

Міжнародний досвід упровадження електронного уряду як ефективного механізму вдосконалення інформаційно-комунікаційних потреб населення

У статті розглядається роль упровадження електронного урядування та вплив на підвищення ефективності діяльності державних органів влади, підвищення якості послуг, що надаються цими структурами, етапи реалізації та приклади міжнародного досвіду щодо впровадження найкращих практик технологій електронного уряду.

За минулі десятиріччя накопичено різноманітний міжнародний досвід з проблем упровадження електронного уряду.

Електронний уряд – це концепція здійснення державного управління, властива інформаційному суспільству, та комплексна інформаційно-комп'ютерна система електронного документообігу.

Розробляючи та впроваджуючи національні проекти електронного уряду, багато держав орієнтуються на принципи Декларації «Побудови інформаційного суспільства як глобального завдання нового тисячоліття», суспільства відкритого «для всіх і спрямованого на розвиток, у якому кожний міг би створювати інформацію та знання, мати до них доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати окремим особам, громадам і народам можливість повною мірою реалізувати свій потенціал» [7]. Декларація прийнята в Женеві (2003 р.), на Всесвітній зустрічі на вищому рівні з питань інформаційного суспільства.

Згідно з визначенням Європейської комісії, електронний уряд – це використання в державних структурах інформаційно-телекомунікаційних технологій для здійснення модернізації структур державного управління, удосконалення міжвідомчого інформаційного забезпечення, формування у держслужбовців навичок, спрямованих на поліпшення функціонування держструктур і підвищення рівня послуг, що ними надаються.

Упровадження електронного уряду як ефективної технології електронного документообігу полегшує спілкування органів влади з бізнес-структурами, громадськими організаціями, громадянами для надання необхідної інформації, адміністративних послуг в оперативному режимі (подання податкових декларацій, голосування, отримання копій різноманітних свідоцтв, сплата комунальних послуг, пошук роботи, реєстрація нових компаній, оновлення ліцензій тощо).

Електронний уряд – це складний комплекс, що базується на новітніх інформаційно-комунікаційних технологіях (ІКТ), охоплює всі рівні державної законодавчої та виконавчої влади, елементи інфраструктури й забезпечує єдине інформаційне середовище для взаємодії між органами управління державою, громадянами та суб'єктами комерційної діяльності, що реалізується у трьох напрямках взаємодії:

- G2 B/B2 G (держава – бізнес/бізнес – держава);
- G2 G (держава – держава);
- G2 C/C2 G (держава – громадяни/громадяни – держава).

Оскільки впровадження проектів електронного уряду безпосередньо пов'язано з використанням високих інформаційних технологій, актуальність вивчення міжнародного досвіду, питань концепції, етапів реалізації та методичних оцінок, що визначають ефективність державного управління, привертає увагу вчених та дослідників: О. Баранова [3], О. Голобуцького [2], А. Чугунова [10], С. Шляхтіної [4], С. Чубукової та В. Елькіна [1].

Як підкреслює у своїх статтях О. Баранов, необхідною умовою переходу до електронного уряду є широка інформатизація всіх процесів у звичайній діяльності міністерств, відомств, місцевих органів виконавчої влади, причому як внутрішніх, так і зовнішніх [3].

Вивчаючи зарубіжний досвід електронного уряду, С. Чубукова та В. Елькін [1], відзначають, що програми впровадження електронного уряду в багатьох державах насамперед спрямовані на підвищення ефективності діяльності держави загалом.

За визначенням Європейської комісії, основними показниками підвищення ефективності діяльності держорганів та поліпшення якості послуг, що надаються в результаті впровадження технологій електронного уряду, є такі показники:

- зменшення часу обслуговування та економія матеріальних ресурсів;
- розширення набору державних послуг;
- звільнення держслужбовців від виконання рутинної роботи;
- можливість цілодобового отримання адміністративних послуг;
- зниження адміністративних бар'єрів;
- підвищення ефективності діяльності держорганів;
- поліпшення показника задоволеності послугами клієнтів;
- забезпечення вільного доступу громадян до інформації;
- створення єдиного «пункту контакту» громадян з державними структурами;
- відкритість та прозорість діяльності органів влади;

- зменшення корупції в органах влади;
- забезпечення умов для розвитку електронної демократії.

Економія часу досягається завдяки відсутності потреби відвідувати інстанції – будь-яка послуга надається в онлайні. Підвищення якості послуг відбувається за рахунок процесів автоматизації збору, обробки та видачі інформації, а також зміни принципу надання послуг, коли інтереси клієнтів, що оплачують послуги, ставляться вище, ніж відомств.

Ряд досліджень підтверджує, що впровадження електронного уряду може дійсно поліпшити результативність роботи держорганів.

За даними Microsoft Government Leaders Forum, на бюрократичну тяганину в Європі витрачається щорічно 484 млрд дол., а в США – близько 843 млрд [4]. У 2008 р. Білий дім уперше випустив безпаперовий бюджет, так званий e-budget, зберігши при цьому 20 т паперу. Замість паперової версії, на сайті White House (<http://www.whitehouse.gov/omb/budget/Overview>) доступна електронна версія для кожного охочого прочитати. За твердженням фахівців, це дасть змогу заощадити в найближчі п'ять років близько 1 млн дол.

Процес формування та впровадження електронного уряду довгостроковий, складається з кількох етапів, згідно з класифікацією Європейської комісії характеризується послідовністю таких етапів:

- **інформаційний** (означає 20 % веб-присутності) – оперативна присутність уряду переважно складається з офіційного веб-сайту і передбачає розміщення інформації про роботу (законодавчі акти, постанови, розпорядження), невелику взаємодію з громадянами; зв'язку з міністерствами не існує; багато що з інформації не оновлюється;
- **інтерактивний односторонній** (40 %) – уряд забезпечує доступ до інформації, яка легкодоступна (це електронні форми документів, звітів, законів і правил, інформаційні бюлетені, їх можна роздрукувати, але відправити можна тільки традиційним способом, а не через Інтернет);
- **інтерактивний двосторонній** (60 %) – взаємодіючий, на цій стадії уряд надає онлайніві послуги, як, наприклад, завантажувані форми для сплати податку, забезпечується можливість затребувати та одержати інформацію електронною поштою, брати участь в онлайніових форумах;
- **транзакційний** (80 %) – удосконалюється взаємодія «громадянин та уряд». Надається можливість громадянам здійснювати фінансові операції з державними установами (продовження терміну дії ліцензії, подання податкових декларацій, отримання свідоцтва про народження, паспорта, а також інші подібні оперативні послуги на зразок «G2 C/C2 G»);

– **проактивний** (100 %) – уряд надає громадянам і комерційним структурам інтегрованої комплекс державних послуг на основі об'єднаної взаємодіючої міжвідомчої інфраструктури.

Це найвищий рівень оперативного надання інформаційних послуг, який, окрім ступеня проникнення Інтернету в країну, характеризується наявністю таких умов і зв'язків:

- горизонтальні зв'язки (міжвідомча взаємодія інформаційних систем);
- вертикальні зв'язки (між центральними та місцевими органами влади);
- наявність інфраструктури (оперативна сумісність);
- наявність урядових порталів;
- комп'ютерна грамотність держслужбовців;
- партнерство між зацікавленими особами (урядом, приватним сектором, академічними установами, громадськими організаціями та громадянським суспільством).

До того ж цей рівень характеризується вирішенням таких питань, як:

- стандартизація та ідентифікація даних;
- захист інформації;
- забезпечення вільного доступу громадян до інформації;
- зміни в законодавстві.

Найважливішими для цього рівня є принципи відкритості, «єдиного вікна» (Government Gateways), і зворотного зв'язку. На їх основі створюються умови для залучення громадян до електронної участі (e-participation) і двостороннього діалогу, які підтримуються і заохочуються урядом у процесі ухвалення управлінських рішень.

Перші розробки концепції та впровадження електронного уряду були розпочаті та здійснені у США на основі технологій електронної комерції (e-business) та електронної корпорації (e-corporation), використання яких сприяло підвищенню ефективності державного управління [8]. У 1993 р. уряд США створив робочу групу з питань інформаційної інфраструктури і запропонував громадськості доповідь про плани розвитку цієї структури, зробивши її головним пріоритетом своєї політики. Уведений у 2000 році урядовий портал FirstGov (www.firstgov.gov) об'єднав понад 27 млн сторінок інформації, що зберігалися на 20 тис. сайтах уряду США, з метою більш ефективного пошуку інформації та надання послуг відповідно до потреб користувачів. Сайт на сьогодні як такий не існує, але офіційний сайт уряду USA.gov (<http://www.usa.gov>) увібрав у себе всі напрацювання, апробовані на FirstGov [9]. Згідно з прогнозами Forrester Research, кількість американських сімей, що

здійснюють онлайн оплату рахунків, до 2014 р. збільшиться до 63 млн порівняно з 48 млн у 2008 р.

Політика перетворення державного управління у Великобританії окреслена в довгостроковій програмі «“Біла книга” про британський електронний уряд», даючи гарантію створення кращого життя для народу та бізнесу: «Модернізація уряду означає створення впевненості в тому, що як пересічні громадяни, так і підприємці можуть розраховувати на те, що їхні інтереси враховуватимуться у першу чергу. Це означає справжнє партнерство між тими, хто забезпечує служби (постачальники), і тими, хто користується цими службами. Люди стають дедалі нетерплячішими, коли стикаються з бар’єрами на шляху до ефективної і зручної служби, а затримка відбувається через неефективну організацію уряду. Вони (споживачі) не повинні турбуватися про те, яка частина уряду відповідальна за це. Служби та програми повинні бути доведені до людей не тільки результативно та ефективно, але й відповідально та зручно для взаємодії» [12]. Статистичний відділ центрального урядового сайту Directgov (<http://www.direct.gov.uk>), що надає понад 80 % своїх послуг в режимі онлайн, протягом вересня 2009 р. зафіксував наступні показники: відвідування – 12 529 565; унікальних користувачів – 4 011 823; отримання копій – 48 486 974.

Європейські ініціативи означені в програмі «Електронна Європа (1999–2010 рр.)», де основною метою є сприяння зростанню довіри громадян до держави та зміцнення соціального партнерства. Вирішуючи питання надання більш дешевого, швидкого та безпечного доступу до урядових веб-сайтів, Європейська комісія приділяє особливу увагу забезпеченню інформаційних потреб до джерел знань людей з обмеженими можливостями. З цією метою ініційовані проекти «Дизайн для всіх» (Design for All), що об’єднують ряд технологій, включаючи розпізнавання мови та систему Брайля.

Активну участь в аналітичній підтримці, оцінці та визначенні критеріїв оцінки ефективності електронного уряду, виробленні рекомендацій, вивченні позитивного досвіду надає міжнародна Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), до якої входять 30 держав, більшість з яких держави ЄС. У 2001 р. ОЕСР розробила широкомасштабний проект «E-Government», основна мета якого – аналіз можливостей використання новітніх ІКТ у державному управлінні, а також дослідження впливу реформ у сфері електронного управління на підвищення економічного та соціального рівня розвитку держав. Для визначення рівня розвитку (зрілості) електронного уряду

використовується індекс готовності (E-government Readiness Index), що розраховується ООН на підставі розвинутості веб-послуг, телекомунікаційної інфраструктури та ступеня готовності громадян користуватися інформаційними послугами. За даними аналітичного огляду ООН, опублікованого у 2008 р., до топ-10 увійшли країни з високорозвинутою економікою: Швеція, Данія, Норвегія, США, Нідерланди, Республіка Корея, Канада, Австралія, Франція та Великобританія. Україна посіла 41 місце серед 192 країн.

За іншими оцінками, підготовленими дослідниками Університету Васеда (огляд 2009 WASEDA University e-Government Ranking) в координації з міжнародними експертами (Всесвітній банк, Міжнародний союз електрозв'язку, ОЕСР, АТЕС), уперше лідирує Сінгапур, далі США, Швеція, Великобританія, Японія, Корея, Канада, Тайвань, Фінляндія, Італія та Німеччина.

Якщо розглядати етапи впровадження проектів електронного уряду в Сінгапурі, то впродовж минулих десятиріч було реалізовано цілий ряд національних програм: Civil Service Computerisation Programme (1980–1999); e-Government Action Plan (2000–2003); e-Government Action Plan II (2003–2006), з наданням більше ніж 1600 урядових сервісів у режимі онлайн. На даному етапі втілюється проект «iGov2010» (<http://www.igov.gov.sg>), одним з головних завдань якого є підвищення обізнаності всіх категорій громадян у галузі електронного діалогу з урядовими службами, що наближає до виконання офіційно зазначеної сінгапурським урядом мети – «бути провідним е-урядом, щоб краще обслуговувати країну в умовах цифрової економіки» [5].

На сьогодні багато країн активно реалізують проекти електронного уряду «єдиного вікна» (Government Gateways), у деяких державах рівень розвитку не виходить за рамки інтерактивної веб-присутності (урядових порталів), в інших гостро стоїть проблема доступу до телекомунікаційних мереж, включаючи Інтернет.

Вирішення проблем інформаційної нерівності, подолання бар'єрів вільного доступу до інформації (знань), що задовольняють потреби населення в підвищенні інтелектуального, освітнього, загальнокультурного рівня, є надзвичайно важливим критерієм створення умов для заохочення громадян до взаємодії та участі в процесах державотворення.

Зарубіжний досвід свідчить, що досягнення ефективних результатів реформування державних структур стало можливим завдяки використанню інтелектуально-інформаційних ресурсів, які відображають досягнення науки, освіти, культури й інших сфер діяльності

і матеріалізуються в науково-технічній літературі, науково-дослідних розробках, розпорядчих і нормативних документах, інформаційно-аналітичних матеріалах тощо [11], що зберігаються в бібліотеках, а також налагодженню партнерства між владою та інформаційно-аналітичними службами.

Як свідчить практика співробітництва Служби інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ) з владними структурами, задоволення потреб у наданні кваліфікованого аналітично-інформаційного матеріалу з різних джерел є інтелектуально-інформаційним ланцюгом між базою знань про оцінку діяльності владних структур різними категоріями громадян та оперативним реагуванням на події, що відбуваються в країні, для прийняття високоефективних управлінських рішень, спрямованих на прискорення процесів упровадження електронного урядування.

Список використаних джерел

1. *Чубукова, С., Элькин, В.* Основы правовой информатики (юридические и математические вопросы информатики) [Электронный ресурс] / С. Чубукова, В. Элькин. – Режим доступа: <http://www.pravoteka.ru/lib/raznoe/0006/65.html>, свободный. Заглавие с экрана.

2. *Голобуцький, О., Шевчук, О.* Електронний уряд [Електронний ресурс] / О. Голобуцький, О. Шевчук. – Режим доступа: <http://golob.narod.ru/egov-per.html>, вільний. Заголовок з екрана.

3. *Баранов, О.* Електронний уряд в Україні? Буде? Коли? [Електронний ресурс] / О. Баранов // Дзеркало тижня. – № 1 (376). – 5–18 січня. – 2002. – Режим доступу: <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/>, вільний. Заголовок з екрана.

4. *Шляхтина, С.* Электронное правительство в цифрах и фактах [Электронный ресурс] / С. Шляхтина. – Режим доступа: <http://www.compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799>, свободный. Заглавие с экрана.

5. *Тан, Джеффри, Йонг, Джеймс.* Е-Правительство в Азии: обеспечение инноваций в сфере государственных услуг в XXI веке» [Электронный ресурс] / Джеффри Тан, Джеймс Йонг. – Сингапур : Times Editions, 2003. – Режим доступа: <http://www.nit.kz/?mod=chapter&lng=rus&opt=viewdoc&id=18>, свободный. Заглавие с экрана.

6. *Станкевич, Л., Новоженина, Н.* Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика [Электронный ресурс] / Л. Станкевич, Н. Новоженина : материалы VI Всероссийской объединенной конференции «Технологии информационного общества – Интернет

и современное общество», 2003. – Режим доступа: http://www.ict.edu.ru/vconf/index.php?a=vconf&c=getForm&r=thesisDesc&id_sec=183&id_vconf=31&id_thesis=7002&d=light, свободный. Заглавие с экрана.

7. Декларация принципов «Построение информационного общества – глобальная задача в новом тысячелетия» [Электронный ресурс]: документ WSIS-03/GENEVA/DOC/4-R, 12 декаб. 2003 г. – Режим доступа: <http://www.gov.karelia.ru/gov/Leader/Inform/Egov/docs.html#01>, свободный. Заглавие с экрана.

8. Ландэ, Д. E-Government – лозунг или технология? [Электронный ресурс] / Д. Ландэ. – Режим доступа: <http://dwl.visti.net/art/electron/>, свободный. Заглавие с экрана.

9. Перевозкин, Ю. Электронное правительство. Часть I: Что, где, почему? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pc.uz/publish/doc/text38817.html>, свободный. Заглавие с экрана.

10. Чугунов, А. Электронное правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственном управлении [Электронный ресурс] / А. Чугунов. – Режим доступа: http://www.ict.edu.ru/ft/005716/68362_e2-st18.pdf, свободный. Заглавие с экрана.

11. Пальчук, В. . Бібліотека і влада: удосконалення співробітництва [Текст] / В.Пальчук : зб. наук праць Нац. б-ки України ім. В.І.Вернадського. – Вип. 23 / НАН України. Нац. б-ка України ім. В.І.Вернадського. АБУ. – К., 2009. – С. 289–305.

12. «Белая книга» о британском электронном правительстве [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.nitec.kz/documents/4_belaya_knigaVB.doc, свободный. Заглавие с экрана.