

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Наказ Міністерства освіти і науки України від 06.11.2014 № 1279)

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 11, 2013

[Назад](#)[Головна](#)

УДК 32:351

Н. В. Васильєва,
кандидат економічних наук, доцент,
докторант кафедри регіонального управління, місцевого самоврядування та управління містом Національної академії державного управління при Президентові України

ДОСВІД ЕСТОНІЇ У НАДАННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

N. V. Vasylieva,
PhD in Economics, Master of Finance, Associate professor Regional Administration, Local Self-Government and Urban Management Faculty
The National Academy of Public Administration of the President of Ukraine

ESTONIA'S EXPERIENCE IN THE PROVISION OF PUBLIC ELECTRONIC SERVICES

У статті досліджено надання електронних послуг населенню Естонської Республіки, яка зарекомендувала себе як успішний реформатор, досвід якої використовується в якості моделі в інших державах з перехідною економікою і може бути корисним для України.

In the article the provision of electronic services to the public of the Republic of Estonia. The country is a reformer. Her experience is used as a model in other countries in transition. So the experience useful for Ukraine.

Ключові слова: адміністративна послуга, принцип «єдиного вікна», електронні послуги.

Keywords: administrative service, principle of «one-stop», electronic service.

Постановка проблеми. Реформи властиві кожній державі. Вони спрямовані на відновлення багатьох напрямів діяльності державних інститутів і вимагають величезних зусиль. Впровадження електронного уряду є одним з основних засобів зменшення матеріальних витрат громадян та юридичних осіб при взаємодії з державою, а також зниження навантаження на органи влади. Досягнення зазначеного завдання можливо за умови здійснення електронної взаємодії на всіх стадіях надання державних і муніципальних послуг.

Зазначимо, що запровадження електронного урядування в столиці України - місті-герої Києві є надзвичайно актуальним. Воно визначено одним з важливих напрямів Стратегії розвитку Києва до 2025 року [2, с. 105].

Метою статті є дослідження надання електронних послуг населенню в Естонії, яка зарекомендувала себе як успішний реформатор. Її досвід використовується в якості моделі в інших державах з перехідною економікою, тому, на наш погляд, може бути корисним для України.

Виклад основного матеріалу. Естонія першою з республік колишнього СРСР пододала трансформаційний спад і в 1994 р. перейшла до економічного зростання. Естонців завжди відрізняв твердий індивідуалістичний настрій, незалежність мислення, що сприяло становленню раціонального підприємницького капіталізму в державі. Ключовими складовими перетворень були глибока мікроекономічна лібералізація, радикальна валютна реформа і грошова приватизація. Здійснені Урядом заходи з лібералізації цін і підписання низки угод з Європейським Союзом дозволили республіці отримати право користуватися свободою торгівлі нарівні з європейськими країнами. Все це дозволило не лише швидко подолати дефіцит товарів і послуг (характерний для соціалізму), а й перетворити Естонію в державу з найменшим рівнем корупції серед усіх пострадянських республік [1, с. 54].

Пріоритетним напрямом у ліквідуванні бюрократичної паперової тяганини, яка вимагала від громадян спілкування з великою кількістю відомств, стало впровадження державного проекту «Електронна Естонія» (табл. 1). Це потребувало уніфікації численних реєстрів і формування централізованої інформаційної бази, впровадження принципу «єдиного вікна», за якого всі послуги населенню надавалися за допомогою автоматизованих центрів обслуговування.

Таблиця 1.

Етапи впровадження проекту державного масштабу «Електронна Естонія»

Роки	Закони, інтернетизація, освітні програми	Хронологія запуску інформаційних систем
1995	Інформаційна політика 1994	Перший Інтернет - банк в Естонії
1996	Закон про захист персональних даних - 1	
1997	Створення TigerLeap, ASO	
1998	Інформаційна політика 1998	Банківська авторизація становиться «стандартом»
1999	Kulatee -1; створення департаменту захисту даних	Понад 50 % трансакцій в мережі Інтернет банкінгу
2000	Закон про реєстр населення; створення RISO	е-уряд, мобільне паркування
2001	Закон про відкритість інформації; створення пунктів вільного Інтернету	X-tee, X-Road; єдиний реєстр населення
2002	Закон про е-вибори; створення «вікна у світ» - Vaatamaailma	ID-карта; е-декларація про податки, е-школа
2003	X-Road, Постанова 331; створення RIA	Пенсія, II ступінь; е-авторегістр

2004	Інформаційна політика 2004-2006; Vaatamailma, Kulatee- 2	e-депо, запуск www.eesti.ee ; e-поліція
2005	Державна політика з ШПД 2005-2007	перші e-вибори
2006	Інформаційна політика 2007-2013; RIA отримує повноваження CERT Easti	
2007	Kulatee- 3	Mobile-ID (EMT), консолідація фінансів у Таллінні
2008	Постанова про семантику, Закон про захист персональних даних - 2; Програми «Будемо разом!», «Лептопи вчителям»	перші договори між УЦ Естонії та інших держав; дигітальна картинка (рентген, томографія)
2009	EstWin (ELASA)	Mobile-ID (інші оператори); дигітальний рецепт
2010		Перехід ЕЕК - EUR
2011		Біометричні ID-карта; e-квитанція
2012		Консолідація фінансів в країні, PFM

У результаті здійснених заходів органи влади отримали електронний інструмент обслуговування населення (без відвідування відповідних закладів), за якого швидкість задоволення потреб громадян зросла у декілька разів.

Урядом значну увагу було приділено комп'ютерній освіченості громадян, особливо в сільській місцевості. Зокрема, у 1997 р. прийнято рішення про оснащення шкіл сучасними комп'ютерами та Інтернетом. Мета програми «Стрибок тигру» полягала в підготовці школярів і вчителів до тих можливостей, які можуть надати комп'ютери і новітні Інтернет-технології. Всі школи готують освічених випускників, що, в свою чергу, сприяє збільшенню кількості робочих місць зайнятих в IT-сфері. Програма «Дивись на світ» спрямована на верстви населення, які, в силу вікових чи інших причин, не мають можливості зробити це самостійно. Обидві програми діють донині [3, с. 7].

У 2011 р. 76 % жителів Естонії у віці 15-74 роки вже користувалися Інтернетом, 74 % всіх приміщень підключені до мережі (у 2005 р. показник становив лише 34 %). Сьогодні понад 70 % державних послуг надаються через Інтернет-портал. На думку експертів по-справжньому електронний уряд працює лише в Сінгапурі та Естонії. У підготовленому Всесвітнім економічним форумом Звіті про конкурентоспроможність у сфері IT-технологій Естонія посіла 25-е місце серед 133 держав, у сфері доступності електронних послуг - 1-е. Цінність будь-якого IT-проєкту залежить від ступеню корисності його практичного застосування у повсякденному житті.

Сьогодні для громадян Естонії повсякденною справою стало отримання е-послуг, які регулюються відповідно до законодавства про електронні бази даних. Естонські закони електронним процедурам надають рівний з «паперовими» статус.

Ключовим елементом усіх інноваційних інформаційних систем в Естонії стала електронна ID-карта, як обов'язковий ідентифікаційний документ кожного громадянина. Всередині карти знаходиться мікросхема, що містить інформацію про власника, і два сертифікати, один з яких відповідає за ідентичність картки, а другий представляє цифровий підпис власника. ID-карта має високий ступінь захисту, оскільки містить PIN-код, який дозволяє використовувати її в багатьох web-системах. ID-карта є основним елементом в спілкуванні держави та громадянина, яка забезпечує доступ до всіх інстанцій і послуг. На практиці для зручності застосовується мобільний ID, за якого PIN-код вводиться з мобільного телефону. За допомогою цього пристрою місцеві жителі купують квитки на громадський транспорт (їх наявність кондукторами перевіряється за допомогою спеціального портативного пристрою), в театр, сплачують покупку в магазині. Крім того, можна отримати послугу «м-парковка», здійснити різні види реєстрації і платежів [3, с. 6].

Найбільш широко використовується послуга «е-школа», основними користувачами якої є сім'ї з дітьми шкільного віку. Вона доступна учням (доступ до навчальних матеріалів і розкладів), вчителям (планувати заняття, розмішувати матеріали) і батькам (записати дітей до школи, спостерігати за їх успішністю). Система дозволяє уникати проблеми, пов'язані з нестачею інформації в освітній сфері. В усіх школах і бібліотеках наявним є доступ до Інтернет-мережі. По закінченні середньої школи всі випускники здають державні іспити, результати яких вводяться в систему. Кожен з випускників може ознайомитися з ними як через державний портал (eesti.ee), так і отримати у вигляді sms-повідомлення на мобільний телефон.

Вступ до вищих навчальних закладів відбувається через державну систему подачі вступних заяв, яка об'єднує базу даних усіх закладів і результатів випускних екзаменів, що значно спрощує процедуру вступу. Концепція інформаційного суспільства вимагає наявності підготовлених кадрів, тому практично кожен вищий навчальний заклад в Естонії готує фахівців в IT-сфері. Деякі з них не мають аналогів у світі, наприклад, фахівців з комп'ютерної безпеки готують в Талліннському і Тартуському технічних університетах.

Успішність економіки залежить від ділової активності громадян. Будь-який підприємець, минаючи бюрократичну тяганину, може створити фірму за допомогою комп'ютера. На Бізнес-порталі можна зареєструвати компанію за 18 хвилин, тобто за цей проміжок часу вона з'явиться в реєстрі підприємств, у податковому департаменті та інших необхідних структурах. Для здійснення цієї процедури необхідно мати лише естонську ID-картку, проте система розпізнає такі картки з Бельгії, Португалії, Литви та Фінляндії. Ведеться робота над тим, щоб громадяни інших країн могли прямо в Інтернеті організувати свій бізнес в Естонії. В країні 98 % фірм користуються у своїй роботі комп'ютерами з Інтернетом, 66 % - мають домашні сторінки в Інтернеті, 40 % - отримують рахунки в електронному вигляді. При створенні фірми всі документи можуть бути підписані цифровим підписом.

Інформаційна система «е-земельний реєстр» дозволяє здійснювати пошук нерухомості виходячи з її номінальної вартості. Через систему «е-податки» надаються 92 % податкових декларацій, перевіряється податкова інформація, за необхідності вносяться зміни або доповнення на підставі зібраних з різних джерел даних. Система працює цілодобово і без вихідних, вхід до неї відбувається за допомогою ID-картки, мобільного-ID або через Інтернет-банк. Система «е-банк» ідентифікує клієнта за допомогою ID-карти або мобільного-ID, які є надійнішими за картки з пароллями. Через Інтернет-банки цілодобово здійснюються переказів (98 %). Основна маса бланків і форм усіх державних установ є доступною в Інтернеті та може бути оформленою в електронному вигляді [2, с. 55].

Широкого поширення в Естонії набула система дигітальних рецептів, які не друкуються на папері, а відразу вводяться в комп'ютер. Це позбавляє пацієнта від небезпеки їх втрати, а зловмисників можливості підробки або неправильного використання паперового носія. Система «е-пацієнт» дозволяє реєструватися на прийом до лікаря, змінювати час візиту або його відмінити зовсім, а також нагадати пацієнту про наближення дати відвідування. Користувач може побачити доповнення, зроблені доктором до його історії хвороби, ознайомитися з результатами аналізів.

Інформаційна система «е-поліція» забезпечує полісменам доступ до бази даних Шенгенської зони, що значно полегшує процедуру встановлення можливих правопорушень затриманої ними особи або проходження автомобіля, на якому вона пересувається. Крім того, працівники спроможні приймати оперативні рішення без зайвого спілкування з диспетчером. Швидкий та ефективний інформаційний обмін, організований між місцевими і закордонними структурами охорони правопорядку, дозволяє оперативно реагувати на різні критичні ситуації та дзвінки громадян про екстрену допомогу, затримувати осіб, які перебувають у державному і міжнародному розшуку. Система створена для захисту законослухняних громадян. Зменшуючи кількість нещасних випадків, сприяючи приборканню порушників швидкісного режиму та пияцтву за кермом, запобігаючи різні злочини, в Естонії за останній час у 4 рази знижено рівень смертності в дорожньо-транспортних пригодах.

В Естонії web-камери встановлені в місцях гніздування птахів або годування диких тварин. Позитивним ефектом стала можливість приборкати хуліганів, бажаною розважитися та потурбувати звірів і птахів у місцях їх проживання. Збереження історичної спадщини не обмежується пересічним скануванням газетних сторінок. Музеї країни здійснюють цифрову реєстрацію своїх експонатів, усі церковні метричні книги, починаючи з XVIII ст., є дигіталізованими, і будь-який бажаний може відстежити свою генеалогію до середньовіччя. Через Інтернет доступні державні архіви, що дозволяє проводити необхідну роботу без візиту до столиці [3, с. 8-11].

З 2000 р. діє інформаційна система проведення парламентських сесій, за якої міністрам немає потреби мати при собі паперові документи. Посадовці мають доступ до баз даних і завжди можуть ознайомитися з необхідними матеріалами, висловити свою думку з даного питання перед засіданням. Зазначене знижує час прийняття рішень з колишніх 4-5 годин до 30-90 хвилин, залишивши більше часу на найбільш важливі питання. Парламентську сесію можна спостерігати в прямому ефірі на Інтернет-сторінці парламенту, процес прийняття рішень стенографується і публікується не пізніше наступного дня.

Законодавчі проекти можна переглянути через систему «е-законодавство» починаючи зі стадії створення і простежити рух через різні інстанції. Прямий доступ до реєстрів документів державних установ забезпечує прозорість апарату, забезпечує зниження корумпованості чиновника, оскільки будь-яке переміщення документів фіксується автоматично. Засідання та документи міської ради Талліну також можна відстежити в Інтернеті.

З 2005 р. жителі Естонії можуть проголосувати на виборах в Інтернет-режимі (за допомогою ID-карти або мобільного-ID незалежно від того, знаходиться вдома або подорожує за кордоном). Електронні вибори проводяться за кілька днів до традиційних «паперових». З метою забезпечення анонімності голосування після ідентифікації особи відбувається поділ поданого голосу і цифрового підпису. У 2009 р. під час проведення місцевих виборів 104 413 голосуючих (15,7 %) скористалися можливістю проголосувати в Інтернеті.

У процесі створення перебуває електронна система з реєстрації шлюбів та оформлення розлучення.

Всі документи в електронних системах підписуються цифровим підписом за допомогою ID-карти. Він має таку ж юридичну силу як і паперовий. Його неможливо скопіювати, він є невід'ємним без відповідних кодів. Зловживання електронною ідентичністю та її крадіжка переслідуються законом. Захист особистої інформації громадян є невід'ємною частиною естонського законодавства. Зберігання та використання інформації в електронному вигляді регулюється кількома різними законами. Використання баз даних державної установи постійно відстежується і фіксується спеціальним чином [3, с. 15].

Більшість людей, що користуються ID-картою в Інтернеті не підозрюють, що підключаються не до єдиної, а до безлічі баз даних. В Естонії з метою уникнення створення однієї гігантської бази даних, розроблена технологія «Перехрестя». Вона дозволяє використовувати декілька баз різних установ через один портал. Модульна конструкція є досить ефективною, оскільки збій в одній системі не впливає на інші. Технологія дозволяє уникати виникнення монополістів у сфері розробки програмних систем, оскільки держава не спирається на окремого конкретного розробника. Це забезпечує наявність конкурентного клімату і гарантує країні відразу декількох провідних компаній-розробників. Естонські провайдери безпосередньо сполучені з багатьма європейськими державами, причому ці з'єднання багаторазово продубльовані, що створює додаткові переваги в області захищеності від збоїв.

Територія Естонії повністю покрита сигналом трьох мобільних операторів, які надають можливість мобільного Інтернет-з'єднання, у великих містах можливий 3G-зв'язок. В державі існує 1 140 офіційно зареєстрованих точок бездротового Інтернету, з'єднання на більшості з них є безкоштовним. Практично в кожному кафе чи ресторані, в більшості державних установ є можливість користування безкоштовним бездротовим Інтернетом. Навіть у важкодоступних умовах достатньо переміститися на кілька сотень метрів, щоб отримати сигнал.

Державна ініціатива EstWin спрямована на побудову широкопasmової мережі нового покоління, яка забезпечить швидкість зв'язку до 100 Мбіт/сек. Безліч фундаментальних інновацій в Естонії вже завершені, але швидкі зміни в інформаційному суспільстві вимагають постійного руху. Створюється повна електронна версія системи охорони здоров'я, ведуться роботи з підтримання й оновлення існуючих систем.

Державний портал (eesti.ee) дає можливість жителям Естонії отримувати достовірну інформацію і користуватися е-послугами для громадянина, підприємця та чиновника. Портал об'єднує близько 100 е-послуг, 300 офіційних бланків. На сайті розташовано понад 2000 різних статей і 1500 посилань. Головне завдання проекту Egorise полягає у звільненні підприємців від наявних адміністративних перепон і поліпшенні їх доступу до інформації у країнах-партнерах проекту - Білорусії, Данії, Естонії, Латвії, Литви, Німеччині, Швеції та Фінляндії.

Висновки. Проаналізувавши досвід Естонії, можемо визначити наступні позитиви надання електронних послуг: цілодобовий зручний доступ для всіх користувачів, особливо осіб з обмеженими можливостями або тих, які працюють чи навчаються за кордоном зі збереженням конфіденційності; використання різних дистанційних каналів комунікації зекономить час (за кілька хвилин) і гроші, вносить вклад у збереження природи - менше палива і паперу; інформація акумулюється в одному місці, що дозволяє в повному обсязі задовольнити потреби споживачів; зменшення адміністративного навантаження, безпека (електронні рахунки-фактури та документи не губляться, є доступними в будь-якому місці і будь-який час), легка форма заповнення бланків ліквідує наявність технічних помилок, прозорість у сфері державних закупівель створює сприятливі умови для бізнесу, е-послуги зменшують простір для корупції і збільшують довіру до органів влади.

Україна в своєму розвитку теж обрала шлях створення «електронної держави» шляхом запровадження електронного урядування, що дозволить досягти рівноваги інтересів держави, суспільства та бізнесу. Тому вважаємо досвід Естонії є досить актуальним і корисним.

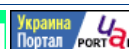
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.

1. Васильєва Н.В. Досвід країн Прибалтики в наданні електронних послуг населенню / Н. В. Васильєва // Модернізація державного управління та європейська інтеграція України : матер. щоріч. Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 25.04.2013) у 2-х т. / за наук. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенко, С. В. Загороднюка. – К. : НАДУ, 2013. – Т. 1. – С. 54-56.
2. Васильєва Н. В. Реалізація Концепції розвитку електронного урядування на місцевому рівні / Н. В. Васильєва // Дні інформаційного суспільства - 2013 : матер. щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 20-21.05.2013) / за заг. ред. Н. В. Грицяк. – К. :НАДУ, 2013. – С. 103-105.
3. Э-Эстония - страна, где живет интернет : буклет - www.itl.ee/?dl=536

REFERENCES.

1. Vasilyeva, N.V. (2013) «The experience of the Baltic countries in providing electronic public services». *Modernisation of Public Administration and European Integration of Ukraine* [International conference], NAPA, Kyiv, Ukraine. - pp. 54-56.
2. Vasilyeva, N.V. (2013) «Implementation of the Concept of e-governance at the local level». *Days of the Information Society - 2013* [International conference], NAPA, Kyiv, Ukraine. - pp. 103-105.
3. E-Estonia - country, home to the Internet - www.itl.ee/?dl=536

Стаття надійшла до редакції 12.11.2013 р.



ТОВ "ДКС Центр"