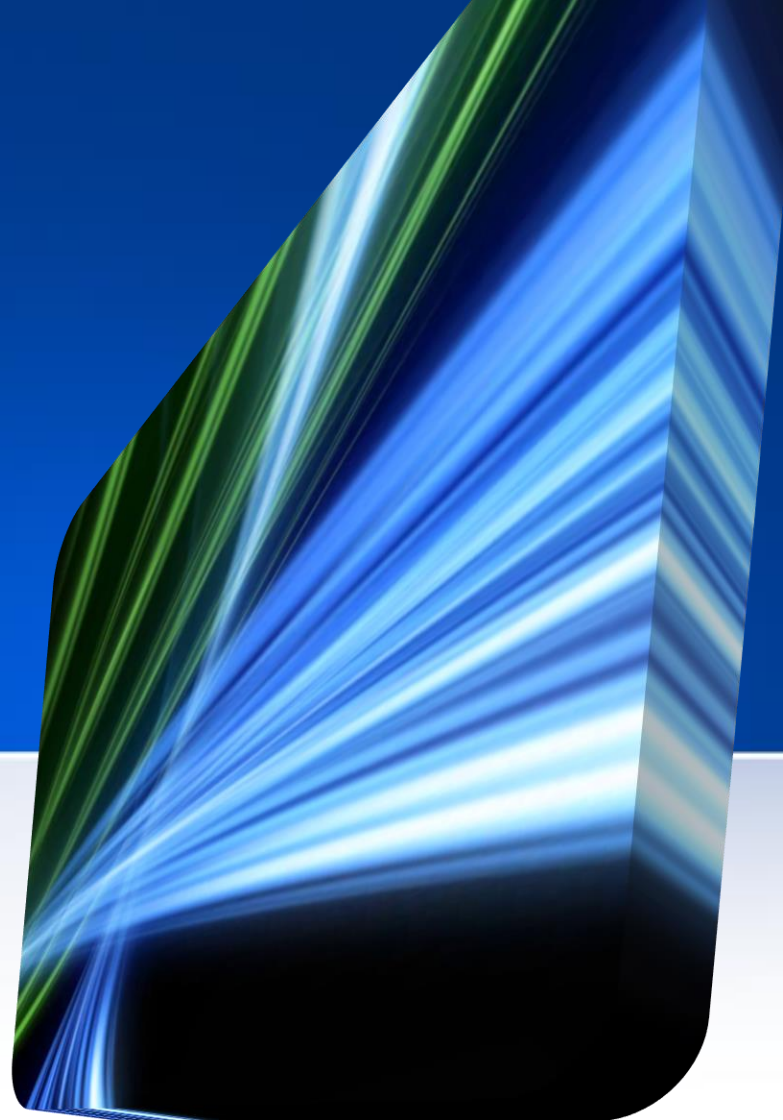


# Зарубіжний досвід впровадження е-урядування

Чукот Світлана Анатоліївна



# Як зазначається у Декларації 1999 року Європейського Союзу,



- “істинно демократичне інформаційне суспільство, засноване на фундаментальних цінностях Ради Європи, може бути побудоване за наявності основ політики, яка заохочує доступ і участь, компетентність і підготовленість, творчість і різноманіття та забезпечує відповідний захист.”

# Електронний уряд



використання інформаційних та комунікаційних технологій у державному управлінні, поєднане з організаційною зміною та новими навичками, для впровадження державних послуг та демократичних процесів, а також для зміцнення підтримки публічних політик.

# Головна дилема



- як можуть системи та інформація спільно використовуватися різними агенціями, зберігаючи при цьому відповідальність за результати і дії?
- Підходи, адаптовані до вирішення цього питання включають в себе оцінку з боку колег/партнерів, загальний урядовий підхід, стандарти та структури, здатність до взаємодії, об'єднані інфраструктури та оцінені пілотні проекти.

# Електронне урядування підвищує потребу у ІКТ навичках



- Навички, які потрібні для провадження електронного урядування, є не лише технічними, оскільки загалом управлінці також потребують розширених навичок для включення у процес прийняття рішень на основі ІКТ.
- **Необхідні навички** включають в себе базове технічне розуміння (комп'ютерна грамотність), а також розуміння управління інформацією та розуміння інформаційного суспільства.

# Традиційні управлінські навички



- повинні постійно оновлюватись та розширюватись для реагування на вплив електронного уряду.
- Додаткові знання потрібні у сферах таких, як *представницький менеджмент, система звітності, кооперація та співробітництво між департаментами, а також у публічно-приватному партнерстві.*

# Розвиток електронного урядування ускладнюється



- неефективним управлінням проектами;
- технологічними поразками;
- проблемами з „недоліками першого кроку”;
- нестабільним фінансуванням;
- нереалістичними політичними вимогами.

# Принципові положення зарубіжного досвіду



- зосередженість на дійсних потребах громадян і бізнесу (підхід “від життя”);
- використання новітніх методів і рішень, співробітництво і партнерство з високотехнологічним бізнесом і промисловістю;
- оптимізація процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацювання механізмів електронної демократії;
- відповідна до приватного сектору якість послуг;
- урахування специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення; зосередження уваги на найбільш болючих темах суспільства;



# Принципові положення зарубіжного досвіду



- надання державних послуг через різні канали, включаючи цифрове ТБ, мобільні телефони; смартфони; розвиток мережі центрів виклику і центрів суспільного доступу;
- підтримка проектів установ та місцевих органів влади, здійснення координації і вироблення стандартів, які дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
- ефективне вирішення питань захисту мереж і інформації;
- реалізація механізмів, що забезпечують захист прав особистості;
- оптимізація структури державного апарата і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; удосконалення управлінської культури; створення системи стимулів і мотивації;

# Звіти ООН з е-урядування



- 2014 E-Government for the Future We Want
- 2012 E-Government for the People
- 2010 Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis
- 2008 From E-Government to Connected Governance
- 2005 From E-Government to E-Inclusion
- 2004 Towards Access for Opportunity
- 2003 World Public Sector Report: E-Government at the Crossroads
- 2001 Benchmarking E-Government: A Global Perspective

Economic & Social Affairs

# UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016

E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT



<http://unpan3.un.org/egovkb/>



# Top E-Government Performers

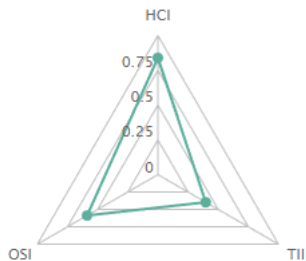


Country	Region	EGDI	2016 Ranking	Country	Region	EGDI	2016 Ranking
 United Kingdom	Europe	0.9193	1	 Austria	Europe	0.8208	16
 Australia	Oceania	0.9143	2	 Spain	Europe	0.8135	17
 Republic of Korea	Asia	0.8915	3	 Norway	Europe	0.8117	18
 Singapore	Asia	0.8828	4	 Belgium	Europe	0.7874	19
 Finland	Europe	0.8817	5	 Israel	Asia	0.7806	20
 Sweden	Europe	0.8704	6	 Slovenia	Europe	0.7769	21
 Netherlands	Europe	0.8659	7	 Italy	Europe	0.7764	22
 New Zealand	Oceania	0.8653	8	 Lithuania	Europe	0.7747	23
 Denmark	Europe	0.8510	9	 Bahrain	Asia	0.7734	24
 France	Europe	0.8456	10	 Luxembourg	Europe	0.7705	25
 Japan	Asia	0.8440	11	 Ireland	Europe	0.7689	26
 United States of America	Americas	0.8420	12	 Iceland	Europe	0.7662	27
 Estonia	Europe	0.8334	13	 Switzerland	Europe	0.7525	28
 Canada	Americas	0.8285	14	 United Arab Emirates	Asia	0.7515	29
 Germany	Europe	0.8210	15				

# УКРАЇНА

## EGDI Overview EGDI Sub-Components

### 2016 EGD I



### E-Government (2016 EGD I: 0.6076)

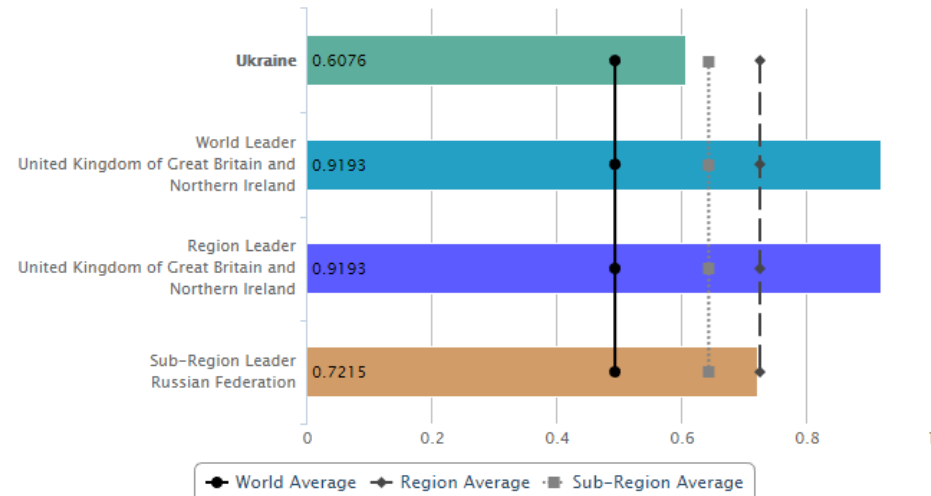
2016 Rank 62  
2014 Rank 87  
Change -25

### E-Participation (2016 EPART: 0.7458)

2016 Rank 32  
2014 Rank 77  
Change -45

Rank	Country	Sub-region	EGDI	Online Service Component	Telecomm. Infrastructure Component	Human Capital Component
62	Ukraine	Eastern Europe	0.6076	0.5870	0.3968	0.8390
1	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Northern Europe	0.9193	1.0000	0.8177	0.9402

2016

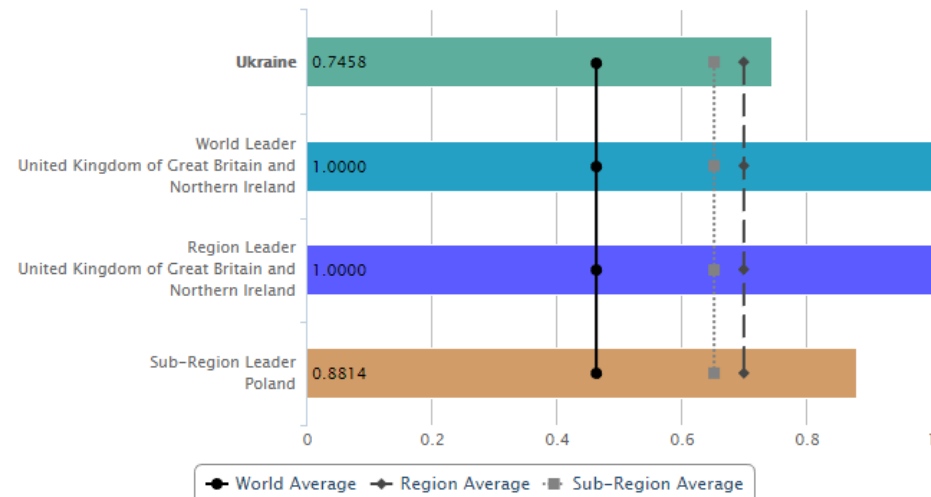


Highcharts.com

EGDI Rank	2016	2014	2012	2010	2008	2005
Ukraine	62	87	68	54	41	48

## E-Participation Index

2016



Highcharts.com

EPART Rank	2016	2014	2012	2010	2008	2005
Ukraine	32	77	83	48	14	28

# Методологічні основи для збору та оцінки даних



- достатність телекомунікаційної інфраструктури;
- розвиток людського капіталу (здатність людських ресурсів для просування за допомогою ІКТ);
- наявність електронних послуг та змісту (контенту).

# EGDI

## (E-Government Development Index)



- композитний індикатор, який використовується для оцінки готовності та здатності національних адміністрацій надавати послуги для громадян за допомогою ІКТ.
- Це дослідження (вимірювання) є корисним для більш глибокого розуміння рейтингу країни щодо використання електронного урядування для надання електронних послуг.

# EGDI на основі експертної оцінки обстеження онлайн присутності всіх держав-членів ООН



- оцінює національні веб-сайти, політику і стратегії електронного урядування щодо застосування в цілому і у конкретних секторах для надання основних послуг.
- Об'єкт дослідження: Національні Інтернет-портали, які містять інформацію, послуги та портали даних:
- веб-сайти Міністерств або відділів **охорони здоров'я, освіти, соціального розвитку, соціального забезпечення, праці, фінансового середовища.**



# Анкета (опитування)

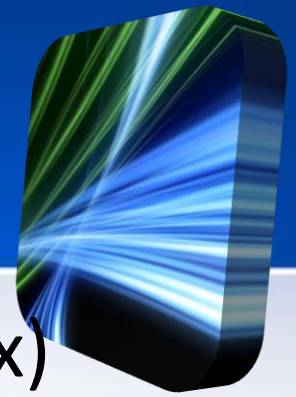


оцінює низку особливостей, пов'язаних з:

- електронними послугами,
- загальнодержавним урядовим підходом,
- відкритими урядовими даними,
- електронною участю,
- багатоканальними е-послугами,
- послугами мобільного зв'язку,
- поглинанням цифрового розриву

як інноваційних партнерств через використання ІКТ.

# Досягнення:

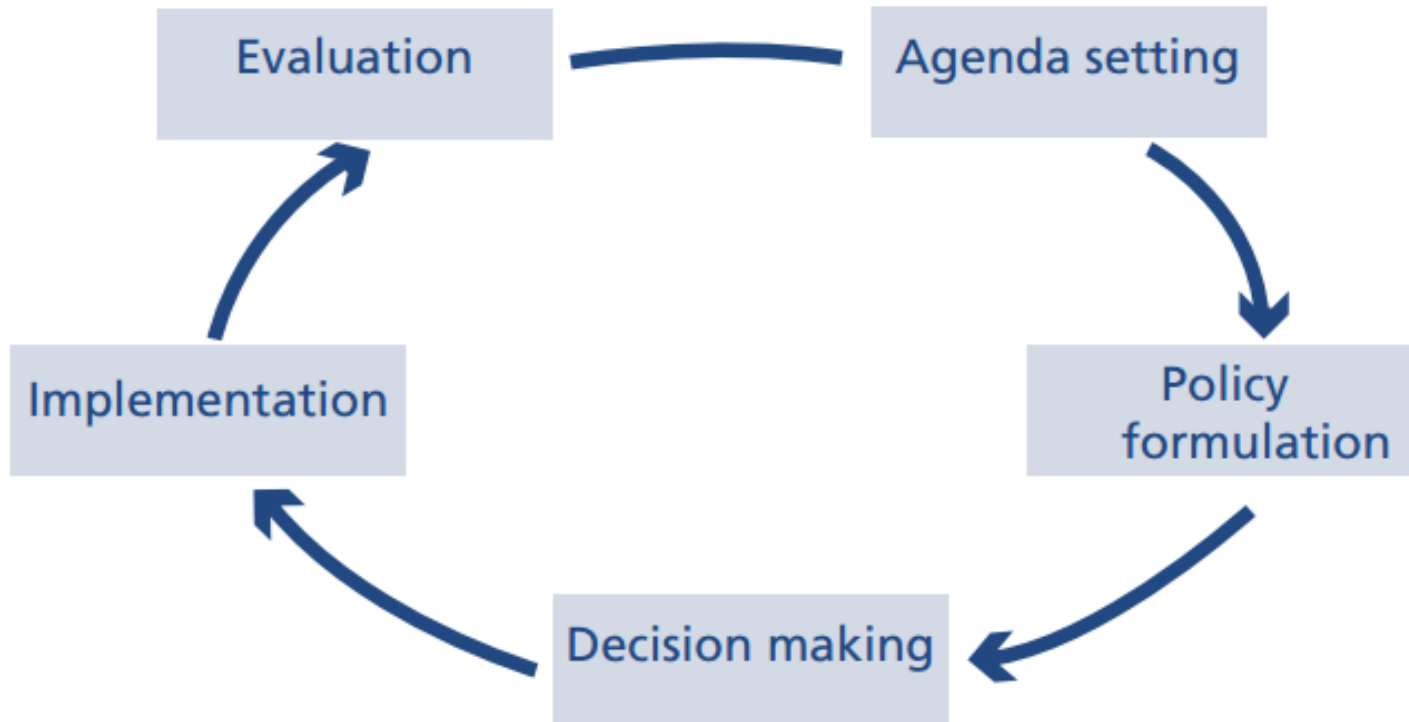


- **90** (включаючи 50 найбільш розвинених) мають онлайн платформи для єдиного доступу до послуг;
- **105** – мають доступні пошукові системи;
- **98** – вимагають цифровий ID для онлайн чи мобільних послуг;
- **71** – мають онлайн системи, які забезпечують електронну взаємодію.

# Цикл політики



Figure 1.2. Policy cycle



Source: UNEP, 2009

Table 3.2. Top 50 performers in e-participation in 2016

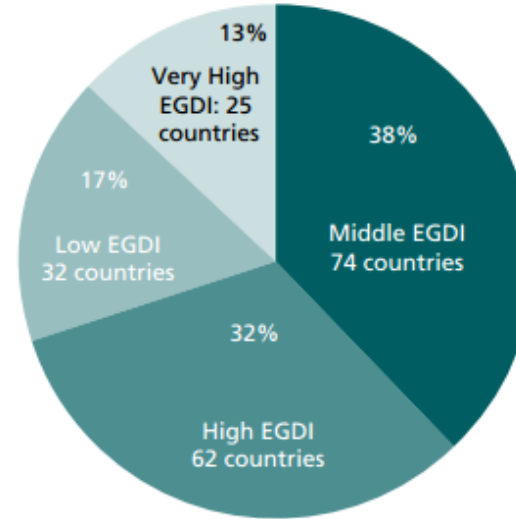
Rank	Country	Rank	Country
1	United Kingdom	27	Germany
2	Japan	27	Norway
2	Australia	27	India
4	Republic of Korea	27	Sweden
5	Netherlands	32	Chile
5	New Zealand	32	United Arab Emirates
7	Spain	32	Bahrain
8	Singapore	32	Ukraine
8	Canada	34	Russian Federation
8	Italy	37	Brazil
8	Finland	37	Slovenia
12	France	39	Uruguay
12	United States of America	39	Mongolia
14	Austria	39	Ireland
14	Mexico	39	Saudi Arabia
14	Poland	43	Tunisia
17	Israel	43	Luxemburg
17	Morocco	43	Vietnam
17	Lithuania	43	Bulgaria
17	Montenegro	47	Malaysia
17	Serbia	47	Uzbekistan
22	Estonia	47	Azerbaijan
22	China	50	Portugal
22	Denmark	50	Sri Lanka
25	Malta	50	Republic of Moldova
25	Croatia	50	Mauritius
27	Colombia	50	Iceland



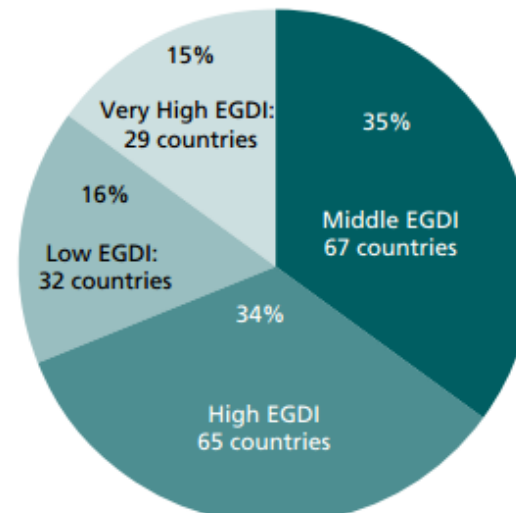
# Співвідношення за рівнем розвитку



2014 Survey



2016 Survey



Country	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank
United Kingdom	Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very high	1
Australia	Oceania	0.9783	1.0000	0.7646	0.9143	Very high	2
Republic of Korea	Asia	0.9420	0.8795	0.8530	0.8915	Very high	3
Singapore	Asia	0.9710	0.8360	0.8414	0.8828	Very high	4
Finland	Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very high	5
Sweden	Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very high	6
Netherlands	Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very high	7
New Zealand	Oceania	0.9420	0.9402	0.7136	0.8653	Very high	8
Denmark	Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very high	9
France	Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very high	10
Japan	Asia	0.8768	0.8274	0.8277	0.8440	Very high	11
United States of America	Americas	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very high	12
Estonia	Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very high	13
Canada	Americas	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very high	14
Germany	Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very high	15
Austria	Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very high	16
Spain	Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very high	17
Norway	Europe	0.8043	0.9031	0.7276	0.8117	Very high	18
Belgium	Europe	0.7101	0.9712	0.6808	0.7874	Very high	19
Israel	Asia	0.8623	0.8619	0.6175	0.7806	Very high	20
Slovenia	Europe	0.8478	0.8952	0.5877	0.7769	Very high	21
Italy	Europe	0.8696	0.8126	0.6469	0.7764	Very high	22
Lithuania	Europe	0.8261	0.8717	0.6262	0.7747	Very high	23
Bahrain	Asia	0.8261	0.7178	0.7762	0.7734	Very high	24
Luxembourg	Europe	0.7174	0.7750	0.8190	0.7705	Very high	25
Ireland	Europe	0.7246	0.9218	0.6602	0.7689	Very high	26
Iceland	Europe	0.6232	0.8940	0.7814	0.7662	Very high	27
Switzerland	Europe	0.6014	0.8579	0.7980	0.7525	Very high	28
United Arab Emirates	Asia	0.8913	0.6752	0.6881	0.7515	Very high	29

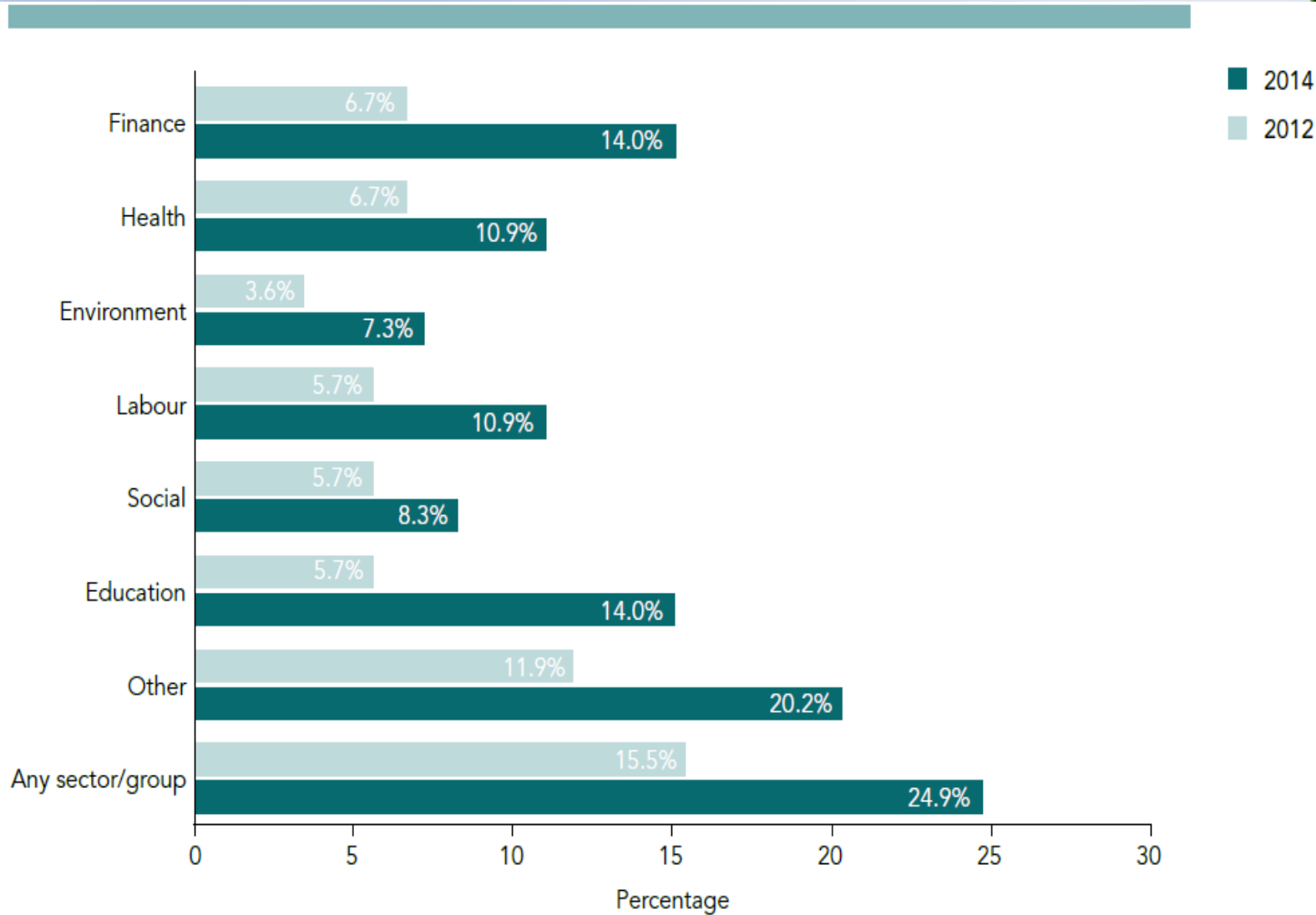
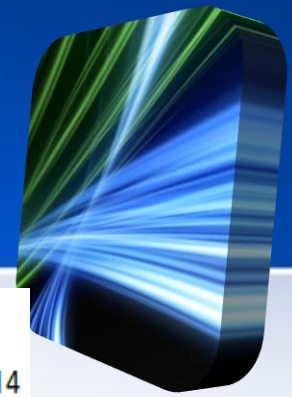


# Перелік цифрових каналів



1. Counter (face-to-face) service
2. Telephone (voice) service and call centres
3. Web portal
4. Email
5. SMS and other messaging services
6. Mobile portal (mobile website)
7. Mobile app
8. Social media
9. Public kiosks
10. Intermediaries through public-private partnership

# Мобільні державні послуги





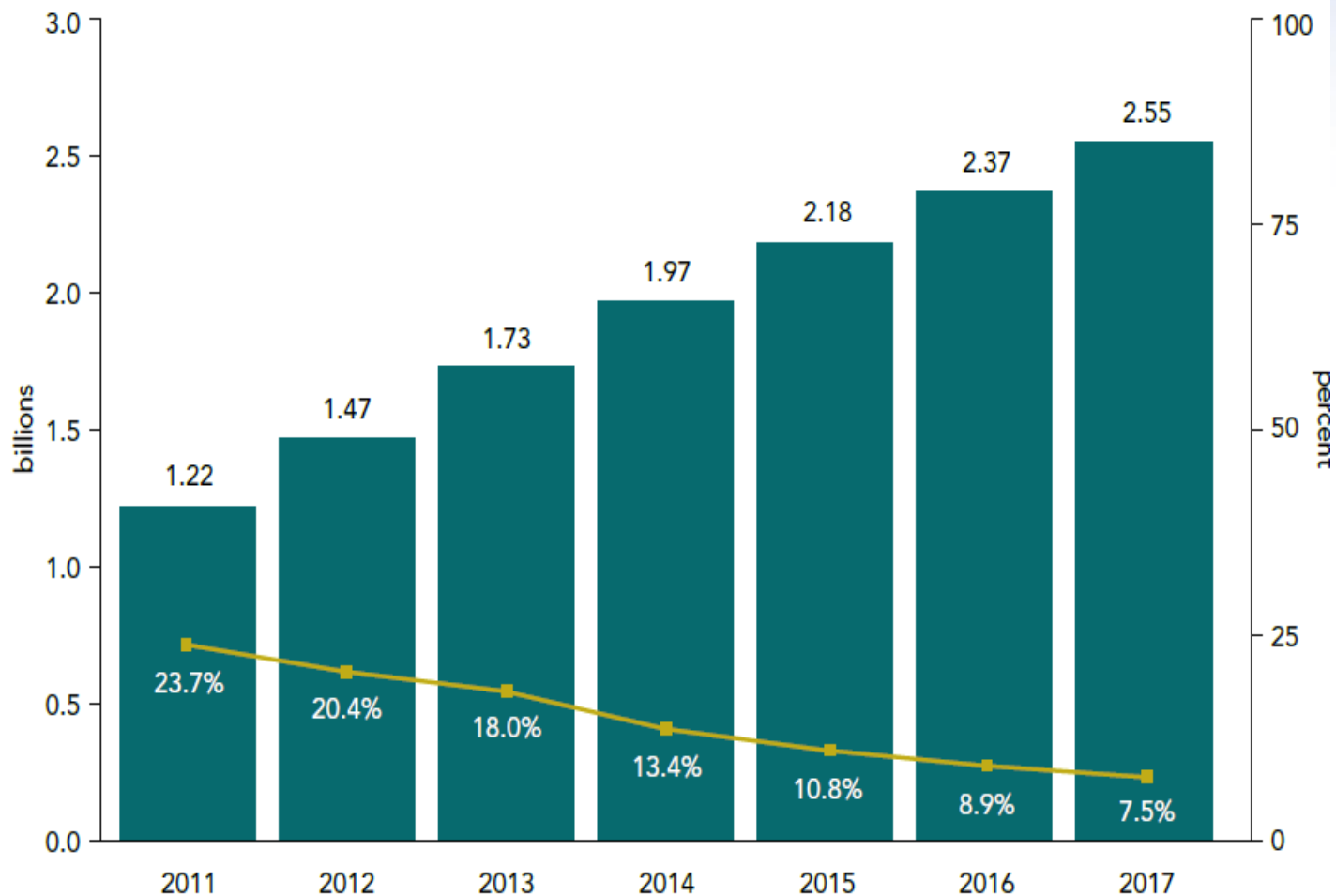
# Використання соціальних мереж



Social network users



Percentage of change



Note: Internet users who use a social network site vary device at least once per month.

Source: eMarketer, April 2013.

# Найбільш популярні мережі



Facebook | Google+ | Youtube | Twitter | LinkedIn | Myspace | Pinterest | Tumblr (Global)

Qzone | Sina Weibo | Tencent | Youku | Tudou | RenRen (China only)

Vkontakte | Odnoklassniki (Russian Federation only)

Sonico (South American countries only)

Mig33 (Indonesia only)

Tuenti (Spain only)

Nate Connect | me2Day (Republic of Korea only)

Mxit (South Africa only)

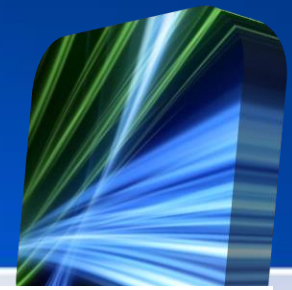
Copains d'Avant (France only)

mixi (Japan only)

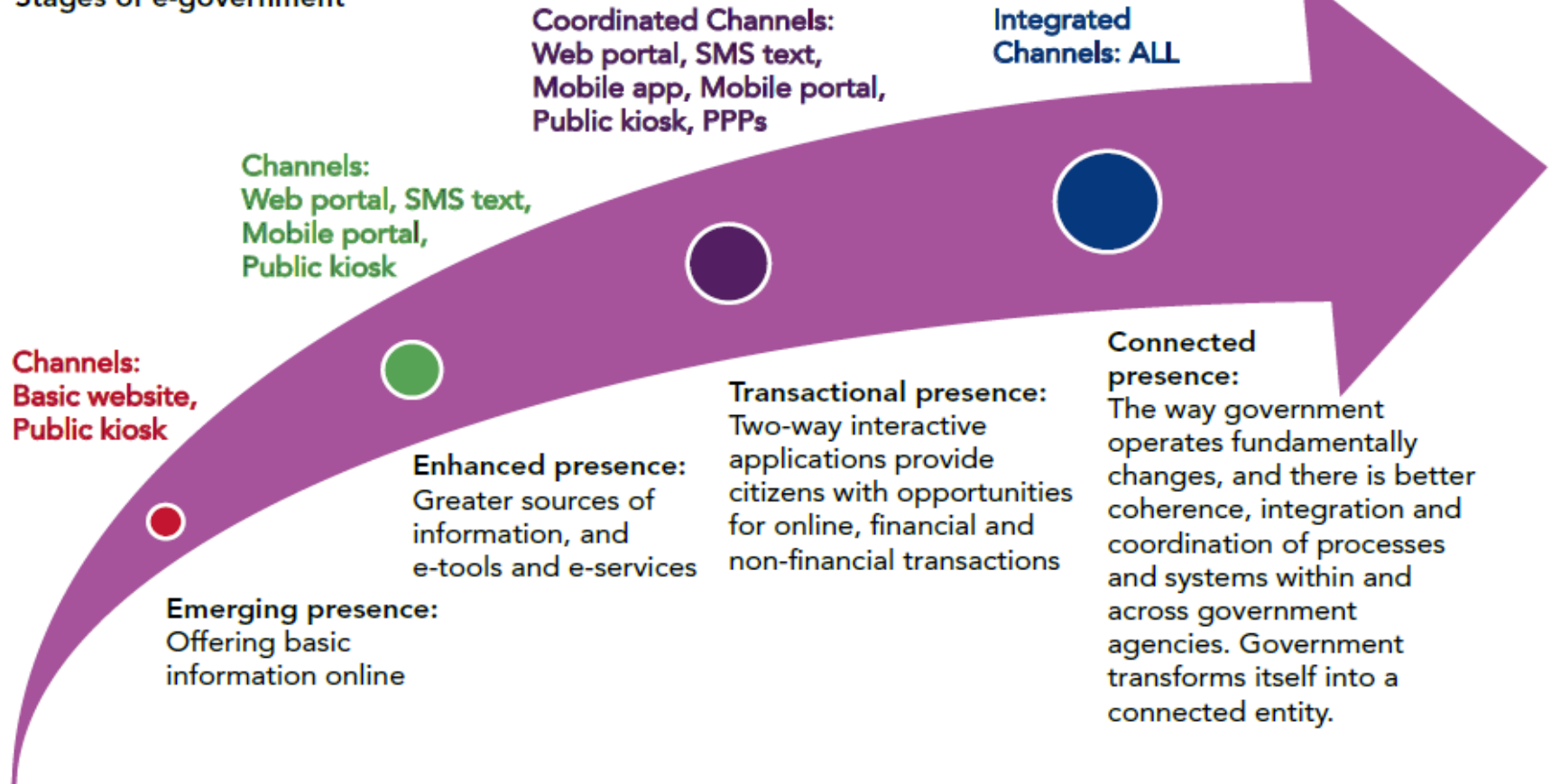
Hyves (Netherlands only)

studiVZ | meinVZ (Germany only)

# Канали для стадій впровадження е-урядування



## Stages of e-government



# Мова змісту інтернету та його користувачів



<i>Language</i>	<i>% of Internet users by language</i>	<i>% of content on the Internet</i>
English	27	56
Chinese	25	4
Spanish	8	4
Portuguese	4	2
German	4	6
Arabic	3	1
French	3	4
Russian	3	6

Дякую за увагу!



[egovtpu@gmail.com](mailto:egovtpu@gmail.com)