

ДОЦІЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ ДОСВІДУ Е-УРЯДУВАННЯ ЗАРУБІЖНИХ КРАЇН

У статті вивчено досвід розвитку електронного урядування у Великобританії і США. На основі здійсненого аналізу визначено доцільність використання досвіду аналізованих країн у процесі впровадження електронного урядування в Україні.

Ключові слова: Великобританія, досвід розвитку електронного урядування, електронне урядування, процес впровадження електронного урядування, США, технологія «урядової хмари».

Постановка проблеми. Застосування моделі електронного урядування як перспективної моделі державного управління потребує консолідації зусиль усіх гілок влади й активної участі громадянського суспільства. Використовуючи інформаційну структуру органів публічної влади у процесі свого функціонування, електронний уряд сприяє реалізації основних функцій державного управління. При цьому він забезпечує взаємодію держави з трьома основними суб'єктами: громадянами, бізнес-структурами й іншими державами на основі застосування нових інформаційно-комп'ютерних технологій. У процесі впровадження і становлення електронного урядування в Україні варто скористатись уже набутим у зарубіжних країнах досвідом. Враховуючи вищенаведене, вибрана тема дослідження є актуальною для практики державного управління в Україні.

Постановка завдання:

– вивчити досвід розвитку електронного урядування у Великобританії і США;

– визначити доцільність використання досвіду аналізованих країн у процесі впровадження електронного урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу. Розглянемо деякі практики електронного урядування, що успішно функціонують у світовій спільноті. По-перше, це країни з топ-10 рейтингу готовності до впровадження електронного урядування за даними UNPAN (див. табл. 1).

Розглянемо спочатку досвід Великобританії. Центральний урядовий портал Великобританії у своїй роботі вирішує такі завдання:

– надання центральної точки входу для громадян з метою отримання державних послуг та інформації;

– забезпечення доступу для інтерактивної взаємодії;

– підтримка партнерства для державних і приватних організацій у сфері надання інформації та послуг;

– організація захищеного середовища, в якому громадяни можуть виконувати транзакції з державою [2, с. 55].

Урядовий шлюз як основний компонент архітектури порталу надає централізовані послуги реєстрації. Це забезпечує безпечне виконання різноманітних транзакцій з державними органами влади. Цей процес здійснюється таким чином: після надходження заявки на надання державної послуги авторизованим користувачем шлюз здійснює компонування необхідних транзакцій для надання результату державної послуги і спрямовує заявника на субпортал, де здійснюватиметься необхідний сервіс із надання державної послуги. Шлюз дає змогу нарощувати обсяг державних послуг і збільшувати складність структури їх надання [2, с. 55].

На цьому порталі зібрано найповніші дані про інформаційні послуги, що надаються урядом, а також про послуги, доступні в онлайн-режимі. Матеріали, розміщені на порталі, зберігаються в єдиній базі даних. У цілому, весь інформаційний ресурс, що надається на портал, складається із трьох елементів: інформація з клієнтської частини; інформаційний ресурс за структурою, складом і послідовністю здійснення адміністративно-управлінської діяльності, необхідної для надання державної послуги; відомчі інформаційні ресурси [3, с. 5]. Портал Великобританії надає загальну державну інформацію, поєднуючи разом інформацію і кон-

сультаційні послуги з різних джерел. Центральним розділом порталу, що реалізує цей підхід, є розділ «Ваше життя», який розбитий на два підрозділи: «Етапи життя» і «Життєві епізоди». «Життєві епізоди» охоплюють послуги у сферах освіти, автотранспорту, житлової політики, зайнятості населення, фінансів, податків, доходів, охорони здоров'я, пересування по країні, проблем навколишнього середовища, правопорядку і закону, прав та обов'язків громадян, молодіжної політики, проблем обмежено працездатних людей, людей похилого віку, громадян країни за кордоном, соціальної роботи. Таке групування послуг навколо «життєвих епізодів» призначене для спрощення спілкування громадян із державою.

Портал також надає в розпорядження користувачів розширені функції пошуку за системою порталів та субпорталів, що полегшують навігацію у середовищі державної інформації [2, с. 55]. Крім того, Центральний урядовий портал Великобританії надає громадянам країни можливість обговорювати різні проблеми на одному зі своїх розділів під назвою «Простір громадянина». Цей розділ інформує людей про плани держави з перетворення суспільного життя і дає їм можливість висловлювати свою точку зору. Особливу увагу у Великобританії зосереджено на електронному консультуванні. Метою урядового консультативного порталу www.bis.gov.uk (сьогодні це сайт www.gov.uk) є забезпечення не тільки більшої відкритості уряду, а й облік думок користувачів. Для цього на порталі публікується кодекс практики консультування, в якому є положення про налагодження механізмів зворотного зв'язку. Секретаріат Кабінету Міністрів Великобританії публікує щорічні звіти про відповідність порталів відомств цьому кодексу [2, с. 55–56]. У цей час реалізуються нові послуги, зокрема:

– використання різних каналів доступу (цифрове телебачення, WAP та 3G-телефонія, інформаційні кіоски);

– інновації у сфері інтерфейсу, наприклад, розпізнавання голосових команд під час пошуку, автоматичний переклад на інші мови;

– розширені функції персоналізації, наприклад, вибір кольору, образів, підписки на оновлення будь-якої тематичної інформації;

– додаткові «Життєві епізоди»;

– інтерактивні послуги, наприклад, реєстрація народження дитини, замовлення паспорта, онлайн-оплата дорожнього податку;

– різносторонній і динамічний контент (зміст), який у перспективі повинен дозволяти користувачам обирати різні варіанти надання інформації: від власної розсилки новин згідно із поточним етапом життєвого шляху до самостійного налаштування структури порталу у вигляді обраних розділів субпорталів органів влади та уповноважених організацій [2, с. 56].

З 2001 р. почав використовуватися урядовий шлюз (gateway), розроблений Microsoft, який централізував декілька масивних блоків урядової структури в Інтернеті. З федерального бюджету Великобританії близько 16 млрд. євро щороку витрачається на технології, на частку яких припадає 4,6% загальних державних витрат. При цьому Microsoft постачає лише 19% програмного забезпечення, яке використовується у публічному секторі. Загальні витрати на програмне забезпечення склали 1,76 млрд. фунтів [4].

Витрати на інформаційно-комунікаційні технології з 2009-го до 2014 р. скоротилися на 20% завдяки впровадженню G-cloud («урядової хмари») – віртуальної моделі, яка містить основні технологічні компоненти для взаємодії із загальною інфраструктурою уряду і яка здатна функціонувати на будь-якому сервері, будь-де

Табл. 1

Показник готовності країн до е-урядування (EGDI) у розрізі зарубіжних країн і України (2005–2014 рр.) (на основі даних [1])

Країни	2005		2008		2010		2012		2014		Динаміка зміни показника
	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	EGDI	N	
Великобританія	0.8777	4	0.7872	10	0.8147	4	0.8960	3	0.8695	8	-0.0082
Італія	0.6794	25	0.6680	27	0.5800	38	0.7190	32	0.7593	23	+0.0799
Нідерланди	0.8021	12	0.8631	5	0.8097	5	0.9125	2	0.8897	5	+0.0876
Німеччина	0.8050	11	0.7136	22	0.7309	15	0.8079	17	0.7864	21	+0.0157
Польща	0.5872	38	0.6134	33	0.5582	45	0.6441	47	0.6482	42	+0.0610
Україна	0.5456	48	0.5728	41	0.5181	54	0.5653	68	0.5032	87	-0.0424
Франція	0.6925	23	0.8038	9	0.7510	10	0.8635	6	0.8938	4	+0.2013

Примітка: N – рейтингове місце країни згідно з Індексом готовності країн до електронного уряду (EGDI) у розрізі країн світу.

географічно. Це дало змогу оптимізувати діяльність центрів обробки даних, які різняться за відомчою належністю, і зекономити на накладних витратах.

Підсумовуючи, треба зазначити, що структура електронного урядування не є повністю централізованою. До 17.10.2012 р. існували три основні служби:

- Directgov (обслуговувала громадян);
- Businesslink (призначена для потреб бізнесу; замінено на www.gov.uk);
- NHSchoice (концентрувалася на різних аспектах охорони здоров'я, проблемах впровадження електронного уряду у Великобританії; www.nhs.uk).

13.09.2012 р. на домашній сторінці directgov був анонсований проект GOV.UK, створений Government Digital Service, який повинен був замінити Directgov як первинний сайт уряду Великобританії.

Серед найближчих конкурентів Великобританії у впровадженні електронного уряду вже традиційно є США. Розробка урядового порталу США www.usa.gov почалася майже одночасно з британським порталом. У завдання побудови порталу входило об'єднання близько 20 тисяч існуючих державних інтернет-сайтів, загальна ж кількість представлених на ньому організацій повинна була скласти близько 30 тисяч. Технологічно портал мав об'єднати безліч сайтів на рівні інтеграції посилань, а також сформувати власний механізм пошуку по безлічі баз даних та інформаційних ресурсів федеральних і місцевих органів влади. На сьогодні портал позиціонується як офіційний шлюз, через який здійснюється інтеграція зростаючої кількості онлайн-представництв федеральних структур [5]. Логічно портал організований за розділами взаємодії держави з громадянами, бізнесом, держслужбовцями: G2C, G2B, G2G. Також є розділ для нових іммігрантів у США. Кожен із розділів сегментований за типами життєвих ситуацій взаємодії для різних категорій громадян. Посилання із підрозділів ведуть на різні сайти і портали різних агентств та відомств США. На порталі є єдиний перелік державних послуг і функція моніторингу списку державних послуг, у результаті якої заявники можуть отримати інформацію про зміну списку державних послуг [2, с. 58]. Інформація про державні послуги представлена як рубрикатор життєвих ситуацій – у вигляді алфавітного списку та у вигляді результатів роботи пошукової машини згідно із

запитом послуг за органами влади різного рівня (федеральний рівень, органи влади штатів, муніципалітети, органи самоврядування) [3, с. 7].

Основні розділи:

- доходи і гранти (субсидії, кредити і фінанси, фонди, фінансова допомога);
- споживачі (споживчий кредит, борги, крадіжки, обслуговування);
- оборона, міжнародна економіка (служба в армії, представництва, торгівля, посольства, візи, імміграція);
- навколишнє середовище, енергетика, сільське господарство;
- сім'я і дім;
- охорона здоров'я;
- історія;
- мистецтво і культура;
- робота й освіта;
- фінанси і податки (бюджет, кредит, заощадження, пенсія);
- громадська безпека і закон;
- уряд;
- наука і технології;
- відпочинок і подорожі;
- голосування та вибори.

Всього на порталі представлено 158 державних послуг, що становить, за експертними оцінками, до 60% федеральних послуг, 40% послуг місцевої влади [2, с. 59].

Висновки і пропозиції. Основними проблемами впровадження елементів електронного урядування в процеси державного управління в аналізованих державах є такі:

- прагнення регіональних органів публічної влади зберегти «інституційну» незалежність від проявів управління в централізованих системах;
- інституційний спротив процесам інтеграції в єдине централізоване управлінське середовище (аспект уніфікації інформаційних даних з різних галузевих (спеціальних) баз даних);
- потреба повного узгодження бюджету процесу впровадження електронного урядування і його розвитку щодо процесно-структурних елементів і галузевих та регіональних особливостей у певній країні тощо.

Щодо позитивного досвіду, який можна використати в Україні, то для вдосконалення процесу електронного урядування, а саме оптимізації діяльності центрів обробки даних різних сфер життєдіяльності держави, можна запозичити досвід Великобританії щодо формування і використання технології «G-cloud» (урядової хма-

ри). Нагадаємо, що у Великобританії це дало змогу скоротити витрати на інформаційно-комунікаційні технології на 20%.

Іншим важливим аспектом процесу впровадження елементів електронного урядування в Україні, особливо на регіональному і локальному рівнях, є потреба розробки і застосування державної програми підтримки процесу імплементації. На нашу думку, це має бути проект взаємодії центральних державних інституцій, неурядових організацій та органів публічної влади на регіональному і локальному рівнях щодо соціально-психологічного супроводу процесу впровадження електронного урядування. Проект повинен мати виражене просвітницьке спрямування з елементами практичного й інтерактивного навчання. Власне, основним завданням такого проекту вбачається подолання психологічної недовіри і страху (спротиву) певних категорій громадян держави щодо новітніх форм взаємодії та управління в державі.

По-перше, персонал органів публічної влади на локальному рівні повинен розуміти, що впровадження електронного урядування не означає автоматичне його скорочення (персоналу) і заміну на інформаційно-комп'ютерні технології.

По-друге, певним категоріям людей (особливо людям похилого віку) треба допомогти подолати недовіру до юридичної легітимності електронного документообігу (цифровий електронний підпис, електронна форма довідок (виписок), які передаються у вищі державні інституції, тощо).

По-третє, впровадження урядування дає відчутний ефект економії часу не лише посадовців органів публічної влади, а й громадян, що дасть змогу використати зекономлений час (добирання до органу публічної влади у визначені для прийому громадян години, очікування у переважній більшості випадків у черзі для здійснення процесу взаємодії – подання/отримання документів тощо) для інших особистих цілей (елементи особистого тайм-менеджменту).

Список використаної літератури:

1. United Nations Public Administration Network [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm.
2. Серенок А.О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П.С. Клімушин, А.О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІДУ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.
3. Клімушин П.С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням портальних технологій в систему національного державного управління / П.С. Клімушин // Державне будівництво. – 2010. – № 1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua>.
4. Электронное государство в Великобритании [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://open-gov.ru/elektronnoe-gosudarstvo-v-velikobritanii/>.
5. Отчет о научно-исследовательской работе по теме: Создание комплекта проектов основных технических нормативных документов по взаимодействию среды с внешними системами и ИСАЭР. – М. : ЗАО РесЭко, 2004. – 412 с.

Кондаков К. Г. Целесообразность внедрения в Украине опыта электронного управления зарубежных стран

В статье изучен опыт развития электронного управления в Великобритании и США. На основе проведенного анализа определены целесообразность использования опыта рассматриваемых стран в процессе внедрения электронного управления в Украине.

Ключевые слова: Великобритания, опыт развития электронного управления, электронное управление, процесс внедрения электронного управления, США, технология «правительственного облака».

Kondakov K. H. Implementation feasibility of foreign countries e-governance experience in Ukraine

In the article studied the experience of e-governance in the UK and the US. Based on the analysis, the usefulness of the experience of the countries considered in the process of introducing e-governance in Ukraine.

Key words: UK, experience in the development of e-government, e-government, process of implementing e-government, USA, „G-cloud” technology (government cloud).