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

**Е-УРЯД ФРАНЦІЇ.** Впершеідея формування електронного управління у Франції була сформульована Прем’єр-міністром Французької Республіки Ліонелем Жоспеном у 90-х рр. ХХ 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 Telecom[[1]](#footnote-1).

Аналіз першої програми зі створення електронного уряду у Франції дозволяє виявити ключову мету - надання населенню широкого спектру онлайнових 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 інформації.
5. ***Diplomatie (www.diplomatie.gouvr.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 квитків[[2]](#footnote-2).

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 урядування[[3]](#footnote-3). 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 онлайнові 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 Європі[[4]](#footnote-4).

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 онлайнових 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 «Elan 2020». У 2008 році його клієнтами є 1400 державних установ. CDC FAST забезпечує також 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.

Профількористувача онлайнових 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 онлайновими послугами (з них 30% громадян займаються пошуком адміністративної інформації, 21% користуються фіскальними та іншими видами послуг)[[5]](#footnote-5).

В рейтинзі 2010 року Франція посідає 10 місце по реалізації проекту e-government: i-2010 (всі державні послуги, визначені Єврокомісією, доступні у мережі) + ступінь взаємодії урядових структур з населенням через мережу = 86%. 80% населення задоволено якістю та простотою онлайнових державних послуг, 78% вітають безперебійне функціонування даної системи, однак французи ще недостатньо довіряють онлайн-голосуванню[[6]](#footnote-6).

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% - є спеціалістами в цій галузі].
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](http://www.znannya.org/?view=concept:351) активно просувають програми «електронного врядування». 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 наступне[[7]](#footnote-7):

* 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 парковку, 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 обробку та підвищити цінність зібраних даних. Тому, в ході проведення електронного перепису в Швейцарії людині 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 ІТ-компаніями, особливо з Mіcrosoft, 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](http://www.znannya.org/?view=concept:225), а в роботі веб-вузла не було відзначено ніяких проблем з безпекою. Зібрані дані відрізнялися високою якістю. Типовим користувачем онлайнової 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 використання[[8]](#footnote-8).

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](http://www.znannya.org/?view=concept:225) 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](http://www.znannya.org/?view=concept:225), створити інші електронні державні служби, наприклад, для голосування і заповнення податкових декларацій, а також онлайнову 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, онлайнові 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](http://www.znannya.org/?view=concept:225).

Швейцарці реєструвалися на [сайті](http://www.znannya.org/?view=concept:427) електронного перепису ***www.e-census.ch***, вводячи своє ім'я і пароль, після чого одержували форму з уже частково заповненими персональними даними. В їхньому розпорядженні була пояснювальна інформація, онлайнова 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.

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 проекті 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 затвердженним сенатом, учасники електронного договору мають чітко визначитися з набором цифрового коду. Для забезпечення повної транспарентності, 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 паспорту;
6. Електронна освіта: розвивається дистанційне навчання, що дійсно стає доступним майже для всього населення.

Ще багато проектів 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 почато 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 посилань на сайти урядових організацій та 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 США[[9]](#footnote-9).

Проте, зміна британського уряду дещо вповільнила процес впровадження стратегії побудови е-уряду. Лейбористський кабінет Т. Блера вустами нового керманича 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 були[[10]](#footnote-10):

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).

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](http://www.dti.gov.uk/ministers/ministers/hewitt.html) - 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-стратегії Уряду.

- [Stephen Timms MP](http://www.dti.gov.uk/ministers/ministers/timms.html) - 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-кіл та урядових відомств. Реєстрація через Government Gateway у відповідній якості надає користувачеві повний доступ до онлайн послуг урядового порталу.

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 Mіcrosoft уряду дорого обходиться. Mіcrosoft 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 Wіndows, що віддають перевагу MS Іnternet Explorer. Користувачі, що користувалися Netscape або Opera, не говорячи про Lіnux й Macіntosh (навіть якщо на Mac установлений MSІ), як правило, (хоча не всі й не завжди) могли безперешкодно любуватися порталом, однак не мали можливості заповнити жодну форму, тому що система авторизації, що використалася на сайті, уміла розпізнавати тільки браузер Mіcrosoft.

У грудні 2001 року Відомство електронного Посланника при Секретаріаті Уряду оприлюднює «Основні пріоритети політики електронного врядування», 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 секторам 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;
  + покрашення 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 IT 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 врядування 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 грудні2006 послуги Directgov, урядового порталу Великобританії, що представляє собою єдину точку доступу до онлайнових урядових послуг, стають доступними через мобільний інтернет. Зокрема, за допомогою мобільного можна скористатися наступними послугами: отримання юридичних консультацій, комунікація з місцевими владами, подання аплікаційних 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 смс-повідомлення з назвою необхідної послуги (наприклад, аптека), а також реєстраційним номером (№ доступу до порталу системи охорони здоров’я), користувачі отримають 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 Британі.

CIO – Керівник департаменту з інформатизації

CTO – 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 цю 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 2.9m 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. EHIC-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.

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 секторові 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» (Tana 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 Естонії[[11]](#footnote-11).

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

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)[[12]](#footnote-12). 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.



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 вищестоящого 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, T-номер, М-оплата почтових послуг, Е-Конкурс – логотип Таллінна.

Хоча за рівнем проникнення Інтернету в домогосподарствах Естонія виявилася нижче середньоєвропейського 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 середньоєвропейського (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 мають широкосмуговий доступ в Інтернет, а 3% шкіл мають підключення віддаленого доступу, всі школи в Таллінні та Тарту, мають швидкість з'єднання не менше100 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 схиляючи 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 коді 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 Інтернет[[13]](#footnote-13). 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.

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Рис. 7.4. Приклад бази даних для е-голосування на місцевих виборах в Естонії.

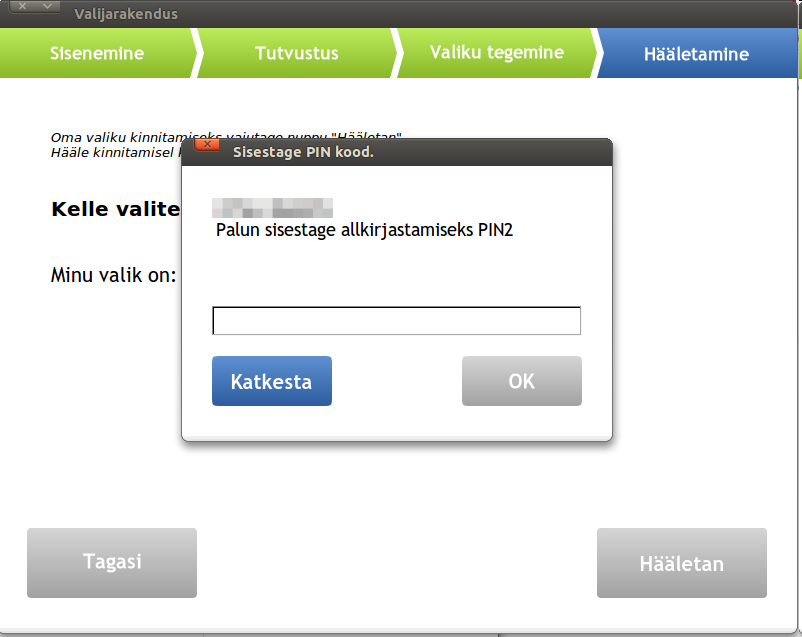


Рис. 7.5. Приклад бази даних для е-голосування на місцевих виборах в Естонії, наступний крок.

З 2004 року в Естонії діє Академія Електронного Управління - це неурядова некомерційна організація, заснована для створення та передачі знань про електронний управлінні, 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 Citizenäs 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.

«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 функції електронного уряду;
* Впровадження електронної демократії;
* Подолання цифрового розриву;
* Впровадження новітніх цифрових технології 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 проектів 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 SteriaeID 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 карткою, 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 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’єднанні 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 еНеаlth 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 аплікаційних 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 аплікаційні 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.

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 лікарняні 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 Португаліїбуло 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 допомоги[[14]](#footnote-14).

Більше чверті населення Португалії(2,79млн) користувались мережею Інтернет в 1999 році. Зріст значний: за даними Португальского інститута комунікацій (ICP)[[15]](#footnote-15), 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 ІТ-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 включають[[16]](#footnote-16):

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 процес[[17]](#footnote-17).

* 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
* Діджітілізація 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 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, бізнес 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 онлайновий доступ до більш ніж 800 адміністративних форм[[18]](#footnote-18).

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 стороні є у не розголошуванні 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 онлайнових 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 онлайновий 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.

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 системі 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.

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***](http://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 поновлювання 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 реєстру; 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 управляння 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 (центральних, 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 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 внутрішніхсправ 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 сформувати 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 CAT, що служить сполучною ланкою між провайдерами послуг та нужденними в цих послуги людьми, - доступ до інтегрованих державним і комерційним службам може здійснюватися 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 регіону 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 напрямами. Розроблені та впроваджувані 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 низьку 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.

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 – 19т-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)[[19]](#footnote-19). 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 азіатським 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)[[20]](#footnote-20).

На Порталі було визначено чотири основні етапидля 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.

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 Реєстр*.  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/>)[[21]](#footnote-21). 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](http://www.regierung.li)). Він надає вичерпну інформацію щодо організації та обов'язків різних урядових відомств, а також інформацію про членів уряду.

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 ІV 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 промоцію 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.sm](http://www.elezioni.sm)[[22]](#footnote-22) 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](http://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.

Центральний банк Сан-Марино ([www.bsm.sm](http://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.upeceds.sm](http://www.upeceds.sm)). Єдиний англомовний 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](http://www.esteri.sm)), Міністерства праці та співробітництва ([www.lavoro.sm](http://www.lavoro.sm)), Міністерства промисловості ([www.industria.sm](http://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](http://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, томущо 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.lavoro.sm](http://www.lavoro.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 можливості 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.cercalavoro.sm](http://www.cercalavoro.sm)). Цей сайт дозволяє:

* шукати вакансії та подавати своє резюме на них абсолютно безкоштовно. База даних включає позиції від різних компаній та має можливість відсортовувати 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](http://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 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 мікрочіпом, яка дозволяє власнику отримувати послуги системи охорони здоров’я в Ман-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, кращий 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 надалі 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 урду 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.

**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 напочатку 1994 року стало створення робочої групи з електронного уряду, в яку увійшло понад 80 представників від 46 урядових агентств і бюро. Ця группа 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 пропоновані 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 хвилинах 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 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 взаємовідносинах 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 Pеrformance 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 онлайнова 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»[[23]](#footnote-23).

**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 компанії, 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 компанії штаб Обами зібрав і використовував 13000000 е-майл.

4) Під час передвиборної компанії 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. Вибори 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. електронній 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);

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'я[[24]](#footnote-24).

**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 інше. 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 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/iiip/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/iiip/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 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 2.0[[25]](#footnote-25) - 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) Пряма звітність 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 техноблзіг 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 онлайнові 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 нещодавного конкурсу Apps for Democracy. 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.

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 IT-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.gov[[26]](#footnote-26) 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 юстицій 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 настроювати 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 аукціонною, 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 Америки 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 Дешмукх (Vilasrao 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.[[27]](#footnote-27)

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. Однією 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 CKAN, 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 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 розвиток 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 проектів 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 проекти 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 консультацій, 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 надаватикоментарі до розміщених в он-лайн статей чи документів, заохочувана з боку уряду (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 реальноїконференції 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 онлайнінструментів, 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 молодою аудиторією та в навчанні може мати власну цінність. («Вашингтон Пост» вживу онлайн: http://www.washingtonpost.com/wppsrv/liveonline/politics.htm)

(6) Мультимедійні події вживу -уявіть доповідача чи навіть прес-конференцію, де ті, хто дивиться віддалено через Інтернет чи інтерактивне 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 виступів у реальному часі.

Як приклади:

Промова Маккейна на зібрані 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: онлайнові 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 обґрунтувати свої відповіді для більш широкої публіки.

(8) Форми для коментарів–зробіть свої форми для коментарівінтелектуальними, 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) Oнлайнові петиції/звернення–в багатьох місцях люди маютьюридичне право звертатися до свого уряду з петиціями. Хоча в Інтернет багато сайтів, що дають змогу громадян організовувати свої петиції, деякі уряди, як, наприклад, Шотландії та Квінсленда (Австралія) спромоглися адаптувати це юридичне право до онлайнового 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 онлайнової інтерактивності в традиційний процес слухань. Це може спрацьовувати 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) Онлайнові консультації з цільовими групами–консультації вонлайн 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 онлайнових «громадянських журі» або впровадження онлайнових компонентів у діяльність існуючих у реальності журі.

(12) Веб–форуми та списки електронної розсилки **–** що ви робите зісвоєю 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. Зазначимо, 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 знизять 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 служб тощо), що можуть застосовуватись в партнерстві з громадянським та приватним секторами[[28]](#footnote-28).

**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 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 проектів 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 прийняття рішень є е-нормотворення (е-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 проектів 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:[[29]](#footnote-29)

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;

1. 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;
2. 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;
3. 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.

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 Kokua 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 Kokua Wireless Хонолулу розвиває цілий спектр інших технологічних програм. Гордон Брюс особисто займається організацією Ради з інформаційних технологій на Гаваях, 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 заощадили 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 Міннесота

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 напрямами: містобудування, спорудження, транспортна мережа, міські зливові стоки, парки, заходи з догляду за середовищем проживання.

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 краудсорсінговой платформи InnoCentive вдалося розробити додаток для ледачих: Street Bump - це додаток для збору даних про стан дороги по ходу руху 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 EGDI більш ніж 0,75 (vety hight EGDI). 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 чильне 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»[[30]](#footnote-30).

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 напрямки[[31]](#footnote-31):

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.

Основними напрямками програми було визначено[[32]](#footnote-32):

- надання громадянам 130 найбільш затребуваних урядових послуг в електронному форматі;

- забезпечення користувачам «безвідмовного» доступу до електронних послуг уряду;

- здійснення проектів 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 проекти, 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 проект 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 проект з надання службою послуг провінцій та муніципалітетів.

Надані «Service Canada» послуги можна розділити за наступними темами:

* Освіта та перепідготовка;
* 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 послуг[[33]](#footnote-33).

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 канадцям та корпораціям на території Канади мати доступ до федерально-урядової інформації[[34]](#footnote-34).

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 питаннях 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 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 передбачає[[35]](#footnote-35):

* 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, прирівняла 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 витрачанням 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 врядуванню.

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 наукомістких 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.

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. Адже 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 мету[[36]](#footnote-36):

* 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 пасажирах.

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 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-ринок праці дає необхідну інформацію про професії, підготовку кадрів і галузі промисловості. Ці онлайнові 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% всіх канадських користувачів Інтернету хоча б раз відвідали портал Уряду.

Проект «Government OnLine» вирішує для Уряду наступні завдання[[37]](#footnote-37):

• 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, пропонована 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.

Міжнародне дослідження щодо Постійних аутентичних 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 автентичністі.

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 ввірених 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.ceprc.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 витрачанням бюджетних коштів), партнерство державних структур з суспільством і бізнесом в ході реалізації проектів електронного уряду, коректування законодавства.

Хороша базова 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.

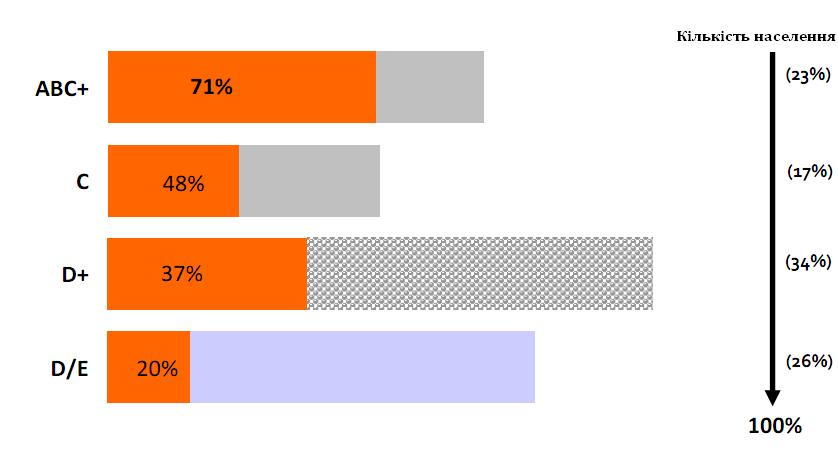
**Побудова інформаційного суспільства.** У Мексиці спостерігається стабільне зростання кількості користувачів мережі Інтернет. На 2011 р. їх кількість складала 40,6 млн. користувачів, що складає 35,7 % населення країни[[38]](#footnote-38).

34% домівок у Мексиці обладнані персональними комп’ютерами. Так, наприклад, у Халіско, одному зі 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 зростання[[39]](#footnote-39).

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;
* 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 Інтернету[[40]](#footnote-40).

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, хоча[[41]](#footnote-41) 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 Ямайка[[42]](#footnote-42).

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 представленні 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».

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.

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 пропускної 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, відкриту 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 інфраструктурі за допомогою так званих цифрових комунальних центрів з держбюджету виділено 40 млрд. доларів в розрахунку на 10-річний період. Взагалі, фінансування програми «е-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 сектору[[43]](#footnote-43).

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)[[44]](#footnote-44).

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 установах[[45]](#footnote-45).

**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 Мексик», 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 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 підвищення добробуту громадян.

Поставлено за мету довести до 2015 року частку користувачів Інтернету серед мексиканців до 60 відсотків, а частку абонентів послуг широкосмугового Інтернету - до 20 відсотків[[46]](#footnote-46).

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 територій держави до широполосного 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 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 років[[47]](#footnote-47).

Іншою подібною програмою є «Прософт». «Прософт» - це програма, впроваджена 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 IT, спрямована на позиціонування Мексики на глобальному ринку ІТ.

2. Курси, метою яких є зменшення цифрового розриву

3. Дозвіл на розвиток електронної комерції

4. Фундація 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 ІТ[[48]](#footnote-48).

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 імпорт, то в Мексиці експорт складав 10% від імпорту[[49]](#footnote-49). 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 суспільства[[50]](#footnote-50). Він спрямований на сприяння розвитку інформаційного суспільства в країні в рамках широкої 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;

- сформувати 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 суспільства[[51]](#footnote-51).

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 ключової проблемою залишається цифровий розрив. Під цифровим розривом, згідно із «Законом про розвиток інформаційного суспільства» 2009 року розуміють прірву 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 Барбудою й Венесуелою.

Отже, можна зробити висновок, що з одного боку, декларації і програми, що приймаються мексиканським урядом, є направленими 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 – Бразиліа.Чисельність населення приблизно 205 млн осіб (2012р.), що є 5м місцем в світі.Кількість Інтернет-користувачів 79 млн осіб (39% населення; 2011 р. за данними 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 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, які вкладають 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 інформатики[[52]](#footnote-52).

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 IT-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 пропоновану 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 (MEC) почало послідовно реалізовувати програму модернізації державних шкіл - проект ProInfo: 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 проектором, 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 UCA - «комп'ютер кожному студенту»[[53]](#footnote-53).

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 книга: інформаційне суспільство в Бразилії», яка представляє базові стратегічні рекомендації в такихгалузях: 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 торгів[[54]](#footnote-54).

**Інтернет-послуги для населення.** Створений портал **Brasil.Gov (**[**http://brasil.gov.br**](http://redegoverno.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 дружелюбний 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 IT-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.).

**E-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 відбувалось поетапне розширення галузі застосування цієї машини. У 1998 році близько двох третин виборців проголосували в електронному вигляді. Більш 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, наголошувалось 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 зумів 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.

Явка виборців склала 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 чоловік[[55]](#footnote-55).

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 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. Усередині 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 EGDI від 0,5 до 0,25 (middle EGDI). 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 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 UCA, 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 сформувати 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 у 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 елементів[[56]](#footnote-56).

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 у 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'язків[[57]](#footnote-57).

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. Напрямки 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;
* 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 широкосмугового доступу Інтранет для поліпшення зв'язку між її державними установами.

Наступний етап - доступність послуг для громадян. В 2000 році був створений Портал Tramite F'acil(Easy Errand) 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)[[58]](#footnote-58).

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 заборгованостей[[59]](#footnote-59).

**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. E-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 втілення цього проекту, у 2004 році був виданий указ, який забезпечував прийняття електронних документів державними установами, а також визначав XML як стандарт [11].

З 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, Fondecit), Фонд передовий досліджень в пріоритетних галузях (Fondap), программа «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 інформатики[[60]](#footnote-60).

**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 Інтернету[[61]](#footnote-61).

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 вчаться 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 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.** Визнаючи потенційні переваги ІТ, чилійське уряд створив Департамент комунікацій та інформаційних технологій в 1998 році. Йому був наданий мандат на координацію, сприяння і консультування уряду Чилі щодо розвитку IT 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 Aprovisionanmiento 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 кампаніям стало дуже важко співпрацювати з урядовими відомствами[[62]](#footnote-62).

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 електроні 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 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 лобіювання 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 де 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](http://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 урду 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 складався зі списку з 34 стратегічних ініціатив, згрупованих у шість пріоритетних напрямків, які будуть сприяти розвитку країни за допомогою інформаційних та комунікаційних технологій[[63]](#footnote-63).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 широкосмугового доступу по всій країні розглядається як ключовий аспект діяльності. Мета уряду полягає в тому, щоб забезпечити широкосмуговим доступом до 70% населення.

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 процесу[[64]](#footnote-64).

**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 EGDI від 0,75 до 0,5 (hight EGDI). 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 кращих 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% домівок мали підключення до широкополосного Інтернету[[65]](#footnote-65). 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](http://www.thepresident.tt)

Міністерство освіти - [moe.gov.tt](http://www.moe.gov.tt)

Міністерство охорони здоров'я - [health.gov.tt](http://www.health.gov.tt)

Міністерство фінансів - [finance.gov.tt](http://www.finance.gov.tt)

Міністерство праці - [molsmed.gov.tt](http://www.molsmed.gov.tt)

Міністерство закордонних справ – [foreign.gov.tt](http://www.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 врядування». В грудні 2000 року було впроваджене 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 декого 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»[[66]](#footnote-66).

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 EGDI від 0,5 до 0,25 (middlt EGDI). 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 – крайна 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.

**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. ХХ століття. Головні зусиллябули 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. Розглядались питання управління земельними запасами, випуск державних документів, державних і недержавних зборів тощо.

Дискусії щодо необхідності розвитку електронного урядування в Індії, що розпочалися вкінці ХХ 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 запровадження[[67]](#footnote-67):

* 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 підпису[[68]](#footnote-68).

Активне впровадження е-уряду розпочалося завдяки реалізації плану урядом Індії «Національний план дій E-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,
* попереджання комп'ютерних злочинів.

**Сучасний стан е-уряду.** Проблема електронного урядування в Індії полягає в наданні послуг понад мільярду 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 оновленні 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[[69]](#footnote-69).

Зі зростанням поінформованості громадян - попит на більш якісні послуги з боку державних відомств стає очевидним. E-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.

Уряд Індії розпочав серйозне використання ІТ, запропонувавши низку ініціатив. Згаданий вище «Національний план дій E-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, попереджання 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» (HPC), 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. [[70]](#footnote-70)

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[[71]](#footnote-71):

* **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 технології). 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 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 панчаятів, 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 Андрха Прадеш - даний проект ґрунтується на єдиному центрі, що дозволяє громадянам здійснювати оплату за використання комунальних послуг. Завдяки цій послузі, 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 суспільству [[72]](#footnote-72).

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, 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 проект 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 проект е-уряду «e-Gov application store» з метою підвищення ефективності роботи державного сектора. Для громадян це стане додатковою можливістю отримати якісні державні послуги. Даний проект призначений як для громадян, так і для бізнес-сектору.

**Е-освіта.** Освітіприділяють 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 - освіти[[73]](#footnote-73):

* 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 проекти наразі проводяться у районах Хорда та Корапут.

Проект «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.

**«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 року[[74]](#footnote-74).

Даний проект 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 номера. 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 анонсували 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 процедур[[75]](#footnote-75). OGPL об'єднує в собі 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», 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 бідноти. 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 «Е-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 відпускну ціну і купуючи потрібні товари за меншу вартість в обхід старих корумпованих каналів збуту[[76]](#footnote-76).

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;
* обґрунтовування 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 EGDI від 0,5 до 0,25 (middle EGDI). 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. кмкв. , 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 IІ. Королівство Нової Зеландії включає в себе незалежні в державному управлінні, але вільно асоційовані з Новою Зеландією острівні держави Острови Кука, Ніуе, а також несамоврядну 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 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 перенеслись 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 Інтернеті[[77]](#footnote-77).

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 звузити їх; твердий намір переконатися, що технології є лише інструментом для покращення функціонування державної сфери, а не мета як така. Наголос на спланованому, систематичному імплементуванні 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.

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 обіцянки ґрунтувалися на потребах бізнесу та на потребах громадян у послугах[[78]](#footnote-78).

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 проектів 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 програми[[79]](#footnote-79).

«Стратегія» вкотре була оновлена в червні 2003 року. Цей документ відрізнився 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.

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 імплементації е-уряду, розвиток грамотних та здійсненних 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 імплементуються 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 кількісті 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 Зеландії[[80]](#footnote-80): (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».

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 зросла 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 передувала[[81]](#footnote-81):

- 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.

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 синдикованих 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](http://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](http://www.ird.govt.nz) ), Statistics New Zealand ([www.stats.govt.nz](http://www.stats.govt.nz) ), та Archives New Zealand ([www.archives.govt.nz](http://www.archives.govt.nz)). IRD отримав високі оцінки в категоріях «Донесення інформації» та «Е-послуг». Сайт статистики розмістився на верхній позиції в категріях «Донесення інформації», а сайт архівів переміг в категоріях «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](http://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 технології 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 балансі між захистом офіційної інформації, що є в інтересах громадськості і особистим життям. Рішення стосовно зміщення акценту в одну зі сторін приймаються Омбудсменом.

Цілями ОІА 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 Е-Тендерів, Сервіси, пов’язані з роботою та працевлаштуванням та системи охорони здоров’я e-Health[[82]](#footnote-82).

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.

**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 EGDI більш ніж 0,75 (very high EGDI). 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 Фундації 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 новозедандський 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 XXI 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 етапів[[83]](#footnote-83):

І етап – 1960–1970 рр. минулого столітті. 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 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.

ІІ 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 результати»), 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.

ІІІ 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 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 ХХI століття»**

Дана програма, базуючись на попередній, і забезпечила практичне втілення концепції становлення Південної Кореї як економіки, заснованої на знаннях. На базі «Кібер-Корея ХХI 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 діяльності[[84]](#footnote-84):

* 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 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 пожвавлення ринку віртуальної продукції та програмного забезпечення;

2) з сприянням НДДКР і зміцнення міжнародного співробітництва у сфері ІКТ. Результативність програми «Кібер-Корея ХХI 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 ХХI 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)[[85]](#footnote-85). При цьому темпи розвитку сфери ІКТ з усіх напрямів за час реалізації програми перевищували такі в наступній програмі «Електронна Корея - глобальний лідер ХХI 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 ХХI 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[[86]](#footnote-86)«, який інтегрував у собі всю необхідну для громадянина інформацію про різні органи державної влади, які до цього були розміщенні 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 установ і відомств можуть легко управляти інформацією в межах своїх повноважень, обробляти поставленні 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-імпортних процедур онлайн. Також «UNI-PASS» виграв «WorldCustomsOrganization (WCO) Trophy» 2006 із169 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 Worlde-Government Forum (Світовим Форумом е-Уряду) як одна з 10 кращих послуг у світі. http://[www.epeople.go.kr/](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) до7дней ('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 Planстосуються 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 каталізатор 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 налічувалось 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% 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 електоронно-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 громадяни після реєстрації на виборчій дільниці отримують пластикову картку для електронного голосування і проходять в одну з виборчих кабінок, 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 EGDI більш ніж 0,75 (very high EGDI). 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.

Програма конкретизувала п'ять векторів дії у відповідності з перерахованими вище векторами національної стратегії[[87]](#footnote-87):

* 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. Прийняттю 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 В2В (Business - to - Business), де обсяг ринку склав 200 млрд. ієн. Обсяги споживчого електронного ринку за схемою В2С (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.

**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 двосторонню комунікацію, 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»[[88]](#footnote-88). 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 безпровідних 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 невстановленими 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 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 високоефективних 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 напряму 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 доповненням 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 спеціальної закодованої 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 повсюдного доступу населення до інформаційних технологій, представленої в грудні 2004 року. Основні положення-цілі даної програми, які мають бути реалізовані це:

- розвиток єдиних повсюдних 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 телерадіомовної сфері», яка включає в себе чіткий план дій до 2010 за певними напрямами виконання реформи, що охоплює в тому числі і подальший розвиток концепції е-урядування в країні, а також телерадіомовлення в цілому, конвергенцію, телекомунікації («Біла книга» 2007 р)[[89]](#footnote-89).

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 навряд 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'явилось нове формулювання стратегії.

В її основу лягли всього три правила:

1. в XXI 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 IT-інфраструктуру такого типу, щоб вона сприймалася людьми як щось необхідне, максимально зручне і доступне кожній людині в будь-який час в будь-якому місці;
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» втілилося 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 6ть пунктів зумовлений тим, що в червні 2013 року урядом Японії було прийнято Декларацію «Бути найбільш розвиненою 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 домагатися 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 базуватись 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 займалась 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 е-уряду[[90]](#footnote-90).

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](http://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 трансакційних 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.

Вище вказані проекти представляють собою так званий бек-офіс необхідний для функціонування Hukoomi.

* 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 ictQATAR 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 ictQATAR 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 пропонованих 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 відносяться саме до третьої підгрупи та зазвичай розроблялись урядовими структурами, що відповідальні за роботу того чи іншого сервісу.

**Модель управління.** Програма ictQATAR 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 ictQATAR. Група збиралась кожні пів року, щоб переглянути загальну стратегію, плани та прогрес.

Управляючий комітет «i-Gov» - очолював комітет генеральний секретар ictQATAR, 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 проектів

• Урядова мережа

• Урядовий центр даних

• Урядовий контакт центр

• Урядове планування ресурсів

• Платформа здійснення оплати

• Інфраструктура видачі цифрових підписів

• Проект управління інформаційною безпекою

Цілі - забезпечити необхідну інфраструктуру для функціонування Hukoomi.

**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 Hukoomi. Сьогодні сервіси ще більш швидкі та прості у використанні. Доступні для населення більше 400 інформаційних та 152 трансакційних 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 зросла 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 двомовний сайт (арабська/англійська). 51% організацій заявляють про те, що вони мають вичерпну публічну інформацію про компанію чи організацію на сайті. Приблизно 35 % сервісів, що надає уряд можуть бути надані онлайн.

Катар зараз на шляху до створення цілковито безпаперового уряду. 87% опитаних організацій 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 користується. Значна частина лише кілька разів заходила на портал за останні 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 EGDI в межах 0,75-0,5 (high EGDI). 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 Hukoomi, що був запушений 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 Hukoomi 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.

1. Проекты «электронного правительства» во Франции [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.microsoft.com /Rus/Government/newsletters/issue15/08.mspx. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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/>. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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> [↑](#footnote-ref-3)
4. 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](http://www.aui.ma/%20personal/~egov/e-tech/Presentations/Houda%20Chakiri%20-%20experiences.ppt) [↑](#footnote-ref-4)
5. Philippe Baudouin. eGovernment: country report for FRANCE [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp ?CaseID=1259&LevelCodeID=72&print=YES](http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp%20?CaseID=1259&LevelCodeID=72&print=YES) [↑](#footnote-ref-5)
6. Démocratie électronique, administration électronique // Agence intergouvernementale de la francophonie [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/democratie-electronique.shtml> [↑](#footnote-ref-6)
7. Сайт проекту «Електронний уряд Швейцарії» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.e-gov.admin.ch [↑](#footnote-ref-7)
8. Федеральні служби Швейцарської конфедерації [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.admin.ch [↑](#footnote-ref-8)
9. Бізнесовий портал Великої Британії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.businesslink.gov.uk/> [↑](#footnote-ref-9)
10. Blair appoints Accenture MD as UK head of e-Government [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.publictechnology.net/content/1105 [↑](#footnote-ref-10)
11. 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> [↑](#footnote-ref-11)
12. 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> [↑](#footnote-ref-12)
13. 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. – Режим доступу: <http://www.epl.ee/artikkel/480270> [↑](#footnote-ref-13)
14. Portuguese Government Portal [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT [↑](#footnote-ref-14)
15. Portuguese Public Key Infrastructure [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.scee.gov.pt [↑](#footnote-ref-15)
16. eCitizens Portal [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt [↑](#footnote-ref-16)
17. eCitizen Card [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.cartaodocidadao.pt/ [↑](#footnote-ref-17)
18. Платформа європейської комісії Jionup [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://joinup.ec.europa.eu/page/epracticeeu-migration [↑](#footnote-ref-18)
19. Исследование ООН: рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства 2012 года [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://gtmarket.ru/news/2012/03/09/4102 [↑](#footnote-ref-19)
20. Сайт електронного уряду Князівства Ліхтенштейн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.llv.li/> [↑](#footnote-ref-20)
21. Портал Князівства Ліхтенштейн [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.liechtenstein.li/> [↑](#footnote-ref-21)
22. Онлайн інформаційний сервіс Сан-Маріно [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.elezioni.sm](http://www.elezioni.sm) [↑](#footnote-ref-22)
23. Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in USA [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.publicus.net [↑](#footnote-ref-23)
24. 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=jO0SVcDSAszeUeHUgpgN &usg=AFQjCNF4ea04d1cjq3zno3ix0Y16f3KxYA&sig2=LBIeYvMaNlkZ9DA761-3iw [↑](#footnote-ref-24)
25. GOV 2.0 или социальные сети в политике.Iнтернет-портал «сарафанное радио» [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://sarafannoeradio.org/analitika/304-gov-2-0-ili-sotsialnie-seti-v-politike.html [↑](#footnote-ref-25)
26. «Data.gov» – американское электронное правительство. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://te-st.ru/apps/data-gov/ [↑](#footnote-ref-26)
27. Индия и США запускают открытую платформу электронного правительства. CNEWS[Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://www.cnews.ru/news/top/index.shtml?2012/06/19/493497 [↑](#footnote-ref-27)
28. 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 [↑](#footnote-ref-28)
29. Safegov.org – электронное правительство США переходит в «облака» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://alenapopova.ru/egov/safegov-org-elektronnoe-pravitelstvo-ssha-perexodit-v-oblaka.html> [↑](#footnote-ref-29)
30. Штрик О. Электронные правительства США и Канады. [Електронний ресурс] / Олександр Штрик // Портал знань. – Режим доступу: <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370> [↑](#footnote-ref-30)
31. 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=AFQjCNFuHtnf1KVy4qTDCXqQvFpk1ZC7Fw&bvm=bv.1355272958,d.bGE> [↑](#footnote-ref-31)
32. Штрик О. Электронные правительства США и Канады. [Електронний ресурс] / Олександр Штрик // Портал знань. – Режим доступу: <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370> [↑](#footnote-ref-32)
33. ООН выпустила новый рейтинг e-government. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gov-gov.ru/?p=2803> [↑](#footnote-ref-33)
34. 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 [↑](#footnote-ref-34)
35. 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> [↑](#footnote-ref-35)
36. Міжнародні стандарти та зарубіжний досвід впровадження технологій е-урядування. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=e-government-experience> [↑](#footnote-ref-36)
37. «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> [↑](#footnote-ref-37)
38. 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 [↑](#footnote-ref-38)
39. 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 [↑](#footnote-ref-39)
40. 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/ [↑](#footnote-ref-40)
41. 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/ [↑](#footnote-ref-41)
42. Agenda Digital [Електронний ресурс] // Офіційний сайт проекту «Agenda Digital». - Режим доступу: http://www.agendadigital.mx/descargas/AgendaDigitalmx.pdf [↑](#footnote-ref-42)
43. 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 доступу: http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue16/02.mspx [↑](#footnote-ref-43)
44. Библиотека Интернет Индустрии I2R.ru [Електронний ресурс] // CNews. «Электронная Мексика» начинается со скандала - 03.05.2002 - Режим доступу: http://www.i2r.ru/news.shtml?count=30&id=12952&begin=5700 [↑](#footnote-ref-44)
45. Qué es el PMG [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Secretaría de la Función Pública. - Режим доступу:

    http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/programas/pmg/acerca-del-pmg/que-es-el-pmg.html [↑](#footnote-ref-45)
46. 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 доступу: http://www.itu.int/net/itunews/issues/2010/07/05-ru.aspx [↑](#footnote-ref-46)
47. Agenda Digital e-México [Електронний ресурс] // Lic. María Eloísa 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 [↑](#footnote-ref-47)
48. Programa PROSOFT [Електронний ресурс] // Secretaria de Económia - México - Режим доступу:

    http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/2998/Programa-PROSOFT [↑](#footnote-ref-48)
49. Ткач О.І. Стратегії модернізації і мережні інформаційні технології в умовах нових глобальних викликів [Електронний ресурс] О.І. Ткач // Політологічний вісник - 2009 - Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\_Gum/Pv/2009\_43.pdf [↑](#footnote-ref-49)
50. El Fondo PROSOFT [Електронний ресурс] // Офіційний сайт фонду «PROSOFT». - Режим доступу: http://www.prosoft.economia.gob.mx/index.htm [↑](#footnote-ref-50)
51. Aprueban ley de Sociedad de la Información [Електронний ресурс] // El Universal - 03.04.2009 - Режим доступу: http://www.eluniversal.com.mx/articulos/53358.html [↑](#footnote-ref-51)
52. E-governance in Brazil. [Електронний ресурс] // Портал Brasil Business. - Режим доступу: <http://thebrazilbusiness.com/article/e-governance-in-brazil> [↑](#footnote-ref-52)
53. New Media Trend Watch. [Електронний ресурс] // Портал Media Trend Watch. - Режим доступу: <http://www.newmediatrendwatch.com/markets-by-country/11-long-haul/42-brazil> [↑](#footnote-ref-53)
54. MERRITT, Rick. “Mobile Innovator Developing Brain-Like Devices”. In Mobile Pipeline News. 11, 2005. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mobilepipeline.com/57700036>. [↑](#footnote-ref-54)
55. 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 [↑](#footnote-ref-55)
56. Підсумки чилійської державної реформи. 2004. – [Електронний ресурс] – режим доступу: http://www.gobiernodechile.cl/logros/reforma estado.asp [↑](#footnote-ref-56)
57. Proyecto де Reforma у Modernizaci'on Estado. Ministerio Secretar' de la Presidencia.- 2003. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://issuu.com/msggchile/docs/libro [↑](#footnote-ref-57)
58. Чилійське агентство з міжнародних економічних відносин. - 2005 – [Електронний ресурс] – режим доступу: http://www.direcon.cl [↑](#footnote-ref-58)
59. Служба національної ідентифікації (SRCeI) Чилі. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.registrocivil.cl [↑](#footnote-ref-59)
60. Easy Portal Errand. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.gobiernodechile.cl/discursos-Discurso%20ministrosd.asp?Idarticulo=520 - 2004. [↑](#footnote-ref-60)
61. Ministry of Education. Chilean Program “Enlaces” Brings the Internet to the Classroom. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.redenlaces.cl/doc/doc/chilela.pdf [↑](#footnote-ref-61)
62. Чили и ИТ. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://polpred.com/?ns=1&ns\_id=77956&cnt=174&sector=5 [↑](#footnote-ref-62)
63. Цифровий порядок денний Чилійського уряду. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.agendadigital.cl [↑](#footnote-ref-63)
64. 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 [↑](#footnote-ref-64)
65. E-Government Unit - Trinidad and Tobago [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/caricad/unpan008482.pdf [↑](#footnote-ref-65)
66. 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 [↑](#footnote-ref-66)
67. Основний портал новин з е-урядування Індії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.eindia.net.in. [↑](#footnote-ref-67)
68. Government of India Information Technology Action Plan: IT for All Indians by 2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://it-taskforce.nic.in. [↑](#footnote-ref-68)
69. 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. [↑](#footnote-ref-69)
70. Subhash B. Е-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. [↑](#footnote-ref-70)
71. Singla K. Significant E-Governance projects in Indian states / K.Singla [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ijrte.academypublisher.com/vol02/no04/ijrte02043942.pdf. [↑](#footnote-ref-71)
72. Электронное правительство Индии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://большоеправительство.рф/infopotok/5508649/. [↑](#footnote-ref-72)
73. Освітній онлайн – ресурс Індії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.indiaedu.com/. [↑](#footnote-ref-73)
74. В 2013 году в Индии начнут выдавать биометрические паспорта [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bagnet.org/news/world/187320. [↑](#footnote-ref-74)
75. Индия и США запускают открытую платформу электронного правительства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cnews.ru/top/2012/06/19/indiya\_i\_ssha\_zapuskayut\_otkrytuyu\_platformu\_elektronnogo\_pravitelstva\_493497. [↑](#footnote-ref-75)
76. Индия и Бразилия в преодолении цифрового разрыва [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.akimvko.gov.kz/ru/news.html?id=4825. [↑](#footnote-ref-76)
77. E-government: a vision for New Zealanders [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ssc.govt.nz/egovt-vision-for-nzers> [↑](#footnote-ref-77)
78. E Government for New Zealand [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.decisionmaker.co.nz/guide2005/hgw%2005/welcome.html [↑](#footnote-ref-78)
79. 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 [↑](#footnote-ref-79)
80. E-Government: Transformation of Public Governance in New Zealand [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

    http://researcharchive.vuw.ac.nz/handle/10063/929 [↑](#footnote-ref-80)
81. Ministry of Business, Innovation and Empolyment [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.med.govt.nz/sectors-industries/technology-communication/e-government [↑](#footnote-ref-81)
82. RSS in New Zealand E-Government [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://readwrite.com/2004/05/17/rss\_in\_new\_zeal#awesm=~oq1QYDQJNneZZ7- [↑](#footnote-ref-82)
83. Сторінка Е-урядування Кореї в Twitter [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://twitter.com/govkorea [↑](#footnote-ref-83)
84. Анализ Э-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. [↑](#footnote-ref-84)
85. CIA — The World Factbook [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/ks.html#People. [↑](#footnote-ref-85)
86. Електронний портал Республіки Корея [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.korea.go.kr/main.do. [↑](#footnote-ref-86)
87. Электронное правительство Японии [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bagalau.kz/ru/evaluation-system/world/i4183 [↑](#footnote-ref-87)
88. Alistar S. Duff. The Japanese Contribution to Information Society Studies. Keio Communication Review. – Tokyo, 2000. № 22. P. 54. [↑](#footnote-ref-88)
89. Е уряд на перехресті: світова доповідь [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad\_na\_perehresti\_\_dopovid\_\_oon.pdf [↑](#footnote-ref-89)
90. Офіційний сайт електронного уряду держави Катар [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://portal.www.gov.qa/wps/portal [↑](#footnote-ref-90)