

СЕРВІСНА ЕЛЕКТРОННА ВЗАЄМОДІЯ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

Розглянуто класифікації взаємодії в електронному уряді та сервісну електронну взаємодію з громадянами, що відбувається через офіційні інтернет-представництва органів влади.

The article describes the classification of interaction in e-government and e-service interactions with citizens, going through the official authorities websites.

Говорячи про електронний уряд (далі е-уряд) чи електронне врядування (далі е-врядування), науковці звертають увагу більше на технологічну компоненту організації цієї надскладної системи (архітектура побудови, технологічні принципи роботи тощо), тобто багато уваги приділяється технологічній чи функціональній структурі і недостатньо уваги приділяється інституціональній структурі е-уряду. А в умовах інформаційного суспільства взаємодія органів влади із громадськістю здійснюється саме через, так звані, інститути інформаційних інтернет-представництв органів влади, які покликані реєструвати звернення громадян і організацій і надавати необхідну інформацію для вирішення перед суспільством і конкретними громадянами певних питань.

Таким чином, у системі е-уряду інформаційному інтернет-представництву органу влади належить місце базового елемента впровадження й подальшого розвитку електронного уряду. Саме з окремих інтернет-представництв органів влади в майбутньому виникають надпотужні владні інтернет-портали. І саме портали, і інтернет-представництва можна розглядати як платформи, через які і здійснюються механізми взаємодії органів влади з громадянами.

Теоретичні основи концепції розвитку інформаційного суспільства, е-уряду, е-врядування та електронної демократії розроблено в роботах зарубіжних учених: М. Бонэма, Д. Сейферта, Й. Масуди, Л. Гросмана, А. Етціоні, Е. Коррадо, Д. Фукса, М. Каазе, Р. Транумюллера, Г. Ортофера, Х. Зібера, С. Кліфта, М. Вершиніна, Б. Кристального, Ю. Травкіна, О. Даніліна, О. Дудко, О. Яковлевої, В. Солодова, М. Раскладкіної та ін.

Особливе значення мають роботи вітчизняних дослідників: О. Голобуцького, О. Шевчука, І. Клименко, К. Линьова, Д. Дубова, С. Дубової, М. Демкової, І. Коліушко, А. Дегтяря, Н. Коритнікової, О. Ємельяненко, в яких закладено основи реалізації е-уряду, технологій е-врядування та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів влади в Україні.

Метою проведених досліджень є визначення класифікації взаємодій в е-уряді та сервісної електронної взаємодії з громадянами через інформаційні інтернет-представництва органів влади.

У науковій полеміці про е-уряд науковці неодноразово вказують на те, що сама концепція е-уряду вже і є концепцією взаємодії влади з громадянами. Виходячи від цього, навіть виокремлюють декілька класифікацій взаємодій, які відбуваються в системі е-уряду. Різні дослідники називають ці класифікації по-різному. Одні визначають їх (класифікації) як види взаємодії, інші – сектори. Ця неузгодженість пов'язана з тим, що до сьогодні взагалі не існує чіткої класифікації взаємодії саме у віртуальному середовищі.

В е-уряді від моделі взаємодії держави та громадян, побудованої за принципом “людина зобов’язана державі”, відбувається перехід до більш сучасної – заснованої на розумінні того, що держава слугує своїм громадянам, є для них “сервісною організацією”. При цьому слід віднайти розумний баланс між максимально можливою кількістю нових послуг та ефективністю їх надання [5, с. 491], (рис. 1).

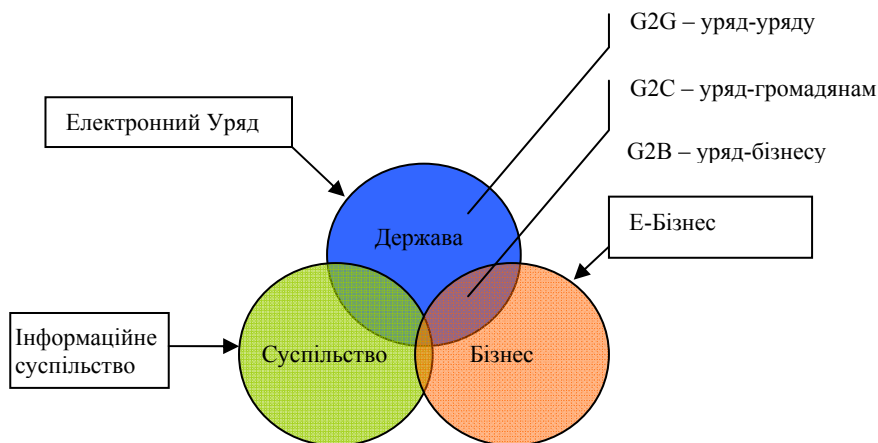


Рис. 1. Простір електронної взаємодії.

Якщо говорити про види (сектори) взаємодії, то саме наведені три сектори (держава, бізнес, суспільство) можна віднести і до простору електронної взаємодії. Причому поява електронної взаємодії привела до того, що в рамках цих секторів виникли нові поняття інформаційного суспільства, електронного уряду, електронного бізнесу.

Стосовно е-уряду, то одні дослідники виділяють три основні види (сектори) взаємодії: G2C (уряд-громадяни), G2G (уряд-уряд), G2B (уряд-бізнес). Інші дослідники додають ще четвертий вид G2E (уряд-держслужбовці). Ще інші додають і окремий п'ятий вид C2G (громадяни-уряд), акцентуючи увагу саме на цей вид (сектор) взаємодії з урядом. У Південній Кореї розроблено концепцію взаємодії влади з громадянами, яка на перший погляд візуально майже не відрізняється від G2C, але, насправді, тільки вже в її аббревіатурі G4C закладено концептуальну відмінність: government for citizen – уряд для громадян, (табл.).

Таблиця

Класифікація видів (секторів) взаємодії в е-уряді

<i>Види (сектори) взаємодії в е-уряді</i>	<i>Країни де ці види (сектори) взаємодії активно впроваджуються</i>
G2C (уряд – громадяни)	Сінгапур, США, Великобританія, Канада, країни ЄС
G2G (уряд – уряд)	Сінгапур, США, Великобританія, Канада, країни ЄС
G2B (уряд – бізнес)	США, Канада, Сінгапур
G2E (уряд – держслужбовці)	Великобританія
C2G (громадяни – уряд)	Сінгапур, Канада
G4C (уряд для громадян)	Південна Корея

Що стосується послуг, то науковці вже виокремили деякі з них, що надаються на різних етапах упровадження е-уряду та сфери їх використання. Так до послуг, які надаються в е-уряді, відносять:

- інформаційні;
- комунікаційні;
- транзакційні.

До сфер використання послуг відносять:

- повсякденне життя людей;
- адміністрація;
- участь у політичному житті.

Існує три форми взаємодії в е-уряді:

- одностороння;
- двостороння;
- транзакційна.

Підсумовуючі вищенаведене, слід зазначити, що в інформаційному суспільстві традиційні форми взаємодії держави і громадянського суспільства не відповідають сучасним вимогам до державного управління. Існує потреба розвитку нових форм комунікації за допомогою функціонування інтернет-представництв органів влади.

З кожним днем у нашій країні поширення набувають офіційні інтернет-представництва органів влади, веб-сайти політичних партій, суспільно-політичних організацій, інтернет-блоги окремих політиків. На жаль, вони практично не враховують потенціал інформаційно-комунікативних технологій (далі – ІКТ) у соціально-політичній організації суспільства. Проте в умовах розвитку інформаційного суспільства інтернет-представництво органів влади як засіб інформаційної взаємодії держави та суспільства є найбільш оптимальним при модернізації державного управління в галузі розвитку інститутів прямої електронної демократії.

Якщо визначити саме “інтернет-представництво органів влади”, то серед науковців, які займаються проблематикою електронного уряду, це поняття майже зовсім не використовується як базове. Переважна більшість дослідників, як зарубіжних так і вітчизняних, приділяють увагу визначенню “інформаційний портал” як єдиній точці входу в інтернет для користувачів, що цікавляться певною інформацією [3, с. 182]. Або дають визначення “інформаційного ресурсу” лише як сукупність документів в інформаційних системах, випускаючи при цьому комунікативний потенціал цих ресурсів [Там же].

Серед тих визначень “інтернет-представництва” органів влади, які вже є, найбільш вдалими, на наш погляд, є визначення Н. Коритнікової, яка уточнює поняття “Інтернет-представництво органів влади” і визначає його як офіційний веб-сайт органу влади, що забезпечує доступ фізичним і юридичним особам до інформаційно-комунікативних ресурсів та інших державних послуг через глобальну мережу інтернет, спрямований на реалізацію рішень у тих сферах громадського життя, які вимагають регулювання через систему органів державної влади [4, с. 11].

Згідно з дослідженнями Н. Коритнікової, сьогодні сприйняття інтернет-представництв органів влади користувачами показує, що основними мотивами створення офіційних веб-сайтів виконавчої влади є, з одного боку, одержання потрібної й корисної інформації громадянами, з іншої – формальна присутність держави в мережі.

За даними різних соціологічних досліджень, пов'язаних із задоволенням користувачами роботою веб-сайтів органів влади, виявлено високі вимоги до наповнюваності й інтерактивності урядових інтернет-ресурсів. Так, до найпопулярніших розділів відносяться бази даних законодавства та нормативних актів, аналітична й контактна інформація, публікація анонсів і новин. Але цього вже замало. Із стрімким розвитком інтерактивних технологій користувачі вже не просто потребують, а вимагають від держави отримання коментарів держслужбовців, подачу звітності в електронному виді, отримання форм і бланків за допомогою інтернету.

Якщо взяти до уваги технології електронної демократії, то нормою вже сьогодні повинні бути на офіційних Інтернет-представництвах органів влади такі сервісні елементи взаємодії з користувачами, як:

- он-лайн форуми;
- форми для відправлення електронних петицій;
- форми для електронних консультацій;
- форми опитувань на різні теми;
- форми для коментарів користувачів на різні теми;
- веб-конференції по найбільш актуальним темам управління та життя громади;
- сервіс розсилки новин та стрічки RSS-новин на замовлення.

Усе наведене вище є, в першу чергу, сервісними елементами взаємодії влади з громадянами через інтернет-представництва, тобто можна говорити вже про сервісну електронну взаємодію, яка безпосередньо працює саме на задоволенні потреб користувачів в управлінських послугах саме через офіційні інтернет-представництва органів влади.

Взаємодія влади з громадянами через офіційні інтернет-представництва є не тільки важливим інструментом налагодження партнерських відносин між ними, поліпшення діяльності самої влади, але і передбачає не тільки надання, а й обмін інформацією [7].

Таким чином, сервісну електронну взаємодію з громадянами можна визначити як процес взаємодії між державою і громадянами в електронному уряді, пов'язаний з інформаційним обміном між ними для отримання громадянами конкретної державно-управлінської послуги за допомогою інструментів ІКТ і пов'язаний з певними регламентованими правилами (електронними процедурами), направленими на досягнення конкретного результату для користувача послуги.

На жаль, наша країна суттєво відстає від провідних країн світу з надання управлінських послуг-сервісів через інтернет.

Так, відставання України в галузі використання інтернету для інформування та взаємодії влади із суспільством характеризує розгляд оцінок інтернет-представництв органів влади за оглядом ООН "United Nations e-government Survey 2008 From e-government to Connected Governance" [8]. Для України очевидно, що відставання йде за показниками інтерактивної, мережної і, особливо, транзакційної присутності, інформаційна присутність українських органів влади розвинена відносно краще (рис. 2).

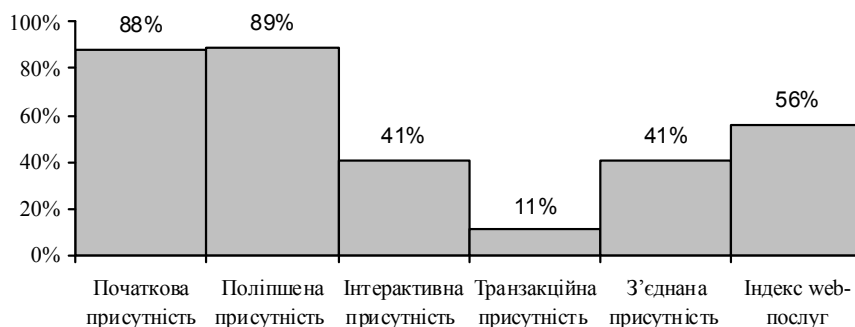


Рис. 2. Розподіл індексу web-послуг для України за 2008 р.

За цим же оглядом ООН [Там же], рейтинг готовності України за 2008 р. до електронного уряду становить 0,5728, і наша країна знаходиться на 41 місці у світі. Цей рейтинг вищий від середнього світового рейтингу готовності, який становить 0,4514. Крім того, рейтинг України випереджає не тільки Росію та Білорусь, а і всі пострадянські республіки, крім прибалтійських країн: Естонії – 13 місце, Литви – 28 місце та Латвії – 36 місце. Однак Індекс готовності України в два рази менший від світових лідерів. Для порівняння Індекс готовності у світових лідерів такий: Швеція (0.9157), Данія (0.9134), Норвегія (0.8921), США (0.8644).

За результатами іншого дослідження "Глобального звіту з інформаційних технологій за 2007-2008 роки" [Там же], підготовленого Всесвітнім економічним форумом у співпраці з INSEAD – провідною міжнародною бізнес-школою та складеного на основі "Показника мережної готовності", який використовується для оцінки готовності суспільства реалізувати досягнення ІКТ, Україна зайняла 70-те місце серед 127 країн. Вона також увійшла до 15 країн, які в 2007 р. мали найвищі темпи приросту "Показника мережної готовності". Це підтверджує, що інформаційно-комунікаційна оснащеність,

ефективність і рівень застосування засобів зв'язку та інформатизації, якісне програмне забезпечення є важливими показниками рівня науково-технічного розвитку суспільства.

Логіка оцінки готовності до е-уряду досить очевидна. Якщо говорити про передумови та масове використання послуг е-уряду, то серед них можна виділити декілька. Насамперед – органи влади і споживачі послуг електронного уряду, а населення і підприємці повинні мати доступ до ІКТ, для чого країна повинна мати розвинену інфраструктуру. Далі органи влади та органи місцевого самоврядування повинні використовувати ІКТ для надання інформації і послуг населенню й бізнесу. Як правило, у цей час основним каналом для цього є розвинене інтернет-представництво органу влади в інтернеті. Як показують статистичні дослідження, використання інфраструктури та послуг значною мірою визначається станом людського капіталу – рівнем освіти населення, наявністю ІКТ-фахівців тощо, так як саме рівень людського капіталу створює суб'єктивні умови для використання ІКТ. Нарешті, певні передумови для реалізації послуг електронного уряду створює розвиток у країні електронної комерції – використання ІКТ бізнесом для взаємодії з постачальниками та споживачами.

Згідно з офіційною статистикою, українська інтернет-аудиторія станом на грудень 2009 р. налічує 13,2 млн користувачів [2]. Сегмент ринку послуг комп'ютерного зв'язку, зокрема надання доступу до інтернету є найбільш динамічним серед інших сегментів послуг зв'язку. Зберігається співвідношення розподілу користувачів мережі інтернет по регіонах, де Київ продовжує займати позицію лідера (рис. 3).

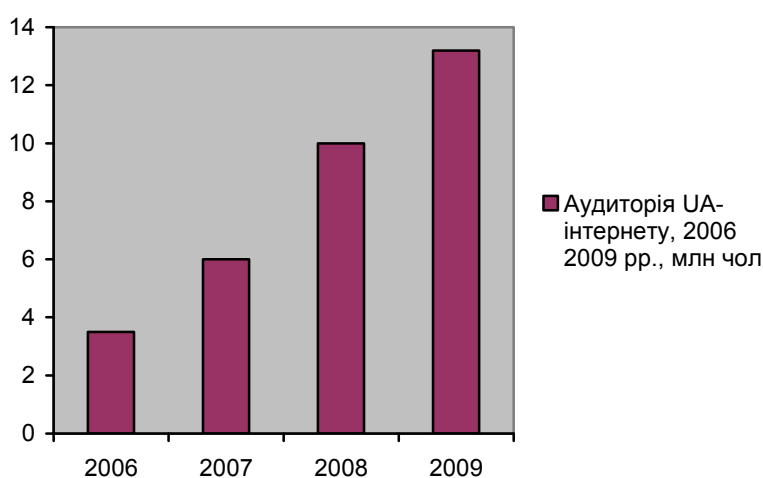


Рис. 3. Аудиторія користувачів інтернету в Україні за 2006 – 2009 рр.

Кількість абонентів широкопasmового доступу до мережі інтернет, за експертними даними, складає близько 1,5 млн, з них ВАТ “Укртелеком” – близько 500 тис. Рівень проникнення широкопasmового доступу перевищив 8 % від загальної кількості сімей в Україні [6]. Тобто кількість користувачів інтернету порівняно з 2006 р. збільшилась більше ніж у 3 рази.

Згідно зі статистикою, яка представлена на офіційному сайті Державної адміністрації зв'язку [1], станом на вересень 2007 р. у мережі інтернет представлено вже всі центральні органи виконавчої влади (далі – ЦОВВ) і обласні державні адміністрації (далі – ОДА) та 96 % районних державних адміністрацій (далі – РДА). При цьому власні сайти мають 67 % РДА, а інші представлені на сайтах ОДА. Також у мережі інтернет представлено інформацію про територіальні органи ЦОВВ (окремі веб-сайти чи сторінки веб-сайтів ЦОВВ) та органи державного управління, які діють у складі ЦОВВ і підпорядковуються їм.

Але, незважаючи на велику кількість цих сайтів органів влади, слід звернути увагу на те, що можливості звернення громадян до органів влади через веб-сайти обмежені або зовсім відсутні. Не завжди на веб-сайтах органів влади передбачено так званий “зворотній зв'язок” – можливість для громадськості висловлювати свої думки, своє бачення щодо діяльності влади та вирішуваних нею проблем, реалізації державних програм тощо. Особливо це стосується органів влади регіонального рівня. Інтерактивні он-лайн сервіси для громадян і бізнесових структур теж майже не представлені. І дуже повільно вирішуються питання по впровадженню систем криптографії та інших засобів захисту інформації в органах влади.

Отже, підсумовуючи вищенаведене, можна зазначити, що серед сучасних ІКТ офіційне Інтернет-представництво органу влади є важливим інструментом взаємодії влади з громадянами, бізнесом, мас-медіа, іншими цільовими групами. Його належне використання дозволяє суттєво підвищити ефективність і результативність різноманітних напрямків діяльності органу влади – починаючи з надання доступу до інформації місцевій громаді та закінчуючи наданням послуг населенню та бізнесу. Офіційне інтернет-представництво органу влади є також ефективним засобом демократизації управління завдяки значному спрощенню доступу до публічної інформації, можливостям забезпечення зворотнього зв'язку з громадою та залучення її членів до обговорення актуальних проблем, вироблення необхідних заходів для їх вирішення. Саме через інтернет-представництва органів влади, які є базовим елементом е-уряду, слід активно впроваджувати і використовувати сервісні елементи взаємодії з громадянами для надання управлінських

послуг.

Література:

1. Інформаційна довідка щодо стану електронного урядування в Україні станом на вересень 2007 року // Сайт Державної Адміністрації зв'язку. – Режим доступу : <http://stc.gov.ua/uk/publish/article/68208>.
2. Інтернет “поставят на счетчик”? // “МК” в Україні. – 2009. – № 51 (610). – С. 14. – 16 – 22 декабря.
3. *Кліменко І. В.* Технології електронного урядування / І. В. Кліменко, К. О. Линьов. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
4. *Коритнікова Н. В.* Інтернет-представництво як комунікативний ресурс державного управління : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : спец. 22.00.04 / Н. В. Коритнікова ; ХНУ ім. В. Н. Каразіна. – Х., 2008. – 20 с.
5. *Почепцов Г. Г.* Інформаційна політика : [навч. посібник]. – 2-ге вид., стер. / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К. : Знання, 2008. – 663 с. – (Вища освіта XXI століття).
6. Стан галузі за 2009 р. // Сайт Державної Адміністрації зв'язку. – Режим доступу: <http://www.stc.gov.ua/uk/publish/article/68241>.
7. *Серенок А. О.* Упровадження технологій електронного урядування в діяльність органів місцевого самоврядування / А. О. Серенок // Державне будівництво [Електронне видання]. – 2008. – №1. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua>.
8. У сфері інформаційно-комунікаційних технологій // Уряд. кур'єр. – 2008. – № 70. – С. 3. – 15 квіт.
9. United Nations e-government Survey 2008 From e-government to Connected Governance // United Nations Public Administration Network. – Режим доступу : <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

Надійшла до редколегії 28.12.2009 р.