

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
Факультет соціології і права
Кафедра теорії та практики управління**

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В АВСТРАЛІЇ

Виконала:
Студентка V курсу, АМ-42м, ФСП,
Чорна Альона Миколаївна

Керівник:
проф., доктор наук з держ. управління
Чукут Світлана Анатоліївна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. ІСТОРІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В АВСТРАЛІЇ	4
2. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ	6
3. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ.....	10
4. КРАЩІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В АВСТРАЛІЇ.....	18
ВИСНОВОК.....	23
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	25

ВСТУП

Впровадження електронного урядування передбачає побудову загальнодержавної розподіленої системи громадського управління, що реалізує рішення повного спектру завдань, пов'язаних з управлінням документами і процесами їх обробки. Формування електронного уряду вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погоджених дій органів державної влади в межах єдиної державної політики.

Узарубіжних програмах задоволення потреб громадян і користь для них є головними пріоритетами при впровадженні електронного уряду в життя. Австралія посідає 2 місце в рейтингу країн світу відповідно до двома основними показниками: а) стан електронного уряду готовності; і б) ступінь участі. [11] Ключовим завданням електронного уряду Австралії є забезпечення всім австралійцям максимальні можливості для отримання користі від інформаційної економіки.

Таким чином, електронні послуги формуються на основі електронних ресурсів. Їх життєвий цикл пов'язаний з тривалістю існування законодавчої і нормативної бази.

1. ІСТОРІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В АВСТРАЛІЇ

Великий потенціал і перспективність інформаційних технологій в Австралії оцінили ще на початку 1990-х років. Саме тоді розвитку ІТ-індустрії в цій країні почали надавати всебічну підтримку. І за останнє десятиліття розвиток галузі інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ) в Австралії досягло досить високого рівня.

Електронний уряд - це нова форма організації діяльності органів державної влади, що забезпечує за рахунок широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісно новий рівень оперативності й зручності отримання організаціями та громадянами державних послуг та інформації про результати діяльності державних органів.

Електронний уряд не є доповненням або аналогом традиційного уряду, а лише визначає новий спосіб взаємодії на основі активного використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) з метою підвищення ефективності надання державних послуг.

У кожній країні розроблюються власні пакети законодавчих актів, що повинні законодавчо обґрунтувати введення системи е-урядування. В багатьох країнах прийняті програми "E-Government Strategy".

Уряд Австралії впровадив Стратегію електронного уряду в серпні 2004 року. Вона включає в себе детальний опис розвитку та трансформації державного сектора Австралії в прогресуючу модель виконання державних послуг.[1]

Управління електронного уряду (OeG) було створене в лютому 2003 року, відповідно до рекомендацій по функціональному аналізу цільової групи. У липні 2003 року OeG випустила свій стратегічний план на 2003 рік – 2005. OeG виконує провідну роль в ініціюванні проектів державного уряду, політики та основних напрямків роботи, а також виконує допоміжну роль

підтримки інших установ у розвитку їх ініціатив впровадження електронного уряду. [17]

Політика та керівні принципи були відповідно введені в дію. Вони включали стандартне операційне середовище, Web Керівництво, управління веб-інформацією, інформаційну безпеку, електронну пошту та Інтернет, та сумісність використаних систем.

Новим етапом була Стратегія Електронного уряду з 2006 по 2010 рік. Це була нова стратегія електронного уряду, "Відповідальний уряд – порядок нового сервісу", який був запущений 30 березня 2006 року. Він замінив електронну стратегію 2002, яка була за принципом "Кращі послуги, кращий уряд".

Стратегія 2006 року підкреслила надання послуг, а не технічні деталі. Слово «Інтернет» зустрічається тільки п'ять разів в доповіді, "Web" - п'ятнадцять разів, у той час як "послуги" використовується 138 разів і "надання" шістьдесятчотири рази. [17] Відтоді метою стало поліпшення такої комплексної надання послуг державної служби в цілому.

2. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Зростаюча кількість, розмаїття та складність взаємодії факторів, що впливають на формування та реалізацію державної політики і державного управління у сфері розбудови інформаційного суспільства та впровадження електронного урядування, насамперед їх мінливість, невизначеність, непрогнозованість та суперечливість обмежують можливості застосування виключно традиційного апарату та обумовлюють необхідність пошуку нових, нетрадиційних підходів до державного управління.

Застосування електронного урядування є дуже поширеним у багатьох органах влади Австралії. На ряді порталів є он-лайнві форуми, за допомогою яких громадяни можуть розміщувати питання, пропозиції, запити на послуги для специфічних груп користувачів, таких як іноземні громадяни тощо. Портал державних послуг для громадян Австралії містить персоніфіковану сторінку «Мій кабінет», де доступні персоніфіковані послуги для конкретного громадянина. Через портали державних послуг доступні всі необхідні он-лайнві форми, які вимагаються від громадян для заповнення при зверненні, необхідна довідкова та методична документація. [4] Також на порталах можуть доступні приклади використання електронних послуг (CaseStudies):

- *Австралійське податкове управління (АТО)*

Ключова частина його ролі полягає в здатності формувати систему оподаткування в Австралії. Центральною була прийнята необхідність включити клієнта в концепцію комплексного надання послуг. Підхід АТО заснована на особистій участі клієнтів на кожному етапі. Методологія, яка використовується в АТО має ряд характеристик, включаючи: зосередити увагу на клієнті з самого початку, припускається, що клієнт повинен бути відправною точкою в будь-

якого процесу співробітництва; регулярне тестування на протязі всього розвитку служби. Питання про те, чи ефективний такий підхід. Всього прями вигоди в АТО від електронного оподаткування оцінюються в 15,5 млн австралійських доларів за перші 5 років від 2004 року. [4]

- *Інтегрована служба надання послуг (TIGERS)*

Програма є пробною, запроваджена Австралійським федеральним урядом у співпраці з Тасманією. Наміром було вивчити можливості і проблеми, які виникають в найбільш розвинутих етапах електронного уряду: надання комплексних послуг з участю декількох установ і декількох юрисдикцій. Що важливо, тут вивчаються практичні аспекти функціонування ISD.

- *Комплексне обслуговування Centrelink*

Було створено в якості єдиного сервісу, багатоцільового надання послуг кільком відділам закупівель. Послуги Агентства, в основному в галузі соціального забезпечення та безробіття, складають третину державного бюджету.

В Австралії реалізовані додаткові елементи інфраструктури для обміну електронними документами і поштовими повідомленнями між громадянами, юридичними особами та органами влади. Це забезпечує канал офіційної переписки між громадянами, бізнесом та органами влади. У тому числі, забезпечується офіційне повідомлення про отримання документа, що має юридично значущий статус. Існують і інші сфери застосування е-урядування: федеральний центр обробки даних на базі Міністерства фінансів, системи ідентифікації громадян, електронний цифровий підпис, системи електронних платежів тощо.

Австралійський уряд працює над більш простими і надійними у використанні електронними засобами зв'язку в бізнесі і в особистих угодах. Це включає в себе зобов'язання з надання державних послуг в Інтернеті, де це можливо.

У Законі про електронні операції сказано, що угода відповідно до закону Співдружності не буде недійсною тільки тому, що вона була проведена за допомогою електронного зв'язку. [4] Цей Закон визначає організаційно-правові засади надання електронних послуг в Австралії та регулює відносини, що виникають під час укладення й виконання правочинів, вчинених в електронній формі із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем.

Кожен штат і територія має свої Закони, які зазвичай відображають Закон про Угоди Співдружності з електронних послуг. [4] Якщо треба дізнатись про можливість ведення бізнесу в електронному вигляді відповідно до державного або території права, то слід перевірити законодавство електронних угод у відповідній державі або території.

За останнє десятиліття в Австралії було розроблено безліч посібників, стандартів і специфікацій. Велика увага приділяється питанням інформаційного менеджменту. У Сіднеї чудово розуміють, що наступний етап розвитку людства буде проходити в інформаційній площині і щоб не відставати потрібно багато і плідно працювати.

Крім того, в країні проводяться конкурси Excellence in Government Awards - найбільш інноваційні eGov проекти Австралії. Наприклад, у геопросторової категорії конкурсу переміг проект Регіонального позиціонування штату Вікторія. Він передбачає загальнодержавну кінематичну мережу з високою точністю позиціонування ($\pm 2\text{см}$). В даний момент в проекті задіяно понад 103 постійно діючих базових станцій, які забезпечують надійну інфраструктуру і надають інформацію для галузей, що залежать від високої точності позиціонування, мережа є стратегічною і раціональною альтернативою існуючій інфраструктурі GNSS. Фіналістом також став проект WynCrowd (Консул міста Віндхем). Користувачі, використовуючи програму, можуть фотографувати, наприклад, яму на дорозі і

відправити скаргу владі. На основі GPS мітки запит буде відправлений у відповідний департамент.[14]

3. ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НАЦЕНТРАЛЬНОМУ ТА МІСЦЕВОМУ РІВНЯХ

На сайті уряду Австралії зазначено, що електронні послуги є безпечним, надійним і зручним способом отримати доступ до ряду операцій і послуг уряду Австралії, в тому числі отримання торгової марки. [4]

Фізичні та юридичні особи мають право використовувати електронні технології, застосовувати їх, зареєструвати, продовжити і оплатити права інтелектуальної власності. Уряд продовжує додавати нові функції до електронних послуг в майбутньому, в тому числі електронну переписку.

Державні послуги населенню в електронній формі за допомогою Інтернет в Австралії надають [12]:

- центробанки (прозорість фінансової сфери);
- податкові органи (інструкції, декларації, декларування в електронній формі, сповіщення про нараховану доплаті);
- центри зайнятості (оголошення про роботу, реєстрація безробітних);
- поліклініки (замовлення талонів до лікаря і на процедури);
- громадські бібліотеки (електронні каталоги);
- центри тестування (зразки тестів минулих років, правила запису на тестування, результати) і приймальні комісії вузів (число поданих заяв, конкурси);
- міністерства освіти (рейтинги вузів, умови навчання, правила прийому до вузів);
- міністерство внутрішніх справ (реєстрація транспортних засобів, бланки прописки і ін.);
- пошти (підписка)

Всі ці послуги є в широкому доступі, кожен може користуватись ними після реєстрації на відповідному сайті.

Щодо мотивації, то просування е-послуг забезпечить компанії доступ до більшої клієнтської бази, розширення охоплення ринку, зниження вхідного бар'єру для нових ринків і вартості придбання нових клієнтів. Це є альтернативний канал зв'язку з клієнтами, що дозволяє збільшити послуги клієнтам, підвищити імідж компанії, отримати конкурентні переваги.

З використанням е-сервісів в Австралії можна проводити операції з урядовими установами, такими, як Департамент автомобільного транспорту і приватних підприємств через різні зручні канали, такі як кіоски електронних послуг та Інтернет. Немає більше черг, пробок або бюрократичні перепони, і тепер можна проводити угоди на власний розсуд.

Комплексне надання послуг (ISD) має три компоненти [3]: віно є інтегрованим, це пов'язано з послугами та їх наданням. Відправною точкою є визначення електронного уряду як «використання інформаційних та комунікаційних технологій, зокрема Інтернет, як інструмент для досягнення кращого уряду". У багатьох випадках політики різних адміністративних одиниць не виконувались комплексно, хоча реалізація була одна - надання послуг громадянам, підприємствам та іншим особам. Завдання державних замовників до нової системи електронного уряду було в тому, щоб зробити єдину систему з спільними вимогами (наприклад, створення нового бізнесу вимагає від власника вирішення питань ліцензування та оподаткування, які обробляються декількома державними органами різної юрисдикції).

З точки зору клієнта, «електронний уряд має дозволити громадянам і бізнесу мати справу з урядом з широкого спектру питань, в будь-який час дня і ночі, без розуміння того, яка частина уряду виконує їх замовлення". Це вказує на визначення «Інтегрованість» в контексті ISD. [5] В основі такого визначення є інтеграція інтересів всіх організацій та зацікавлених сторін (і особливо клієнтів).

Другою складовою ISD є «сервіс», визначається як комплекс заходів, направлених на задоволення потреб людини або групи, тобто споживачів. Ключовим аспектом цього є ступінь залучення клієнтів до розвитку державних послуг. Це означає залучення клієнта і у визначенні вимог (які послуги), а також у визначенні механізму сервісу (як його роботи).

Останній елемент - постачання, механізм, за допомогою якого конкретна послуга може бути підключена до конкретного клієнту, щоб задовольнити конкретну потребу. Механізм для надання послуги згадується як канал. Той же сервіс може подаватися через ряд каналів (наприклад, онлайн, урядова установа, виклик центр). Якщо є декілька каналів, то можна припустити, що є елемент вибору. Клієнт може вибрати, який канал використовувати, хоча Агентство може спробувати зробити один канал привабливішим, ніж інший.

Електронний уряд забезпечує ефективне і менш витратне адміністрування, кардинальну зміну взаємовідносин між суспільством і урядом, вдосконалення демократії та підвищення відповідальності влади перед народом. Досягнення цілісності електронного уряду вимагає досягнення певної кількості вимірів в установці поширених ускладнень. З перспективи громадян, п'ять основних вимог визначають рівень зрілості послуг [10, с. 11]:

- Розуміння: при відвідуванні веб-сайту, чи відомо, що відвідувач вже заздалегідь контактував з урядом на веб-сайті, а потім використати цю інформацію для пропозиції більш підходящої послуги?
- Взаємодія: чи можливо зробити доступними різноманітні урядові веб-сайти через єдиний портал?
- Основаність на потребах: чи створений сайт враховує потреби відвідувачів? Це вимір рівень, до якого послуги організовані більше до вола життя/занять, ніж до вола внутрішніх урядових структур.

- Лицем до споживача: чи допомагає сайт відвідувачам у задоволенні їхніх потреб або покращенні умов? Це вимірює рівень, до якого веб-сайт може ідентифікувати послуги, або може допомогти, або автоматично поради залежно від обставин, у які потрапив громадянин або бізнесмен.
- Додана вартість: чи можливо для відвідувачів отримати інші неурядові послуги з доданою вартістю з цих послуг? Це вимірює рівень, до якого урядові послуги пов'язані з іншими неурядовими послугами для надання послуг з доданою вартістю для громадян та бізнесменів.

Державні організації, реалізуючи концепцію електронного урядування, переосмислюють взаємодію зі своїми клієнтами (громадянами та бізнесом), вони створюють портали як єдині точки доступу до інформації та послуг, розглядаючи можливості організації інформації та послуг відповідно до потреб споживачів, замість того щоб пояснювати їм структуру державних установ і розподіл повноважень. Одним з подібних способів представлення інформації та послуг є метафора «життєвий епізод». [15, с. 72] Держава забезпечує громадянам та бізнесу єдину точку входу. При цьому громадянам не обов'язково знати внутрішню структуру держави. Різні типи взаємодії та інформаційного обміну між громадянами, бізнесом та державою включають статичні дані (наприклад правила, закони, нормативно-правові акти), доступ до динамічних даних (наприклад запити до баз даних), запити на послуги, трансакції тощо.

Всередині архітектури електронного уряду «життєві епізоди» та «бізнес-ситуації» є точками входу до державних послуг у рамках відповідного порталу. При цьому під державним порталом маєтись на увазі централізована точка доступу через Інтернет до всієї державної он-лайнної інформації та послуг.

Характеристики державних послуг, орієнтованих на «життєві епізоди», наведено на рис. 1 [7]



Рис. 1 Характеристики державних послуг

- Орієнтація на споживача: підхід з погляду «життєвих епізодів» спрямований на задоволення потреб користувача і пропонує державні послуги в інтуїтивно зрозумілій формі без посилань на організаційні структури;
- Прозорість: кілька державних установ можуть бути залучені до процесу надання інтегрованої послуги, яка пов'язана з «життєвим епізодом»;
- Принцип «одного вікна»: оскільки послуга з погляду «життєвого епізоду» перетинає традиційні межі державних установ, споживачу державних послуг забезпечена можливість виконати всі необхідні дії для одержання послуги в одному місці. Споживач має справу з державою загалом, не здогадуючись, які установи залучені до процесу надання потрібної йому послуги.

Один «життєвий епізод» може бути пов'язаний з кількома державними послугами – елементарними та композитними. Для забезпечення базових принципів надання послуг електронним урядом необхідно мати певну інтегруючу точку зору, яка співвідносить зовнішній погляд споживача на державну послугу з боку «життєвого епізоду» та внутрішній погляд держави, який враховує її внутрішній організаційний поділ.

Формування електронного уряду передбачає комплексне вирішення наступних завданьщо і було зроблено в Австралії:

- повна автоматизація державного управління на базі сучасних інформаційних технологій;
- здійснення реформи інститутів державного управління;
- забезпечення урядової веб-присутності;
- досягнення високого рівня телекомунікаційної інфраструктури;
- підвищення рівня готовності населення до користування інформаційними послугами.

У свою чергу, урядова веб-присутність послідовним проходженням п'яти етапів (рис. 2): [13, с.3]

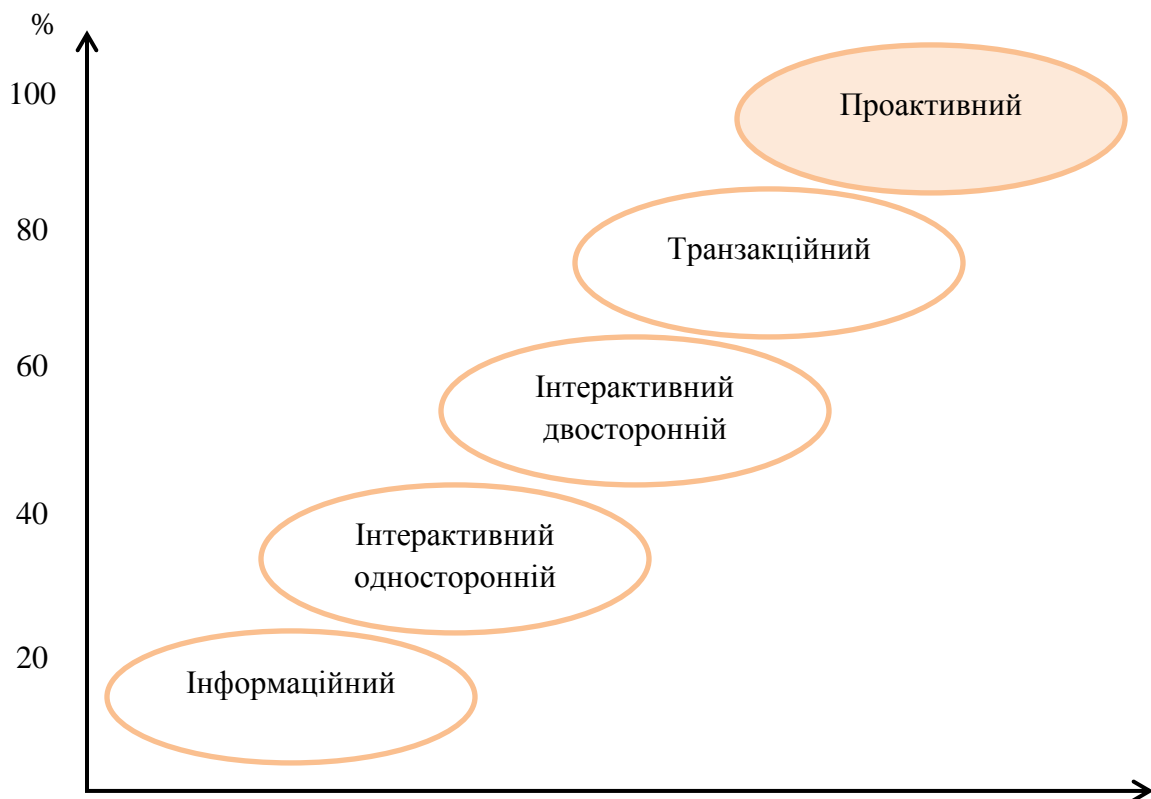


Рис. 2. Рівні урядової веб-присутності

- Інформаційний (Information) - означає 20% веб-присутність і передбачає створення регулярно поновлюваних урядових веб-сайтів з публікацією на них основної урядової інформації (нормативні акти, розпорядження, постанови та ін.), посилань на міністерства та державні департаменти (освіти, охорони здоров'я, фінансів тощо).
- Інтерактивний односторонній (Onewayinteraction) - передбачає 40% веб-присутність і полягає в організації пасивної взаємодії між клієнтами та урядом. Він має на увазі, наприклад, надання доступу в електронній формі до різних формулярів документів, які потрібні громадянам і бізнесу для взаємодії з державою. Потрібну форму можна роздрукувати, але відправляти її доведеться традиційним чином, а не через Інтернет. Або, наприклад, пошук вакансій у державних організаціях на основі заданих користувачем критеріїв.
- Інтерактивний двосторонній (Twowayinteraction) - означає 60% веб-присутність і реалізується за допомогою інтерактивної двосторонньої взаємодії. На цій стадії онлайн-сервіси набувають інтерактивності і з'являється можливість запитувати інформацію з тих чи інших виступів і обговорень, звертатися до держчиновників по електронній пошті, брати участь в онлайн-дискусіях або залишати коментарі на дошках повідомлень і т.п.
- Транзакційний (Transaction) - передбачає 80% веб-присутність і характеризується транзакційною взаємодією, завдяки чому можливе надання послуг, здійснених в онлайні на всіх стадіях. Прикладом може служити подача заявок в електронній формі на отримання ліцензій на ведення професійної діяльності, подача податкових декларацій, заяв на обмін документів і т.п. На даному етапі однією з серйозних проблем стає забезпечення безпеки роботи.

- Проактивний (Targetisation) - означає 100% веб-присутність і відрізняється тим, що уряд не тільки надає громадянам і комерційним структурам сервісні послуги, а й залучає громадян до прийняття рішень і двосторонньому діалогу на базі інтерактивних сервісів.

Особливим різновидом урядових порталів є особливі регіональні інформаційні портали, що поєднують широкий діапазон як державних послуг, так і послуг приватного сектора - робота з різними державними і муніципальними службами, об'єктами електронної торгівлі, інтернет-банкінгу, інтернет-освіти і т.д. Це включає в себе створення урядових порталів, що надають весь комплекс послуг усіх державних відомств - тобто порталів на зразок eCitizenCentre. Крім того подібні "єдині" урядові портали існують в Австралії, в штаті Вікторія - портал MAXI (www.maxi.com.au) [9]

4. КРАЦІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В АВСТРАЛІЇ

Рівень розвитку електронного урядування, або, як прийнято говорити, рівень його зрілості, в різних країнах різний: одні перебувають в авангарді і надають громадянам різноманітні он-лайнні сервіси, інші поки обмежуються інформаційним рівнем взаємодії. Головним показником зрілості електронного урядування є індекс E-governmentReadinessIndex, щорічно розраховується ООН для всіх країн - членів ООН і в комплексі враховує рівень розвиненості веб-послуг, розвитку телекомунікаційної інфраструктури і готовність громадян користуватися інформаційними послугами.

Як згадувалося раніше, Австралія посідає друге місце за індексом розвитку електронного уряду (TheUNGlobalE-GovernmentDevelopmentIndex). [11] Згідно з визначенням Організації Об'єднаних Націй (ООН) - це комплексний показник, який оцінює готовність і можливості національних державних структур у використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для надання громадянам державних послуг. [16]

Дослідження містить дані про рівень розвитку електронного уряду в різних країнах, а також системну оцінку тенденцій у використанні ІКТ державними структурами. Всі країни, охоплені даним дослідженням, ранжуються в рейтингу на основі зваженого індексу оцінок за трьома основними складовими:

- Ступінь охоплення і якість інтернет-послуг.
- Рівень розвитку ІКТ-інфраструктури.
- Людський капітал.

Однією з найкращих практик надання е-послуг є рішення Уряду Австралії впровадити Стратегію електронного уряду в серпні 2004 року. Вона включає в себе детальний опис розвитку та трансформації державного сектора Австралії в

прогресуючу модель виконання державних послуг. Три цілі були визначені для підтримки електронного уряду:

- Надання послуг - більш персоналізованих та доступних, які легко використовувати.
- Внутрішня ефективність - покращена процесів всередині та між установами, що ведуть до зниження витрат і підвищення якості послуг.
- Участь спільноти - легше взаємодіяти таким чином, щоб люди могли зрозуміти і внести вклад у розвиток державної політики.

Пропоновані електронні послуги включають такі розділи, як освіта та навчання, дім і в суспільство, зайнятість, гроші, податки та посібники, охорона здоров'я та добробуту, подорожі і транспорт, навколишнє середовище та екологічність життя, злочинність, правосуддя і закон, права і обов'язки, люди, послуги від місцевої ради, уряду Австралії, он-лайн підтримка бізнесу тощо.

Шість принципів були визначені в якості основи для програми електронного уряду [3](табл. 1)

Таблиця 1

Принципи створення ефективного е-урядування

Направленість на громадян	Послуги та інформація розроблені та направлені на задоволення потреб австралійців
Доступність і вибір	доступність і вибір послуг для задоволення їхніх індивідуальних потреб і умов
Довіра, впевненість і безпека	Збирання, використання та розкриття інформації в порядку, який є послідовним, безпечним і етичним
Поліпшення управління	Краще обслуговувати громадян
Співпраця та інтеграція	Тісніша співпраця і комплексність послуг
Підзвітність	Дотримання принципів прозорості, підзвітності та етики управління

Основними проблемами реалізації стратегії були міжвідомче суперництво та узгодження надання послуг державного, місцевого та приватного сектора.

Чотири основні бар'єри для розвитку ISD були виявлені в Австралії: політичні і правові, структурні, операційні/управлінські та культурні. [6] Політичні і правові бар'єри цілком реальні, але, по суті мають випадковий характер. Майже всі уряди прихильні до он-лайн надання послуг та інтеграції он-лайн каналів в інші канали. Є, однак, проблеми, які виникають з концепції інтеграції - і в той час як вони можуть бути дуже прості у стані, їх часто важко вирішити, тому що має бути змінено законодавство.

Структурний бар'єр не є унікальним для державної служби. Більшість організацій структуровані таким способом, що полегшують управління ними та адміністрування. Але сьогодні обслуговування та продукт (і споживчий попит), як правило, мають пріоритет над процесом (і управління цілями) в умовах поставки. Інше питання у тому, що для деяких послуг існує більше одного агентства надання цих послуг і може включати в себе федеральні, державні та місцеві уряди, і, можливо, приватний сектор або благодійні організації. Це пояснює, чому не можна просто перетворити надання послуг в уряді в єдину структуру.

Поряд зі структурними проблемами - як наслідок їх - оперативні та управлінські проблеми. Багато підходи до їх оцінки засновані на описі бізнес-функцій, а управління і вимірювання їх виконується окремо. У сучасному інтегрованому світі ми повинні не тільки виміряти вплив цілого ряду функцій, але і вплив їх комбінацій.

Остання категорія - культурний бар'єр. ISD означає руйнування традиційних організаційних бар'єрів.

Менеджери можуть вважати зайвим обмін досвідом поставлення цілей і їх досягнення, особливо, коли їх нагороди можуть бути пов'язані з результатами, над якими вони мають лише обмежений контроль або вплив. По-друге, існує

проблема вузькості поглядів. Деяким керівникам важко бачити за межами своєї конкретної області.

Таким чином, проблеми завжди були і будуть, але ефективно їх вирішення дозволить простіше і швидше надавати послуги населенню і бізнесу, активніше включати громадян в процес самообслуговування, підвищити рівень технологічної грамотності громадян, збільшити активність виборців в процесах керівництва і управління країною, знизити вплив географічного місцезнаходження громадян.

Основні органи з надання електронних послуг в Австралії добре розвинені в інтеграційні програми в Інтернеті, але досвід показує, що існують певні складності в цьому між установами та урядами. Ряд прогалин в існуючій інфраструктурі потребують значних інвестицій.

Комітет з стратегії управління інформацією був створений, щоб забезпечити контроль в розвиток загальних інвестицій і моделі управління для направлення розробок. Його робота повинна бути доповнена паралельними заходами по підвищенню ефективності в таких областях, як підзвітність, фінанси і людські ресурси.

Найбільша ефективність електронного уряду в порівнянні зі звичайним можлива тільки у разі загального доступу громадян до урядових послуг в онлайн-режимі. Тому обговорюваний у Сінгапурі проект надання всім громадянам з народження персонального адреси електронної пошти на спеціальному урядовому порталі вже не здається настільки незрозумілим.

В цілому впровадження і розвиток електронного уряду в Австралії був обумовлений тим, щоб спростити доступ до державних послуг населення і бізнесу, мінімізувати терміни надання послуг і транзакційні витрати. [8] Зі збільшенням «прозорості» влади знижується рівень корупції та зловживання посадовим повноваженням. Суспільство стає більш відкритим, інтенсивніше

розвиваються інститути демократії і підвищується інвестиційний інтерес у великого бізнесу.

Успіх концепції відкритої держави в цілому та електронного уряду зокрема залежить від активної громадянської позиції населення, його комп'ютерної грамотності та розвитку телекомунікаційних систем. Вище керівництво країни взяло курс на відкритість та підзвітність держави перед народом, хоча зустрічає значний опір чиновницького апарату на місцях, так як значно зменшується можливість для незаконного збагачення останніх зважаючи на специфіку їх діяльності. В цілому ж, переломний момент настане тоді, коли у владу прийдуть молоді, сучасно освічені й мислячі, патріотично-налаштовані люди, які будуть розцінювати поняття держави як загальне благо для народу, а не народ, для обслуговування держави.

ВИСНОВКИ

Створення електронного уряду та перехід діяльності всіх урядових структур в режим он-лайн не означає припинення роботи уряду звичайними методами. Навіть у Австралії доступ до Інтернету має лише приблизно половина всього населення. Ще довго після створення електронного уряду воно буде дублюватися звичайними оффлайн-структурами взаємодії з громадянами.

В рефераті роботі було досліджено історію виникнення електронного урядування Австралії, визначено основні елементи його запровадження та рівень застосування електронного урядування. Також було визначено основні проблеми впровадження електронного урядування та шляхи їх вирішення. Не менш важливим питанням для дослідження було нормативно-правове забезпечення надання е-послуг в Австралії, проаналізовано рівень доступності отримання е-послуг. Кращі практики надання е-послуг також були розглянуті.

На мою думку, відкритість до інформаційних технологій – основна вимога при побудові сервісної держави. Інтернет-галузь розвивається стрімкими темпами, чому сприяє як зростання кількості інтернет-користувачів, так і підвищений попит на онлайн-сервіси. Перехід на надання державних та муніципальних послуг в електронному вигляді в Австралії суттєво підвищив їх доступність, знизив корупційні ризики, скоротив тимчасові і фінансові витрати держави і громадян. Послуги стали доступними.

Провідними аспектами у досягнення ефективного результату мають бути завдання з метою сприяння і узгодженості стандартів серед різних урядових відомств. Більшість органів влади Австралії готові до реалізації ідеї е-урядування; зокрема, в частині „уряд – громадянам”. Я вважаю, що політична активність громадян була б набагато вищою, якби такий вид звернень, як пропозиції, подані в електронному вигляді через мережу Інтернет, набули статусу офіційних звернень.

Використання владою Інтернет-ресурсів у політичному управлінні сприятиме формуванню практики двостороннього діалогу між владою і громадянами, залученню громадян до політичного дискурсу. Тому сьогодні першочерговим завданням влади є не стільки забезпечення вільного доступу до Інтернету, скільки роз'яснення громадянам для чого вони можуть використовувати його ресурси. Тільки тоді одним із наслідків реалізації ідеї е-урядування стане налагодження діалогових інструментів офіційної взаємодії між владою і громадянами, основою яких є надання владою всього комплексу офіційної інформації, що сприяє формуванню конвенційних моделей політичної участі громадян.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. AGIMO. Australians' Use of and Satisfaction with e-Government Services, Australian Government Information Management Office (AGIMO), Government Report. – 2006
2. АСТАР. А report on e-government implementation in asia-pacific developing countries and its challenges and obstacles, Bangkok. – 2012. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.apr.int/sites/default/files/Upload-files/ASTAR/Rept-5-e-Govt.pdf]
3. Australian government. Delivering Australian Government Services. – 2006. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.finance.gov.au/publications/delivering-australian-government-services-managing-multiple-channels/docs/mmc.pdf]
4. Australian government. E-commerce. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.ag.gov.au/RightsAndProtections/ECommerce/Pages/default.aspx]
5. Australian government. Welcome to eServices. Електронний ресурс. – Режим доступу: [https://services.ipaustralia.gov.au/ssoda/UI/Login?realm=/IPA_EXTERNAL&goto=https%3A%2F%2Fservices.ipaustralia.gov.au%3A443%2FICMWebUI%2F]
6. E-service expert. E-Government in Australia. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://www.e-service-expert.com/e-Government-Australia.html]
7. John Halligan and Trevor Moore. E-government in Australia: The challenges of moving to integrated services. University of Canberra. Електронний ресурс. – Режим доступу: [http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019249.pdf]

8. MakAlshehri, S. Drew. Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/40620/72631_1.pdf;jsessionid=929D241E54446356AEC1859EB4AFDE11?sequence=1]
9. MAXI. Электронный ресурс. Режим доступа [www.maxi.com.au]
10. Singh, M. and Byrne, J. Performance Evaluation of E-Business in Australia, Electronic Journal of Information Systems Evaluation. - 2005
11. UN E-Government Survey 2014. Электронный ресурс. Режим доступа [http://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2014]
12. Western Australia State Government. E-Government Best Practices and Lessons Review. Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://egov.comesa.int/index.php/e-government-resources/14-e-government-best-practices-and-lessons-review]
13. Звіт Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? - 2006
14. Лучшие проекты Австралии в области электронного правительства. – 2011. Электронный ресурс. – Режим доступа: [http://www.gisa.ru/78441.html]
15. Поляков А.А., Цветков В. Я. Информационные технологии в управлении. - М.: МГУ Факультет государственного управления. - 2007
16. Рейтинг стран мира по уровню развития электронного правительства. Гуманитарная энциклопедия. Электронный ресурс// Центр гуманитарных технологий. — 2014 – Режим доступа: [http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info]
17. Электронное правительство Австралии. Электронный ресурс. Режим доступа: [http://elgov.ucoz.ru/index/elektronnoe_pravitelstvo_v_avstralii/0-21]