# 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)[[1]](#footnote-1). 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)[[2]](#footnote-2).

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 субсідіарності; 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 схемою[[3]](#footnote-3):

* 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 заощаджує 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.

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 онлайновому 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.
4. Надання адміністративних послуг через ІТ[[4]](#footnote-4).

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. Розглянемо більш детально основний елемент електронного урядування, а саме канали взаємодії громадян з державою (C2G).

Рис.2 1. Канали взаємодії з державою

**Громадянин**

ПК

Інтерактивне ТБ

WAP-телефони

Канали

1-го рівня

Канали

2-го рівня

Канали

3-го рівня

Центри

телефон.

обслугову-

вання

(Call Centres)

Особистий

візит

до держ.

установи

Лист до

відомства

Телефон.

дзвінок

у держ.

установу

Держава

Для максимальної зручності громадян та скорочення витрат держава хотіла б максимально використовувати перший рівень

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 поступляться місцем електронним каналам, або будуть функціонувати паралельно з ними.

Саме розвиток інформаційних технологій призвів до появи нової форми спілкування з державою – електронного уряду наприкінці XX 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.

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.[[5]](#footnote-5)

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 показників[[6]](#footnote-6).

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.

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 вимірах[[7]](#footnote-7):

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

Видача ліцензій

Видача податкових декларацій

Переоформлення

документів

Системи одного відомства

**Присутність в Інтернеті**

**і публікації**

**Взаємодія**

**різних**

**відомств**

**Транзакції**

Публікація документів

Публікація законів

Публікація роз’яснень

Посилання на інші веб-вузли

Взаємодія між кількома відомствами

Обслуговування за принципом

“одного вікна”

Обслуговування на основі потреб клієнтів

**Інформація**

**Інтеграція**

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:

* 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.

**Держава**

**(Уряд)**

**Бізнес**

**Громадянин**

**G2B**

**G2C**

**G2G**

**B2G**

**C2G**

**B2B**

**C2C**

**B2C**

**C2B**

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).
4. ***Уряд – урядові (G2G).***

Загалом функції сервісу «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.

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 структурами[[8]](#footnote-8).

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 кошів 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, набути додаткових знань і навичок, здобути другу, третю і т.д. освіту, пройти онлайновий 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 автоматизації[[9]](#footnote-9).

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 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.

1. Компоненти електронного бізнесу (технологічні стандарти).

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.

1. 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 портальними 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 систем[[10]](#footnote-10).

1. ***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 декларацій[[11]](#footnote-11).
1. ***Уряд – громадяни (G2C/C2G).***

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, свідоцтва (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 онлайнового 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 онлайнових цивільних форумів (online citizens’ forums) і практики електронних петицій (e-petitions). Інтернет буде ширше використовуватися для організації виборів (онлайнова реєстрація виборців, публікація результатів, застосування Інтернету для спрощення процесу голосування). Онлайнові вибори дозволять людям голосувати практично в будь-якому місці за допомогою зручних для них засобів[[12]](#footnote-12).

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 бути організований так, щоб люди не повинні були полювати на служби методом проб і помилок[[13]](#footnote-13).

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 зроблять 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), ефективності[[14]](#footnote-14).

ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ. Можна виділити наступні принципи організації електронного уряду[[15]](#footnote-15) :

* ***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 загальній 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 назвати[[16]](#footnote-16):

* ***Зовнішній тиск.***

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

* ***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 пропускною спроможністю каналів передачі даних.

Серед факторів, що призводять до невдач проектів побудови електронного уряду доцільно виділити наступне[[17]](#footnote-17):

* ***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 викликане регулярною зміною керівного персоналу та/або постійною зміною політики і політичного оточуючого середовища.

* ***Неефективне управління проектом.***

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

* ***Неефективне управління змінами.***

За відсутності підтримки з боку вищих керівників, викликане 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 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 модулей 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 онлайнових 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?
1. Проект навчального посібника «Концептуальні засади розвиту 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 [↑](#footnote-ref-1)
2. 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). [↑](#footnote-ref-2)
3. 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 [↑](#footnote-ref-3)
4. 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 [↑](#footnote-ref-4)
5. 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 [↑](#footnote-ref-5)
6. Цифровое неравенство [Електронний ресурс] // Intelligent enterprise – Режим доступу до ресурсу: http://www.iemag.ru/?ID=621077 [↑](#footnote-ref-6)
7. 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. [↑](#footnote-ref-7)
8. Баранов А.Электронное правительство в Украине? Будет! Когда? / А. Баранов // Зеркало недели. – 2002. – № 1. – С.18-20. [↑](#footnote-ref-8)
9. Державні служби в інформаційну епоху [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/1.mspx. [↑](#footnote-ref-9)
10. 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 [↑](#footnote-ref-10)
11. Три перспективи автоматизації державних служб [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/2.mspx. [↑](#footnote-ref-11)
12. Онлайн голосування: міф чи реальність? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.iu.org.ua/library/443/446/545.html [↑](#footnote-ref-12)
13. Держслуба в Україні [Електронний ресурс] // Громадський простір – Режим доступу до ресурсу: http://www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=41186 [↑](#footnote-ref-13)
14. 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 [↑](#footnote-ref-14)
15. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину? [Електронний ресурс] // – Режим доступу: http://www.connect.ru/article.asp?id=5103 [↑](#footnote-ref-15)
16. 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 [↑](#footnote-ref-16)
17. Особливості «електронного уряду» і фактори, що сприяють успіху [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/EGov/3.mspx. [↑](#footnote-ref-17)