану урядом Індії «Національний план дій Е-урядування» протягом періоду 2003–2007 рр.

Згідно з планом був прийнятий закон про «Інформаційні технології» (ІТ), який набув чинності 17 жовтня 2008 р.

Уряд Індії забезпечив правову основу для сприяння розвитку електронних операцій. Головними цілями цього закону є:

- визнання електронних договорів,
- попередження комп'ютерних злочинів.

Сучасний стан е-уряду. Проблема електронного урядування в Індії полягає в наданні послуг понад мільярд осіб. Дослідження показали, що існує певний розрив у реалізації ідей електронного уряду між різними регіонами Індії. Трьома провідними індійськими штатами в електронному урядуванні є Андхра–Прадеш, Карнатака і Таміл Наду, в той час як штати Керала, Гуджарат, Махараштра, Мадх'я–Прадеш, Західна Бенгалія і Раджастан знаходяться трохи позаду. Ці десять індійських штатів із 28 складають більше половини загального населення країни.

Є багато факторів, які обмежують або створюють перешкоди для розробки та реалізації ідей електронного урядування. Зокрема, головними факторами є:

- рівень комп'ютерної грамотності: з рівнем грамотності населення Індія все ще має безліч проблем, особливо, що стосується статистики у відсотках від загальної чисельності населення. Чинниками, що зумовлюють ці умови є: рівень загальної грамотності, мовні бар'єри й обмежені ресурси інфраструктури, які надаються урядом.

- якість робочої сили: в Індії є чимало державних установ і організацій, які мають дефіцит людських ресурсів, обізнаних у питанні як належним чином управляти веб-сайтом у режимі онлайн та оновлених ресурсу.

- політичні питання: електронне урядування охоплює право на інформацію, яке визначає, що державні службовці повинні оприлюднювати дані про свої заробітні плати, а також рухоме та нерухоме майно, яким володіють. Політики та політичні партії Індії не готові прийняти ці правила. Електронний уряд є інструментом боротьби з корупцією, а рівень корупції в Індія настільки високий, що країна виходить до топ рейтингу найбільш корумпованих країн.

- вартість: як відомо, проект електронного уряду є дорогою справою, яка потребує великої суми грошей для реалізації. Загальний економічний стан Індії не настільки сприятливий. Багато проектів електронного урядування все ще знаходяться в черзі на виконання в зв'язку з браком фінансових ресурсів.

- інфраструктура систем збору даних: для реалізації проектів електронного уряду необхідна підтримка систем збору даних, які значно полегшують оновлення відповідної інформації на Інтернет–порталах. В Індії, безсумнівно, існують проблеми якості збереження та безпеки таких даних.¹⁵³

Зі зростанням поінформованості громадян - попит на більш якісні послуги з боку державних відомств стає очевидним. Е-урядування, яке змінює традиційні підходи в галузі державного управління, призвело до революції в якості послуг, що надаються громадянам.

Ця система зробила прозорим процес управління:

- економія часу за рахунок надання послуг з використанням одного вікна;
- спрощення процедур;
- зменшення корупції, покращення «пропускної» здатності та поведінки персоналу.

¹⁵³ Sharma P. E-Governance in India is the Effectual and Challenging Approach to Governance / Payal Sharma // Int. J. Buss. Mgt. Eco. Res. – Vol.2 (5). – 2011. – P.297–304.

Уряд Індії розпочав серйозне використання ІТ, запропонувавши низку ініціатив. Згаданий вище «Національний план дій Е-урядування» для реалізації протягом 2003-2007 рр. був спробою закласти фундамент і дати поштовх для довгострокового економічного зростання у сфері електронного управління в Індії.

Він пропонує створити належні організаційні механізми на державному та місцевому рівнях, щоб забезпечити громадянам доступне та зручне середовище управління й отримання послуг.

Згідно з планом було ухвалено:

- прийняття закону про «Інформаційні технології» (ІТ). Уряд Індії забезпечив правову основу для сприяння розвитку електронних операцій. Головними цілями цього закону є: визнання електронних договорів, попередження комп'ютерних злочинів;
- створення Національної цільової групи з інформаційних технологій та програмного забезпечення розвитку;
- створення Центру електронного управління, поширення передового досвіду в галузі електронного управління для використання центральними органами та урядами штатів з метою надання допомоги з питань електронного управління, національних та міжнародних ініціатив, а також ІТ-політики держави;
- розробку електронно-офісних рішень, які дозволять різним міністерствам та установам виконувати їх роботу в електронному вигляді. Модулі, такі як Workflow, чернетки для затвердження, е-файли, е-нотатки, подання доповідей, особистої інформації та фінансового обліку;
- створення «кабінету високого впливу» (НРС), з генеральним секретарем кабінету міністрів як його Голови для поліпшення ефективності управління з використанням інформаційних технологій у системі управління;
- призначення на рівні заступника секретаря ІТ-менеджера в кожному міністерстві / департаменті;
- створення сайтів майже всіх міністерств та відомств і розміщення інформації в них за такими аспектами: мета установи/органу, стратегія і рішення, контактні особи і т. д.¹⁵⁴

Уряди штатів почали вживати заходів із впровадження інформаційних технологій у процеси управління. Використовуючи різні програми для поліпшення обслуговування своїх громадян. Вони поступово переходять від ручної праці до онлайн-доставки за допомогою розташованих сервісних центрів у громадських місцях.

За ініціативою уряду Індії було реалізовано низку проектів з реалізації електронного уряду на місцевому рівні. З-поміж таких проектів можна назвати наступні:¹⁵⁵:

- **проект Bhoomi** в штаті Карнатака («Бхумі» - проект «сприяння комп'ютеризації» фермерів у штаті Карнатака)
- **проект SWAGAT** («SWAGAT» - увага з боку держави по відношенню до публічного невдоволення за допомогою застосування технологій). Це проект е-уряду, за допомогою якого був створений варіант прямої взаємодії громадян та Державного міністерства. У рамках даного проекту, скарги реєструються в режимі онлайн, передаються і надаються відповідним службовцям, які повинні на них відповісти протягом 3-4 годин.
- **проект ePension** (Система оплати пенсій) штату Хімачал Прадеш - це повноцінне оновлення ручної системи видачі пенсій, що призвело до прямих вигод як для уряду, так і для пенсіонерів. Проект включає обробку пенсій тільки на рівні казначейства та її видачу лише за допомогою банківських рахунків. Більше того, основною перевагою для

¹⁵⁴ Subhash B. E-government from vision to implementation / B.Subhash [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://books.google.com.ua/books/about/E_Government.html?id=xW8rhs26mNcC&redir_esc=y.

¹⁵⁵ Singla K. Significant E-Governance projects in Indian states / K.Singla [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ijrte.academypublisher.com/vol102/no04/ijrte02043942.pdf>.

Електронне урядування: теорія та практика

уряду є забезпечення того факту, що пенсія переводиться на рахунок пенсіонера у відповідний день.

- **проект Gyandoot** в штаті Мадхья-Прадеш («Gyandoot» був запроваджений з 1 січня 2000 р. Розпочався збір інформації від мешканців штату про їхні проблеми. Основними проблемами були: труднощі в отриманні доступу до інформації про земельні документи, а також відсутність механізму розгляду скарг. В окремих населених пунктах створювали інформаційні кіоски, оснащені комп'ютерами з підключенням до Інтернету. Ці інформаційні кіоски перебувають у розпорядженні освічених молодих людей, що мають атестат зрілості з робочим знанням комп'ютерів).

Послуги, що надаються в цих е-кіосках, включають:

- надання інформації про поточні темпи зростання цін на сільськогосподарські культури на місцевому та інших аукціонах країни;

- можливість оформлення всіх документів, що містять інформацію про земельні володіння;

- можливість відправити по електронній пошті всі дані про місце проживання, сертифікати тощо;

- скарги на погану якість насіння, добрив, питної води тощо, функціонування або не функціонування шкіл, або панчатів, сільських комітетів і т.д.

- **проект Sampark** в штаті Чандігарх (у рамках цього проекту електронні сервісні центри, відомі як «Sampark Centre», були встановлені в різних місцях. Вони надають послуги від імені державних відомств. Це зокрема сплата податків, оплата за користування водою, каналізацією, електрикою, оплата марки «Поштовий Чаллан», пенсійного доручення, свідоцтва про народження та смерть, оренди, реєстрації майнового стану службовців, паспортів, а також окремих телефонних рахунків, що дозволяє скоротити витрати і заощадити час.

- **проект PAWAN** (Єдина мережа штату Панджаб) - даний проект працює як інструмент ефективного впровадження е-урядування. Він спрямований на забезпечення виконання вимог усіх державних департаментських додатків, а також забезпечення доступу до центральних урядових додатків за допомогою підключення через NICNet. Проект забезпечив надійне, вертикальне і горизонтальне підключення в рамках державної адміністрації, що зробило її більш ефективною і продуктивною.

- **проект E-Seva** штату Андра Прадеш - даний проект ґрунтується на єдиному центрі, що дозволяє громадянам здійснювати оплату за використання комунальних послуг. Завдяки цій послугі, пересічні громадяни можуть користуватися даними послугами, звернувшись в один з центрів, що знаходяться в різних містах, або скориставшись Інтернетом. Електронна оплата була спрощена за допомогою точок оплати, для створення яких уряд співпрацював з кількома банками.

У дев'ятому за територією штаті Індії Одіша, більш комплексно підійшли до впровадження ініціативи електронного уряду. Влада штату Одіша визнала пріоритет інформаційних технологій в якості ефективного інструменту в активізації економічної діяльності, в ефективному управлінні та в розвитку людського потенціалу. Можновладці, таким чином, вклали значні інвестиції в проекти у цій сфері та успішно інтегрували їх у процесом розвитку, тим самим надавши широкі переваги суспільству¹⁵⁶.

Починаючи з 2000 року штат взявся втілювати заплановані ініціативи, які включають в себе розбудову інфраструктури та розробку програмних додатків спеціально для створення сприятливих умов у сфері ІКТ, орієнтованих на надання послуг громадянам.

Ініціативи охопили промисловий сектор, галузь освіти, обслуговування і органи державного управління, а їх вплив останнім часом стає дедалі відчутнішим. Уряд Одіша ініціював багато проектів для реалізації електронного управління у штаті. В першу чергу,

¹⁵⁶ Електронное правительство Индии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://большоеправительство.рф/infopotok/5508649/>.

було комп'ютеризовано всі 180 відомств державних реєстраторів штату Одіша. В результаті, громадяни отримали можливість швидко та без черг відсилати необхідні документи для подальшої реєстрації. Інший проєкт реалізується, щоб досягти досконалості в розробці й отриманні різних видів податків Департаментом комерційних податків уряду Одіша. Було створено Інтернет–портал, де можна зручно сплачувати необхідні податки без черг і зайвих документів.

22 серпня 2013 року Міністерство комунікацій та інформаційних технологій Індії запустило пілотний проєкт е-уряду «e-Gov application store» з метою підвищення ефективності роботи державного сектора. Для громадян це стане додатковою можливістю отримати якісні державні послуги. Даний проєкт призначений як для громадян, так і для бізнес-сектору.

Е-освіта. Освіті приділяють дійсно велику увагу, зумовлюється це тим, що більше половини населення Індії - молодші 25 років і є постійними інтернет-користувачами. Значне піднесення економіки в нещодавньому минулому також допомогло у розвитку е-освіти в Індії. Така освіта особливо подобається молодим професіоналам, оскільки допомагає їм просуватися кар'єрними сходинками. Вони вважають освіту онлайн в Індії дуже зручною, адже специфіка такого навчального процесу не вимагає регулярного відвідування занять.

1. Переваги онлайн - освіти¹⁵⁷:

- незалежність від місця перебування;
- отримання онлайн-ступеня допомагає в розумінні можливостей для розвитку кар'єри;
- можливість навчатися в одному з кращих коледжів у будь-якій країні (не має потреби їхати і платити за проживання);
- можливість отримання ступеня акредитованих університетів, що визнаються в усьому світі.

2. MBA в Індії.

Успішне завершення курсу MBA в Індії сприяє становленню кар'єри в галузі управління, однак вимагає великої самовіддачі і гарної репутації.

3. Дистанційне навчання.

Хоча люди схильні ототожнювати дистанційне навчання з онлайн-освітою, але існує різниця між ними. Вона полягає тому, що технології їх здобуття можуть відрізнятися. Курси дистанційного навчання в Індії стають все більш популярними. Наявність дистанційного навчання є запорукою того, що людина може продовжувати освіту в будь-якій державі або університеті, навчатися в яких він або вона виявляють бажання.

Департамент освітніх програм штату Одіша започаткував програму, яка стала першою в Індії за своєю інноваційністю. Вона складається з двох компонентів: система контролю за дітьми та система інформації і моніторингу за несанкціонованим доступом. Була створена всеосяжна база даних всіх дітей віком до 14 років, яка включає їх соціально–економічне походження, а також демографічні деталі. Також було створено систему моніторингу за продовольчими зерновими. Пілотні проєкти наразі проводяться у районах Хорда та Коралуп.

Проєкт «Odisha Online» полягає в наданні громадянину послуг від усіх державних відомств за принципом «єдиного вікна» в однаковому інтерфейсі на основі загальних центрів обслуговування. Державні закупівлі в галузі будівництва, водних ресурсів і високих технологій здійснюється лише електронним способом.

Освітній онлайн - ресурс (Банк навчальних закладів Індії) дає можливість:

- підібрати необхідний курс або заклад для навчання в Інтернеті;
- дізнатись будь-яку інформацію про новини е-освіти та ін.

¹⁵⁷ Освітній онлайн – ресурс Індії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.indiaedu.com/>.

Електронне урядування: теорія та практика

«**Aadhaar**». Індія займає перше місце в світі щодо реалізації програми введення в країні біометричних паспортів. Так, зараз МЗС країни формує технічну базу, необхідну для введення біометричних паспортів. В Індії з вересня 2010 року станом на лютий 2011 сканування відбитків пальців і райдужної оболонки очей пройшли вже більше 120 мільйонів індійських громадян. Уряд країни планує здійснити біометричну ідентифікацію всіх жителів, яких більше 1,2 млрд. Половина жителів країни імовірно пройде процедуру до березня 2015 року¹⁵⁸.

Даний проєкт отримав назву «Aadhaar» (у перекладі з хінді - «система») і вже став найбільшою біометричною ініціативою в світі. Незабаром головна проблема Індії - відсутність будь-яких документів у громадян, буде вирішена. Так, як результат, після проходження процедури дактилоскопії індійці отримають унікальні 12-значні ідентифікаційні номери. Подібна ідентифікація має ряд переваг. По-перше, вперше вдасться підрахувати точну кількість громадян Індії, число яких до цих пір нікому не відомо. По-друге, нові документи відкриють їм можливість доступу до різних послуг: банківських, фінансових, медичних, освітніх, телекомунікаційних. До того ж біометрична ідентифікація забезпечить справедливий розподіл соціальної та продовольчої допомоги, особливо серед представників найбідніших верств населення.

Крім того, Індія вводить біометричні візи для низки країн. Першопрохідцями у видачі індійських біометричних віз стали представництва країни у Великобританії та Пакистані. Ті, хто бажають отримати візу до Індії в даних країнах, будуть зобов'язані пройти сканування відбитків пальців і цифрове фотографування. До збору біометричних даних у здобувачів віз залучені зовнішні агентства, з якими дипломатичні представництва Індії працюють на умовах аутсорсингу.

У планах уряду видати такі документи всім громадянам країни протягом наступних п'яти років. Вартість програми заміни та видачі паспортів нового зразка - 30 мільярдів доларів.

Перехід на біометричні паспорти в Індії проводитимуть поступово. До 2020-го року, індійці будуть мати по два документи. Паперові паспорти для поїздок за кордон і біометричні - для ідентифікації особи на території країни.

Міжнародна співпраця. Індія плідно співпрацює з багатьма країнами світу з метою ефективнішого впровадження електронного урядування на своїх теренах.

Так, у вересні 2013 була ратифікована «Угода між Урядом України та Урядом Республіки Індія про науково - технологічне співробітництво». Реалізація Угоди сприятиме проведенню узгодженої політики у пріоритетних напрямках, що становлять взаємний інтерес у розвитку науки і техніки, гармонізації змісту окремих компонентів і відповідних національних нормативно - правових баз країн - учасниць Угоди. Зокрема, «Угодою між Урядом України та Урядом Республіки Індія про науково - технологічне співробітництво» передбачено : обмін вченими і викладачами з метою проведення досліджень та обміну науковими ідеями щодо поліпшення впровадження електронної освіти в обох країнах.

Республіка Індія постійно співпрацює з США у галузі електронного урядування. Так, Індія і Сполучені Штати Америки аносували принципово нову платформу е-урядування «Open Government Platform (OGPL)», що націлена на підвищення прозорості державного управління шляхом надання розширеного публічного доступу через Інтернет до урядових даних, документів, інструментів та процедур¹⁵⁹. OGPL об'єднує в собі можливості двох

¹⁵⁸ В 2013 году в Индии начнут выдавать биометрические паспорта [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bagnet.org/news/world/187320>.

¹⁵⁹ Индия и США запускают открытую платформу электронного правительства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cnews.ru/top/2012/06/19/indiya_i_ssha_zapuskeyut_otkrytuyu_platformu_elektronnogo_pravitelstva_493497.

урядових порталів - індійського India.gov.in і американського Data.gov. Платформа була представлена на з'їзді «US-India Joint Commission Meeting on Science and Technology Cooperation», що відбувся у червні 2012 р. у Вашингтоні. Проект «Open Government Platform» стартував у рамках серії ініціатив стосовно електронної демократії, озвучених прем'єр-міністром Індії Манмоханом Сінгхом і президентом США Бараком Обамою в листопаді 2010 р. в Делі.

Індія активно співпрацює з Бразилією у сфері е-уряду. І це не дивно, адже їх об'єднує велика чисельність населення, де значний відсоток неписьменних людей та високий рівень бідності. Обидві ці країни належать до економік, що успішно борються з бідністю, де один з важливих важелів - боротьба з цифровою нерівністю. Так, у 2008р. країни підписали спільний проект щодо е-урядування «E-Choupal» з бюджетом у 1,2 млрд. доларів, відповідно до якого фермери обох країн отримують прямий доступ до Інтернету - системи рекомендацій та довідок з ведення господарства, а головне, зможуть користуватися послугою електронних закупівель і продажів, контактуючи з покупцями безпосередньо, збільшуючи відпуску ціну і купуючи потрібні товари за меншу вартість в обхід старих корумпованих каналів збуту¹⁶⁰.

Таким чином, із запровадженням електронного урядування уряд Індії зробив вагомий крок до того, щоб відійти від минулого - тісняви, довгих черг, процедурних ускладнень, прямого і непрямого вимагання хабарів чиновниками та неефективності їхньої роботи. Впровадження інформаційних технологій у процес управління значно підвищило якість послуг, що надаються громадянам. До позитивних зрушень у цьому напрямі можна зарахувати:

- збільшення прозорості у процесі управління;
- обґрунтування рішень, що приймаються;
- спрощення процедури документування;
- можливість перевірки корупційних дій;
- поліпшення умов для бізнесу і діловодства.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Індії. В Звіті ООН з електронного уряду Індія займає в рейтингах не високі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в третю групу країн, країн з індексом EGDІ від 0,5 до 0,25 (middle EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,3834, що є 118 місцем у світі (2014р.) та першим місцем серед держав континенту.

Індія є державою, що розвивається, тож, зараз запускає найважливіші проекти з е-урядування, спрямовані на доступність і прозорість урядових послуг за участі громадян. Найзначнішою перевагою всіх проектів е-урядування є надання послуг, в рамках чітких часових рамок і без посередників. Більше того, необхідно створити велику обізнаність серед простих людей для ефективного впровадження проектів електронного уряду.

Е-УРЯД НОВОЇ ЗЕЛАНДІЇ. Нова Зеландія розташована у південно-західній частині Океанії, і займає 271 тис. км кв., а чисельність населення при цьому ледве перевищує 4,4 млн. осіб (2013 р.). Держава побудована на принципах конституційної монархії й парламентської демократії і належить до розвинених країн світу. На чолі держави стоїть королева Нової Зеландії — Єлизавета II. Королівство Нової Зеландії включає в себе незалежні в державному управлінні, але вільно асоційовані з Новою Зеландією острівні держави Острови Кука, Ніуе, а також несамоглядну територію Токелау й антарктичну Територію Росса. Столиця держави місто Веллінгтон.

Становлення е-урядування. Вже до початку 90-х років більша частина департаментів новозеландського уряду були присутніми в онлайн-мережі: в 1996 році лише 13 з 38 ключових департаментів держслужби не мали власного веб-сайту. Переваги, які

¹⁶⁰ Индия и Бразилия в преодолении цифрового разрыва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.akimvko.gov.kz/ru/news.html?id=4825>.

Електронне урядування: теорія та практика

передбачало впровадження ІКТ були широко визнані та прийняті і електронний уряд став частиною реалії держави ще з кінця минулого століття.

Проте, раннє впровадження онлайн послуг не керувалось з одного центру та ніким не координувалось: окремі департаменти та агентства самостійно впроваджували власні онлайн-ініціативи. Загальної стратегії не існувало та не було і натяку на те, щоб державні послуги перенеслися в режим онлайн. Початок більш скоординованого підходу припав на 1995 рік, коли Міністерство Торгівлі (зараз Міністерство Економічного Розвитку) запустило першу онлайн-директорію. В 1997 році ця директорія злилася з проектом «Blue Pages» Департаменту Внутрішніх Справ. Це злиття започаткувало Веб-сайт «Уряд Нової Зеландії Онлайн». Цей веб-сайт став попередником www.govt.nz, який на разі є загальноурядовим веб-порталом.

Усвідомлюючи потребу в більш стратегічному підході до онлайн-присутності уряду, Комісія Державних Послуг затвердила Спеціальну Комісію з впровадження ІТ (IT Policy Taskforce) в 1997 році. Ця спеціальна комісія, у співробітництві з Керівною групою з Інформаційного Менеджменту та Технологій, порадила уряду розробити керівні принципи для онлайн-послуг та ініціювати розвиток повноцінної стратегії у цій галузі. Спеціальна комісія потім випустила декілька надзвичайно важливих політичних документів, найбільшим досягненням з яких було «Постанова про подальший розвиток (Vision Statement)» в травні 2001. Ця постанова окреслювала стратегічний напрямок е-уряду в Новій Зеландії та стосувалась деяких питань щодо його імплементації.

З погляду сьогодення, цей документ мав надзвичайну важливість в силу декількох причин: він започатковував стратегічні принципи програми е-уряду; він створював фундамент для вкрай необхідного лідерства; та найбільш важливим є те, що він визначав стратегічний напрямок, в якому мав розвиватися електронний уряд. Таким чином Уряд та департаменти публічних послуг могли скоординувати свої раніше розрізнені дії для того, щоб надавати громадські послуги в Інтернеті¹⁶¹.

Основу стратегічних принципів «Постанови про подальший розвиток» були: методичний, поступовий підхід; крос-урядова співпраця; використання ІКТ у такий спосіб, що дасть змогу розширити можливості участі, а не звужити їх; твердий намір переконатися, що технології є лише інструментом для покращення функціонування державної сфери, а не мета як така. Наголос на спланованому, систематичному імплементаванні е-уряду змусив задуматися про проблему становлення е-уряду і в інших країнах з некоординованим та неупорядкованим розвитком. Автори постанови головною своєю ціллю бачили саме важливість такого узгодженого підходу:

Імплементація урядом заходів з впровадження е-уряду задля підвищення участі та покращення якості наданих послуг повинна бути ретельно спланована. Більше не повинно бути випадкових масштабних змін, навпаки, перевага буде надана саме спланованому підходу з заходами, що повинні продовжувати те, що вже було побудовано та досягнуто.

У «Постанові про подальший розвиток» визнано те, що робота в умовах великої кількості агенцій та відділів вимагає відповідної плюралістичної перспективи на ранніх стадіях планування. Штат Проектних груп, які працювали над ініціативами е-уряду був набраний з чиновників, що представляли різні урядові департаменти. Це дало змогу забезпечити те, що саме користувачі перебували в центрі уваги на протязі всього процесу розробки. Такий підхід має місце і на сьогоднішній день, за рахунок створення Дорадчої групи е-уряду, керівних груп та урядових органів з проектів е-уряду, що залучали всіх тих представників урядових департаментів, які використовують або будуть використовувати технології.

¹⁶¹ E-government: a vision for New Zealanders [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ssc.govt.nz/egovt-vision-for-nzners>

Третім важливим елементом «Постанови про подальший розвиток» стало її зосередження на людях, а не на технології. Збереження підходу, що орієнтується на громадян та на результат, було підкреслено у всіх документах, що були з самого початку видані Комісією з Державних Послуг. На меті було забезпечити те, що технологічні об'єкти ґрунтувалися на потребах бізнесу та на потребах громадян у послугах¹⁶².

Разом ці три концепції продовжують функціонувати як філософські засади політики прийняття рішень щодо е-уряду.

Згідно з прийнятою Урядом «Постановою про подальший розвиток», відділ Е-урядування був офіційно затверджений Комісією державної служби 1 липня 2000 року. Зобов'язання відділу, згідно з постановою Кабінету, в травні 2003 року полягали в наступному:

- Стратегія: розвиток всеохоплюючої стратегії е-уряду, та загальної системи і політики, стандартів та вказівок з використання інформації

- Лідерство: забезпечити підхоплення урядовими агенціями бачення та інформаційної системи, керування політиками використання даних, стандарти та вказівки.

- Координація/співпраця: визначити наявність можливостей для плідної співпраці між урядовими агенціями, забезпечити кращу результативність існуючого інформаційного менеджменту та технологічних інвестицій, скоординувати діяльність проєктів з е-уряду між декількома агенціями.

- Політика: надавати поради Міністру Державної Служби щодо е-уряду.

- Моніторинг: спостерігати за розвитком в напрямку досягнення запланованих показників у сфері е-урядування, та прогрес в інформаційному менеджменті та інвестуванні в технології (остання функція є розширенням існуючої ролі Комісії Державної Служби. Ця роль полягає у вивченні можливостей інвестицій державної служби).

Стратегія е-урядування. В квітні 2001 року робота нового відділу принесла перший значний результат. Ним стала публікація Урядом Нової Зеландії першої «Стратегії розвитку Електронного Уряду». Цей документ визначив стратегічні цілі програми е-уряду Нової Зеландії, разом з баченням того, що Нова Зеландія мала на меті стати «світовим лідером з е-урядування». Місія полягала в наступному:

До 2004 року Інтернет буде основним засобом, що забезпечуватиме доступ до урядової інформації, послуг та новин.

Міністр Державної Служби, Хон Тревор Маллард, описав мету «Стратегії» на початку її запуску:

- Переконатися, що Нова Зеландія повністю забезпечена тим рівнем розвитку державного сектору, який їй буде потрібен в наступні роки. Державний сектор буде легкодоступним, зручним, незатратним та таким, що зможе пристосувати свої послуги до індивідуальних потреб.

Головним принципом політики е-уряду залишається слідування стратегії як гідному та сучасному робочому документу. Щоб переконатися в тому, що документ залишається актуальним в умовах стрімкого розвитку технологій, «Стратегія» регулярно переглядається та оновлюється. Друге оновлення мало місце в грудні 2001 року, воно додавало нові специфічні деталі щодо критичних питань успіху е-урядування та визначення фаз готовності е-уряду, ці оновлення відображали зростаюче розуміння мети програми¹⁶³.

«Стратегія» вкотре була оновлена в червні 2003 року. Цей документ відрізнявся більшою деталізацією, ніж його попередні версії, адже він визначав цілі програми на 2010 рік. Було розширено місію, яка тепер включала:

До червня 2007 року мережі та Інтернет технології будуть цілісними в наданні урядової інформації, послуг та опрацюванню процесів.

¹⁶² E Government for New Zealand [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.decisionmaker.co.nz/guide2005/hgw%2005/welcome.html>

¹⁶³ Світова доповідь з питань державного сектору 2003: Е-уряд на перехресті [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad_na_perehresti_dopovid_oon.pdf

Електронне урядування: теорія та практика

До червня 2010 року діяльність уряду буде трансформовано за рахунок використання Інтернету.

Вперше «Стратегія» включила в себе завершальну стадію. До 2010 року е-уряд зможе втратити свою частку «е» і таким чином повністю асимілюється зі щоденними справами уряду.

Стандарти та вказівки, підготовлені відділом е-уряду, у співпраці з департаментами уряду, були складені для того щоб забезпечити доступність, рентабельність та об'єднаність онлайн-присутності уряду та ефективність подання інформації та забезпечення послуг громадськості. До основних стандартів та вказівок, що були видані на цей момент, належать:

- Урядова Веб Директива, яка гарантує мінімальні стандарти доступу до всіх новозеландців, незалежно від їх фізичних та технологічних обмежень.

- Рамкова угода функціональної сумісності е-уряду, що відповідає за те, щоб департаменти прийняли технології та процеси, що добре співпрацюють разом та зменшують рівень неефективності.

- Локаційна служба новозеландського уряду, стандарт метаданих, що підтримують www.govt.nz.

- Рамкова угода щодо найкращих практик, що пропонує стандарт для різних потоків автентифікаційної роботи, який повинен прийнятися урядовими департаментами.

- Архітектура надання послуг е-уряду, що створить всеохоплюючу концепцію щодо надання послуг використовуючи інформаційні технології.

- Ці стандарти та вказівки складають основу е-уряду.

- Згідно з наголосом на спланованій та систематичній імplementації е-уряду, розвиток грамотних та здійснених стандартів та планів дій забезпечить те, що урядові департаменти зможуть ефективно досягати своїх бізнесових цілей та менеджерських рішень з логічно побудованим планом дій в рамках національної стратегії.

Слід також зазначити, що ці стандарти та концепції розвиваються та імplementуються в рамках процесу активної співпраці між усіма департаментами. Вони не створювалися в ізоляції якоюсь однією агенцією і потім роздані департаментам. На кожному рівні розвитку має місце процес консультації та активної участі великої кількості урядових агенцій.

Відділ е-уряду реалізував низку операційних проектів на додачу до своєї роботи над «Стратегією», стандартами та директивами. Два таких проекти були особливо важливими для розвитку е-уряду в Новій Зеландії¹⁶⁴: (1) проект «Безпечне Електронне Середовище», в рамках якого було встановлено безпечний спосіб обміну електронними повідомленнями між урядовими департаментами, та проект по електронному забезпеченню, (2) «GoProcure». Обидва проекти включали в себе співпрацю між усіма департаментами та водночас послужили полігоном для випробувань у галузі інноваційного менеджменту в публічному секторі.

Проект «Безпечного електронного середовища» (S.E.E.) та проект «GoProcure» були включені до першої робочої програми е-уряду, що була розроблена з «Постановою про подальший розвиток» у 2000 році. Комісія Державних послуг, Казначейство та Департамент Прем'єр Міністра та Кабінету вже завершили певний об'єм робіт по проекту «S.E.E.», роботу над яким було почато в 1999 році. Усвідомлюючи потребу в безпечному способі обміну електронними повідомленнями між урядовими департаментами, були побудовані перші міжмережеві шлюзи «S.E.E.» Як тільки такі шлюзи почали працювати, стало зрозуміло, що проекту потрібне постійне керування та управління. Таку відповідальність було покладено на Комісію з Державних Послуг. Таке рішення послужило прецедентом для всіх масштабніших загально урядових операційних ініціатив, таких як www.govt.nz та проект «Онлайн Авторизації».

¹⁶⁴ E-Government: Transformation of Public Governance in New Zealand [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://researcharchive.vuw.ac.nz/handle/10063/929>

Проект «S.E.E» заслуговує уваги із інших причин; це була перша мультиплатформна, багатотипна система глобального доступу до електронної пошти, а також і перший загально урядовий проект з операційних технологій. У серпні 2004 року було успішно завершено оновлення всіх електронних скриньок урядовців до версії 2 SEEMail, підкреслюючи довгостроковість та успішність проекту. Від 30 до 35 урядових департаментів зараз використовують шлюзи 2 SEEMail, забезпечуючи надійність та довгостроковість урядових комунікацій.

Ще одним аспектом проекту S.E.E є те, що він продовжує приносити користь у роботі уряду над проектом «Shared Workspace» (Спільний робочий простір). Цей проект був вперше запущений в 2000 році та складався з єдиного робочого місця працівників, що працюють в Комісії державних послуг, Казначейства та Департаменті прем'єр-міністра та Кабінету. Зараз таких спільних робочих просторів налічується 21, а кількість їх членів зростає до майже 1000, включаючи працівників з більшості урядових департаментів.

Казначейство Нової Зеландії використовує державну фінансову інформаційну систему (CFISnet) для збирання, консолідації, аналізу та звіту з питань фінансів уряду Нової Зеландії. Урядові організації використовують Інтернет для підключення до центральної бази даних, створеної всередині самого Казначейства. Казначейство вирішило перейти на цю систему, оскільки система яка їй передувала¹⁶⁵:

- хоча й підходила для збирання фінансових даних, але була нездатна обробляти не фінансові дані, яким належала провідна роль в багатьох процесах;

- була складною для підтримання та вимагала значних витрат (була необхідна інсталяція специфічного програмного забезпечення та його підтримка в кожній організації, а через введення нової форми розрахунків планувалося значно збільшити кількість нових організацій, присутніх в режимі онлайн);

- нерегулярно поновлювалась постачальником програмного забезпечення, що викликало проблеми сумісності для багатьох організацій.

Також існувала потреба розробки власної системи Казначейства, яку б постійно можна було адаптувати до потреб, які змінюються та розширюються.

Очевидним вибором для забезпечення необхідної функціональності стало використання Інтернету для підключення до центральної бази даних. Головною перешкодою на цьому шляху стала проблема забезпечення відповідного рівня безпеки без ускладнення самої системи для користувачів.

Ця мета, головним чином, була досягнута завдяки:

- кодуванню для гарантії безпеки передачі даних;

- у кожного користувача вимагали наявності цифрового ідентифікаційного сертифіката;

- інші апаратно-програмні засоби мережевого захисту та процедурні заходи безпеки.

Проект електронного постачання «GoProcure» був запущений в листопаді 2002 року. Він залишається важливою сходинкою в розвитку електронного урядування в Новій Зеландії. Спочатку він планувався як такий, що дозволяє всім урядовим департаментам, а також багатьом напівавтономним державним організаціям, купляти товари та користуватися послугами з онлайн-каталогів. При цьому замовлення автоматично відсилаються постачальникам. Але обставини склалися таким чином, що розвиток проекту не просунувся далі випробувального терміну.

В той час як «GoProcure» був чітко структурований, містив період на випробування та основні рішення, йому бракувало рішень по змінам управлінського процесу, що були необхідні для його успіху. По-перше, технології та потреби користувачів не збігалися, філософія «люди, а не технологія» не була дотримана. Крім того, проблеми, що виникли під час реалізації проекту та його нерентабельність змусили урядовців його закрити.

¹⁶⁵ Ministry of Business, Innovation and Employment [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.med.govt.nz/sectors-industries/technology-communication/e-government>

Електронне урядування: теорія та практика

Після проекту «GoProcure» було створено Об'єднану групу з постачання в рамках Відділу Е-урядування. Ця група змогла зробити висновки з попередніх невдач з проектом «GoProcure та шляхом комбінації технології та навчання, більш ефективно задовольняти потреби працівників державного сектору. За перший рік роботи команда забезпечила запровадження 79 синдигованих контрактів по всьому державному сектору, таким чином було закладено фундамент подальшого зміцнення процесу управління державного сектору.

На сьогодні було розроблено декілька проектів е-уряду, вартих уваги: проект «Онлайн Авторизації»; www.govt.nz та портали www.biz.org.nz, TEd та WorkSite; Рамкова угода е-уряду з функціональної сумісності (e-GIF).

У своїй черговій доповіді про успішність реалізації е-уряду, Уряд Нової Зеландії поділився досягнутими результатами. Зокрема, з веб-сайтів департаменту 67% були віднесені до тих, що відповідають «високим» та «гарним» стандартам. Веб-сайти були оцінені за критеріями, викладеними в Веб-вказівках уряду та декількох інших ключових документах. Згідно них урядові департаменти надають інформацію дуже добре.

Найкращими прикладами урядових веб-сайтів є Inland Revenue (www.ird.govt.nz), Statistics New Zealand (www.stats.govt.nz), та Archives New Zealand (www.archives.govt.nz). IRD отримав високі оцінки в категоріях «Донесення інформації» та «Е-послуг». Сайт статистики розмістився на верхній позиції в категорії «Донесення інформації», а сайт архівів переміг в категорії «Необхідної урядової інформації» та «Зручності користування».

Серед найкращих прикладів індивідуальних веб-сайтів були: The Growth and Innovation Framework (www.gif.med.govt.nz), The Ministry of Tourism (www.tourism.govt.nz), та Climate Change (www.climatechange.govt.nz).

Метадані, підготовлені департаментами, теж мають високу якість. Багато в чому завдяки високій якості метаданих сайту www.govt.nz вдалося досягти успіху. Зараз відвідуваність сайту становить 22,000 відвідувачів на тиждень. Найкращі результати за критерієм якості метаданих були Міністерство Культури та Культурної спадщини, Відділ перегляду освіти та Національна бібліотека Нової Зеландії. Це значить, що люди можуть швидко та легко отримувати доступ до інформації, або через веб-сайт департаменту чи через www.govt.nz.

Якщо розглядати роботу різних департаментів з точки зору узгодженості зі стратегією е-уряду, то більшість департаментів скорегували стратегічні плани щодо інформаційних систем та інші загально організаційні плани заради того, щоб узгоджувати свою діяльність з цілями «Стратегії».

Звичайно, не всі результати аналізу роботи департаментів виявились позитивними. Огляд також допоміг визначити, як департаменти могли б покращити свою онлайн-присутність у галузях, де вони могли узгоджувати свої дії зі стратегією.

Е-уряд є процесом, певною послідовністю кроків у напрямку результату, яким є трансформований публічний сектор. Надзвичайно важливо продовжувати в тому ж темпі, в якому на даний час працює Нова Зеландія, щоб ще краще розв'язувати проблеми, сприяти інноваціям та досягнення лідерських позицій.

Майбутнє Е-уряду Нової Зеландії є багатообіцяючим. Це трансформація всіх операцій, що проводить уряд за рахунок перенесення їх в Інтернет. За цим невідривно слідуватиме розвиток політики, структура надання послуг, демократичний та політичний розвиток, які теж підпадуть під різноманітні зміни за рахунок того, що Е-уряд зробить участь в управлінні країною доступнішою. Спостерігається підвищення рівня користування Інтернетом під час виборчого процесу, а Міністерство наукових досліджень та технологій вже використовує е-консультації як один з декількох каналів залучення участі громадян за допомогою Програми Онлайн автентифікації.

Одна з найважливіших ініціатив у цій трансформації є доступ до пов'язаних послуг. Це значить що представник громадськості зможе здійснювати різні операції та загалом отримувати доступ до чисельних урядових департаментів протягом лише однієї онлайн-транзакції.

Хтось, хто хотів би започаткувати власний бізнес міг би зайти на бізнес портал та заповнити одну онлайн-форму, яка б надсилалась до кількох центральних та місцевих департаментів та таким чином давала запит на документацію, необхідну для такого процесу. Ще той, хто хоче змінити прописку, міг би просто зайти на сайти NZ Post, Inland Revenue, Land Information Нової Зеландії та відповідних структур. Е-уряд полягає в тому, щоб об'єднувати людей, інформацію та послуги, щоб новозеландці могли насолоджуватись найвищою якістю послуг, які може надати відповідальний та ефективний уряд.

Е-законодавство. Щодо інформаційного права, то Нова Зеландія прийняла перший законодавчий акт в цій галузі ще у 1982 році – «Офіційний Акт про Інформацію» (the Official Information Act) або OIA. Умови OIA представляють собою один з найвільніших режимів в світі. До прикладу, вся урядова інформація є відкритою, в іншому випадку така інформація повинна суворо охоронятися. Абсолютні виключення чи винятки є рідкістю, і в більшій кількості стосуються національної безпеки. Але OIA також полягає і в балансі між захистом офіційної інформації, що є в інтересах громадськості і особистим життям. Рішення стосовно зміщення акценту в одну зі сторін приймаються Омбудсменом.

Цлями OIA є: «Збільшити наявність офіційної інформації для людей в Новій Зеландії, для того, щоб вони могли брати активнішу участь в створенні та адмініструванні законів та політик; сприяти звітності Міністрів її Високості та високопосадовцям; викликати повагу до закону та розвивати хороше управління в Новій Зеландії; надати належний доступ кожній людині до офіційної інформації, яка її стосується; захищати офіційну інформацію на рівня публічного інтересу, який вона викликає та захист приватного життя.» (Official Information Act, частина 4).

В 1993 році Нова Зеландія прийняла «Акт про приватність», покликаний посилити захист приватної інформації. Цей акт покриває питання приватної інформації як і в публічному так і в приватному секторах. Він регулює узгодження урядової інформації, він зобов'язує створювати кодекси для зміни принципів приватності для того, щоб зробити їх суворішими та більш гнучкими, щоб вони підходили для більшої кількості випадків, він також надає мандат очільнику Комісії щодо моніторингу та публічного коментарю щодо урядової політики та прав, які впливають на приватну інформацію.

Законодавство Нової Зеландії містить ряд положень щодо регулювання різних аспектів електронного урядування. Зокрема уряд Нової Зеландії ухвалив законодавчі акти, що регулюють цифрові трансакції, такі як «Акт про Електронні Трансакції» (Electronic Transaction Act) та «Акт про добровільні електронні повідомлення» (The Unsolicited Electronic Messages Act). Уряд Нової Зеландії прийняв електронні послуги для громадян та бізнесу. Деякі з цих онлайн сервісів дозволяють проведення таких трансакцій, як системи e-Payment, системи електронного оподаткування e-Tax, послуги соціального страхування та консультаційні послуги. Інші сервіси надають послуги двосторонньої взаємодії, такі як системи E-Тендерів, Сервіси, пов'язані з роботою та працевлаштуванням та системи охорони здоров'я e-Health¹⁶⁶.

Власне Ініціатива Е-уряду Нової Зеландії складається з ряду різних стандартів, стратегій, рамкових угод та інших ресурсів, що стосуються електронної інформації. Широта охоплення ініціативи Е-уряду простягається далеко за межі доступності інтернету, але вона включає і політику щодо доступу до Інтернету теж, що викладено в веб-правилах. Політика веб-доступності зазначає, що всі веб-сайти публічного сектору «повинні надавати послуги таким чином, щоб вони були вільно доступні для людей, які ними користуються». Загалом ці вказівки полягають в тому, що веб-контент повинен бути таким, що легко адаптується під різні обставини та уподобання різних користувачів, і може бути доступний людям з обмеженими можливостями.

¹⁶⁶ RSS in New Zealand E-Government [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://readwrite.com/2004/05/17/rss_in_new_zeal#awesm=-oq1QYDQJNneZZ7-

Електронне урядування: теорія та практика

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Нової Зеландії. В Звіті ООН з електронного уряду Нова Зеландія займає в рейтингах найвищі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в першу групу країн, країн з індексом EGDІ більш ніж 0,75 (very high EGDІ). З цифрах цей показник виглядає як 0,8644, що є 9 місцем у світі (2014р.).

Нова Зеландія у 2013 році посіла 4 місце в Світовому Барометрі Відкритості Даних, який видається в Лондоні за участю Фондації World Wide Web та Open Data Institute. У рейтингу брали участь 77 країн, які змагалися між собою у тому як вони оприлюднюють дані та яку користь приносить така ініціатива громадянам та економіці.

Нова Зеландія дійсно покращила результати своєї діяльності в державному секторі за рахунок прозорості та відкритої інформації. Нова Зеландія також заслужила похвалу через свою Декларацію про відкритий та прозорий уряд, його оприлюднення відкритих даних, зокрема карт, власності землі та результатів перепису населення для регулярних звітів у міністерствах.

Відкриті урядові дані відповідають цілям уряду Нової Зеландії та тому, що новозеландський бізнес повинен мати прямий доступ до урядової підтримки і завершувати свої трансакції з Урядом легко в цифровому середовищі.

Уряд має на меті задовольняти мінливі потреби новозеландців за допомогою нових технологій. Але це не означає, що вся існуюча інформація є відкритою та перебуває у вільному доступі. Основним завданням залишатиметься захист та безпека інформації, доступ до якої повинен бути обмеженим.

Е-УРЯД ПІВДЕННОЇ КОРЕЇ. Республіка Корея – держава в Східній Азії, що розташована на Корейському півострові. Столиця – Сеул. Площа – 99,7 км.кв., населення – 49 млн.осіб (2013 р.)

Історія розвитку електронного урядування. Республіка Корея є однією з країн світу що найбільш динамічно розвивається, і важливим економічним центром Азіатсько-Тихоокеанського регіону. Останнє десятиліття в історії Кореї стало періодом досить значних структурних перетворень і модернізації економіки, пов'язаних з переходом до постіндустріальної інноваційної парадигми. Знання та інновації як такі виступали несучою конструкцією і базовою умовою промислового розвитку Кореї. Вони стали основою для генерування в національній економіці здатності до використання зарубіжних технологій на початковій стадії індустріалізації (1950-ті роки), подальшого переходу на більш технологічно складні ланки, ланцюжка доданої вартості (1960-ті рр.), експансії в капіталомісткі галузі (1970-ті рр.), експорту високоякісної електроніки і електротехніки (1980-ті рр.). Це супроводжувалося зміцненням позицій на зовнішніх ринках збуту, а також освоєнням виробництва власних засобів виробництва у відповідних сферах.

Проте саме ініційовані урядом Кореї в 1996-2006 рр. безпрецедентні за масштабами національні програми інформатизації та поширення знань знаменували собою крок до якісно нової рушійної сили розвитку країни у ХХІ ст. Ілюструючи траєкторію і послідовність переходу від зрілої промислово розвиненої економіки до інноваційного «суспільства знань», країна є дуже показовою не лише для країн, що реалізують на даний момент стратегію трудомісткої індустріалізації, а й для всіх держав, які прагнуть сформувати гнучке, динамічне, ефективне і адекватне умовам глобалізації та нового технологічного укладу національне господарство.

Отже, розглянемо історію розвитку е-уряду в Кореї. Історію розвитку електронного урядування у Кореї умовно можна поділити на кілька етапів¹⁶⁷.

І етап – 1960–1970 рр. минулого століття. На цьому етапі в рамках розробки проекту з автоматизації діловодства для здійснення якісного аналізу економічних процесів у державних установах почали впроваджуватись комп'ютери. Місію з постачання та встановлення електронної обчислювальної техніки міністерствам в уряді на себе взяв

¹⁶⁷Сторінка Е-урядування Кореї в Twitter [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://twitter.com/govkorea>

Комітет з координації розвитку комп'ютеризації, який був створений у 1967 р. при Міністерстві науки та техніки. Через 10 років, під час проведення обстеження з ефективності та доцільності використання комп'ютерної техніки в органах державної влади було виявлено, що електронно-обчислювальна техніка сприяла покращенню результатів роботи. Це виявилось у значній економії часу та у зменшенні помилок при розрахунках заробітної плати, телефонних рахунків. Використання комп'ютерів особливо спростило роботу для Міністерства культури та освіти, Міністерства зв'язку та поштової служби, а також для Національного податкового агентства. Однак у 1978 р. потреба в інформатизації, а не просто в автоматизації певних завдань, заклали основу ініціативи «електронного урядування», мета якого полягала в реалізації більш досконалої моделі саме електронного уряду. Для того щоб реформувати уряд, зробити його якомога ефективнішим, більш продуктивним і демократичним, було прийнято рішення використовувати інноваційні проекти із залученням інформаційно-комунікативних технологій, що стало базою для створення «П'ятирічної стратегії інформатизації державного управління». Ці кроки відкривали перспективу для ефективного розвитку новітньої політики інформатизації в Кореї в 1980-х роках.

II етап – 1980–1990 рр. минулого століття – умовно можна назвати етапом розвитку інфраструктури для електронного урядування. Рішення про створення «Національної магістралі комп'ютерної мережі» і такі нормативно-правові акти, як Закон «Про захист комп'ютерних програм», Закон «Про створення і використання комп'ютерної мережі» (1986 рік) – забезпечили можливість створення необхідної інфраструктури для реалізації моделі електронного урядування. Ці зусилля дали змогу реалізовувати проект створення комп'ютерних мереж для державного сектору. Відповідно до плану «Національної магістралі комп'ютерної мережі» почали створюватись п'ять комп'ютерних мереж: управління фінансами, освіти і науки, безпеки та оборони. Після того, як у вересні 1993 р. вперше в світі в офіційних документах у США з'явився термін «електронне урядування» (сторінка 112 доповіді для уряду щодо реформи адміністрації Клінтона – «створення уряду, який працює краще без бюрократії на результаті»), у відповідь в Кореї під патронатом міністерства інформації і комунікації став розроблятися план створення основи для інформаційної супермагістралі. У наступному, 1995 р., Національною асамблеєю було прийнято нормативно-правовий акт щодо сприяння процесам інформатизації, який на тогочасному етапі став основою для провадження політики інформатизації та для розвитку електронного урядування. На основі цього акту був створений Комітет розвитку інформатизації який мав керувати процесами розвитку електронних ініціатив. В другій половині 90-х рр. 14 жовтня 1996 р. в BlueHouse була проведена перша конференція з питань розвитку інформатизації, на якій президент Кореї в формі доповіді «Стратегія інформатизації щодо посилення національної конкурентоспроможності» виклав свої ідеї щодо розвитку електронного урядування.

III етап з 2000 року – до нашого часу. Повномасштабне впровадження електронного урядування. З приходом до влади адміністрації Kim Dae-jung в 1998 р. в мережі Інтернет з'явився офіційний веб-сайт на який можна зайти і отримати необхідні інформаційні послуги, такі як, наприклад, реєстрація нерухомості. В цьому ж році були видані укази Президента, які визначали основні принципи використання адміністративної інформації. В наступному, 1999 р., відбулось комплексне впровадження плану електронного урядування, були створені електронні онлайн-послуги для громадян, а також на основі комплексної інформаційної системи для громадського використання було відкрито банк зібраної статистичної інформації. Програма сприяння інформатизації, що базується на однойменному Законі, була прийнята в 1996 р. з терміном реалізації до 2000 року включно.

Вона була спрямована на всебічне стимулювання інформатизації, формування сучасної інфраструктури для ІКТ-бізнесу та середовища для його розвитку в країні. Як інструменти її здійснення були задіяні: стимулювання залучення приватних інвестицій та інтенсифікація конкуренції в секторі, усунення бар'єрів та забезпечення рівного доступу суб'єктів до ІКТ, захист прав інтелектуальної власності, дотримання конфіденційності і

Електронне урядування: теорія та практика

комерційної таємниці. Перебіг реалізації програми ретельно відстежується за допомогою спеціально розробленої системи індикаторів, що дало змогу забезпечити безперервний моніторинг ефективності вжитих заходів на кожному етапі та їх зіставлення з кінцевими цільовими орієнтирами. Мабуть, завдяки цьому Програма сприяння інформатизації виявилася досить успішною, багато в чому перевершивши початкові очікування. Виробництво ІКТ в абсолютному виразі і частка ІКТ-бізнесу у ВВП за 1996-2000 рр. зросли майже вдвічі: з 58,1 до 109,9 млрд. доларів США і, відповідно, з 8,6 до 13,1% ВВП. Якісні аспекти такого бурхливого розвитку сфери ІКТ проявилися в суттєвому підвищенні її ролі в розвитку національної економіки – внесок ІКТ-індустрії в економічне зростання збільшився з 14,1% у 1996 р. до 50,5% у 2000 р. Те, що в 1990 р. частка інформаційного бізнесу в сукупному економічному зростанні становила лише 4,5%, наочно ілюструє не тільки позитивний вплив програми в становленні Кореї як економіки, базованої на знаннях, але і перехід суспільства в цілому до нового технологічного укладу.

«Кібер-Корея XXI століття»

Дана програма, базуючись на попередній, і забезпечила практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економіки, заснованої на знаннях. На базі «Кібер-Корея XXI століття» здійснювалася координація процесів розробки, поширення та використання інформаційних технологій на загальнонаціональному рівні. У рамках програми передбачалося вирішення таких основних завдань, кожне з яких включало кілька ключових напрямів діяльності¹⁶⁸:

- розвиток інфраструктури ІКТ як інструменту підвищення якості життя населення;
- зміцнення конкурентоспроможності національної економіки та підвищення продуктивності за допомогою ІКТ;
- розвиток нових видів підприємницької діяльності, заснованих на ІКТ.

Перше завдання було пов'язане з комплексом таких заходів:

1) модернізація телекомунікаційних мереж, що проходила під гаслом «зробити високошвидкісні комунікаційні послуги доступними всім, завжди і скрізь». Для цього 144 телефонні зони на всій території країни були інтегровані в єдину мережу, з'єднану з допомогою оптоволоконних кабелів з пропускною здатністю від 150 Мб до 2 Гб / с. Був також здійснений перехід на цифрові технології локальними інтернет-мережами, що, у свою чергу, дало змогу підвищити швидкість надання інтернет-послуг у 100 разів;

2) підвищення рівня комп'ютерної грамотності широких верств населення. Програмою тренінгу було охоплено 10 млн осіб, або 25% населення країни, включаючи 900 тис. держслужбовців і 600 тис. військовослужбовців, а також домогосподарок, ув'язнених та інвалідів. Таким чином, помітно підвищилися потенціал і якість людських ресурсів для інформаційного суспільства майбутнього. При цьому за рахунок різкого підвищення попиту на відповідні послуги прискорено сформувався національний ринок інформаційних послуг.

Друге завдання об'єднувало в тематичний блок заходи:

1) запровадження системи електронного документообігу в держустановах і перехід на використання цифрових технологій для підвищення прозорості та ефективності роботи адміністративних органів. Була розпочата широкомасштабна робота щодо формування консолідованої національної системи знань та інформації через створення цифрових баз даних, насамперед у сферах освіти, телекомунікацій, науки та технологій, історії, культури.

2) щодо підвищення ефективності виробничої діяльності суб'єктів господарювання на базі інформаційних технологій. Активне впровадження електронної комерції орієнтувалося в першу чергу на такі традиційні галузі, що забезпечують

¹⁶⁸ Аналіз Е-правительства в Южной Корее [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.infosystema.kg/index.php/ru/2013-01-19-05-26-21/2013-01-19-05-27-49/item/150-анализ-э-правительства-в-южной-корее>.

конкурентоспроможність економіки країни, як суднобудування, сталеливарна промисловість, рибальство, сільське господарство. Поряд з цим здійснювалась організація спільного використання інформації про споживче кредитування різними установами фінансового сектора, а також створення Єдиної інформаційної системи у сфері логістики та національної системи географічної інформації.

Третє завдання пов'язане:

1) зі створенням нових робочих місць Інтернет-індустрією, зокрема шляхом появлення ринку віртуальної продукції та програмного забезпечення;

2) з сприянням НДДКР і зміцнення міжнародного співробітництва у сфері ІКТ. Результативність програми «Кібер-Корея ХХІ століття» в цілому оцінюється досить високо. У 2002 р. країна піднялася з 14-го на 12-те місце у світі за рівнем інформатизації. Загальне число користувачів інтернету у 2002 р. перевищила 25,6 млн осіб (понад 53% населення), причому 23,2 млн осіб підключилися до всесвітньої павутини через стільниковий телефон, в той час як число абонентів мобільного зв'язку зросла до 30,31 млн осіб порівняно з 22,95 млн осіб у стаціонарній мережі.

Електронна комерція перетворилася на один з найважливіших механізмів ведення бізнесу - обсяг ділових угод, укладених на віртуальному ринку, на момент закінчення реалізації програми становив 88,5 трлн вон (80 млрд дол США) порівняно з 0,05 трлн вон у 1998. Дві третини усіх біржових транзакцій, а також банківські послуги, надані 11,31 млн громадян, були здійснені за допомогою Інтернету. До 2002 р. на основі венчурного капіталу в країні було засновано 5073 нових компанії в сфері ІКТ (44,5% від загального числа венчурних компаній), а число зайнятих в інформаційному бізнесі зросла з 1,01 млн осіб у 1997 р. до 1,16 млн осіб на початок 2002 р. Завдяки «Кібер-Кореї ХХІ століття» країна вийшла на лідируючі позиції у світі за кількістю часу, проведеного користувачами в Інтернеті - 16,2 год на місяць порівняно зі США (9,6 год), Німеччиною (8,2 год), Японією (7,6 год)¹⁶⁹. При цьому темпи розвитку сфери ІКТ з усіх напрямів за час реалізації програми перевищували такі в наступній програмі «Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття». У першому випадку відбувалося трикратне збільшення відповідних показників порівняно з дворазовим зростанням в останньому випадку при тому, що терміни здійснення наступної програми були на два роки більше. «Електронна Корея - глобальний лідер ХХІ століття» стала своєрідною концепцією переходу від екстенсивного до інтенсивного шляху становлення «економіки знань» у 2002-2006 рр. Вона знаменувала собою зміщення пріоритетів політики держави від кількісного розширення сфери ІКТ до якісного, до формування внутрішнього потенціалу для самопідтримуючого розвитку. Основні зусилля були зосереджені на розвитку навичок користування ПЗ у широких верств населення, НДДКР, інституційно-правових реформах та збільшенні інвестицій як в основні фонди ІКТ-індустрії, так і у виробництво послуг з потенційно високою доданою вартістю.

Е-послуги в Південній Кореї. На цей час у Кореї для зручного та швидкого пошуку необхідної інформації чи отримання певної електронної послуги створено веб-портал «Korea E-government»¹⁷⁰, який інтегрував у собі всю необхідну для громадянина інформацію про різні органи державної влади, які до цього були розміщені на різних сайтах відповідних установ. Крім того, на порталі створений так званий єдиний «сервісний стіл», у межах якого можна отримати необхідну електронну державну послугу. Цей портал є інтерактивним і має три основних розділи які включають послуги «Для громадян», «Для бізнесу», «Для державних службовців». На порталі громадянин з переліку послуг може обрати потрібну та заповнити необхідні документи для отримання певної послуги. Підприємці так само можуть оплатити податки та подати необхідні звіти в органи влади. Державні службовці різних

¹⁶⁹ CIA — The World Factbook [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ks.html#People>.

¹⁷⁰ Електронний портал Республіки Корея [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.korea.go.kr/main.do>.

Електронне урядування: теорія та практика

установ і відомств можуть легко управляти інформацією в межах своїх повноважень, обробляти поставлені громадянами завдання, а також взаємодіяти між собою. Онлайн «Сервісний стіл» представляє докладні процедури одержання більш ніж 4000 державних і адміністративних послуг. Інформацію про них згруповано таким чином, щоб користувачу системи було легко потрапити до необхідного йому розділу. Всі послуги розбиті на 12 категорій, які включають особисті потреби і побут, нерухомість, автомобілі і транспорт, податки та економіку, подорожі та еміграції, оборону Південної і Північної Кореї, освіту та зайнятість, соціальне забезпечення і охорону здоров'я, мистецтво і культуру, відпочинок та спорт, навколишнє природне середовище.

Користувач може вибрати бажану категорію для пошуку, з допомогою знайомого інтерфейсу, що звичайно використовуються комерційними пошуковими системами доступу до інформації.

Розглянемо кілька електронних послуг, які використовуються користувачами онлайн-сервісів у Кореї.

1. Електронна митна служба Південної Кореї, «UNI-PASS», посіла перше місце у світі за здійснення 100% експортно-імпорتنих процедур онлайн. Також «UNI-PASS» виграв «WorldCustomsOrganization (WCO) Trophy» 2006 із 169 країн-членів, на знак визнання і за внесок у захист прав інтелектуальної власності (ОІП). <http://portal.customs.go.kr/>

Експорт: скорочення часу більш ніж на 1 день, протягом 2 хв;

Імпорт: скорочення часу з 2,5 год до 1,5 год;

Річна економія по мережі митної обробки до \$ 2,5 млрд доларів.

2. Електронна система закупівель «KONEPS (KoreaOnline E-Procurement System)» виграла премію UN «PublicServiceAwardandGlobal IT ExcellenceAward» на Всесвітньому конгресі з інформаційні технології (WCIT). Всі процедури торгів в наш час обробляється в режимі онлайн:

- Інтернет-торги: купівля товарів через Інтернет 99,6% (2007);

- Учасники: 170000 підприємств та 35000 установ.

- Інформація щодо всіх державних тендерів;

- Реєстрації для торгів по усім установам та підготовка конкурсної

- документації за один день (онлайн);

- Річна економія становить 4,5 млрд доларів США, скорочення часу торгів – від 0,5 дня до 1 хв;

- Інформація про ставки і контрактна інформація, доступна он-лайн;

- Перевірка обробки закупівель у режимі реального часу.

Багато країн що розвиваються, використовують систему електронних закупівель Кореї як орієнтир для розвитку своїх національних систем. <http://www.g2b.go.kr/>

3. «HomeTaxService» або податкова служба через Інтернет була обрана Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) як найкраща модель електронної податкової служби. <http://www.hometax.go.kr/>

- Понад 80% податкових заяв, 75% сертифікатів обробляються в Інтернеті (2007);

- Послабилися конфронтація між платниками податків та посадовими особами;

- Повідомлення про стан через мобільні послуги.

Завдяки впровадженню проекту «Податки вдома» надаються послуги для платників податків через домашній інтерфейс у режимі онлайн. Це дає змогу малим підприємцям здати декларацію, сплатити платіж, отримати інформацію про стан розрахунків, відповіді на запитання з домашнього комп'ютера. Цей досвід є надзвичайно актуальним і для України, особливо для приватних підприємців.

4. Служба «e-People», яка була створена для розширення і розвитку онлайн участі громадян Південної Кореї в житті держави, була обрана World-Government Forum (Світовим Форумом e-Уряду) як одна з 10 кращих послуг у світі. <http://www.epeople.go.kr/> Пілотний проект Електронної системи голосування запущений в 2005 р. Цивільні петиції і пропозиції обробляються в мережі:

- складні петиції – з 44 днів ('05) до 13 днів ('06);

- загальні петиції – з 30 днів ('05) до 7 днів ('06).

Легкий доступ до державної інформації (53%) через Інтернет забезпечує система розкриття інформації для громадян.

Міністерством державної адміністрації та безпеки в червні 2006 р. був створений NextGeneration e-Government Plan (план наступного покоління е-уряду) (2008–2012), який відображає зміни в соціальному, управлінському та технологічному середовищі. Основні напрями і принципи NextGeneration e-Government Планстосуються змін у соціальних і технологічних умовах, активізації участі громадян у житті держави он-лайн і змін функцій системи управління державної адміністрації.

Електронна освіта (E-learning). Останні 20 років в Кореї система освіти підлаштовується під економічну систему країни. Корея переходить до навчання відповідно до запитів ринку. Держава розцінює e-learning як катализатор всіх освітніх інновацій. E-learning впроваджується абсолютно в усі сектори економіки. Уряд підтримує e-learning, надаючи підґрунтя, субсидуючи розвиток електронного навчання, створення електронних навчальних курсів. У 2004 р. було законодавчо закріплено існування e-learning індустрії в Кореї. Зараз підтримкою і розвитком електронного навчання в Кореї займаються три відомства: Міністерство праці, Міністерство освіти, науки і технологій та Міністерство у справах економіки знань. Загальний дохід ринку електронного навчання в Кореї становить близько 1,7 млрд доларів. З 2005 по 2007 р. дохід ринку зріс більш ніж на 200 тис. доларів. На ринку працюють 756 компаній - провайдерів електронного навчання, 38 з яких отримують прибуток понад 10 млн доларів. Зростає обсяг продажів послуг електронного навчання в секторі традиційних освітніх установ. Як відомо, електронне навчання складається з контенту, технологічних рішень і послуг, що надаються слухачам. 81% усіх компонентів, що використовуються в країні, розроблені в Кореї. Експорт корейських розробок приносить досвід 907 тис. доларів. Дослідження показали, що Корея має найбільший конкурентний потенціал серед лідируючих країн у галузі розробки та реалізації контенту. У 2007 р. сукупний дохід світового ринку електронного навчання становив 29,5 млрд доларів. Близько 80% ринку припадає на США, 16% - на Євросоюз. Корея займає трохи менше (6% ринку). Очікується, що до 2015 р. частка бюджету на електронне навчання збільшиться до 19%. У Кореї станом на 2009 рік налічувалося близько 90000 освітніх установ, 970 з яких реалізують програми електронного навчання в чистому вигляді. 34,6 млн жителів користуються електронним навчанням. Близько 30% усіх студентів та інших користувачів вибирають програми навчання протягом усього життя. Корейці активно просувають нові віяння у сфері e-learning, які назвали u-learning (повсюдне навчання). Зараз вони працюють над тим, щоб всі навчальні матеріали були переведені в електронний формат. Ними застосовується інший підхід до технології Web 2.0. як щось більше, ніж технічні переваги, вони намагаються впровадити їх у самі електронні курси. У країні реалізована система для навчання школярів у початковій і середній школі, яка називається «Кібер-дім» і в якій зараз навчається 3,5 млн учнів. У вищій освіті електронне навчання більше застосовується в національних університетах (64%). У 2001 р. почав функціонувати перший корейський кібер-університет. 21% електронного навчання в Кореї припадає на корпоративний сектор. Бюджет корпоративного електронного навчання в 2007 р. становив 759 млн доларів - 14,7% всього освітнього бюджету Кореї. Опитування показують, що застосування електронного навчання дало змогу скоротити витрати на корпоративне навчання на 24,8%, а також підвищити кількість осіб, що навчаються на корпоративних курсах, підвищити продуктивність співробітників і ефективність самого навчання. 27% компаній отримують субсидії на електронне навчання. 55% електронних курсів для корпоративного навчання створюються всередині спеціалізованих навчальних центрів. Більшість індивідуальних слухачів електронного навчання (67%) перебувають у віковій категорії від 6 до 19 років. Загальний рівень задоволеності програмами електронного навчання серед індивідуальних слухачів - 61,7%. На державний сектор припадає 73%

Електронне урядування: теорія та практика

програм електронного навчання. Державні навчальні центри та міські органи влади для навчального процесу на 100% використовують електронне навчання. Економія коштів на навчання в держсекторі з використанням електронного навчання становила 26%. Ми розглядаємо e-learning як каталізатор підвищення якості людських ресурсів і переконані в тому, що подальший розвиток електронного навчання можливе тільки за наявності всебічної державної підтримки та державних ініціатив у цій галузі.

Електронна демократія. Участь громадян у суспільному житті через Інтернет привело до виникнення кількох, по суті, відносно нових понять, таких як «цифрова демократія», «електронна демократія», «віртуальна демократія», «теле-демократія» і «кібер-демократія». Ці поняття за своєю природою є тотожними. Тому доцільно використовувати узагальнене поняття «цифрова демократія» для того щоб описати використання державних веб-сайтів для забезпечення участі громадян у суспільно-політичних справах. Головною особливістю інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) є цифрова передача даних для забезпечення демократії без обмежень у часі та просторі з використанням комп'ютерних технологій. Онлайн участь громадян у суспільно-політичному житті може збагатити демократичні процеси, що відбуваються всередині держави, і сформувати суспільну довіру до державних установ на основі врахування різних думок громадян. Ця технологія забезпечить більш якісний результат, ніж традиційні засоби офлайн участі громадян у державних процесах. За допомогою інтерактивних дискусій громадськість, обговорюючи питання між собою із залученням представників державної влади, стає краще проінформованою, що сприяє відкритості та прозорості процесів державотворення. Таким чином, он-лайн обговорення є новим широкоохоплюючим видом упровадження демократії, оскільки прийняття рішень на основі громадської думки, відображеної на урядовому веб-сайті, є певним кроком на шляху до створення електронних референдумів.

Сьогодні Південна Корея на 15 років випереджає США за широкосмуговим Інтернетом. Це нація з найбільшим охопленням інтернет-покриття у світі - 95% корейських сімей підключені до швидкісної мережі. Швидкому зв'язку сприяє щільність населення на цьому крихітному клаптику землі – 50 млн осіб на території розміром у три середньостатистичні області України.

Південна Корея живе у футуристичному світі нав'язливого чат-спілкування і соціальних мережах. Політичний плюс цього «цифрового популізму» в тому, що він спровокував хвилю блогінгу та громадської журналістики. Політики тепер набагато уважніші. Республіка Корея з року в рік виборює звання «Кращої електронно-керованої нації», оскільки громадська думка прискіпливо досліджується урядом через електронну пошту, онлайн-опитування і кібер-форуми.

Уряд Південної Кореї при формуванні моделі «електронної демократії» основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у систему культури та освіти.

Успішний розвиток електронної демократії дав змогу громадянам Південної Кореї перейнятися думкою про власну значущість та можливість реально впливати на справи держави і суспільства. Особливо важливим і корисним у корейському досвіді є осмислена і далекоглядна політика держави стосовно розвитку електронних комунікацій. Однією з переваг Інтернету у сфері розвитку демократії є безпосередній контакт між громадянами і представниками влади. У Південній Кореї від державних чиновників і державних органів вимагають мати інтернет-сторінки, на яких викладається необхідна громадянам інформація. Там же можна отримати довідку або задати запитання, внаслідок чого відпадає необхідність стояти під дверима чиновника. Більш того, такий інтернет-сайт передбачає «книгу скарг і пропозицій», і листи та побажання незадоволених громадян не відкладаються у «довгий ящик», а виставляються на загальний огляд. Використання можливостей Інтернету для проведення передвиборної кампанії і самих виборів - інший аспект застосування інформаційних технологій в південнокорейській політиці, адже вибори - основна форма здійснення демократії. Вперше південнокорейські політики звернулися до Інтернету, як до

політичного інструменту під час регіональних виборів 1995 р. В період передвиборної кампанії близько 1 млн виборців відвідали сайти кандидатів, на яких були розміщені фотографії, резюме і політичні програми. Популярність Інтернету серед політиків зростала пропорційно до зростання числа користувачів, а отже і потенційних виборців. Відмінною рисою 16-х виборів у Національну асамблею в квітні 2000 р. став підвищений інтерес до Інтернету: він розглядався кандидатами як обов'язковий засіб у боротьбі за голоси виборців. За даними Асоціації неурядових організацій, в дні виборів передвиборні сайти відвідали 15 млн осіб. У цілому по країні 52,8% від загального числа кандидатів мали особисті сайти для зв'язку з виборцями. Крім того, південнокорейські політики пильно стежили за форумом корейських громадських організацій на сайті <http://www.koreango.org>. Громадянська асоціація з проведення вільних і відкритих виборів організувала форуми та конференції в рамках кампанії «Політична реформа силами цивільного кібер-суспільства». В період передвиборної кампанії на сайті Центральної виборчої комісії (<http://www.nec.go.kr>) було зафіксовано 1,12 млн відвідувань. З 2002 р. традиційна форма голосування, коли громадянин отримував віддрукований на папері виборчий бюлетень, який він мав заповнити ручкою у виборчій кабінці, поступово змінилась на нову. Перше в історії південнокорейських виборів електронне голосування пройшло успішні випробування 9 березня 2002 в місті Кенсон на острові Чечжудо. За новою формою голосування громадянин після реєстрації на виборчій дільниці отримують пластикову картку для електронного голосування і проходять в одну з виборчих кабінки, у яких встановлені комп'ютери із сенсорним дисплеєм - для голосування достатньо в потрібному місці доторкнутися до екрана пальцем. Підрахунок голосів при цьому займає не більше 7 хв. Використовувана для голосування і підрахунку голосів програма розроблена компанією DaewooInformationSystems (<http://www.disc.co.kr>) на замовлення Центральної виборчої комісії.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Республіки Корея В Звіті ООН з електронного уряду Південна Корея займає в рейтингах найвищу позицію. Вона потрапила, за даними ООН, в першу групу країн, країн з індексом EGDІ більш ніж 0,75 (very high EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,9462, що є 1-м місцем у світі (2014р.).

Е-УРЯД ЯПОНІЇ. Японія — держава у Східній Азії, розташована на Японському архіпелазі, у північно-західній частині Тихого океану. З територією 378 тис. км. кв. Складається з 47 адміністративних одиниць — префектур. Населення – 128 млн. осіб (2011р.). Столиця — Токіо. Одна з найбільш технологічно розвинутих країн світу.

Становлення е -уряду. У березні 2001 року Уряд Японії схвалив комплексну програму розвитку і впровадження в Японії перспективних інформаційних і телекомунікаційних технологій під назвою «Електронна Японія» (e-Japan), розраховану на період 2001-2005 рр. Її основою є швидке впровадження технологій, які повинні забезпечити створення в країні інфраструктури високошвидкісних мереж передачі даних, для подальшого використання Інтернету, розвитку електронної торгівлі через Інтернет (e - commerce) і, як наслідок, для надання імпульсу економіці країни, що знаходиться останніми роками в стані застою. Згідно з програмою, було встановлені пріоритетні специфічні напрями, реалізація яких і гарантує швидкий розвиток е -урядування в країні: будівництво ультрашвидкісної мережі Інтернет та забезпечення доступу в Мережу в найбільш стислі терміни та в будь-якому місці; розробка правил електронної комерції; реалізація концепції електронного уряду; підготовка висококваліфікованих кадрів, здатних працювати в нову, «цифрову» епоху.

На основі Е-Японії Урядом країни було прийнято «Програму пріоритетної політики електронної Японії» (eJapan Priority Policy Program), (2001 р.) яка і уточнила дії уряду на термін до 2006 року. Особливу увагу в програмі приділено саме приватному сектору.

Електронне урядування: теорія та практика

Програма конкретизувала п'ять векторів дії у відповідності з перерахованими вище векторами національної стратегії¹⁷¹:

- створення найбільш досконалих у світі інформаційних і телекомунікаційних мереж;
- підготовка кадрів шляхом підтримки освіти і навчання;
- сприяння розвитку електронної комерції;
- «оцифровка» адміністративних сервісів і доступність високотехнологічних засобів зв'язку в громадських місцях;
- гарантоване забезпечення захисту і перевірки інформації, що передається за допомогою е-урядових телекомунікаційних мереж.

Що стосується першого пункту програми - створення сучасних високошвидкісних мереж - то його важливість важко переоцінити. Наявність поганих телекомунікацій мало чим відрізняється від їх відсутності. Головна цінність інформації - її своєчасності. Відомості, не передані або не отримані в потрібний момент, дуже часто стають пізніше вже непотрібними. І Японія поставилася до цього дуже серйозно. Як і до підготовки висококваліфікованих кадрів, здатних вирішувати завдання в сучасному, стрімко мінливому світі.

Вже в тому ж 2001 році основним завданням електронного уряду Японії стало забезпечення нового способу здійснення адміністративних функцій за допомогою інформаційних мереж, що забезпечують роботу національних і муніципальних установ в режимі «онлайн» в належному обсязі, з повним контролем за інформацією. Всі транзакції повинні були здійснюватися в режимі реального часу як між урядовими установами, так і між урядом і громадянами або фірмами.

Звичайно, японців важко запідозрити в декларативності. Ця нація навряд чи розвивалася б настільки стрімкими темпами, якби не вміла втілювати декларації у життя. Прийняття стратегії «Електронної Японії» передував план дій, що передбачав ще в грудні 1999 року перехід до цифрового (безпаперового) процесу адміністрування. В результаті до 2002 року такий перехід був майже закінчений. У діловому середовищі за допомогою національної мережі передачі даних здійснювалося близько 57 типів бізнес-транзакцій, а обсяг цифрової інформації, що надходить у міністерства і відомства досяг 96% від загального обсягу інформації.

За даними японських фахівців, в країні прискореними темпами створюється розробка і впровадження різних систем у рамках національної програми створення е-уряду, введення в експлуатацію якого було призначено на квітень 2003 року. Е-уряд є комплексною інформаційно-комп'ютерною системою електронного документообігу, реалізовану на основі новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій, що охоплює усі рівні державної законодавчої і виконавчої влади і елементи інфраструктури, що забезпечує єдине інформаційне середовище для функціонування державних органів, громадських інститутів, фінансовою і економічною системи. Важливою тенденцією розвитку торгової і підприємницької діяльності в Японії є активне впровадження систем електронної комерції, що забезпечують нові можливості для реалізації національної продукції на зовнішньому і внутрішньому ринку, а також для управління фінансовими потоками з використанням ресурсів Інтернет.

За даними міністерства економіки, торгівлі і промисловості Японії, ще в 2000 році через національну систему електронної комерції було продано товарів на суму 259 млрд. ієн. Причому найбільш високі темпи зростання відзначалися у сфері мережевої оптової торгівлі за схемою B2B (Business - to - Business), де обсяг ринку склав 200 млрд. ієн. Обсяги споживчого електронного ринку за схемою B2C (Business - to - Consumer) склали 59 млрд. ієн. Проте фахівці відмічають, що вже більше 65,4 % індивідуальних користувачів скористалися можливостями замовлення або оплати товарів через інтернет.

¹⁷¹ Электронное правительство Японии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bagalau.kz/ru/evaluation-system/world/14183>

Е-законодавство. Цікаво, що в «Білій книзі» Міністерства державного управління, загальних справ, пошти і телекомунікацій ще у 1978 р. був зроблений найважливіший висновок, який і дає ключ до розуміння того, що призвело до становлення та розвитку інформаційного суспільства в Японії: «Вимога надання інформації через засоби масової інформації є односторонньою, інертною комунікацією, тоді як вимога надання інформації з використанням особистих комунікативних засобів, що характеризується двостороннюю комунікацією, радикально збільшилася. Це означає, що японське суспільство рухається у напрямку до нової сходинки «інформаційного суспільства», пріоритетною частиною якого є отримання більшої кількості інформації у відповідності з індивідуальними вимогами людини замість традиційного масового виробництва і надання інформації»¹⁷². Таким чином, надання інформації через засоби масової інформації стало недостатнім, а особисті, індивідуальні вимоги людини стали пріоритетом при масовому виробництві та наданні інформації.

Базовий план розвитку інформаційних технологій в Японії (Japan Basic IT Strategy). Прийнятий урядом Японії в 1998 році. План спрямований на створення в країні умов для прискореного розвитку інформаційних технологій, розвиток інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, розвиток у галузі зв'язку конкуренції, шляхом розділення найбільших компаній на дрібніші, зниження ступеню втручання держави в комерційну діяльність операторів зв'язку, відкриття доступу іноземним компаніям на японський ринок засобів зв'язку і телекомунікацій, розвиток е-торгівлі та ін.

Крім того, експерти відмічають, що швидке збільшення об'ємів ринку електронної комерції в Японії багато в чому стало можливим завдяки створенню компанією NTT Mobile Communications Network так званої служби мобільної торгівлі і розрахунків i-Mode, що дозволяє придбати товари і здійснювати банківські платежі з використанням безпроводних терміналів стільникового телефонного зв'язку. До числа основних переваг системи i-Mode фахівці відносять, в першу чергу, простоту виконання торгових і фінансових операцій, що зробило нову форму здійснення угод більш зручною для рядового клієнта, що не має досвіду роботи із складнішим устаткуванням.

Програма заходів по забезпеченню інформаційної безпеки що інтегрована до системи державного управління Е-Японія дістала назву Action Plan for a Secure E – Government. Відповідно до прийнятої в лютому 2000 року цієї урядової програми по боротьбі з комп'ютерними злочинам і запобіганню кібер-тероризму, в Японії активізувалась діяльність державних установ по вдосконаленню організаційно-технічної системи захисту від несанкціонованого доступу до мережевих інформаційних ресурсів.

Приводом для екстреної розробки і прийняття такої програми стала проведена невлаштованими зловмисниками на початку 2000 року серія акцій, направлених на порушення роботи комп'ютерних систем державних організацій і приватних фірм. За оцінками японських фахівців, вказані правопорушення не призвели до істотного збитку для інформаційної безпеки країни, проте виявили вразливість національної системи захисту мережі.

На другому етапі, з липня 2000 року Управлінням поліції, комітетом з безпеки мережевих ресурсів і робочою групою по протидії кібер-тероризму міністерства пошти і телекомунікацій проводилася інтенсивна спільна робота по поглибленому аналізу внутрішніх і зовнішніх загроз інформаційної безпеки державних організацій з метою вироблення загальних підходів захисту інформації на національному рівні і конкретних планів дій окремо для кожного з відомств.

Постійна увага приділялася також визначенню і гнучкому пристосуванню принципів державної політики інформаційної безпеки найбільш важливих галузей національної інфраструктури, пов'язаних із забезпеченням безперебійної роботи кредитно-грошової системи, транспорту, зв'язку і енергопостачання. Для вироблення стратегії інформаційної

¹⁷² Alistar S. Duff. The Japanese Contribution to Information Society Studies. Keio Communication Review. – Tokyo, 2000. № 22. P. 54.

Електронне урядування: теорія та практика

безпеки в приватному секторі створена спеціальна комісія при Кабінеті Міністрів, до роботи якої залучені експерти провідних комунікаційних компаній.

Однією з головних цілей третього етапу програми, реалізація якого розпочата в 4 кварталі 2000 року і розрахована на трирічний період, являється розробка нових високоєфективних технологій виявлення несанкціонованого доступу до мережевих ресурсів і створення комплексної організаційної системи протидії ІТ-злочинам на загальнонаціональному рівні в плані підготовки до впровадження в країні єдиної системи підтримки адміністративної діяльності. У рамках цього напрямку Національним управлінням поліції спільно з Управлінням національної оборони Японії розроблена програма формування на національному рівні інтегрованої організаційно-технічної системи «Раннього попередження» про загрозу несанкціонованого доступу до мережевих комп'ютерних систем критичного значення і протидії кібер-тероризму.

В 2012 році ця стратегія була переглянута та дещо доповнена створеним на основі поліції органом кібер-розвідки, основною метою якого стало саме попередження злочинів у сфері ІТ, починаючи від простого спаму і до кібер-атак високого рівня. Іншим важливим доповненням тут стало створення системи раннього оповіщення і реагування під час техногенного та іншого роду катастроф, і, як наслідок, система розпізнавання – так звана реструктуризація системи кризового менеджменту за допомогою новітніх засобів ІТ. Поштовхом для перегляду та доповнення цієї стратегії стали сумнозвісні події березня 2011 року, спричинені землетрусом та цунамі, що призвели до техногенної катастрофи світового рівня.

Закон «Про електронні підписи і сертифікацію» (Law Concerning Electronic Signatures and Certification Services) набув чинності з 1 квітня 2001 року. Основною метою цього закону являється впровадження сучасних методів ідентифікації достовірності електромагнітних записів і електронних повідомлень на основі відповідних процедур перевірки, що виконуються організаціями, що спеціально призначаються, і службами, що отримали ліцензії на послуги з сертифікації електронних підписів.

У законі даються визначення «автентичності» (достовірності) електронною запису або повідомлення, «електронного підпису», як спеціально закованої інформації, що підтверджує особу автора запису або повідомлення і інших необхідних понять.

Закон «Про несанкціоноване проникнення в комп'ютерні мережі» (Law Concerning the Prevention of Unauthorized Computer Access) набув чинності з 13 лютого 2000 року. Його основним призначенням є протидія «комп'ютерному тероризму», який проявляється, зокрема, у формі несанкціонованого проникнення в комп'ютерні системи і інформаційні мережі з метою крадіжки, псування інформації, її використанню з метою отримання незаконного прибутку і іншого, прямого або непрямого збитку законним власникам мереж, систем і інформаційних баз даних.

Закон передбачає відповідні процедури проведення розслідувань по фактах несанкціонованого проникнення в комп'ютерні мережі і покарання за порушення положень цього закону (ув'язнення строком до одного року або грошовий штраф).

Закон «Про електронну торгівлю» 2002 року визначає зміст е-торгівлі, суб'єктів і об'єкти торгових угод з використанням мережевих технологій, роль державних органів в регулюванні електронних угод, процедури оформлення угод, аудиторські процедури комерційної діяльності в області електронної торгівлі.

Досвід Японії щодо формування інформаційно-телекомунікаційної індустрії, використання інформаційно-телекомунікаційних технологій і побудови передового інформаційного суспільства унікальний. Унікальний такий досвід з кількох причин: по-перше, Уряд Японії чітко контролював розробку і реалізацію стратегій державних програм щодо використання ІТ в країні; по-друге, Японія за найкоротший термін (5 років) до 2006 року стала однією з провідних країн у світі з використання ІТ і створення інформаційного суспільства в країні; по-третє, Японія є прикладом гармонійної адаптації загальної інформаційної концепції до національних умов».

Таким чином, завдяки чіткому і продуманому Урядом Японії плану дій, ключовими пунктами якого було законодавство та інформаційно-телекомунікаційні технології, згадані цілі були досягнуті в країні за максимально короткий термін - з 2001 по 2006 рр. З 2007 р. Японія за рішенням Ради з розвитку інформаційних технологій при Уряді Японії на основі нового документу - «Стратегія інформаційно-технологічного розвитку країни - 2» (2006) перейшла вже на другий етап розвитку інформаційного суспільства - розвитку інформаційного і телекомунікаційного мережевого суспільства. Основою побудови нової Стратегії стало втілення в життя політики щодо реалізації універсальної інформаційної послуги, закріпленої окремою новою державною програмою Японії - «Товариство з всеосяжними мережами зв'язку» (або u-Japan Policy), спрямованої на забезпечення повсякденного доступу населення до інформаційних технологій, представленої в грудні 2004 року. Основні положення-цілі даної програми, які мають бути реалізовані це:

- розвиток єдиних повсякденних мереж зв'язку (100% населення повинні мати високошвидкісний доступ до Інтернет);
- передові інформаційно-комунікаційні технології повинні бути присутні у всіх соціальних сферах;
- забезпечувати умовами комфортності використання та поширення інформаційно-комунікаційних технологій в країні (80% населення не повинно відчувати психологічних та інших проблем при використанні ІТТ).

Для подальшої реалізації реформ в інформаційно-телекомунікаційній індустрії Урядом Японії вересні 2006 р. Булла прийнята «Програма для здійснення реформи в комунікаційній та телерадіомовній сфері», яка включає в себе чіткий план дій до 2010 за певними напрямками виконання реформи, що охоплює в тому числі і подальший розвиток концепції e-урядування в країні, а також телерадіомовлення в цілому, конвергенцію, телекомунікації («Біла книга» 2007 р)¹⁷³.

Без Інтернету електронний уряд, природно, існувати не може. А раз збільшується обсяг що надходить через Інтернет та локальних мереж інформації, то неминуче постає проблема її довгострокового зберігання. Архіви - найважливіша частина будь-якої установи. Специфіка електронного уряду полягає в тому, що ці архіви повинні бути загальнодоступними. І тут навіть для технологічно розвиненої Японії все ще залишається велике поле діяльності.

Розвиваючи онлайн-сервіси, міністерства і відомства покликані забезпечити їх прозорість. Прозорість - важливий чинник як для приватного бізнесу, так і для пересічних громадян. Не знаючи поточного статусу розгляду їх запитів, бізнесмени не в змозі робити кроки по розвитку власного бізнесу, а громадяни - за рішенням власних проблем. Але передбачити всі нюанси життя суспільства неможливо, та й навіряд чи потрібно. Тому вже через 5 років після прийняття стратегії «Електронної Японії» для країни відпала необхідність в конкретизації її найдрібніших нюансів, і в січні 2006 року на світ з'явилося нове формулювання стратегії.

В її основу лягли всього три правила:

1. в ХХІ столітті не можна працювати над шляхами розвитку держави без вирішення соціальних проблем, включаючи зниження народжуваності та старіння нації, погіршення екології навколишнього середовища і захищеності населення. «Електронна Японія» повинна працювати над вирішенням не тільки адміністративних, але і соціальних завдань;
2. в країні необхідно створювати ІТ-інфраструктуру такого типу, щоб вона сприймалася людьми як щось необхідне, максимально зручне і доступне кожній людині в будь-який час в будь-якому місці;

¹⁷³ Е уряд на перехресці: світова доповідь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad_na_perehresti_dopovid_oon.pdf

Електронне урядування: теорія та практика

3. «Електронна Японія» повинна стати базисом для продуктивного міжнародного співробітництва, оскільки жодна держава не може розвиватися без налагодження зовнішньоекономічних зв'язків.

Але і колишні принципи національної стратегії не забуті. Нове бачення майбутнього «Електронної Японії» втілюється в нову «Програму пріоритетної політики-2007» (The Priority Policy Program 2007). Тут у переліку фігурантів програми з'явилися вже громадські архівні установи та Національні архіви Японії. Час диктує необхідність об'єднання зусиль національних і муніципальних служб прийому і обробки інформації з установами, що покликані її зберегти. Проблема зростання інформації, неминуча для будь-якої держави.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Японії. В Звіті ООН з електронного уряду Японія займає в рейтингах найвищі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в першу групу країн, країн з індексом EGDI більш ніж 0,75 (very high EGDI). З цифрах цей показник виглядає як 0,8874, що є 6 місцем у світі (2014р.). Проте, в минулому рейтингу 2012 року Японія посідала 12те місце у світі. Такий стрибок в бть пунктів зумовлений тим, що в червні 2013 року урядом Японії було прийнято Декларацію «Бути найбільш розвинутою ІТ нацією світу», це досить амбітний план керівництва країни по поверненню собі статусу наймогутнішої ІТ-держави світу, основними принципами якої є:

1. Усунути відставання та омолодити Японію. Що сталося як наслідок втрати міжнародного статусу, у результаті господарської рецесії та спаду економічного зростання. Японія - розвинена країна з основними характеристиками таких країн, як то низька народжуваність та старіння населення, зростання соціального забезпечення та витрат, і необхідність усунення великих природних лих в світі. ІТ будуть використовуватися як двигун економічного зростання на основі стратегії зростання для усунення проблем Японії і домогатися постійного зростання

2. Перетворитися в суспільство з найвищим рівнем в світі використання ІТ. Це можливо спираючись на прогрес минулих результатів, Стратегічний Штаб і урядовий Інформаційний офіс будуть реалізувати стратегічні заходи і вирішувати стратегічні проблеми, по всій урядовій вертикалі розбиваючи вертикальні бар'єри в міністерствах, використовувати ІТ з метою подолання організаційних бар'єрів систем та правил для становлення успішних моделей розвитку ІТ-суспільства.

Реалізувати цілі протягом п'яти років (до 2020 року).

В результаті таких дій, суспільство, якого повинна досягнути Японія повинно базуватися на наступних трьох стовпах, щоб стати, найбільш просунутою ІТ-нацією в світі та поширити це на світове співтовариство.

1. Створити суспільство, яке заохочує створення та зростання нової інноваційної промисловості і послуг;

2. Створити Найбезпечніше в світі суспільство, де люди можуть жити спокійно та комфортно;

3. створити суспільство з універсальними соціальними послугами, до яких може отримати доступ будь-яка особа з будь-якого місця і будь-коли.

Реалізація цієї стратегії до 2020 року перетворить Японію в найрозвиненішу націю в світі по впровадженню і використанню е-уряду та його інновацій.

Е-УРЯД В ДЕРЖАВІ КАТАР. Держава Катар розташована на півострові Ель-Катар у східній частині Аравійського півострова, на узбережжі Перської затоки. Площа території - 11,4 тис. кв.км. Адміністративний поділ - 10 муніципалітетів (baladiyah). Населення - 1,9 млн. осіб. (2013 р.) Столиця - м. Доха - 797 тис. осіб.

Становлення е-урядування. Програма Е-уряду вперше була запущена в Катарі в 2003 році. Це був набір послуг, що надавались через мережу інтернет таких як: отримання в'їзних віз, документів про народження, карток медичної допомоги, поновлення водійських прав, здійснення ісламських пожертв, оплата штрафів за порушення правил дорожнього руху, та рахунків за комунальні послуги. В 2005 році окрема організація, що займалася

розвитком проекту електронного уряду в Катарі була інтегрована до складу Вищої Ради з комунікативних та інформаційних технологій Катару (Supreme Council of Information and Communication Technology (ictQATAR)). Проект i-Gov був започаткований та запущений в 2006 році, як один з дев'яти масштабних проектів Ради, щоб підтримати досягнення цілей розвитку Катару. The Qatari National Vision (QNV) – план по розвитку нації до 2030 року в сфері розвитку людського потенціалу, соціального, економічному та розвитку навколишнього середовища. Відповідно до плану ІКТ мають сприяти розвитку всіх секторів, також як і просуванню політичних реформ та допоможе Катару стати цілковито розвиненою нацією.

Процес планування програми «i-Gov» розпочався в 2006 році. Її виконання почалось на початку 2007 року і мало завершитись в 2011. В 2009 році було прийнято новий закон про електронну торгівлю, що сприяв подальшому розвитку проекту e-уряду¹⁷⁴.

Від реалізації плану «i-Gov» очікувалось підвищення ефективності роботи уряду, зростання продуктивності та конкурентоспроможності бізнесу, збільшення можливостей для інвестицій, та покращення рівня надання послуг для фізичних осіб. «i-Gov» відповідно до плану мала створити попит на інформаційні продукти та послуги тим самим прискорюючи розвиток сектору та його ресурсів і талантів. В рамках «i-Gov» були передбачені програми маркетингу проекту та популяризації серед населення, що мали сприяти продажам та підвищенню використання. В такий спосіб «i-Gov» мала позитивно впливати дефіцит кваліфікованих кадрів та розвиток техніки та інженерії в країні. Основними досягненнями «i-Gov» на момент реалізації проекту мали стати:

- Встановлення однієї точки доступу станом на лютий 2008 року для всіх можливих операцій в рамках роботи електронного уряду. Портал носить назву Hukoomi (www.gov.qa) і має змогу надавати сотні онлайн-послуг через один портал. До кінця 2008 року через портал Hukoomi було здійснено 1.4 млн транзакцій.

- Впровадження численних онлайн послуг, що надаються владними структурами. На той час було більше 300 інформаційних сервісів та більше 60 транзакційних сервісів доступних через Hukoomi.

- Збільшення числа каналів комунікації між урядом та громадянами. Мобільні телефони, смс, електронна пошта, що використовуються зараз стали результатами виконання ініціатив «i-Gov».

- Створення загальної програми з управління проектом. План передбачав загальну архітектуру, стандарти та процедури для розвитку урядових ІТ систем, тим самим полегшуючи процеси інтеграції та спрощення для користувачів.

- Підвищення прозорості роботи уряду.

- Через співпрацю розробників «i-Gov» та численних стейкхолдерів (урядові структури, користувачі та інші структури, що були причетні до функціонування відповідних ініціатив) було розроблено стратегічний майстер-план на 2006-2011 роки, що включав в себе 54 ініціативи. Ціллю майстер-плану також було удосконалення інфраструктури та законодавства, що регулює ІКТ сектор, створення нових послуг державних структур, що можуть надаватись онлайн в рамках кожної ініціативи.

- Розробка моделі управління для «i-Gov», що залучала б до процесу прийняття рішень різні верстви населення від найвищих рівнів владних структур до кінцевих користувачів.

- На момент 2008 року 17 ініціатив були в процесі реалізації та це 12 були заплановані для здійснення на 2009 рік.

- Були закладені основи для інфраструктурних проектів з обміну даними, таких як єдина урядова мережа, цент розміщення даних, центр планування ресурсів та взаємодії з урядом.

¹⁷⁴ Офіційний сайт електронного уряду держави Катар [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://portal.www.gov.qa/wps/portal>

Електронне урядування: теорія та практика

Вище вказані проекти представляють собою так званий бек-офіс необхідний для функціонування iGov.

- Програма «i-Gov» мала сфокусуватись на потребах користувачів та загально-урядовому підході до взаємодії та надання послуг.

- «i-Gov» передбачала пошук креативних шляхів впровадження численних тимчасових рішень поки постійні рішення не були розроблені.

План та структура проекту.

«i-Gov» ґрунтується на моделі аутсорсингу, де iGov виступає уповноваженою стороною, що приймає та затверджує для імплементації роботу рішень вироблених аутсорсерами. Таким чином персонал має змогу фокусуватись на виробленні політики, загального бачення, координації програм та ініціатив різних урядових структур. Це також заохочує до співпраці як місцеві компанії, що надають ІКТ послуги, так і міжнародних експертів, що бажають передати власні знання та досвід. Таке поєднання є важливим для того, щоб проект залишався передовим та відкритим для подальшого розвитку. «i-Gov» також є спробою залучити до співпраці стейкхолдерів та сервіс провайдерів на всіх етапах реалізації проекту електронного уряду.

Майстер-план, прийнятий iGov передбачав реалізацію 54 ініціатив в 4 етапи з 2006 по 2011 роки.

- Першочергово план передбачав на старті проекту з 2006 року більшою мірою фокусувати увагу на розвитку інфраструктури, стандартів та розвитку можливостей та обізнаності, що в подальшому посприяло б повній реалізації проекту е-уряду. Також передбачався перевід на роботу он-лайн базових сервісів уряду таких як робота з візами та видачою резидентства, а також закупками урядових структур.

- Другий етап реалізації почався в травні 2007 року та передбачав розробку необхідного законодавства, вимог до безпеки, та подальше зростання кількості пропонуванних послуг онлайн, таких як отримання персональних документів (паспортів та ідентифікаційних номерів) та послуг з експорту/імпорту.

- третій етап розпочався в листопаді 2007 року і передбачав подальше розширення інфраструктури, покращення рівня доступу до урядових сервісів, та ініціативи по встановленню терміналів самообслуговування, смс та систем для мобільних телефонів і розширення числа доступних більш специфічних сервісів як бібліотека загального користування, та послуги юридичного характеру.

- Завершальний етап розпочався в листопаді 2008 року та включав завершення роботи над інфраструктурою шляхом створення сховища даних, та запуску тих послуг, що потребували більше часу на імплементацію.

Майстер-план також розподілив кожну з 54 програм на під-категорії:

- Такі, що стосуються ІКТ «середовища» через законодавство, принципи, рекомендації, стандарти, як наприклад: принципи електронної комерції, політика безпеки, політика захисту даних.

- Такі, що стосуються мережевої (ІКТ) готовності через створення інфраструктури та розвиток можливостей, що будуть доступні всім урядовим структурам. Ця під категорія включає також елементи так званого бек офісу.

- Такі, що стосуються використання ІКТ через підвищення числа працюючих е-послуг доступних онлайн, таких як реєстрація бізнесу, послуги з отримання віз, посвідчення резидента.

Більшість програм відносять саме до третьої підгрупи та зазвичай розроблялись урядовими структурами, що відповідальні за роботу того чи іншого сервісу.

Модель управління. Програма iGov розробила ефективну модель управління для програми «i-Gov» включаючи найвищі рівні уряду та широкий ряд стейкхолдерів, за рахунок чого програма отримала загальну підтримку. Така підтримка була досягнута через постійні зустрічі різних рівнів комітетів управління, зазначених вище.

Комісія найвищого рівня затверджувала підхід до управління портфоліо, визначаючи пріоритетність для тої чи іншої ініціативи базуючись на тому, які цілі будуть досягнуті і наскільки це важливо для роботи влади загалом.

Група спонсорів включала міністра фінансів, праці, внутрішніх справ, та генерального секретаря іctQATAR. Група збиралась кожні пів року, щоб переглянути загальну стратегію, плани та прогрес.

Управляючий комітет «i-Gov» - очолював комітет генеральний секретар іctQATAR, комітет також включав директора Генерального Управління Інформаційного Менеджменту (GIMO), директора зі стратегічного планування та директора програми «i-Gov». Комітет збирався кожен місяць, щоб вирішити питання зовнішніх стейкхолдерів.

Комітет управління програмою – очолюваний директором GIMO та менеджерів секцій. Збирався кожні неділі, щоб розглянути просування проекту та вирішити різні операційні питання. Також ряд інших комітетів, серед яких комітет користувачів, на зустрічі якого запрошувались експерти в певній галузі.

Кожного кварталу проводились ІКТ форуми, на які збирались чиновники з управління інформацією від різних структур виконавчої влади, та ІКТ менеджери.

Для досягненні поставлених цілей була створена нова інфраструктура з метою повної інтеграції урядових сервісів, та ефективного виконання всіх урядових процедур.

Відповідно до програм розробляється наступний ряд інфраструктурних проєктів

- Урядова мережа
- Урядовий центр даних
- Урядовий контакт центр
- Урядове планування ресурсів
- Платформа здійснення оплати
- Інфраструктура видачі цифрових підписів
- Проєкт управління інформаційною безпекою

Цілі - забезпечити необхідну інфраструктуру для функціонування Nukoomi.

Сучасний стан. Успіх Катару в покращенні роботи свого уряду під керівництвом міністерства інформації та комунікаційних технологій був відзначений в ряді міжнародних рейтингів. Згідно United Nations E-Government Survey 2012 Катар піднявся до 27 сходинки серед 193 країн.

Відповідно до інформації в Qatar IKT Landscape 2013: Government з 2008 року уряд зробив значний прорив в присутності в мережі. В 2012 році було запущено 2-ге покоління сервісів Nukoomi. Сьогодні сервіси ще більш швидкі та прості у використанні. Доступні для населення більше 400 інформаційних та 152 транзакційних сервісів. Серед них можливість оплати штрафів за порушення правил дорожнього руху, отримання паспортів та віз, оплата рахунків за комунальні послуги, доступ до урядових документів, заповнення різного роду форм, та отримання загальної інформації.

Портал на сьогодні двомовний. В межах Дохи встановлено багато кіосків самообслуговування з отримання урядових послуг. Багато сервісів мають спеціальні платформи, таким чином на них можна заходити зі смартфону. З 2009 року портал по кількості користувачів виріс на 40% до 2.7 млн транзакцій. Крім звичних сервісів у 2012 році був запущений в роботу національний юридичний портал, та урядовий портал з планування ресурсів, відомий також як Mawared. Його основна мета – допомогти урядовим структурам з наданням HR та фінансових послуг.

Відповідно до інформації опитувань, 80% представників бізнесових структур в Катарі знають про існування принаймні одного урядового онлайн сервісу. Обізнаність про роботу порталу зростає з 53 до 79 % з 2010 по 2012 роки. Зріс також відсоток представників бізнесу, що користуються послугами на порталі: з 37 до 58%. Висока обізнаність про роботу порталу навіть у представників малого бізнесу (1-9 осіб) - 73%.

Уряд Катару зробив значний прогрес в покращенні присутності в мережі. 95 % урядових структур доповідають про те, що вони присутні в Веб просторі, а 82 % мають

Електронне урядування: теорія та практика

двомовний сайт (арабська/англійська). 51% організації заявляють про те, що вони мають вичерпну публічну інформацію про компанію на сайті. Приблизно 35 % сервісів, що надає уряд можуть бути надані онлайн.

Катар зараз на шляху до створення цілковито безпаперового уряду. 87% опитаних організації доповідають про те, що вони повністю або частково автоматизували процеси та системи.

Варто, однак, зазначити, що серед службовців популярність урядового порталу впала до 84 з 88% згідно проведених опитувань. Серед опитаних службовців лише 19 % заявили, що використовують портал. Більшість опитаних заявили, що знають про існування порталу, але не багато з них ним користуються. Значна частина лише кілька разів заходила на портал за останній півроку-рік.

Причина такого спаду в користуванні порталом е-уряду - виникнення нових платформ для комунікації. 58% урядових організацій мають в планах чи вже запустили нові мобільні сервіси. 37% повідомили про те, що вони підлаштовують для користування з мобільного телефону існуючі сервіси, і лише 5% заявили, що не збираються запускати сервіси для роботи з мобільного телефону.

Відповідно до опитування вищим ніж в попередні роки виявився рівень задоволення роботою порталу е-уряду серед чиновників. 86% користувачів оцінили роботу порталу від 5 до 7 балів за 7-бальною шкалою. Серед сервісів, що отримали найвищий бал - послуги з онлайн оплати рахунків.

Оцінка рівня розвитку електронного уряду Катару. В Звіті ООН з електронного уряду Нова Зеландія займає в рейтингах найвищі позиції. Вона потрапила, за даними ООН, в другу групу країн, країн з індексом EGDІ в межах 0,75-0,5 (high EGDІ). В цифрах цей показник виглядає як 0,6362, що є 44 місцем у світі (2014р.).

Електронне урядування в Катарі має досить довгий шлях розвитку. Перші проекти були запущені в 2003 році. На сьогодні повністю функціонує портал Nukoomi, що був запущений в лютому 2008 року. Через швидкий розвиток комунікаційних технологій послуги та сам портал постійно модернізується. Зараз працює друга версія урядового порталу. Портал має дружній інтерфейс та єдину точку входу. Надає 24 години на добу доступ до всіх урядових сервісів, та всієї інформації, що необхідна, щоб жити та працювати в Катарі. На сьогодні на базі Nukoomi працює близько 300 інформаційних сервісів та 60 сервісів з виконання транзакцій, зв'язуючи в єдине ціле роботу всіх 48 установ.

Згідно з опитуванням більшість населення та службовців знають про наявність порталу та близько 80-90% населення ним принаймні один раз користувались. Зважаючи на розвиток мобільних технологій на сьогодні йде процес модернізації роботи порталу для роботи з мобільних пристроїв.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ:

1. Шляхи запровадження автоматизації та комп'ютеризації в Індії.
2. В чому полягає проблема електронного врядування в Індії?
3. Проект SWAGAT
4. Мета проекту «e-Gov application store».
5. Переваги е-освіти в Індії.
6. Співпраця Індії та США у галузі електронного урядування.
7. Позитивні зрушення Індії в е-урядування.
8. Стратегічні принципи «Постанови про подальший розвиток», 2001 р. Нова Зеландія.
9. Місія «Стратегії розвитку Електронного Уряду».
10. Проект «S.E.E».
11. Проект електронного постачання «GoProcure».
12. Доступ до пов'язаних послуг.
13. Суть «Офіційний Акт про Інформацію».

Електронне урядування: теорія та практика

14. Етапи розвитку е-уряду Південної Кореї.
15. Комп'ютерні мережі відповідно до плану «Національної магістралі комп'ютерної мережі».
16. Напрямки проекту «Кібер-Корея XXI століття».
17. Веб-портал «Korea E-government».
18. Електронні послуги онлайн-сервісів у Кореї.
19. Служба «e-People».
20. Суть поняття «цифрова демократія».
21. Впровадження проекту «Електронна Японія».
22. Напрям діяльності базового плану розвитку інформаційних технологій в Японії.
23. Система е-торгівлі і розрахунків i-Mode.
24. Мета закону «Про електронні підписи і сертифікацію».
25. Нове формулювання стратегії «Електронної Японії».
26. Принципи отримання статусу наймогутнішої ІТ-держави.
27. Основні плани програми «i-Gov».
28. Портал Nukoomi.
29. Етапи прийняття ісtQATAR.

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:

1. Проаналізувати історію формування е-уряду Індії.
2. Проаналізувати плюси та мінуси формування е-уряду в Індії.
3. Порівняти регіональні проекти електронного урядування Індії.
4. Охарактеризувати історію та рівень електронної освіти Індії.
5. Проаналізуйте та визначте позитивні та негативні сторони запровадження електронних паспортів.
6. Проаналізувати історію впровадження електронного уряду в Новій Зеландії.
7. Порівняти та визначити еволюцію проектів становлення е-уряду Нової Зеландії.
8. Порівняти процес становлення е-уряду Південної Кореї та Нової Зеландії.
9. Проаналізувати систему онлайн-послуг Південної Кореї.
10. Визначити ефективність планів розвитку електронного уряду в Японії.
11. Порівняйте стратегії формування електронного уряду Японії та Індії.
12. Визначте плюси та мінуси використання цифрових підписів, аргументуйте свою відповідь.
13. Визначте основні напрями формування електронного уряду Катару.
14. Порівняйте та наведіть спільні та відмінні риси між проектами «Кібер-Корея XXI століття» та програми «i-Gov».
15. Визначте та порівняйте поняття «е-уряд», «е-торгівля» та «е-демократія» відповідно до програм вищезазначених країн.

ТЕМА 10. СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ Е-УРАДУ В УКРАЇНІ.

Питання втілення ідеї е-уряду на українських теренах не нове. За різних урядів, його так чи інакше торкались практично всі прем'єр-міністри, на урядовому порталі є навіть великий розділ, присвячений цій проблемі. Проте, уважно розглянувши весь спектр урядових зусиль, можна констатувати його бесистемність та невизначеність. Аналізуючи цей портал, звернемо увагу на огляд «Електронний уряд як концепція державного управління в Інформаційному суспільстві»¹⁷⁵, в якому проаналізовано основні проблеми та перспективи. В Україні на сьогодні присутність іноземних компаній (в даному випадку ІТ-сектора) дуже незначна. Отже, не відбувається масштабного просування ІТ-інновацій за рахунок їхніх капіталовкладень. Недосконалість законодавства зумовлює також недостатню капіталізацію вітчизняних підприємств ІТ-сектора, серед іншого і через штучне уповільнення процесів приватизації галузі. Таким чином, галузь ІТ та телекомунікацій на сьогодні лишається чи не єдиною з галузей, що дають основні надходження до державного бюджету, яка не має власного потужного лобі на рівні держави. Це обумовлено різними причинами, перш за все низькою інвестиційною привабливістю та недостатністю законодавчої бази, проте бізнесовий сектор виявляється виключеним з процесів просування інновацій.

Громадський сектор в Україні так само не в змозі повноцінно виконувати функцію ініціатора поширення інновацій: цінності громадянського суспільства лише починають закріплюватись у свідомості громадян, вони ще не змінили їх соціальну поведінку. Інститути громадянського суспільства перебувають ще в зародковому стані, тож не скоро ще зможуть забезпечити ініціювання певних процесів, контроль за їх ходом, коригування поточних завдань тощо. Тож якою б мірою запровадження електронного уряду не сприяло зміцненню засад громадянського суспільства і демократії, власне громадськість на сьогодні може бути лише допоміжним елементом, якщо не пасивним об'єктом, в поширенні ІТ у сфері державного управління.

Таким чином, в Україні ініціатором запровадження електронного уряду може бути лише держава. За ситуації, коли схема запровадження електронного уряду є здебільшого директивною, на перший план виходить ще одна проблема – професійна та соціально-психологічна адаптація державних службовців до роботи з ІТ. За зворотного спрямування ініціативи – з боку бізнесу та громадськості – відбувається природний відбір чиновників. Ті, що не в змозі відповідати новим фаховим вимогам, встановлених громадськістю як наймачем та роботодавцем державного апарату, змушені залишати посаду – вивільнюючи таким чином місце для тих, хто готовий сприймати інновації і активно їх застосовувати. Тож ініціатива ззовні зумовлює ініціативу всередині владних структур як спосіб зберегти робоче місце та забезпечити кар'єрне зростання.

За наявного ж становища навряд чи справедливо вести мову про ініціативу в лавах державних службовців. Центральним стає інше питання – чи розуміють чиновники сенс запровадження інформаційно-технологічних перетворень, зокрема електронного уряду. Адже для того, щоб ініційовані зміни мали комплексний характер, вживані кроки були стратегічними, а не тактичними, безпосередні виконавці, себто державні службовці всіх рівнів, повинні мати вірне уявлення про мету цих змін, про їхній масштаб і загальну спрямованість. За інакших обставин результатом буде набір окремих заходів, що ніяк не позначиться на якості роботи державних структур. Окрім того, за такої ситуації чиновники не в змозі адекватно оцінити власну роль в інноваційних процесах, внаслідок чого відбувається недооцінювання ними самих процесів інформатизації.

¹⁷⁵ Електронний уряд як концепція державного управління в Інформаційному суспільстві [Електронний ресурс] // Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України – Режим доступу до ресурсу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10238324&cat_id=2251559.

За В. Лобановим, заступником директора Інституту державної служби Державного інституту управління, характеристики традиційного і нового, електронного уряду є діаметрально протилежними:

- традиційно уряд характеризувався складністю структур – електронному ж урядові притаманна простота структур і процесів;
- сьогодні ведеться мова про “зміцнення владної вертикалі”, але електронний уряд протиставляє централізації і залежності гнучкість і автономію;
- електронний уряд оцінку за затратами замінює оцінкою за результатами;
- для електронного уряду характерне управління з наголосом на організаційну культуру і цінності;
- електронний уряд переносить акцент з фінансових і матеріальних ресурсів на людські ресурси;
- електронний уряд ліквідує традиційне орієнтування на внутрішні процеси. В нових умовах головним є врахування зовнішніх факторів і орієнтація на споживачів.

Проте потенціал українського уряду достатньо значний для того, щоб прийняти цей виклик. Як зазначив представник Департаменту урядової інформації Апарату Уряду Російської Федерації А. Кошкін: держава може не тільки ефективно запитати нові технології для створення мережевої державної інфраструктури, але і стати лідером в русі до інформаційного суспільства. Урядова мережева інфраструктура має й може вирішувати актуальні політичні, економічні та соціальні завдання держави. Об'єднання можливостей урядового Інтранету та урядового порталу має забезпечити виконання таких завдань:

1. реалізація права громадян на доступ до відкритої державної інформації;
2. доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, зміцнюватиме довіру до держави і проваджену нею політику;
3. взаємодія і постійний діалог держави з громадянами й інститутами громадянського суспільства, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій;
4. об'єднання інформаційних ресурсів і сервісів органів державної влади та місцевого самоврядування з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору;
5. вдосконалення системи державного управління, оптимізація структури державного апарату, зниження фінансових і матеріальних витрат на його утримання, поетапне переведення частини державних послуг, що мають вартісний вираз, в систему державних мережевих сервісів, що відповідатиме реальним потребам громадян і організацій;
6. ефективна підтримка економічної діяльності державних господарчих суб'єктів, що дозволяє їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір;
7. взаємодія та співпраця з державними органами зарубіжних країн і міжнародними неурядовими організаціями.

Електронне урядування це **концепція** реформування публічного демократичного управління, оскільки за допомогою використання ІКТ здійснюється ефективне перетворення європейських публічних адміністрацій та поліпшення радикальним чином їхньої роботи зі своїми клієнтами, як з громадянами, підприємствами, так і з іншими публічними адміністраціями.

Крім того, електронне урядування наразі є **основним засобом** для здійснення та досягнення вищої мети державної політики.

У доповіді Голови Державного комітету інформатизації України Рубан І. А. «Електронне урядування як складова інформаційного суспільства», зробленою в травні 2010 року окреслено основні шляхи удосконалення нормативно-правового забезпечення розвитку інформаційного суспільства та е-урядування (див. рис. 10.1)



Рис. 10.1. Удосконалення нормативно-правового забезпечення розвитку інформаційного суспільства та е-урядування

В названій вище доповіді також презентована і Модель розвитку електронного урядування в Україні (див. рис. 10.2). Визначено також технологію надання послуг через портал електронного урядування та Технологію електронного урядування (взаємодія влади та громадян)

Також було прийнято постанову КМУ від 24 лютого 2003 р. N 208 **«Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»**. Цим документом встановлено, що: одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Цією постановою встановлено також заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»:

1. Забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов'язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в єдиний веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему «Електронний Уряд».

2. Передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» у межах коштів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації

3. Під час складання проекту державного бюджету передбачити кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів.

4. Забезпечити дотримання вимог щодо захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал виконавчої влади та інтегровані в нього веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів виконавчої влади.



Рис.10.2. Модель розвитку електронного урядування в Україні

5. Забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему України, «Електронний Уряд».

6. Забезпечити надання громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації з використанням електронного та цифрового підпису.

В Україні функціонування власне системи е-урядування практично не регульоване, однак існує чимала нормативно-правова база, що регламентує розвиток інформаційного суспільства й уможливує реалізацію певних принципів та інструментів е-демократії.

Розвиток інформаційного суспільства в Україні передбачає цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Основні завдання з визначення засад та створення умов в Україні для досягнення європейських стандартів якості послуг, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також виконання основних положень Програми економічних реформ на 2010—2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада» покладено на *Концепцію розвитку*

Електронне урядування: теорія та практика

електронного урядування в Україні, схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р.

У Концепції зазначається, що одним із пріоритетних напрямів розвитку сучасної України є «розвиток інформаційного суспільства, яке можна визначити як орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічне суспільство, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя»¹⁷⁶.

Концепція визначає, що «електронне урядування є одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, впровадження якого сприятиме створенню умов для відкритого і прозорого державного управління. Електронне урядування — форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Головною складовою електронного урядування є електронний уряд — єдина інфраструктура міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з громадянами і суб'єктами господарювання».

Основними принципами електронного урядування визначено: прозорість і відкритість; конфіденційність та інформаційна безпека; єдині технічні стандарти і взаємна сумісність; орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг.

Важливим є визначення у Концепції завдань із забезпечення розвитку електронного урядування в Україні в контексті переваг технологій електронного урядування: забезпечення захисту прав громадян на доступ до державної інформації; залучення громадян до участі в управлінні державними справами; удосконалення технології державного управління; підвищення якості управлінських рішень; подолання «інформаційної нерівності», зокрема шляхом створення спеціальних центрів надання інформаційних послуг, центрів обслуговування населення, веб-порталів надання послуг; організація надання послуг громадянам і суб'єктам господарювання в електронному вигляді з використанням Інтернету та інших засобів, насамперед за принципом «єдиного вікна»; надання громадянам можливості навчатися протягом усього життя; деперсоніфікація надання адміністративних послуг з метою зниження рівня корупції в державних органах; організація інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування на базі електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису; забезпечення передачі і довгострокового зберігання електронних документів у державних архівах, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та надання доступу до них.

З метою визначення сучасного стану впровадження технологій е-урядування в Україні, виявлення основних проблем, що перешкоджають досягненню позитивних результатів у цій сфері, а також підготовки рекомендацій для ефективного впровадження і функціонування е-урядування у нашій державі, у 2007 році, за підтримки Міжнародного фонду «Відродження», було проведено Дослідження **«Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації»**¹⁷⁷. Дане дослідження виокремлювало основні постулати електронного урядування.

Так, по-перше, Українська держава має перспективи розвитку е-урядування і повномасштабного впровадження технологій електронної взаємодії між органами влади,

¹⁷⁶ Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] // Розпорядження Кабінету міністрів України від 13 грудня 2010 р. N 2250-р Київ. – 2010. – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.

¹⁷⁷ Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації [Електронний ресурс]. — К: 2007. – Режим доступу до ресурсу: http://www.irf.ua/files/ukr/activities_egov_1392_ua_rec.pdf

владою і бізнесом, владою і громадянами, про що свідчить використання цих технологій в окремих відомствах, регіонах, органах виконавчої влади та місцевого самоврядування, заінтересованість у цьому процесі бізнесу і громадськості, зростаюча кількість теоретичних досліджень і практичних розробок у сфері розвитку інформаційного суспільства і, зокрема, е-урядування.

По-друге, однією суттєвою проблемою є те, що не всі державні с лужбовці чітко уявляють собі різницю між сутністю і технологіями е-урядування та системою е-уряд, яка забезпечує реалізацію лише однієї складової е-урядування «уряд для уряду» в той час, як складові «уряд для бізнесу» і «уряд для громадян» залишається поза їхньою увагою.

Крім того, в Україні сформовано основи нормативно-законодавчого забезпечення суспільних відносин у сфері е-урядування. Однак, враховуючи, що останнім часом затверджено сукупність концептуальних нормативно-правових актів щод о основ розвитку інформаційного суспільства, завдань гармонізації національного права з європейськими стандартами та практикою публічного адміністрування, підвищується актуальність вдосконалення нормативно правової бази е-урядування.

Загалом, існують деякі передумови техніко-технологічного характеру щодо впровадження технологій е-урядування у діяльність публічної адміністрації, але в країні ще не розпочато створення єдиної системи е-урядування, яка б в організаційно технологічних аспектах, будувалася на к омплексних уніфікованих рішеннях. До того ж є проблемами інфраструктурного плану. Більшість веб-сайтів органів виконавчої влади і місцевого самоврядування знаходяться на першому, а деякі на другому етапі розвитку із чотирьох бажаних і визначених в Європі, то бто на етапі розміщення інформації та односторонньої взаємодії. Заходи щодо забезпечення двосторонньої взаємодії, а тим більше здійснення трансакцій в електронному вигляді, в Україні майже не розпочалися. Крім того, багато органів районного (і нижче) рівня взагалі не мають своїх веб-сайтів. Ті елементи і окремі технології е-урядування, які впроваджуються окремими структурами, носять вибірковий неуніфікований в архітектурному плані характер, що викликає проблеми щодо сумісності цих елементів між собою. До то го ж, досі відсутні комплексні рішення щодо побудови і впровадження всіх трьох складових е-урядування G2G, G2B та G2C. Про це свідчить дуже мала кількість (23%) службовців, які надають електронні послуги бізнесу і населенню.

Необхідно підвищувати рівень г отовності до широкого використання технологій е-урядування необхідно не тільки серед державних службовців і посадових осіб, а й серед представників бізнесу, громадських організацій і громадян, включаючи викладачів, школярів і студентів.

Однією з причин гальмування процесу розвитку е-урядування в Україні є недосконалість координування усіх його складових: дослідницько-експертної, організаційної, технологічної, навчальної, консультативної і просвітницької, тобто відсутність такої установи, яка б за дорученням уповноваженого органу влади, за участі науковців, експертів і фахівців-практиків забезпечувала науково-методичне супроводження розроблення концептуальних засад, національних програм та проектів, уніфікованих технологічних рішень, підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб із впровадження технологій е-урядування.

Таким чином, серед першочергових заходів щодо розвитку е-урядування в Україні було запропоновано створити провідну державну установу з метою забезпечення координаційно-організаційної, дослідницької, експертної, технологічної, навчально-методичної, консультативної, просвітницької підтримки органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій із впровадження та застосування технологій електронного урядування. Реалізація цієї задачі стала можливою після підписання Меморандуму про співпрацю між Державним комітетом інформатизації України та Міжнародним фондом «Відродження» щодо впровадження електронного

Електронне урядування: теорія та практика

урядування в Україні¹⁷⁸. Відповідно Меморандуму на базі Державного центру інформаційних ресурсів України було передбачено створення Українського центру підтримки електронного урядування. На Центр покладені наступні завдання: визначення цілей, задач та шляхів розвитку е-урядування в Україні; визначення необхідних ресурсів та розробка ефективної архітектури системи е-урядування; поетапне формування структури е-урядування у відповідності до першочергових та стратегічних задач; сприяння формуванню та впровадженню правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, технологічних, методичних умов розвитку інформаційного суспільства в Україні з урахуванням світових тенденцій; організаційно-технічне забезпечення надання адміністративних послуг населенню; формування єдиної інфраструктури обміну даними в електронній формі; впровадження єдиних форматів даних, протоколів обміну, встановлення єдиних класифікаторів, довідників і схем даних для забезпечення можливості застосування автоматизованих засобів пошуку і аналітичної обробки інформації, що міститься в різних системах, забезпечення доступу організацій і громадян до державних інформаційних систем; нормативна ініціатива у забезпеченні сприятливих умов для розвитку електронного урядування, проведення експертно-наукових досліджень у сфері підвищення ефективності державного управління та впровадження технологій е-демократії в Україні; координація діяльності усіх видів взаємодії органів державної влади з одержувачами державних та інших послуг; здійснення організаційної та методичної підтримки регіональних проєктів з електронного урядування; організація навчання державних службовців центральних органів виконавчої влади, вищих посадових осіб використанню технологій е-урядування.

Однією з першочергових задач, які стають перед Центром є створення національного порталу підтримки технологій е-урядування – www.e-gov.ua. Портал повинен забезпечити: єдину точку доступу до інформаційних ресурсів органів державної влади та органів місцевого самоврядування; інформаційну прозорість та відкритість органів влади для громадян, бізнесу, а також створення передумов для їх ефективної взаємодії на основі використання ІКТ; поліпшення інформованості громадян та бізнесу про діяльність органів державної влади; можливість отримання державних, у тому числі, адміністративних та інформаційних послуг в електронному вигляді безпосередньо через Портал; підтримку функціонування загальнодоступних баз даних, довідників, класифікаторів, електронних бібліотек; організацію дистанційного навчання. Діяльність Центру спрямовується наглядною радою, до складу якої увійшли представники громадських організацій, державної влади, міжнародних інституцій та бізнесу.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Порівняйте концепції традиційного та нового електронного уряду.
2. Назвіть роль громадського сектору у впровадженні концепції електронного урядування.
3. Які завдання має вирішити об'єднання можливостей урядового Інтранету та урядового порталу?
4. Назвіть основні документи, в яких регламентовано положення щодо впровадження електронного урядування в Україні.
5. Проаналізуйте модель розвитку електронного урядування в Україні та визначте переваги та недоліки цієї моделі.
6. Охарактеризуйте технологію надання послуг за допомогою урядового порталу.
7. Окресліть технологію взаємодії влади та громадян за рахунок впровадження електронного урядування.
8. Окресліть основні положення постанови КМУ від 24 лютого 2003 р. N 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд».

¹⁷⁸ Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні / За ред. С.В. Дзюби // Національний центр підтримки електронного урядування – К., 2010. – 90 с.

Електронне урядування: теорія та практика

9. Проаналізуйте положення постанови КМУ від 24 лютого 2003 р. N 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» та з'ясуйте, які аспекти було впроваджено, а які ні.

10. Які основні задачі Концепції розвитку електронного урядування в Україні від 13 грудня 2010 року?

11. Розкрийте такі поняття: G2G, G2B та G2C. У чому їх специфіка в Україні?

ТЕМИ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

1. Проаналізуйте перспективи розвитку концепції електронного врядування в Україні.

2. Визначте, які сфери впровадження електронного врядування потребують додаткового правового регулювання.

3. Порівняйте концепцію впровадження електронного врядування в Україні з провідними державами різних регіонів світу (Європа, Америка, Азія, Океанія).

4. Назвіть найбільш перспективні тренди розвитку технологічної складової у процесі впровадження електронного врядування.

5. Зайдіть на ресурс www.e-gov.ua та виокремить його переваги та недоліки.

6. Запропонуйте власний варіант порталу електронного врядування на основі аналогів у розвинутих країнах світу.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**Основна:**

1. Голобуцкий О.П. Електронний уряд / Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. - К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2002. - 174 с.
2. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика: Навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С.Л. Чукут – Ч. 1. – К.: УАДУ, 2002. – 96 с.
3. В. Карпенко Інформаційна політика та безпека/ Карпенко В. [Електронний ресурс] / – Режим доступу:<http://ukrlife.org/main/karp/bezpeka.htm>
4. Інформаційно-аналітичний сайт Майкрософт [Електронний ресурс] / – Режим доступу: <http://www.microsoft.com/rus/government/electronic/>
5. UN-E-Government-Survey-2014 [Електронний ресурс] / – Режим доступу: <http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>
6. Демкова М.С. Технології е-урядування [Електронний ресурс] / Демкова М.С. // Портал Знань. Електронні навчальні курси. Дистанційне навчання – 2009. – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=e-government>

Додаткова:

1. Бавв В. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок [Електронний ресурс] / В. Бавв // Вісник державної служби України. - 2004. - №3. - Режим доступу до журн.: http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/article.jsessionid=22F6026CEE4C0F580219D8B290A6EE8B?art_id=37362&cat_id=37325
2. Віталій Карпенко Інформаційна Політика та Безпека [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://ukrlife.org/main/karp/bezpeka13.htm>
3. Голобуцкий О.П. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути / Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. - К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2001. - 104 с.
4. Дмитро Архипович Глобалізація як явище: позитивні та негативні риси [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://www.ji.lviv.ua/n19texts/arhupovych.htm>
5. Дубов Д.В. Основи електронного урядування / Д.В. Дубов, С.В. Дубова.- К.: Центр навчальної літератури, 2006.- 176 с.
6. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джон Кедді, Крістіан Вергез [та ін].; [пер. з англ. С. Соколик, О. Оржель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с. – (бібліотека молодого державного службовця). – Переклад за вид.: OECD Books: Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of online citizen engagement (OESD, 2004).
7. Ернст Заграва Глобалізація і нації. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://observer.sd.org.ua/news.php?id=517>
8. Інтерактивна інформаційно-аналітична система Кабінету Міністрів України «Громадянське суспільство і влада» // Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/publish/article?art_id=85604&cat_id=82503
9. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана. — М.: ГУ ВШЭ, 2000. — 608 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://politzone.in.ua/index.php?id=211>
10. Ковалевський В. Інформаційна демократія як політична категорія: Наук. зап. / В. Ковалевський. - К.: ІПіЕНД, 2003. - Вип. 22. - С. 214-222. - (Сер. «Політологія і етнологія»).
11. Кодекс належної практики у виборчих справах: Європейська комісія за демократію через право (Венеціанська комісія) [Електронний ресурс]. – 2002. – Режим доступу: [http://www.venice.coe.int/docs/2002/CDL-AD\(2002\)023rev-ukr.pdf](http://www.venice.coe.int/docs/2002/CDL-AD(2002)023rev-ukr.pdf)

12. Коліушко І. Б., Демкова М.С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління [Електронний ресурс] / І. Б. Коліушко, М.С. Демкова. – Режим доступу: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>
13. Мартиненко С.В. . Сучасні програми розвитку електронного уряду [Електронний ресурс] / С.В. . Мартиненко. – 2006. – Режим доступу: http://www.itsway.kiev.ua/index.php?language=ru&main_management=about&management=eGov_2
14. Мировые "электронные правительства" идут по пути "одного окна" [Електронний ресурс]: Интернет-портал CNews– Режим доступу до матеріалу: http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej_opit_el_gov.shtml
15. Попова А. Электронное правительство Эстонии: что можно использовать для РФ? [Електронний ресурс]. / А. Попова. // Госбук - Экспертная сеть по вопросам государственного управления. – Режим доступу: <http://www.gosbook.ru/node/5198>
16. Проекты «электронного правительства» во Франции [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue15/08.mspx>.
17. Сало І. Розвиток електронної демократії в Україні. Аналітична записка [Електронний ресурс]/ І. Сало. // Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України. – січень 2010. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/267/>
18. Сайт е -Австралія [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.noie.gov.au/projects/egovernment>
19. Сайт п роекту е -Великобританія [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://www.businesslink.gov.uk/>
20. Сайт проекту е-Іспанія [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.spain.info>
21. Сайт проекту „Електронний уряд Швейцарії [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.e-gov.admin.ch
22. Сайт проекту е-Швеія [Електронний ресурс] – Режим доступу:www.sverige.se
23. Самолук Василь Філіп'єв Артем Основи правознавства [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://book.li.org.ua/ua/map/r1/r15/>
24. Тофлер Е. Шок майбутнього [Електронний ресурс] / Е. Тофлер // – Режим доступу: http://www.koob.ru/toffler/shok_budushego
25. Урядовий портал України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>
26. Федеральні служби Швейцарської конфедерації [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.admin.ch
27. Штрик А. Электронные правительства США и Канады [Електронний ресурс]: Интернет-портал PCWeek – Режим доступу до матеріалу: <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370>
28. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину? [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://www.connect.ru/article.asp?id=5103>
29. Этапы создания «электронного правительства». Примеры реализации порталов в Сингапуре и Эстонии [Електронний ресурс]. / Офіційна інтернет-сторінка компанії Microsoft. – Режим доступу: <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue10/07.mspx>
30. Blair appoints Accenture MD as UK head of e-Government [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.publictechnology.net/content/1105>
31. Brack A., Noble Ph. E. Democracy around the World: A Survey for the Bertelsmann Foundation [Електронний ресурс] / Brack Andy, Noble Phil. - 2001. – Режим доступу: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_18425_18426_2.pdf
32. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions A Digital Agenda for Europe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245%2801%29:EN:NOT>

Електронне урядування: теорія та практика

33. Démocratie électronique, administration électronique // Agence intergouvernementale de la francophonie [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/democratie-electronique.shtml>
34. Government Framework for National Cooperation on Electronic Procurement [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.apcc.gov.au/apcc/publications/publicationDetail.asp?Publication=1>
35. Electronic frontier foundation. e-Voting [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eff.org/issues/e-voting>
36. European Commission. ICT for Government and Public Services [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm
37. European Commission: Electronic Customs Multi-Annual Strategic Plan 2007 yearly revision [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.emta.ee/doc.php?22037
38. EU: eEurope Initiative – An Information Society For All. Action Plan. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/initiative_en.pdf
39. EU: IDABC eGovernment practice [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/140>
40. EU: eEurope 2002 - An Information Society For All. Action Plan [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf39
41. EU: eEurope 2005 - An Information Society For All. Action Plan [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/action_plan/index_en.htm
42. EU: i2010 eGovernment - Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All. Action Plan [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/highlights/comm_pdf_com_2006_0173_f_en_acte.pdf
43. Europe's Digital Competitiveness Report 2010 - Commission Staff Working Document [Електронний ресурс]. - Vol. I. – Режим доступу: <http://www.epractice.eu/files/Europe%27s%20Digital%20Competitiveness%20Report%20010%20-%20Commission%20Staff%20Working%20Document.pdf>
44. Houada Chakiri. Expériences eGov dans le Monde [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.aui.ma/~egov/e-tech/Presentations/Houada%20Chakiri%20-%20experiences.ppt>
45. http://www.epractice.eu/en/factsheets/factsheet_all_chapters?filter=1&content_type=efactsheet_chapter&Countries=35&domain=85&Factsheets_Topic=All&search=&op=Apply&form_build_id=form-bcfdd285590fef21d1a4f9043b9c965
46. International Civil Aviation Organization [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.icao.int/>
47. Le plan RE/SO 2007 (Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information) [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.internet.gouv.fr/informations/information/plan_reso2007/
48. Le plan stratégique pour l'administration électronique (PSAE) [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.internet.gouv.fr/information/information/dossiers/projet-adele-pour-vous-simplifier-vie/plan-strategique-pour-administration-electronique-psae-44.html>
49. Lisbon Strategy 2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm

50. Portuguese Government Portal [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>
51. Portuguese Public Key Infrastructure [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.scee.gov.pt>
52. Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy) (Adopted by the Committee of Ministers on 18 February 2009 at the 1049th meeting of the Ministers' Deputies). [Електронний ресурс] // Офіційний веб -сайт Ради Європи. - Режим доступу: http://www.coe.int/t/dgap/democracy/Activities/GGIS/CAHDE/Default_en.asp
53. Philippe Baudouin. eGovernment: country report for FRANCE [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp?CaseID=1259&LevelCodeID=72&print=YES>
54. Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley E_governance to E_democracy: Examining the Evolution [Електронний ресурс] / Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley // Commonwealth Centre for E-Governance – 2003. – Режим доступу: <http://www.publicus.net/e-government/>
55. Tuuli Aug. E-hääletanute arv tõusis üle 100 000 = ТууліАуг. Кількість учасників онлайн-голосування виросла до100 000 [Електроннийресурс]. / АугТуулі. // Урядовий портал Eesti Päevaleht, 14 жовтня 2009. – Режимдоступу: <http://www.epl.ee/artikkel/480270>
56. UN E-Government Survey 2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../un/unpan028607.pdf>
57. United Nations E-Government Survey 2010. Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis [Електронний ресурс]. - New York, 2010. – Режим доступу: <http://egovernments.wordpress.com/2010/04/15/united-nations-global-e-government-survey-2010>

КОНЦЕПЦІЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

Керівник проекту: С.В. Дзюба
Відповідальний редактор: А.І. Семенченко
Координатор проекту: О.І. Архіпська

В Концепції визначено мета, основні цілі, завдання, функції та базові принципи впровадження та розвитку електронного урядування в Україні. Проведений аналіз української та іноземної практики застосування технологій електронного урядування. Запропонована модель державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства, механізми управління розвитком електронного урядування.

1. Загальні засади електронного урядування

Електронне урядування (е-урядування) – це форма організації державного управління, яка за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, наданню в дистанційному режимі комплексу державних послуг для людини та громадянина, суспільства, держави та бізнесу (користувачі). Впровадження електронного урядування передбачає реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація). Електронне урядування є одним з визначальних факторів та каталізатором адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами та власними співробітниками.

Впровадження електронного урядування є складним процесом, що потребує значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу, правових, організаційних і технологічних тощо проблем.

Запропонована Концепція розвитку електронного урядування (Концепція) визначає мету, основні завдання, пріоритети, етапи побудови електронного урядування в Україні на період до 2015 року, а також очікувані наслідки від його впровадження. Концепція є основою для подальшої розробки Стратегії розвитку електронного урядування в Україні на період до 2015 року, програмних документів з питань впровадження електронного урядування, проекту Закону України “Про розвиток електронного урядування”.

1.1. Категорійно-понятійний апарат електронного урядування

Електронна демократія - форма організації суспільства за якої громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, що також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій.

Електронне урядування - це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Електронні державні послуги - державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

Інформаційне середовище електронного урядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, обробки і передачі інформації.

Індекс готовності електронного уряду - сукупність показників (індикаторів), що характеризують стан інформаційного середовища електронного уряду та рівня забезпечення доступу до електронного урядування, головним чином технологічна інфраструктура й комп'ютерна компетентність, з метою визначення того, як країна використовує можливості ІКТ для розвитку людини та громадянина, суспільства, держави та бізнесу.

Інформаційне суспільство - орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Портал е-урядування (Єдиний веб-портал органів виконавчої влади) - центральна частина електронної інформаційної системи е-урядування, призначена для інтеграції веб-сайтів (веб-сторінок) центральних та місцевих органів виконавчої влади, доступу до інформації та надання електронних державних послуг через мережу Інтернет.

1.2. Державна політика впровадження електронного урядування

Реалізація державної політики електронного урядування передбачає:

цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суспільства, громадянина та людини, бізнесу;

формування та реалізацію державної політики впровадження електронного урядування як невід'ємну складову державної політики сталого розвитку України;

зміну принципів державного управління, структури та функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування і їх взаємодію між собою, суспільством, громадянами та бізнесом;

підвищення ефективності інформатизації адміністративних процесів в органах державної влади та місцевого самоврядування;

створення інформаційної інфраструктури електронного урядування;

забезпечення навчання державних службовців, громадян, представників бізнесу ІКТ застосуванню технології електронного урядування;

створення системи мотивації розвитку електронного урядування та використання його можливостей.

Державна політика електронного урядування сприяє формуванню таких прогресивних відносин влади, суспільства, громадянина та людини, бізнесу як партнерство та підвищенню ефективності діяльності всіх суб'єктів електронного урядування. Крім того, електронне урядування наразі є одним з основних засобів для здійснення та досягнення вищої мети державної політики розвитку в Україні інформаційного суспільства.

2. Передумови електронного урядування в Україні

Незважаючи на прийнятий Закон України "Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2015 рік" складність реалізації державної політики обумовлена відсутністю в Україні Концепції, Стратегії та Програми як розвитку інформаційного суспільства в цілому, так і електронного урядування зокрема.

Всупереч позитивній динаміці розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні невіршеними хронічними проблемами залишаються відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Це значно погіршує умови надання інтегрованих державних послуг в дистанційному режимі за допомогою ІКТ.

Не сформована єдина інфраструктура міжвідомчого обміну даними в електронній формі, тому відомості в державних інформаційно-аналітичних системах недоступні іншим органам державної влади та органам місцевого самоврядування для їх використання. Використання не стандартизованих форматів даних, протоколів обміну і відсутність єдиних класифікаторів, довідників, а також доступу до них обмежують можливість застосування автоматизованих засобів пошуку та аналітичної обробки інформації. Проблеми, що перешкоджають впровадженню елементів е-урядування у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, носять комплексний міжвідомчий характер і не можуть бути вирішені на рівні окремих органів влади.

Розвиток е-урядування потребує побудови гнучких систем, вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погоджених дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування в рамках єдиної державної політики.

3. Мета, основні цілі та завдання електронне урядування в Україні

Метою впровадження е-урядування в Україні є розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для людини та громадянина, громадських організацій, бізнесу. При цьому мова йде не про інформатизацію наявної системи державного управління, а про використання можливостей ІКТ для переходу до держави, орієнтованої на задоволення потреб людини та громадянина, що передбачає:

підвищення якості та доступності державних послуг для людини та громадянина, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;

підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки;

забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини і громадянина та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів рішень, які приймаються на всіх рівнях державного управління.

Стратегічні завдання з розвитку електронного урядування необхідно визначити відповідно до тих переваг, які надають ці технології у розвитку суспільства та держави:

забезпечення прав людини і громадянина на віддалений доступ до всіх видів відкритої державної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;

залучення людини і громадянина до участі у державних справах;

подальше вдосконалення технологій державного управління;

подолання інформаційної нерівності;

організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно - через Інтернет та інші засоби;

перебудова відносин органів державної влади та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином;

сприяння розвитку економіки;

системо утворююче законодавче забезпечення.

Організаційні та технологічні основи електронного урядування повинні забезпечувати:

розвиток і широке впровадження засобів забезпечення віддаленого доступу до інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

надання електронних державних послуг з використанням центрів (пунктів) надання послуг на основі єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами;

створення захищеної системи міжвідомчого електронного документообігу;

впровадження відомчих інформаційних систем планування і звітності та створення єдиної системи контролю результативності діяльності органів виконавчої влади;

формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок і процедури збору, зберігання та надання відомостей, що містяться в державних інформаційних системах, а також контролю за використанням державних інформаційних систем.

4. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування

Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Аналіз стану законодавства, що регулює суспільні відносини застосування технологій електронного урядування, свідчить про його фрагментарність і неповноту, наявність дублювання і суперечності нормативно-правових актів у цій сфері.

Електронне урядування - не є механічним поєднанням інформаційно-комунікаційних технологій з публічним адмініструванням. Це нова філософія державного управління, тому для реального втілення цієї ідеї в життя необхідне розроблення відповідної законодавчої бази. Необхідно здійснити відповідну адаптацію нормативної бази, що регламентує діловодство в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, до особливостей, обумовлених наданням електронних державних послуг. Потребує свого вирішення питання визначення правового статусу електронних інформаційних ресурсів, які розміщуються в комп'ютерних мережах органами державної влади та органами місцевого самоврядування як для міжвідомчого, так і для загальнодоступного використання.

Основні проблеми лежать у площині правової регламентації надання електронних державних послуг фізичним та юридичним особам. Необхідно чітко законодавчо визначити загальні умови надання таких послуг, а також особливості при наданні комплексних електронних державних послуг, які потребують об'єднання зусиль декількох органів влади, упорядкувати, регламентувати і стандартизувати цей процес. Особливу увагу треба приділити забезпеченню законодавчих гарантій надання таких послуг.

5. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій

Одним із завдань електронного урядування є вдосконалення процедури надання та отримання електронних послуг шляхом використання ІКТ. Використання ІКТ потребує удосконалення процедури надання електронних державних послуг, що сприятиме підвищенню їх якості.

Організація взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в процесі надання електронних державних послуг повинна базуватись на широких м.ожливостях мережі Інтернет. Переведення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в електронний вигляд дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням людини та громадянина в ці органи.

Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, якщо надання цих послуг вимагає звернення до різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними. Це дозволить втілити в життя принцип «єдиного вікна», за яким звернення до інших органів влади буде здійснювати той, до якого звернулися за послугою.

Надання електронних державних послуг базується на спеціально створених центрів (пунктів) надання послуг, центрів інформаційного обслуговування населення (call-центри), порталів надання електронних державних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна».

Центри надання послуг створюються для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийм. пропозицій, заяв, скарг, видача довідок тощо) органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Такі центри надання послуг необхідно розташувати у першу чергу в приміщеннях обласних, міських й районних адміністрацій. Для забезпечення доступності електронних державних послуг в місцях, де відсутні центри надання послуг, пропонується використати відділення Українського державного підприємства поштового зв'язку "Укрпошта".

Ефективним механізмом надання електронних державних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків дозволяє побудувати ефективні схеми персоніфікованого розподілу та обліку використання адресної соціальної допомоги.

Зростання кількості людей та громадян, які користуються електронним цифровим підписом, дозволить застосувати нові механізми їх взаємодії з органами державної влади та

Електронне урядування: теорія та практика

органами місцевого самоврядування. Кожна людина та громадянин отримує можливість надавати та отримувати електронні документи що мають юридичну значимість, у тому числі і при зверненні до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Разом з цим необхідно визнати що готовність органів влади спілкуватися з громадянами в електронному вигляді дуже низька.

Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій е-урядування передбачається створити Українській Центр підтримки електронного урядування.

6. Електронна демократія

Суть електронної демократії зводиться до використання ІКТ з метою посилення демократичних процесів в умовах існування представницької демократії. Мета електронної демократії полягає у створенні фундаменту для участі людини та громадянина у прийнятті державних рішень, посилення впливу на формування і реалізацію державної політики, вирішення питань місцевого значення, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам.

Електронна демократія є інструментом, захисту людиною та громадянином своїх інтересів і визначення форм співробітництва з державою за допомогою технологій електронного урядування. В Україні електронна демократія повинна забезпечуватися можливістю кожної людини та громадянина через ІКТ взяти участь у формуванні та реалізації державної і місцевої політики.

Вивчення громадської думки посилюється шляхом проведення за допомогою електронних засобів всього комплексу статистичних досліджень.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування повинні створити належні умови для проведення своїх засідань у режимі on-line, у яких представники громадськості змогли б брати участь. Порядок доступу та участі представників громадськості на засіданнях органів державної влади та органів місцевого самоврядування регулюється регламентами відповідних органів.

Для громадськості необхідно забезпечити можливість подавати органам державної влади та органам місцевого самоврядування в електронному вигляді пропозиції щодо поліпшення їхньої діяльності, а також врегулювання суспільних відносин, умов життя усіх верств населення, розвитку держави і суспільства в цілому.

7. Етапи розвитку електронного урядування

Безперервний процес створення, впровадження та розвитку складних соціальних систем, до яких відноситься електронне урядування, передбачає представлення його послідовністю етапів (етапізацію), кожен з яких характеризується специфічною метою, сукупністю критеріїв її досягнення, завдань, часовими рамками, задіяними ресурсами тощо, але системно взаємозв'язаними та об'єднаними кінцевою метою системи й умовами збереження її цілісності. Розвиток електронного урядування буде складатись із чотирьох основних етапів.

Виконання першого з них зв'язано в основному з:

формуванням необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, у тому числі, єдиних стандартів, протоколів та регламентів взаємодії суб'єктів електронного урядування, законодавче визначення електронних державних послуг тощо;

створенням Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та веб-сайтів (веб-сторінок) органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема спеціальні сайти для підтримки on-line операцій як для центральних, так і для місцевих органів державної влади;

започаткуванням надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування інформаційних та консультаційних послуг фізичним та юридичним особам з

використанням мережі Інтернет, поглибленою інформатизацією суспільства, держави та бізнесу.

Другий етап - розвиток послуг електронного урядування, буде спрямований на розвиток різноманітних електронних державних послуг, що охоплюють всі сфери життєдіяльності громадян, організацій та функціонування державних органів, а також на проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів. Відбудеться освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та представниками бізнесу, можливості двосторонніх комунікацій та здійснення деяких операцій в режимі реального часу. На даному етапі буде створено Український центр підтримки електронного урядування та реалізовані державні електронні послуги в інтерактивному режимі.

На третьому етапі впроваджується двостороння взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином. Передбачається тиражування та впровадження в широку практику діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування типових технологічних рішень, створення об'єднаних порталів міністерств, відомств, служб тощо, через які можна здійснювати відповідні транзакції. Можливість здійснення основних видів транзакцій в електронній формі завершує перехід на документальне електронно-інформаційне середовище взаємодії.

Четвертий етап - розбудова електронного урядування. Буде створена електронна система органів державної влади та органів місцевого самоврядування на основі єдиних стандартів, а також Єдиний веб-портал електронного урядування як єдина точка доступу до всіх видів послуг для громадян та організацій, що буде репрезентувати весь комплекс електронних державних послуг і забезпечує доступ до них за технологією "єдиного вікна", виходячи з потреб і функціональних аспектів, а не з існуючої структури органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

8. Управління розвитком електронного урядування

На розвиток електронного урядування здійснюють вплив процеси управління та самоуправління. Держава має бути основним суб'єктом у формуванні та реалізації державної політики електронного урядування. В Україні створення інфраструктурної складової електронного урядування, насамперед, розвиток Інтернет, комп'ютеризація громадян та бізнесу тощо здійснюється в основному завдяки процесам самоуправління. Задля забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування потрібно:

визначити кінцеві та проміжні цілі, яких необхідно досягти в ході впровадження електронного урядування, та критерії їх досягнення;

сформувати концепцію, стратегію та програму електронного урядування, що базуються на реальних ресурсах країни;

здійснити необхідне нормативно-правове, організаційно-технічне, науково-методичне, інформаційно - аналітичне супроводження впровадження електронного урядування;

створити організаційну систему управління;

створити систему підготовки кадрів для органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері електронного урядування.

9. Електронне урядування в умовах криз

Державне управління, у тому числі, таке, що базується на застосуванні електронного урядування, внаслідок загальноосвітньої тенденції до зростання рівня непередбачуваності та небезпеки, кількості та масштабів відомих загроз, виникнення нових загроз та ускладнення їх взаємодії повинно базуватись не тільки на традиційних підходах зорієнтованих на нормальні умови функціонування та розвитку суспільства та держави, але й обов'язково включати в своїй структурі механізми, методи, моделі, алгоритми тощо державного управління в умовах криз (кризового стану, надзвичайних ситуацій та стану, особливого періоду). Ця складова державного управління характеризується жорсткою централізацією, посиленням силових методів управління, низкою обмежень конституційних прав та свобод людини і громадянина

Електронне урядування: теорія та практика

на визначений час в інтересах національної безпеки. За таких умов електронне урядування трансформується в електронне управління.

Електронне урядування в умовах криз повинно враховувати:

законодавчо визначені обмеження прав і свобод людини і громадянина та бізнесу на доступ до інформації, насамперед, з використанням мережі Інтернет і в цілому зменшення рівня демократичності, прозорості та відкритості органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також можливостей людини і громадянина та бізнесу в прийнятті участі у формуванні політико-адміністративних рішень на час дії антикризового управління;

недостатність інформації, часу та ресурсів для прийняття раціональних рішень;

необхідність застосування, так званих, воєнних методів управління та системи інформаційно-аналітичних центрів з питань антикризового управління;

підвищення вимог до захисту інформації при її зборі, збереженні, передаванні, обробці тощо в інформаційно-комунікаційних системах;

особливості функціонування системи державного управління в умовах ведення кібервійни та загрози кібертероризму, можливість зовнішнього відключення Інтернет.

На законодавчому рівні повинні бути чітко визначені:

режими функціонування електронного урядування;

обмеження на електронне урядування для кожного з його режимів;

критерії переходу електронного урядування з одного режиму на інший режим тощо.

10. Очікувані результати електронного урядування

Впровадження е-урядування в Україні забезпечить якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалив взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Якісно побудована система електронного урядування має позитивно впливати на загальний хід та наслідки проведення подальших радикальних перетворень в українському суспільстві, насамперед, соціальної і економічної реформи, розбудови соціальної держави з впливовими інституціями громадянського суспільства, особливо з тих питань, де велике значення мають методи та форми взаємодії органів державного управління та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином, громадськими організаціями. Подальше здійснення політики розбудови системи електронного урядування прямо залежить від політико-правового становища суспільства, фінансово-економічних можливостей держави. Зазначені фактори здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування, у темпи проведення реформаторських заходів.

ІНТЕРНЕТ-ПОРТАЛИ З Е-УРЯДУВАННЯ В КРАЇНАХ СВІТУ.

ФЛАГ	НАЗВА КРАЇНИ	Е-УРЯДУВАННЯ Website
	Afghanistan	http://www.president.gov.af
	Albania	http://www.e-albania.al
	Algeria	http://www.el-mouradia.dz
	Andorra	http://www.govern.ad/
	Angola	http://www.governo.gov.ao/
	Antigua and Barbuda	http://www.antigua.gov.ag
	Argentina	http://www.presidencia.gov.ar
	Armenia	http://www.gov.am
	Australia	http://australia.gov.au
	Austria	http://www.austria.gv.at
	Azerbaijan	http://www.president.az
	Bahamas	http://www.bahamas.gov.bs
	Bahrain	http://www.bahrain.gov.bh/arabic/index.asp
	Bangladesh	http://www.bangladesh.gov.bd
	Barbados	http://www.barbados.gov.bb
	Belarus	http://www.president.gov.by
	Belgium	http://www.belgium.be
	Belize	http://www.belize.gov.bz
	Benin	http://www.gouv.bj
	Bhutan	http://www.bhutan.gov.bt
	Bolivia	http://www.bolivia.gov.bo
	Bosnia and Herzegovina	http://www.fbihvlada.gov.ba
	Botswana	http://www.gov.bw
	Brazil	http://www.brazil.gov.br
	Brunei Darussalam	http://www.brunei.gov.bn
	Bulgaria	http://www.government.bg
	Burkina Faso	http://www.primature.gov.bf
	Burundi	http://www.burundi.gov.org
	Cambodia	http://www.information.gov.kh
	Cameroon	http://www.spm.gov.cm
	Canada	http://www.canada.gc.ca
	Cape Verde	http://www.governo.cv
	Central African Republic	N/A
	Chad	http://www.tit.td/presidence.html
	Chile	http://www.gobiernodechile.cl
	China	http://www.gov.cn
	Colombia	http://www.gobiernoenlinea.gov.co
	Comoros	http://www.beit-salam.km

Електронне урядування: теорія та практика

	Congo	http://www.congo-site.cg
	Costa Rica	http://www.gobiernofacil.go.cr
	Côte d'Ivoire	http://www.primature.gov.ci
	Croatia	http://www.vlada.hr/
	Cuba	http://www.cubagob.cu
	Cyprus	http://www.cyprus.gov.cy
	Czech Republic	http://www.vlada.cz
	Democratic People's Republic of Korea	http://korea-dpr.com
	Democratic Republic of the Congo	http://www.presidentrdc.cd
	Denmark	http://www.danmark.dk
	Djibouti	http://www.presidence.dj
	Dominica	http://www.dominica.dm
	Dominican Republic	http://www.presidencia.gov.do/
	Ecuador	http://www.presidencia.gov.ec
	Egypt	http://www.egypt.gov.eg
	El Salvador	http://www.casapres.gob.sv
	Equatorial Guinea	N/A
	Eritrea	http://www.shabait.com
	Estonia	http://www.riik.ee
	Ethiopia	http://www.ethiopia.gov.et
	Fiji	http://www.fiji.gov.fj
	Finland	http://www.valtioneuvosto.fi/vn/liston/base.lsp?k=sv
	France	http://www.premier-ministre.gouv.fr
	Gabon	http://www.assemblee.ga
	Gambia	http://www.statehouse.gm
	Georgia	http://www.parliament.ge
	Germany	http://www.bundesregierung.de
	Ghana	http://www.ghana.gov.gh
	Greece	http://www.government.gr
	Grenada	http://www.gov.gd
	Guatemala	http://www.guatemala.gob.gt
	Guinea	http://www.guinee.gov.gn
	Guinea-Bissau	N/A
	Guyana	http://www.op.gov.gy/
	Haiti	N/A
	Honduras	http://www.presidencia.gob.hn/
	Hungary	http://www.magyarorszag.hu
	Iceland	http://government.is
	India	http://indiainimage.nic.in/
	Indonesia	http://www.indonesia.go.id
	Iran (Islamic Republic of)	http://www.president.ir
	Iraq	http://www.cabinet.iq

	Ireland	http://www.irlgov.ie/
	Israel	http://www.gov.il
	Italy	http://www.governo.it
	Jamaica	http://www.jis.gov.jm
	Japan	http://www.e-gov.go.jp/
	Jordan	http://www.nis.gov.jo/Ar/index.html
	Kazakhstan	http://www.government.kz/
	Kenya	http://www.statehousekenya.go.ke
	Kiribati	http://www.parliament.gov.ki
	Kuwait	http://www.e.gov.kw/
	Kyrgyzstan	http://www.gov.kg
	Lao People's Democratic Republic	http://www.laoembassy.com
	Latvia	http://www.latvija.lv
	Lebanon	http://www.dawlati.gov.lb
	Lesotho	http://www.gov.ls
	Liberia	http://www.emansion.gov.lr/
	Libya	http://www.pm.gov.ly
	Liechtenstein	http://regierung.li
	Lithuania	http://www.lrv.lt
	Luxembourg	http://www.gouvernement.lu
	Madagascar	http://www.madagascar.gov.mg
	Malawi	http://www.malawi.gov.mw/
	Malaysia	http://www.malaysia.gov.my
	Maldives	http://www.maldivesinfo.gov.mv
	Mali	http://www.sgg.gov.ml
	Malta	http://www.gov.mt
	Marshall Islands	http://www.rmiembassyus.org
	Mauritania	http://www.mauritania.mr
	Mauritius	http://www.gov.mu
	Mexico	http://www.gob.mx
	Micronesia (Federated States of)	http://www.fsmgov.org
	Monaco	http://www.gouv.mc/
	Mongolia	http://zasag.mn
	Montenegro	http://www.gov.me
	Morocco	http://www.maroc.ma
	Mozambique	http://www.presidencia.gov.mz
	Myanmar	http://www.myanmar.com
	Namibia	http://www.gov.na
	Nauru	http://www.naurugov.nr
	Nepal	http://www.nepal.gov.np/
	Netherlands	http://www.overheid.nl
	New Zealand	http://www.newzealand.govt.nz

Електронне урядування: теорія та практика

	Nicaragua	http://www.presidencia.gob.ni
	Niger	http://www.nigerstate.gov.ng
	Nigeria	http://www.nigeria.gov.ng
	Norway	http://norge.no
	Oman	http://www.oman.om
	Pakistan	http://www.pakistan.gov.pk
	Palau	http://www.palaugov.net
	Panama	http://www.presidencia.gob.pa
	Papua New Guinea	http://www.pngonline.gov.pg
	Paraguay	http://www.paraguaygobierno.gov.py
	Peru	http://www.peru.gob.pe
	Philippines	http://www.gov.ph
	Poland	http://www.kprm.gov.pl
	Portugal	http://www.portaldocidadao.pt
	Qatar	http://portal.www.gov.qa
	Republic of Korea	http://www.korea.go.kr
	Republic of Moldova	http://www.gov.md
	Romania	http://www.gov.ro
	Russian Federation	http://www.gov.ru
	Rwanda	http://www.gov.rw
	Saint Kitts and Nevis	http://www.stkittsnevis.net
	Saint Lucia	http://www.stlucia.gov.lc
	Saint Vincent and the Grenadines	http://www.gov.vc
	Samoa	http://www.govt.ws
	San Marino	http://www.consigliograndeegenerale.sm
	Sao Tome and Principe	http://www.saotome.st
	Saudi Arabia	http://www.saudi.gov.sa
	Senegal	http://www.gouv.sn
	Serbia	http://www.srbija.gov.rs
	Seychelles	http://www.gov.sc
	Sierra Leone	http://www.statehouse-sl.org
	Singapore	http://www.gov.sg
	Slovakia	http://www.slovensko.sk
	Slovenia	http://www.vlada.si
	Solomon Islands	http://www.commerce.gov.sb
	Somalia	N/A
	South Africa	http://www.gov.za
	South Sudan	http://www.goss.org
	Spain	http://www.la-moncloa.es
	Sri Lanka	http://www.priu.gov.lk
	Sudan	http://www.sudan.gov.sd
	Suriname	http://www.kabinet.sr.org
	Swaziland	http://www.gov.sz/

	Sweden	http://www.regeringen.se
	Switzerland	http://www.admin.ch
	Syrian Arab Republic	http://www.youropinion.gov.sy
	Tajikistan	http://www.president.tj
	Thailand	http://www.thaigov.go.th
	The former Yugoslav Republic of Macedonia	http://www.vlada.mk
	Timor-Leste	http://timor-leste.gov.tl
	Togo	http://www.republicoftogo.com
	Tonga	http://www.mic.govt.to
	Trinidad and Tobago	http://www.gov.tt
	Tunisia	http://www.tunisie.gov.tn
	Turkey	http://www.turkiye.gov.tr
	Turkmenistan	http://www.turkmenistan.gov.tm
	Tuvalu	http://www.timelesstuvalu.com
	Uganda	http://www.statehouse.go.ug
	Ukraine	http://www.kmu.gov.ua/
	United Arab Emirates	http://www.government.ae
	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	http://www.direct.gov.uk
	Tanzania	http://www.tanzania.go.tz/
	United States of America	http://www.firstgov.gov
	Uruguay	http://www.uruguay.gub.uy
	Uzbekistan	http://www.gov.uz/
	Vanuatu	http://www.governmentofvanuatu.gov.vu
	Venezuela	http://www.gobiernoenlinea.ve
	Viet Nam	http://www.vietnam.gov.vn
	Yemen	http://www.yemen.gov.ye
	Zambia	http://www.mlgh.gov.zm/
	Zimbabwe	http://www.zim.gov.zw/

ДОДАТОК В

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I.**ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД ЯК КОНЦЕПЦІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ****Тема 1. Передумови та історія створення електронного уряду**

Поняття держави, її характеристики. Основні типи державного ладу і форми правління. Передісторія глобалізації. Становлення інформаційного суспільства. Інформаційний простір держави. Електронна комерція як прототип електронного уряду. Цифрова нерівність. Еволюція ідеї е-уряду. Переваги електронного уряду. Якості е-уряду. Визначення електронного уряду.

Тема 2. Сучасна концепція електронного урядування

Модулі е-уряду. Канали взаємодії громадян з державою за допомогою ІТ-технологій. Архітектурна модель е-уряду. Можливості для громадян. Підходи до формування е-уряду. Принципи організації електронного уряду. Етапи е-уряду. Бізнес-можливості. Внутрішньоурядові можливості. Електронний уряд та електронне урядування.

Тема 3. Світовий досвід реалізації концепції електронного уряду

Рекомендація ради Європи (2004) з питань е-урядування. Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій. Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства. Лісабонська стратегія (2000). Цифровий порядок денний ЄС (2010). «Електронна Європа – 2002». «Електронна Європа – 2005». Базові електронні послуги для громадян. Базові електронні послуги для бізнесу. План дій «і-2010». «Електронна митниця». «Електронний паспорт». «Електронне голосування».

Тема 4. Електронний уряд і цифрова демократія

Інформаційна демократія як синтетична й загальна теорія політичної сфери сучасної цивілізації. Еволюція е-демократії. Складові е-демократії. Документи РС з е-демократії. Залізний закон олігархії. Вади існуючої демократії. Пряме голосування. Законодавчі принципи електронного голосування. Перспективи електронного голосування.

Тема 5. Електронний документообіг

Визначення електронного документообігу. Основні принципи електронного документообігу. Вимоги зберігання електронних документів. Переваги використання електронного та недоліки документообігу. Правове регулювання електронного документообігу. Досвід країн заходу у сфері правового регулювання електронного документообігу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.**СВІТОВА ПРАКТИКА РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ****Тема 6. Огляд світових та європейських методик дослідження е-уряду**

Загальна характеристика методів та шкал вимірювання індексів електронного готовності та індексу електронного урядування та їх компоненти. UN global e-government readiness index. E-government development index. Значення e-government development index для ЄС. Система індикаторів для виміру рівня розвитку е-уряду в країнах ЄС.

Тема 7. Національні особливості держав Західної та івнчної Європи у процесі реалізації концепції електронного урядування

Індекс е-готовності для країн Західної Європи. Індекс розвитку е-урядування в Західній Європі. Індекс е-готовності для країн Північної Європи. Індекс розвитку е-урядування в Північній Європі. Е-уряд Франції: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Швейцарії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Великої Британії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Естонії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Королівства Швеція: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи.

Тема 8. Національні особливості держав Південної та Східної Європи у процесі реалізації концепції електронного урядування

Індекс е-готовності для країн Південної Європи. Індекс розвитку е-урядування в Південній Європі. Індекс е-готовності для країн Східної Європи. Індекс розвитку е-урядування в Східній Європі. Е-уряд Португалії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Іспанії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Чехії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Польщі: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи.

Тема 9. Національні особливості держав Північної Америки у процесі реалізації концепції електронного урядування

Індекс е-готовності для країн Північної Америки. Індекс розвитку е-урядування в Північній Америці. Е-уряд Канади: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд США: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи.

Тема 10. Національні особливості держав Азіатсько-Тихоокеанського регіону у процесі реалізації концепції електронного урядування

Індекс е-готовності для країн Азіатсько-Тихоокеанського регіону. Е-уряд Австралії. Е-уряд Сінгапуру: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Китайської Народної Республіки: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи. Е-уряд Японії: законодавство, генеза, сучасний стан та перспективи.

Тема 11. Стан та перспективи впровадження е-уряду в Україні

Еволюція та сучасний стан е-урядування в Україні. Урядовий портал. Етапи формування державної політики е-уряду. Нормативно-правові акти. Концепція розвитку електронного урядування в Україні. Національний центр підтримки електронного урядування. Розвиток е-демократії в Україні.

ТИПОВІ ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОЇ МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

1. Проаналізуйте причини появи «інформаційного суспільства».
2. Дайте характеристику поняттю «держава». Основні етапи формування політичної карти світу.
3. Охарактеризуйте основні форми правління держави та їх характеристика.
4. Проаналізуйте основні типи державного ладу.
5. Охарактеризуйте форми державного устрою.
6. Визначте основні форми державного режиму
7. Дайте характеристику поняттю глобалізація.
8. Охарактеризуйте специфічні особливості глобалізації.
9. Назвіть основні етапи осмислення глобальних тенденцій.
10. Проаналізуйте процеси світової глобалізації.

Електронне урядування: теорія та практика

11. Назвіть основні характерні риси, за якими суспільство можна назвати інформаційним.
12. Які суб'єкти національного інформаційного простору Ви можете назвати?
13. Назвіть основні типи держав за показником інформаційної могутності.
14. Назвіть основи інформаційно-технологічної парадигми, які запропонував М. Кастельс.
15. За якими показниками можна визначити інформаційну нерівність між державами?
16. На що спрямований Генуезький план дій та коли його було підписано?
17. Як Європейська Комісія визначає поняття «електронний уряд»?
18. Назвіть 7 вимог, дотримання яких дозволяє організувати найбільш ефективний режим співпраці урядів та громадян.
19. Визначіть основні переваги електронного урядування: а) для громадян; б) для бізнесу; в) для державних структур.
20. Назвіть три основні підходи до розуміння електронного урядування.
21. Які завдання повинна виконувати ефективна урядова мережева інфраструктура?
22. Які нові можливості надає громадянам електронний уряд?
23. Яким вимогам повинен відповідати урядовий портал?
24. За якою методологією можна здійснювати формування е-уряду?
25. Які існують загальні вимоги до функціонування е-уряду?
26. Які Ви знаєте принципи організації електронного уряду?
27. Назвіть основні етапи впровадження е-уряду.
28. Що таке «інтерактивність» в контексті електронного урядування?
29. Які фактори можна виділити, що визначають успіх впровадження електронного уряду?
30. Перерахуйте головні міжнародні документи, в яких знаходять своє відображення міжнародні стандарти [е-урядування](#).
31. Які засоби для забезпечення доступу до нових інформаційних технологій передбачає Декларація про європейську політику у галузі нових інформаційних технологій?
32. На яких ключових принципах та підходах повинні базуватися дії держави задля максимізації соціальних й економічних вигод від Інформаційного суспільства згідно з Окінавською хартією глобального інформаційного суспільства?
33. Базуючись на Окінавській хартії, визначте основні заходи, які потрібно вжити задля подолання електронно-цифрового розриву.
34. З якою метою було створено Групу з цифрових можливостей?
35. В якому міжнародному акті закріплені основні регуляторні рамки електронного урядування ЄС?
36. Які рамкові документи було прийнято на основі Лісабонської стратегії 2000 року?
37. Яке значення для розвитку електронного урядування має прийняття у 2010 році Цифрового порядку денного ЄС?
38. Які напрями формування системи електронного уряду ЄС є пріоритетними?
39. Які головні сфери розвитку передбачені ініціативою «Електронна Європа»?
40. Які заходи вживаються для забезпечення відкритості адміністративної інформації?
41. Які програми лежать в основі процесу розвитку електронного урядування в Європейському Союзі?
42. Які пріоритети визначає план дій «Електронна Європа - 2002»?
43. Які специфічні програми сприяють реалізації ініціатив в межах плану дій «Електронна Європа - 2005»?
44. Які послуги відслідковується на рівні Європейського Союзу в якості індикаторів прогресу окремих країн у сфері створення «е- уряду»?
45. Які задачі і цілі визначені у плані дій «І-2010»?
46. Яким чином планується сприяти тому, щоб кожен громадянин брав участь в електронному урядуванні?
47. Яка мета визначена у «Дорожній карті електронного урядування»?

48. Назвіть основні напрямки розвитку е-уряду ЄС.
49. Які строки створення системи е-митниці? Назвіть етапи створення е-митниці. Охарактеризуйте їх.
50. Що входить до складу «електронного митного середовища»? Що передбачає проект «Єдине вікно» в рамках створення е-митниці? Хто здійснює загальне керівництво щодо створення електронної митниці?
51. Назвіть мету впровадження системи електронних паспортів Міжнародною організацією Цивільної Авіації.
52. Які показники входять до стандарту електронного паспорта?
53. Як забезпечується захист персональних даних особи у програмі «Електронний паспорт»?
54. Які форми голосування включає програма eVoting? Охарактеризуйте процедуру голосування.
55. Назвіть п'ять принципів, які відображають засади європейської демократії, визначені Європейською Комісією.
56. Які рекомендації щодо системи електронного голосування надала Європейська Комісія?
57. Як визначають електронну демократію у документах Ради Європи та в чому полягає її основне завдання?
58. Назвіть основні складові е-демократії.
59. Як Ви вважаєте, чи можна ототожнювати поняття «електронна демократія» та «електронний уряд»? Чому?
60. Яким чином ІКТ впливали на розвиток е-демократії? Які думки дослідників існують щодо цього питання?
61. Які можливості цифрова демократія відкриває для бізнес структур та громадян?
62. Що таке «залізний закон олігархій» та ким він був сформульований?
63. Назвіть вади сучасної демократії за Анджеєм Качмаржиком та прокоментуйте їх.
64. Які країни першими підтримали ініціативу впровадження е-голосування? Яка реакція фахівців послідувала на розроблені концепції?
65. Перерахуйте 5 принципів Венеціанської комісії Ради Європи, які відображають засади європейської демократії та стосуються виборчих кампаній/референдумів.
66. Назвіть два аспекти, які, згідно методики UN Global E-Government Readiness Index, впливають на розвиток електронного уряду.
67. Назвіть складові Індексу готовності до електронного урядування.
68. Коли Європейська Комісія вперше визначила список індикаторів для визначення рівня розвитку е-уряду в країнах ЄС?
69. Назвіть ключові індикатори е-урядування згідно Європейської доповіді з цифрової конкурентоздатності та основних досягнень стратегії європейського інформаційного суспільства i2010.
70. Назвіть три види, на які поділяється використання Інтернет для отримання послуг е-уряду (згідно Європейської доповіді з цифрової конкурентоздатності та основних досягнень стратегії європейського інформаційного суспільства i2010).
71. Чим пояснюються успіх е-урядування країн Північної Європи?
72. Чим пояснюється відставання Франції за розвитком е-урядування від Великої Британії?
73. Яку динаміку в контексті розвитку е-урядування можна споглядати в Північній Європі?
74. Порівнюючи індекс е-готовності для країн Західної Європи за 2005 і 2008 рр., визначте, яка з країн найсуттєвіше покращила/погіршила свої показники.
75. Охарактеризуйте першу державну програму Франції з е-урядування.
76. Яких цілей було досягнуто завдяки впровадженню державної програми з е-урядування?

Електронне урядування: теорія та практика

77. У чому полягають основні особливості стратегії з е-врядування Франції?
78. Що собою представляє система послуг A2C і чим, вона відрізняється від G2B?
79. Проаналізуйте сучасний стан е-уряду Франції та визначте його головні переваги та недоліки;
80. Дайте характеристику моделі електронного уряду Швейцарії.
81. Які, на Ваш погляд, чинники впливають на успішність впровадження е-врядування у Швейцарії?
82. Охарактеризуйте програму Великої Британії "UK Online" та визначте основні перепони на шляху до її втілення;
83. В чому полягають основні цілі е-врядування Естонії на сьогоднішній день? Які програми вже діють?
84. Якими є основні принципи впровадження е-врядування у Швеції?
85. Які основні завдання для уряду Португалії на шляху до е-уряду?
86. Яку назву має план Міністерства промисловості, туризму та торгівлі Іспанії, спрямований на реалізацію ініціативи Європейської комісії i2010? Яка його головна мета? Основні пункти даного плану?
87. Можливості використання електронної ID-картки в Іспанії
88. Охарактеризуйте один з основних урядових порталів Іспанії
89. Особливості впровадження е-уряду в автономній області Каталонія.
90. Яку стратегію покладено в основу розбудови е-врядування Канади?
91. Яка роль держави і приватного сектора в розбудові е-врядування Канади?
92. Наведіть приклад успішної реалізації надання громадянам е-державних послуг.
93. Яка з складових програми отримала найбільшу частку фінансування. Чому?
94. Який характер має фінансування е-врядування в Канаді?
95. Яким чином здійснюється оцінка ефективності реалізації програми «Електронний уряд Канади»? Назвіть ключові показники ефективності.
96. Які слабкі сторони програми «Електронний уряд Канади» виокремили громадяни Канади?
97. Які організації здійснюють фінансові вливання в приватний сектор в контексті розбудови е-врядування Канади?
98. Чим пояснюються позиції Канади в світових рейтингах по е-врядуванню?
99. Які основні цілі стратегії створення електронного уряду Австралії?
100. Які головні сфери дій розглянуто у стратегії створення електронного уряду Австралії?
101. Хто є автором «Стандарт метаданих для державних структур»?
102. В якому документі викладена стратегія розвитку «електронного уряду» Австралії?
103. Яке основне завдання «Рамкової концепції інформаційної економіки»?
104. Який документ регламентує електронні державні закупівлі?
105. Який документ регламентує стандарти у сфері безпеки?
106. Які послуги були реалізовані за допомогою електронного уряду Австралії у сфері медичного обслуговування?
107. Які основні суб'єкти впливають на впровадження електронного урядування в Україні?
108. Які нормативно-правові акти були прийняті на першому етапі формування державної політики розвитку е-уряду?
109. Які нормативно-правові акти були прийняті на другому етапі формування державної політики розвитку е-уряду?
110. На яких засадах базується державна політика України у сфері електронного урядування?
111. Які основні завдання та мета Національної програми інформатизації в Україні?

Електронне урядування: теорія та практика

112. Які проблеми постають перед державними службовцями під час впровадження ІТ у сферу управління?
113. Яким чином можна удосконалити нормативно-правового забезпечення розвитку інформаційного суспільства та е-урядування в Україні?
114. Які проблеми повинна вирішити Концепція формування системи національних електронних інформаційних ресурсів?
115. Охарактеризуйте Постанову КМУ від 24 лютого 2003 р. N 208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд».
116. За яких умов електронний цифровий підпис прирівнюється до власноручного підпису або печатки?
117. Яким чином підвищується ефективність та прозорість діяльності органів державної влади?
118. Назвіть елементи, що мають бути зазначені на веб-сайтах органів виконавчої влади.
119. Охарактеризуйте функціональний стан Порталу підтримки технологій е - урядування www.e-gov.ua.
120. Наскільки ефективними є програми Національного центру підтримки електронного урядування? Чи можна використати досвід цих програм в інших регіонах України?

Навчальне видання

АНДРСЄВА Ольга Миколаївна, доктор політичних наук, професор кафедри Міжнародна інформація Інституту міжнародних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка

**ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

Навчальний посібник

Навчальний посібник

«Електронне урядування: теорія та практика»

Андрєєва О.М.

Видавництво ТОВ «Авега»
м. Київ, б-р Перова, 23
Свідоцтво ДК №972 від 02.07.2002

Надруковано ФОП Лановенко О.О.
м. Київ, вул. Гмирі, 1
тел. 441-82-44

Підписано до друку 31.03.2015 р.
Формат 60x84/16. Гарнітура Times. Папір офсетний.
Умовн.-друк. арк. 14,25. Наклад 50 прим.