

УДК 32:[530.145:004.056](410)

Савченко Наталія

*старший науковий співробітник,
докторант кафедри інформаційної політики та цифрових технологій
НАДУ при Президентіві України, к.держ.упр., с.н.с.*

ІНСТРУМЕНТАРІЙ РЕАЛІЗАЦІЇ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ЦИФРОВИХ СТРАТЕГІЙ: ДОСВІД ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ

У статті проаналізовано інструментарій реалізації європейських цифрових стратегій на прикладі Великої Британії з точки зору вивчення можливості та доцільності його застосування у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики України. Досліджено архітектуру цифрової платформи публічного врядування Великої Британії та її основні функціональні складові (підсистеми). На основі аналізу звітів Європейської комісії щодо цифрового прогресу країн Європейського Союзу виявлено зростання ролі держави у розробленні стандартів цифровізації державних послуг, формуванні вимог до електронних державних сервісів, порядку їх створення та функціонування. Встановлено, що до основних вимог до цифрових державних сервісів належить виявлення та повнота забезпечення потреб користувачів послуг.

Ключові слова: цифровізація, цифрове врядування, цифрові технології, цифрові компетенції, сервісна діяльність, управлінські послуги.

Nataliia Savchenko

*Doctoral candidate of Chair Information Policy & Digital Technologies
NAPA under the President of Ukraine,
Candidate of Science in Public Administration, senior research fellow*

EUROPEAN DIGITAL STRATEGIES IMPLEMENTATION INSTRUMENT: GREAT BRITAIN EXPERIENCE

The article analyzes the tools for implementing European digital strategies on the example of Great Britain in terms of studying the possibility and feasibility of its application in the process of formation and implementation of service-oriented public policy of Ukraine. The architecture of the digital governance platform of Great Britain and its main functional blocks are explored. Based on the analysis of the European Commission's reports on the digital progress of the European Union countries, the role of the state in developing standards for the digitization of public services, the formation of requirements for electronic public services, the order of their creation and functioning has been revealed. It is established that the basic requirements for digital public services are the identification of the needs of service providers and the completeness of their provision.

Key words: digitalization, digital governance, digital technologies, digital competencies, service activities, public services.

Савченко Наталія

*докторант кафедри інформаційної політики
и цифрових технологій НАГУ при Президенті України,
к.гос.упр., с.н.с.*

ИНСТРУМЕНТАРИЙ РЕАЛИЗАЦИИ ЕВРОПЕЙСКОЙ ЦИФРОВОЙ СТРАТЕГИИ: ОПЫТ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

В статье проанализирован инструментарий реализации европейских цифровых стратегий на примере Великобритании с точки зрения изучения возможности и целесообразности его применения в процессе формирования и реализации сервисно-ориентированной государственной политики Украины. Исследована архитектура цифровой платформы публичного управления Великобритании и ее основные функциональные блоки. На основе анализа отчетов Европейской комиссии по вопросам цифрового прогресса стран Европейского Союза установлено возрастание роли государства в разработке стандартов цифровизации государственных услуг, формировании требований к электронным государственным сервисам, порядку их создания и функционирования. Установлено, что к основным требованиям к цифровым государственным сервисам относится выявление потребностей соискателей услуг и полнота их обеспечения.

Ключевые слова: цифровизация, цифровое управление, цифровые технологии, цифровые компетенции, сервисная деятельность, управленческие услуги.

Постановка проблеми. Світовий досвід реалізації стратегій цифрових трансформацій свідчить про зростання впливу цифрових технологій на сферу публічного врядування. В Україні це явище є теж неминучим, незважаючи на його недостатню усвідомленість владою та суспільством, неповну наукову обґрунтованість та брак практичного досвіду. І вітчизняна економіка, і державне управління, і громадянське суспільство змушені в найближчі кілька років зробити «цифровий стрибок», наздоганяючи глобальні світові тенденції [8].

Вплив цифровізації є повсюдним. Тоді як в бізнес-середовищі цифрові технології розглядаються як інструмент управління взаємовідносинами з клієнтами, клієнто-орієнтованості та ексклюзивності послуг, де завдяки глибокому розумінню та ефективному забезпеченню їх потреб компанія отримує можливість додаткового прибутку, в державному секторі – це інструмент реалізації сервісно-орієнтованої державної політики, надання якісних управлінських послуг.

У таких умовах розбудова системи сучасних сервісних державних установ в Україні потребує запровадження науково обґрунтованих інноваційних механізмів та інструментарію цифрового врядування, спрямування зусиль на підвищення якості сервісної діяльності органів публічної влади. Системний аналіз наукових джерел, інформаційно-аналітичних матеріалів і нормативно-правових актів, формування масиву даних щодо міжнародного досвіду в сфері цифровізації публічного врядування, як основні завдання науковців, повинні сприяти вирішенню проблем використання досвіду країн ЄС для розбудови сервісно-орієнтованої держави в Україні, визначення основних напрямів, завдань та механізмів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України. Формування власної цифрової стратегії вимагає ознайомлення з кращими практиками країн європейського співтовариства, а також осмислення можливості та доцільності їх застосування у вітчизняних реаліях.

Аналіз останніх публікацій за проблематикою. Проблема сервісної спрямованості державної політики активно дискутується в наукових колах і розглядається в роботах провідних українських учених. У вітчизняному науковому полі з'явилися дослідження, в яких особлива увага приділяється питанням функціонування і розвитку сервісної держави, механізмам взаємодії суб'єктів і об'єктів надання управлінських послуг [4].

Розглядаючи наукову проблематику розбудови сервісної держави, слід відзначити роботи вчених Е. Бріньольфссона, Е. Макафі [1; 9], що присвячені питанням розвитку цифрового суспільства. Серед іншого, в них розглядається вплив цифрової революції на трансформацію та розвиток економіки тощо.

Науковцями кафедри інформаційної політики та цифрових технологій Національної академії державного управління при Президентіві України проводиться науково-дослідна робота з вивчення цифрових стратегій країн ЄС як основи формування сервісно-орієнтованої державної політики України, яка має на меті не лише обґрунтування необхідності застосування досягнень реалізації цифрових стратегій країн ЄС в українських реаліях, а й визначення основних пріоритетів, завдань та механізмів реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України [2].

Окремі дослідження присвячено науково-теоретичному обґрунтуванню імперативів та пріоритетних шляхів розвитку цифрового врядування в Україні та наданню практичних рекомендацій щодо його реалізації [5].

У контексті питання цифровізації публічного врядування потребують подальшого вивчення сучасні світові підходи і принципи формування і реалізації сервісно-орієнтованої державної політики. Для їх повномасштабного впровадження в Україні повинні бути реалізовані ряд заходів, спрямованих насамперед на пріоритетне забезпечення прав громадян в процесі отримання управлінських послуг.

Формулювання цілей (мети) статті. Основною метою нашого дослідження є аналіз інструментарію реалізації європейських цифрових стратегій на прикладі Великої Британії з метою подальшого осмислення можливості та доцільності їх застосування у процесі формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики України.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Ключові стратегічні напрямки розвитку цифрової економіки в Європі до 2020 року визначає Цифровий порядок денний для Європи (англ. Digital agenda for Europe) [10] – одна з основних ініціатив у рамках реалізації стратегії «Європа 2020». Вона містить перелік зі 100 конкретних дій і фокусується на сучасних технологіях, які дозволять створювати робочі місця та сприяти економічному процвітання, спрямована на покращення повсякденного життя громадян, а також розвиток бізнес-середовища ЄС різними способами.

Ознайомлення з ключовими пріоритетами Цифрового порядку денного для Європи дозволяє стверджувати, що одним з основних загальносвітових трендів є зростання сервісної спрямованості державної політики, клієнтоорієнтованості державних послуг, а цифровізація в публічному врядуванні стає одним з основних інструментів управління взаємовідносинами зі споживачами послуг, сприяє кращому розумінню та ефективному забезпеченню їх потреб, підвищенню якості державних послуг.

Закладені в Цифровому порядку денному для Європи ключові пріоритети цифровізації знайшли відображення у відповідних стратегіях європейських країн.

Європейська комісія щороку аналізує цифровий прогрес країн Європейського Союзу та публікує відповідний звіт. Для цього використовується Індекс цифрової економіки та суспільства (Digital Economy and Society Index (DESI)) – комплексний показник, який

підсумовує відповідні індикатори європейської цифрової ефективності та інтерпретує прогрес країн-членів ЄС у цифровому форматі.

Дослідження цифрового прогресу оцінюється за сукупністю п'яти показників:

- забезпечення зв'язком (мобільний зв'язок та доступ до Інтернету);
- рівень цифрових компетентностей населення;
- рівень використання Інтернет-сервісів;
- інтеграція цифрових технологій у бізнес;
- цифрові управлінські послуги.

За різними оцінками, до країн-лідерів розвитку цифрової економіки у 2016–2017 роках належали: Данія, Фінляндія, Швеція, Нідерланди, Бельгія, Люксембург та ін. До країн, які мають репутацію однієї з самих «цифрових» у світі, належить також Естонія. Вона посідає одне з перших місць за рівнем цифровізації сфери державних послуг серед країн ЄС з урахуванням Індексу цифрової економіки та суспільства DESI, який визначає Єврокомісія [2, с. 21; 3; 7]. В Естонії у цифровому форматі працюють 99 % органів державної влади, що дозволяє державі заощадити до 2 % ВВП [7].

У той же час, за даними світового рейтингу Digital Evolution Index 2017, що відображає прогрес розвитку цифрової економіки різних країн, одним з лідерів у сфері стандартизації рішень і підходів до побудови системи цифрового врядування є Великобританія [11].

На даний час, у цій країні існує єдина платформа gov.uk. Хоча до 2013 року в кожного органу державної влади Великої Британії був сайт, відмінний від інших (схожа система продовжує діяти в Україні понині). Кожен з цих сайтів характеризувався абсолютно різним поданням інформації, структурою, дизайном тощо.

Зі створенням Government Digital Service (аналог Державного агентства з питань електронного урядування України) – структури, що формує політику у відповідній галузі, – розпочато розробку єдиної платформи з надання державних послуг громадянам країни [6].

Архітектура системи передбачає наявність більш ніж 700 компонентів, які формувалися різними розробниками. Government Digital Service Великобританії на основі укладених договорів з компаніями, координувала процес утворення основного державного веб-ресурсу для бізнесу і громадян. Наразі, незважаючи на те, що процес оптимізації системи триває, всі аутсорсингові контракти на супроводження продукту повністю припинені. Висококваліфіковані фахівці Government Digital Service самостійно забезпечують супровід роботи платформи.

Основними складовими цифрової платформи публічного врядування Великої Британії є наступні функціональні блоки.

GOV.UK – складова, призначена для наповнення і управління контентом, – забезпечує можливість кожному органу державної влади формувати необхідний контент платформи в зручний спосіб [12].

GOV.UK Verify – платформа для верифікації (лат. *verus* – істинний, *facio* – робити або *verificatio* – підтвердження; в даному випадку використовується в значенні «перевірка», «підтвердження») користувачів, що використовується для найбільш складних електронних послуг, на зразок управління податками, операцій з посвідченнями водія, пенсійним забезпеченням тощо. Основою процесу верифікації в даному випадку є делегування недержавним організаціям та бізнес-структурам права визначати особу – отримувача послуг.

Наразі існує сім таких організацій, які можуть виступати сертифікованими верифікаторами. Після сертифікації держава надає компаніям можливість звертатися до

деяких державних реєстрів для ідентифікування особи, яка замовила державну послугу. Незважаючи на Brexit, Government Digital Service Великобританії планує у 2018 році інтегрувати Verify з іншими системами верифікації в Нідерландах, Германії, Бельгії, Данії, Іспанії та Ісландії. Одним з ключових принципів діяльності єдиної державної платформи є уникнення концентрації персональних даних осіб в одному місці (виходячи з цих міркувань, на порталі gov.uk також відсутні персональні кабінети громадян).

GOV.UK Notify – це платформа, яка на базі шаблонів може використовуватися всіма органами влади і, зберігаючи єдиний формат повідомлень, розсилати нагадування про оплату податків, повідомляти про статус замовленої послуги тощо.

Окрім зазначених складових, є ще блоки GOV.UK Payment, який забезпечує єдиний інтерфейс для оплати всіх адміністративних платежів, та GOV.UK Registries – «реєстр», класифікатор або довідник щодо отримання відповідних державних послуг. Для кожного державного органу доступний для завантаження спеціальний сервіс eServices Tool Kit – це локальний сервер, на якому можливе моделювання послуги, включаючи питання дизайну, форми, обробки інформації тощо. Обов'язковою умовою внесення державної послуги до єдиної платформи є апробація: формування фокус-груп, оцінювання інтерфейсу (з'ясування, чи він достатньо зрозумілий та зручний для користувачів) і т. ін.

Робоча група, що працює над внесенням конкретної послуги до єдиної державної платформи, утворюється з числа співробітників державного органу, який надає зазначену послугу, зовнішніх експертів та, за потреби, представників Government Digital Service. Створена робоча група в подальшому відповідає за супроводження створеного електронного сервісу. Технічно для виконання цієї роботи можуть використовуватися будь-які програми. Але ключовою умовою є відповідність вимогам інтеграції послуги до єдиного державного реєстру, що розробляються і контролюються Government Digital Service.

Government Digital Service розробила стандарти цифровізації державних послуг у вигляді вимог до порядку створення електронних державних сервісів, включаючи оцінювання їх необхідності, формування назви, тексту опису послуги, супровід отримання різними категоріями населення тощо. Серед основних вимог до цифрових державних сервісів: розуміння потреб користувачів, постійне дослідження їх потреб; наявність мультидисциплінарної команди; гнучкі підходи до надання послуг; дотримання безпеки та приватності; відповідність вимогам стандартів і єдиної платформи тощо.

Для спрощення розробки додатків та сервісів для платформи GOV.UK було розроблено Digital Marketplace. Ця підсистема являє собою базу, де державний орган може знайти виконавця для розробки певного компоненту і подальшої його інтеграції в платформу GOV.UK. Існує також Platform as a Service (на зразок Government Cloud) – платний сервіс, що надає обчислювальні ресурси державним установам, яким необхідне середовище для розгортання власних інформаційних систем [6].

Отже, Government Digital Service Великобританії працює над тим, щоб підтримувати єдину еталонну платформу з відповідними державними класифікаторами і довідниками. До таких класифікацій можуть належати перелік державних установ, перелік державних послуг тощо. Цей інструмент дозволяє державі забезпечити високий рівень якості даних у своїх реєстрах, бізнесу отримувати для своїх потреб надійну інформацію з одного перевіреного джерела, а громадянам – державний сервіс у зручний для них спосіб.

Загалом, аналіз вищезгаданих звітів ЄС, дозволив виокремити ключові напрямки цифрового розвитку країн у 2016–2017 роках: цифрове урядування та цифрові управлінські

послуги; стартапи та інноваційні дослідження; цифрові технології в освіті; розвиток шерингової економіки; розвиток мереж зв'язку [2; с. 65].

Висновки і перспективи подальших досліджень. Результати аналізу інструментарію реалізації європейських цифрових стратегій, зокрема на прикладі Великої Британії, засвідчили про пріоритетність принципів сервісної спрямованості у виробленні державної політики, націленість на надання громадянам якісних послуг за допомогою використання широкого спектру цифрового інструментарію. На основі аналізу звітів Європейської комісії щодо цифрового прогресу країн Європейського Союзу – з точки зору вивчення можливості та доцільності застосування кращих практик у процесі вироблення сервісно-орієнтованої державної політики України – виявлено зростання ролі держави у розробленні стандартів цифровізації державних послуг, формуванні вимог до електронних державних сервісів, порядку їх створення та функціонування.

Завдяки здійсненню структурного аналізу формування архітектури цифрової платформи публічного врядування Великої Британії та її основних функціональних складових (підсистем) з'ясовано, що серед основних вимог щодо якості цифрових державних сервісів превалює виявлення та повнота забезпечення потреб користувачів послуг. Обґрунтовано, що всі окреслені тенденції цифровізації державної політики безпосередньо впливають на формування вимог до компетенцій публічного службовця, включаючи не лише професійні, а й особисті якості, систему цінностей та мотивацію. Результати проведеного дослідження формують концептуально-ідейне підґрунтя для подальшого вирішення наукових та практичних завдань щодо запровадження інноваційного інструментарію вироблення сервісно-орієнтованої державної політики України в органах державної влади. Подальші наукові розвідки, на нашу думку, доцільно спрямувати на вивчення досвіду країн-лідерів у сфері цифровізації публічного врядування, у тому числі в контексті вимог до надавачів державних послуг, з метою прискорення трансформації вітчизняної системи органів державної влади та досягнення відповідного рівня цифровізації публічного врядування.

Література.

1. Бріньолфссон Ерік. Друга епоха машин: [робота, прогрес та процвітання в часи надзвичайних технологій]: [пер. з англ.] / Ерік Бріньолфссон, Ендрю Макафі. – Київ : К. Fund, 2016. – 236 с.
2. Звіт про науково-дослідну роботу за темою «Цифрові стратегії країн ЄС як основа формування сервісно-орієнтованої державної політики України» (проміжний) [рукопис] / кол. авторів ; наук. кер. НДР, д. держ. упр. О. В. Карпенко. – К. : НАДУ при Президентові України. – 114 с.
3. Каким должно быть настоящее электронное правительство? Эстония показывает пример [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://geektimes.ru/post/277686/>
4. Карпенко О. В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02 / Карпенко Олександр Валентинович; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2016. – 466 с.
5. Карпенко О. Цифрове врядування: імперативи реалізації в Україні / Олександр Карпенко // Актуальні проблеми державного управління : збірник наукових праць ОРІДУ. – 2017. – Вип. 3 (71). – С. 57–61.
6. Молчанов Д. Як влаштована платформа електронних послуг Великої Британії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://ain.ua/2017/11/28/e-governance-uk>.

7. Почему Эстония – цифровой лидер ЕС в сфере госуслуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.facenews.ua/news/2017/381486/>.
8. Цифрова революція. Як повинна змінитися Україна протягом наступних трьох років [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vkurse.ua/ua/analytics/kak-dolzha-izmenitsya-ukraina-na-protyazheniisleduyushchikh-trekh-let.html>.
9. Brynjolfsson E., McAfee A. Race Against the Machine: How the Digital Revolution is Accelerating Innovation, Driving Productivity, and Irreversibly Transforming Employment and the Economy / E. Brynjolfsson, A. McAfee – Cambridge : The MIT Center for Digital Business – 2012 – 98 p.
10. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: A Digital Agenda for Europe [Electronic resource]. – Brussels, 2010. – Mode of access: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\)&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)&from=EN). – Title from the screen.
11. The Digital Evolution Index 2017 is now available [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mastercard.com/gateway/about_mpgs/newsdetails/digital.html – Заголовок з екрана.
12. Welcome to GOV.UK. The best place to find government services and information. Simpler, clearer, faster [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.gov.uk>