

Л. О. Матвейчук,

кандидат економічних наук, докторант кафедри управління національним господарством та економічної політики, Національна академія державного управління при Президентіві України

Досвід електронного державного управління Республіки Казахстан

Проаналізовано готовність країн до мережевого майбутнього-го, рівень розвитку технології е-урядування на міжнародно-му рівні. Зроблено акцент на випереджальному розвитку електронного врядування Республіки Казахстан.

Досліджено сучасний стан та перспективи розвитку електронного державного управління Республіки Казахстан. Розглянуто веб-портали державних органів, електронні урядові послуги, інформаційні системи, комплексні сервіси та розкрито їх функціональні можливості. Доведено очевидну необхідність використання передового зарубіжного досвіду під час розробки національних стратегій розвитку у сфері е-урядування.

Ключові слова: електронне державне управління, електронний уряд, інформаційно-комунікаційні технології, інтерактивні сервіси.

Analyzed the readiness of the country to the future of networking, the level of technology of e-governance at the international level. Highlighted the outrunning development of e-government of the Republic of Kazakhstan.

Investigated the development and current state of e-governance of the Republic of Kazakhstan. Government Web portals , e-government services, information systems, integrated services are explored and uncovered their functionality. The needs of international experience in developing national development strategies in the field of e-government are proved.

Key words: e-governance, e-government, information and communication technology, interactive services.

Проанализированы готовность стран к сетевому будущему, уровень развития технологии э-правительства на международном уровне. Сделан акцент на упреждающем развитии электронного правительства Республики Казахстан. Исследованы современное состояние и перспективы развития электронного государственного управления Республики Казахстан. Рассмотрены веб-порталы государственных органов, электронные правительственные услуги, информационные системы, комплексные сервисы и раскрыты их

функциональные возможности. Доказана очевидная необходимость использования зарубежного опыта при разработке национальных стратегий развития в сфере э-правительства. *Ключевые слова:* электронное государственное управление, электронное правительство, информационно-коммуникационные технологии, интерактивные сервисы.

Постановка проблеми. Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у вітчизняному публічному адмініструванні є одним з найбільш важливих елементів ефективного державного управління. Механізмом взаємодії держави і громадян, державних органів між собою з допомогою інформаційних технологій є електронний уряд. Інформатизація процесів діяльності державних органів сприяє забезпеченню їх прозорості та відкритості. У цьому контексті доцільно розглянути можливості е-урядування зарубіжних країн, досвід аналогічних автоматизованих систем державного управління, що вже функціонують, інформаційно-розвинутих країн.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У працях вітчизняних науковців П.С.Клімушина [5], І.В.Клименко [4], І.С.Кусп-ляка [6], С.А.Чукот [3] розглядається сфера е-врядування зарубіжних країн. Наукові праці з цієї тематики свідчать про відсутність системності і концептуальної послідовності в дослідженні цих питань. До того ж необхідно враховувати часовий фактор і стрімкі зміни ситуації у сфері електронного урядування.

Мета статті. Метою статті є дослідження зарубіжного досвіду електронного урядування, зокрема Республіки Казахстан (РК), та виявлення можливостей його впровадження у сферу публічного управління в Україні.

Виклад основного матеріалу. Інформаційно-комунікаційні технології сьогодні визначають розвиток всієї цивілізації і рівень конкурентоспроможності окремих економік, тому уряди приділяють велику увагу їх розвитку, а індикатором його успішності вважається місце країни в різних міжнародних рейтингах.

Основним показником технологічної зрілості держави у сфері е-врядування є Індекс розвитку електронного уряду E-Government Development Index (EGDI). Оцінка рівня готовності країн світу до використання “електронного уряду” здійснюється в рамках діяльності Департаменту економічного і соціального розвитку ООН, який щорічно публікує звіти Global E-Government Readiness Report про можливості розвитку ІТ у 190 країнах світу.

Математично EGDI є середньозваженим трьох нормованих оцінок найбільш важливих аспектів електронного уряду, а саме:

обсягу і якості сервісів он-лайн, статусу розвитку телекомунікаційної інфраструктура і людського капіталу [9, с. 186]:

$$EGDI = \sqrt[3]{OSI_{\text{normalized}} + TII_{\text{normalized}} + HCI_{\text{normalized}}}$$

Індекс готовності до впровадження “електронного уряду” складається з урахуванням трьох факторів:

- рівня присутності держави в Інтернеті (Online Service Component) – індекс розвитку урядових веб-сайтів, індекс -web-Мереж;
- розвитку телекомунікаційної інфраструктури (Telecomm Infrastructure Component) – індекс інфраструктури;
- розвитку людського капіталу (Human Capital Component) – (індекс розвитку людського капіталу) [13, с. 201–203].

За даними Департаменту економічного і соціального розвитку ООН, у 2014 р. лідерами у сфері е-урядування є Корея, Австрія та Сінгапур. Серед пострадянських країн протягом останніх років очолює рейтинг Естонія, потім ідуть Росія і Казахстан. Україна перебуває на 87-му місці серед 190 країн світу (див. табл.1).

Таблиця 1

Індекс розвитку електронного уряду

№ з/п	Країна	Індекс розвитку електронного уряду (EGDI)	Індекс сервісу он-лайн (OSI)	Індекс телекомунікаційної інфраструктура (TII)	Індекс розвитку людського капіталу (HCI)
1	Корея	0,9462	0,9764	0,9350	0,9273
2	Австрія	0,9103	0,9291	0,8041	0,9978
3	Сінгапур	0,9076	0,9921	0,8793	0,8515
4	Франція	0,8938	1,0000	0,8003	0,8812
5	Нідерланди	0,8897	0,9291	0,8175	0,9224
6					
15	Естонія	0,8180	0,7717	0,7934	0,8889
				
27	Росія	0,7296	0,7087	0,6413	0,8388
28	Казахстан	0,7283	0,7480	0,5749	0,8619
87	Україна	0,5032	0,2677	0,3802	0,8616

Технології е-врядування успішно розвиваються в зарубіжних і пострадянських країнах. На особливу увагу заслуговує розвиток цього напрямку в Республіці Казахстан враховуючи, що в 2012 р. згідно з рейтингом ООН, РК разом із Сінгапуром зайняв 2-ге місце за індексом е-участі, 1-ше місце поділили між собою Нідерланди і Південна Корея [9, с. 134].

Разом з тим в умовах глобалізації національної економіки, доречно навести дані Всесвітнього економічного форуму 2014 р. щодо внеску ІКТ в економіку і готовності національних економік до використання цих технологій. Всесвітній економічний форум (World Economic Forum) спільно з INSEAD щорічно публікує звіт про готовність країн до мережевого майбутнього і розраховує індекс мережевої готовності (Networked Readiness Index – NRI), що показує здатність країн використовувати переваги ІКТ для підвищення конкурентоспроможності та якості життя. Результати дослідження підтверджують існування цифрового розриву між розвиненими країнами і країнами, що розвиваються.

Rank	Country/Economy	Value	2013 rank (out of 144)	Group*	Rank	Country/Economy	Value	2013 rank (out of 144)	Group*
1	Finland	6.04	1	ADV	75	Romania	3.95	75	CEE
2	Singapore	5.97	2	ADV	76	Sri Lanka	3.94	69	DEVASIA
3	Sweden	5.93	3	ADV	77	Moldova	3.89	77	CIS
4	Netherlands	5.79	4	ADV	78	Philippines	3.89	86	DEVASIA
5	Norway	5.70	5	ADV	79	Mexico	3.89	63	CATAM
6	Switzerland	5.62	6	ADV	80	Serbia	3.88	87	CEE
7	United States	5.61	9	ADV	81	Ukraine	3.87	73	CIS
8	Hong Kong SAR	5.60	14	ADV	82	Ecuador	3.85	91	LATAM
9	United Kingdom	5.54	7	ADV	83	India	3.85	68	DEVASIA
10	Korea, Rep.	5.54	11	ADV	84	Vietnam	3.84	84	DEVASIA
11	Luxembourg	5.53	16	ADV	85	Rwanda	3.78	88	SSA
12	Germany	5.50	13	ADV	86	Jamaica	3.77	85	LATAM
13	Denmark	5.50	8	ADV	87	Tunisia	3.77	n/a	MENA
14	Taiwan, China	5.47	10	ADV	88	Guyana	3.77	100	LATAM
15	Israel	5.42	15	ADV	89	Cape Verde	3.73	81	SSA
16	Japan	5.41	21	ADV	90	Peru	3.73	103	LATAM
17	Canada	5.41	12	ADV	91	Egypt	3.71	80	MENA
18	Australia	5.40	18	ADV	92	Kenya	3.71	92	SSA
19	Iceland	5.30	17	ADV	93	Dominican Republic	3.69	90	LATAM
20	New Zealand	5.27	20	ADV	94	Bhutan	3.68	n/a	DEVASIA
21	Estonia	5.27	22	ADV	95	Albania	3.66	83	CEE
22	Austria	5.26	19	ADV	96	Ghana	3.65	95	SSA
23	Qatar	5.22	23	MENA	97	Lebanon	3.64	94	MENA
24	United Arab Emirates	5.20	25	MENA	98	El Salvador	3.63	93	LATAM
25	France	5.09	26	ADV	99	Morocco	3.61	89	MENA
26	Ireland	5.07	27	ADV	100	Argentina	3.53	99	LATAM
27	Belgium	5.06	24	ADV	101	Guatemala	3.52	102	LATAM

Рис. 1. Індекс мережевої готовності країн світу [12]

Індекс мережевої готовності є одним із найбільш авторитетних показників, що визначають готовність країни до розвитку ІКТ, і вимірює рівень їх розвитку за 54 параметрами, об'єднаними у групи: наявність умов для розвитку ІКТ, готовність громадян, ділових кіл і державних органів до використання ІКТ, рівень використання ІКТ у суспільному, комерційному і державному секторах. За останні роки (2011–2013 рр.) структура Індексу змінювалася в бік ефективного застосування ІКТ. Розрахункова частина Індексу виконана на підставі статистичних даних міжнародних організацій, таких як ООН, Міжнародна спілка електрозв'язку, Світовий банк та ін., а також результатів щорічного комплексного опитування керівників, що проводиться Всесвітнім економічним форумом спільно з власною мережею партнерських інститутів

(дослідницьких і діло-вих організацій) у країнах, що стали об'єктами дослідження.

У квітні 2014 р. було опубліковано доповідь Всесвітнього економічного форуму, в якій зазначено рейтинги країн щодо розвитку ІКТ відповідно до показника Індексу мережевої готовності (рис. 1). Незважаючи на зміни структури цього Індексу, лідерами у 2013 р. залишилися Фінляндія та Сінгапур . П'ятірку лідерів замикає Нор-вегія. США та Канада зайняли 7-му і 17-ту позиції. Серед провідних країн ЄС, що мають високий Індекс мережевої готовності, – Німеччина та Австрія (12-те та 18-те місця в рейтингу).

Пострадянські країни посіли такі місця: Естонія – 21-ше, Казахстан – 38-ме, Латвія – 39-те, Росія – 50-те, Вірменія – 65-те, Молдова – 77-ме, Україна – 81-ше [12].

Із пострадянських держав слід відзначити значний стрибок Республіки Казахстан. Порівняно з 2011 р. і 55-ю позицією в рейтингу країна демонструє стрімке зростання за багатьма параметрами. Підтвердженням цього є позиція РК у рейтингу країн світу (див. табл. 2).

Таблиця 2

Індекс мережевої готовності NRI по деяких країнах за 2011–2013 рр.*

Країна	2013		2012		2011	
	Рейтинг (усього 148 країн)	Значення коефіцієнта	Рейтинг (усього 144 країни)	Значення коефіцієнта	Рейтинг (усього 142 країни)	Значення коефіцієнта
Фінляндія	1	6,04	1	5,98	3	5,81
Сінгапур	2	5,97	2	5,96	2	5,86
Швеція	3	5,93	3	5,91	1	5,94
Нідерланди	4	5,79	4	5,81	6	5,60
Норвегія	5	5,70	5	5,66	7	5,59
Естонія	21	5,27	22	5,12	24	5,09
Казахстан	38	4,58	43	4,32	55	4,03
Латвія	39	4,58	41	4,43	41	4,35
РФ	50	4,30	54	4,13	56	4,02
Вірменія	65	4,03	82	3,76	94	3,48
Молдова	77	3,89	77	3,84	78	3,78
Україна	81	3,87	73	3,87	75	3,85

*Складено за джерелами [10–12].

Оскільки протягом останніх років досягнення Республіки Казахстан у використанні ІКТ у державному секторі є значними, що підтверджують міжнародні рейтинги, а також враховуючи те, що розвиток електронного сектору державного управління Казахстану значно випереджає пострадянські республіки, то дослідженню розвитку та функціонуванню електронного державного управління в цій країні приділена особлива увага.

Концепція електронного уряду РК була розроблена з метою формування простих, доступних, комфортних та зрозумілих взаємо-відносин суспільства: держави, громадян та бізнесу. Єдиним механізмом взаємодії держави і громадян, державних органів між собою з допомогою інформаційних технологій є електронний уряд.

Розвиток електронного уряду РК розпочався 10 років тому. Ідея створення належала главі держави. За час формування інформаційного простору між суспільством і державою пройдено 4 глобальних етапи становлення і розвитку електронного уряду:

1) *інформаційний*: створений портал електронного уряду, наведені регламенти надання послуг і розміщені нормативно-правові акти для ознайомлення;

2) *інтерактивний*: на порталі розпочато етап надання електронних послуг, введено відомчі інформаційні системи, державні бази даних, електронне ліцензування і шлюз електронного уряду;

3) *транзакційний*: реалізовано можливість сплачувати державне мито та збори, штрафи, комунальні послуги, впроваджено електронні державні закупівлі;

4) *трансформаційний*: на цьому етапі розвитку перебуває електронний уряд сьогодні. Транзакційні сервіси об'єднуються в комплексні послуги (приклад – реєстрація юридичної особи за 15 хв). В першу чергу в електронний формат переведено соціально-значимі послуги.

Електронна взаємодія суспільств і держави організована через електронний уряд РК – сайт державних послуг та інформації он-лайн – e.gov (<http://egov.kz/wps/portal/index>) [1], де громадянам і бізнесу запропоновано доступ до інформаційних ресурсів та широкий спектр електронних послуг (рис. 2).

На сайті акумуляовано такі веб-додатки:

– “Законодавство” – розміщені електронні версії нормативно-правових актів, систематизованих за сферами правовідносин;

– “Електронне ліцензування” – інформаційна система “Державна база даних “Е-ліцензування” створена з метою автоматизації процесів ліцензування, отримання дозвільних документів та забезпечення ефективного, прозорого механізму інформаційної взаємодії між державними органами – ліцензіарами і бізнес-спільнотою РК;

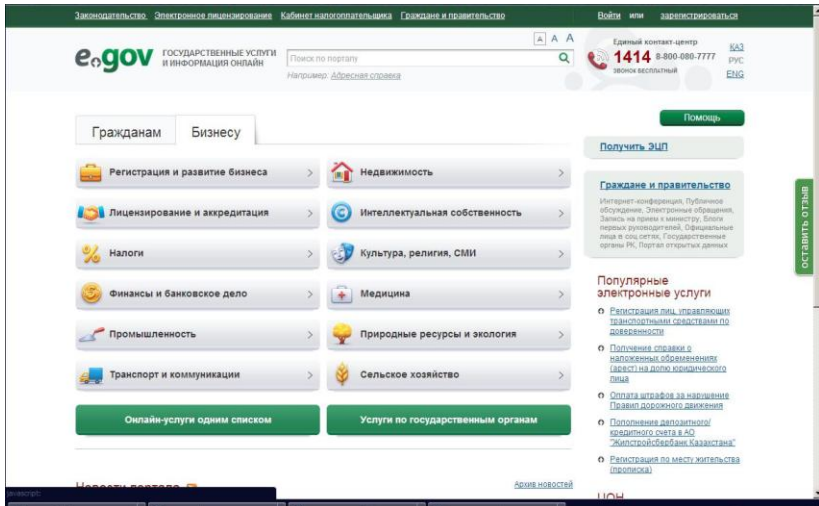


Рис. 2. Електронний уряд Республіки Казахстан

– “Кабінет платника податків” – надає можливість користувачам отримати доступ до форм податкової звітності через мережу Інтернет з будь-якого зручного для користувача місця; інформаційні сервіси, такі як: перегляд особового рахунку та виписки з особового рахунку платника податків, отримання повідомлення про податкову заборгованість і своїх реєстраційних даних;

– “Громадяни і уряд” – у розділі реалізовані можливості: участі в інтернет-конференції, он-лайн прийому керівництва засобом відеоконференції, публічного обговорення, електронного звернення та ін.

Крім дистанційних електронних послуг, відвідувачі порту-лу мають можливість здійснити електронний запис на прийом до міністра; переглянути блоги перших керівників та офіційних осіб в соціальних мережах; скористатися порталом відкритих даних

державних органів РК, здійснити бронювання черги он-лайн в Центрі обслуговування населення (ЦОН).

Підвищення якості податкових послуг шляхом введення стандартів державних послуг та збільшення кількості електронних послуг, якість яких має відповідати міжнародним стандартам, є пріоритетним напрямом розвитку Податкового комітету Міністерства фінансів РК. Реалізація спектра цих функцій здійснюється через веб-портал відомства (<http://www.salyk.kz/ru/Pages/default.aspx>) [7] (рис. 3)).

Для ознайомлення користувачів з процедурами роботи в інформаційному просторі на сайті розміщено інструкції щодо отримання електронного цифрового підпису, електронних послуг, порядок реєстрації користувача порталу та ін. Крім інструктивних матеріалів, великою популярністю користуються навчальні ролики: “Як отримувати державні послуги на порталі “електронного уряду” (що не вимагають оплати державного мита); “Пооди-віться, як зареєструвати індивідуального підприємця, приватного нотаріуса, приватного судового виконавця, адвоката”.

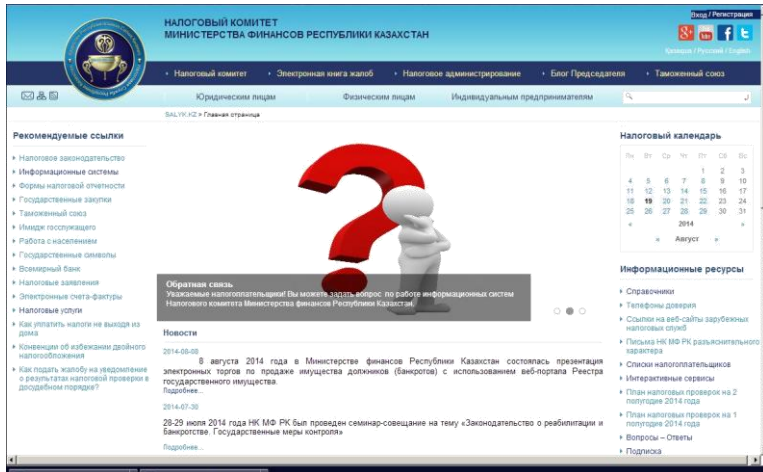


Рис. 3. Офіційний сайт податкового комітету Міністерства фінансів

У РК успішно працює електронне ліцензування, яке реалізовано на веб-порталі e.license (<http://elicense.kz>), де наведено

по-слуги центральних державних органів та місцевих виконавчих органів (рис. 4).

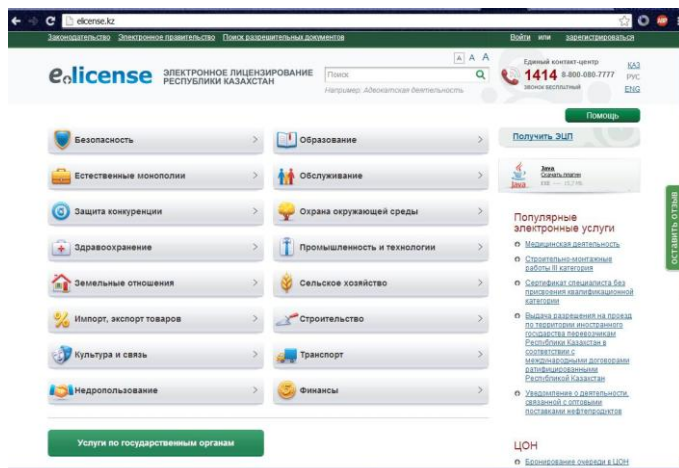


Рис. 4. Інформаційна система “Державна база даних “Е-ліцензування”

Інформаційна система “Державна база даних “Е-ліцензування” створена з метою автоматизації процесів ліцензування, отримання дозвільних документів та забезпечення ефективного, прозоро-го механізму інформаційної взаємодії між державними органами – ліцензіарами і бізнес-спільнотою Республіки Казахстан. Система інтегрована з 27 інформаційними системами, з них: 6 здійснюють передачу ліцензій/дозволів у “зацікавлені” відомства, 12 – запит відомостей, 9 – автоматизацію відомчих функцій.

Портал “Е-ліцензування” забезпечує фізичним та юридичним особам такі переваги:

- отримання інформації про порядок одержання ліцензії та дозвільних документів, ознайомлення з кваліфікаційними вимогами та переліком необхідних документів згідно з нормативно-правовими актами;

- подача електронної заяви на отримання, переоформлення, при цьому за рахунок інтеграції та оптимізації виключена необхідність подання статутних документів організації, документів,

що засвідчують особу заявника, інших відомостей, які можна отримати з державних інформаційних систем;

- контроль термінів і статусів розгляду електронних заяв;
- моніторинг обробки заяви, в разі відмови – отримання об-грунтованої відмови відповідно до нормативно-правових актів Республіки Казахстан;

- отримання результату послуги в електронному вигляді, при цьому ліцензії та дозвільні документи, видані за паперовими зая-вами або через ЦОН, також зберігаються на порталі в електронно-му форматі;

- зберігання електронних документів в особистому кабінеті;
- подання звітності в держоргани в електронному вигляді;
- перевірка дійсності ліцензії та дозвільних документів на інтернет-ресурсі вільного доступу [3].

У серпні 2014 р. в Міністерстві фінансів РК відбулася презентація електронних торгів з продажу майна боржників (банкрутів) з використанням веб-порталу Реєстру державного майна [8]. Продаж майна боржників проводитиметься в режимі он-лайн на веб-порталі Реєстру державного майна (<https://www.gosreestr.kz>). Введення електронного аукціону дасть змогу забезпечити доступність, відкритість та прозорість процесу продажу майна бан-крутів, розширити коло потенційних учасників, скоротити витра-ти і час на проведення торгів.

Комітет державного майна і приватизації Міністерства фінансів РК через відомчий веб-ресурс надає електронні послуги користувачам реєстру державного майна із застосуванням інформаційних систем відповідно до законодавства РК, забезпечує доступ до даних реєстру державного майна користувачам реєстру державного майна (рис. 5).

Функціонування електронного уряду РК високо оцінено світовою спільнотою, що підтверджують високі позиції в міжнародно-му рейтингу. У 2013 р. в Женеві на міжнародному конкурсі WSIS Project Prizes 2013, який проходив у рамках форуму Всесвітньої зустрічі на вищому рівні з питань інформаційного суспільства, сис-тема електронного ліцензування Казахстану (www.elicense.kz) ви-знана кращим проектом у категорії “E-Business” [14].



Рис. 5. Веб-портал реестру державного майна

Насамкінець слід зазначити, що Глобальний Форум “електронного уряду” (Global e-Government Forum) у 2014 р. відбувся 7-8 жовтня в Астані. У заході взяли участь Заступник Генерального секретаря ООН Ву Хонбу і Прем’єр-міністр Казахстану Карім Масімов, а також державні діячі, науковці та провідні міжнародні експерти у сфері ІКТ з 50 країн. Раніше цей Форум, який започатковано у 2012 р., проводився тільки двічі в Південній Кореї, яка є лідером у розвитку “електронного уряду”. Казахстан отримав право на проведення цього масштабного заходу завдяки своїм досягненням у сфері ІКТ та “електронного уряду”, про що не раз зазначалося в міжнародних рейтингах [1].

Висновки. Таким чином, національні програми розвитку електронного уряду та стратегію електронного державного управління в Україні необхідно розробляти з урахуванням зарубіжного досвіду, в тому числі Республіки Казахстан. Разом з тим в умовах глобалізації слід підтримувати ініціативи з міжнародного співробітництва у сфері електронного державного управління з метою підвищення його прозорості, підзвітності та ефективності. Очевидно, що використання технології е-врядування в процесі розвитку ринко-

вих відносин є одним з найбільш важливих елементів ефективного державного управління, підґрунтям формування національної інформативної економіки та інтеграції її в міжнародний простір.

Напрями подальшого дослідження. Подальші дослідження передбачається здійснити в напрямі вивчення електронного державного сектору європейських країн, які займають лідируючі позиції в міжнародних рейтингах е-врядування.

Список використаних джерел

1. Державні послуги і інформація он-лайн – e.gov [Електронний ресурс] : Електронний уряд Республіки Казахстан. – Режим доступу : <http://egov.kz/wps/portal/index>

2. Електронне ліцензування Республіки Казахстан [Електронний ресурс] : Інформаційна система “Державна база даних “Е-ліцензування””. – Режим доступу : <http://www.elicense.kz/>

3. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / [авт. кол. : А. Камінський, М. Пасічник та ін.] ; за заг. ред. С. А. Чукут. – К. : НАДУ, 2008. – 200 с.

4. *Клименко І. В.* Архітектура електронного врядування: зарубіжний досвід та перспективи для України / І. В. Клименко // Право та держ. упр. – 2011. – № 2. – С. 104–109.

5. *Клімушин П. С.* Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного управління / П. С. Клімушин // Державне будівництво : електрон. вид. – 2010. – № 1. – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua>

6. *Куспляк І. С.* Зарубіжний досвід впровадження технологій електронного урядування: уроки для України / І. С. Куспляк // Перспективи. Соціально-політичний журнал. ДЗ ПДПУ ім. К. Д. Ушинського. – 2011. – № 2(48). – С. 96–101. – (Серія: Філософія, політо-логія, соціологія).

7. Офіційний сайт податкового комітету міністерства фінансів Республіки Казахстан [Електронний ресурс] : Податков. ком. М-ва фінансів Республіки Казахстан. – Режим доступу : <http://www.salyk.kz/ru/Pages/default.aspx>

8. Реєстр державного майна [Електронний ресурс] : Ком. держ. майна і приватизації М-ва фінансів Республіки Казахстан. – Режим доступу : <https://www.gosreestr.kz/>

9. E-Government Survey 2012. E-Government for the People / Department of Economic and Social Affairs. – New York : [s.n.], 2012. – 144 с.

10. The Global Information Technology Report 2012 [Электронный ресурс] // World Economic Forum 2012. – Режим доступа : http://www3.weforum.org/docs/Global_IT_Report_2012.pdf

11. The Global Information Technology Report 2013 [Электронный ресурс] // World Economic Forum 2013. – Режим доступа : http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2013.pdf

12. The Global Information Technology Report 2014 [Электронный ресурс] // World Economic Forum 2014. – Режим доступа : <http://www3.weforum.org>

13. UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2014. E-GOVERNMENT FOR THE FUTURE WE WANT. – United Nations. New York. – 2012. – 264 с.

14. WSIS Stocktaking: Success Stories 2013. International Telecommunication Union. World Summit on the Information Society WSIS Stocktaking Process. Printed in Switzerland. Geneva. – 2013. – С. 58–60.