

КУРСОВА РОБОТА

з навчальної дисципліни
«Основи електронного урядування»
на тему:

«Впровадження електронного урядування: досвід Індії»



Виконала:
студентка 5 курсу
групи АМ-51м
Бузмакова Ірина Андріївна

Науковий керівник:
д.н. держ. упр., проф.
Чукот Світлана Анатоліївна

- **Метою** даного дослідження є детальний аналіз досвіду Індії із запровадження і функціонування електронного урядування та можливості його застосування в Україні.

- **Об'єктом** дослідження є особливості системи електронного урядування в Індії.

- **Предмет** дослідження – аспекти запровадження і розвитку електронного урядування в Індії.

Структура курсової роботи

- **У першому розділі** проаналізовано історичні передумови та нормативно-правові засади впровадження електронного урядування в Індії, розглянуто історичні аспекти зародження е-урядування, досліджено основні напрямки та стратегії впровадження електронного урядування в Індії.
- **У другому розділі** обґрунтовано особливості надання електронних послуг в Індії, проаналізовано кращі практики надання е-послуг.
- **У третьому розділі** досліджується можливість застосування досвіду Індії для України, розглядаються сучасні напрямки, завдання та принципи розвитку електронного урядування в Україні, а також проблеми та перспективи е-урядування в Індії та в Україні.

На сучасному етапі розвитку суспільства важко залишатись осторонь використання можливостей інформаційних технологій. Тому питання впровадження електронного урядування є на сьогодні надзвичайно актуальним. З метою забезпечення прозорості діяльності влади, подолання корупції, оптимізації та підвищення ефективності надання послуг громадянам, в Україні постає питання про розвиток і удосконалення системи електронного урядування, зокрема, шляхом запозичення досвіду зарубіжних країн у цій сфері.



- Яскравим прикладом є впровадження електронного врядування в Індії. Згідно з дослідженням Організації Об'єднаних Націй, станом на 2014 рік Індія посіла 118 місце у глобальному рейтингу за рівнем розвитку електронного урядування серед країн світу.
- Цей показник ілюструє прогресивні тенденції у впровадженні електронного уряду, незважаючи на те, що одними з основних проблем Індії залишаються стрімке зростання чисельності населення і необхідність надання послуг більш ніж мільярду осіб.



Історичні аспекти зародження електронного урядування в Індії

- Ще наприкінці ХХ століття уряд Індії серйозно розпочав використання ІТ-технологій, запропонувавши низку ініціатив на загальнодержавному та місцевому рівнях. Зі зростанням поінформованості громадян попит на більш якісні послуги з боку державних відомств стає очевидним.



Е-урядування, яке змінює традиційні підходи в галузі державного управління, призвело до революції в якості послуг, що надаються громадянам. Ця система зробила прозорим процес управління, дозволивши помітно економити час за рахунок надання послуг з використанням одного вікна, а також забезпечила спрощення процедур надання послуг.

Процес уведення "системи електронного урядування" в Індії розпочався наприкінці 60-х – початку 70-х рр. ХХ століття.



- Головні зусилля були спрямовані на комп'ютеризацію обладнання для оборонного комплексу, економічного відділу планування, перепису населення, системи виборів, податкової системи та інших.

- У 80-ті був створений "Національний Центр Інформатики (NIC)", головною метою якого було забезпечення реалізації та підтримки великих проектів комп'ютеризації в Індії.
- У 90-х з'явилась національна ІТ ініціатива уряду Індії з відповідними планами по штатах країни. В цей період можна було спостерігати хвилю електронного урядування в Індії.



Державна політика щодо розвитку електронного урядування

- Основоположним нормативно-правовим документом щодо забезпечення надання е-послуг в Індії є **Стратегія е-уряду для Індії**, у якій аналізується електронна готовність управління в країні, розглядається взаємозв'язок і застосування інформації, знань, інформаційних систем і комунікаційних технологій в урядових процесах.



Уряд Індії заснував Міністерство Інформаційних технологій, яке має сприяти розвитку Інтернету, електронного бізнесу та галузей, заснованих на знаннях.

Department of Electronics & Information Technology (DeitY)
Ministry of Communications & IT, Government of India

Search

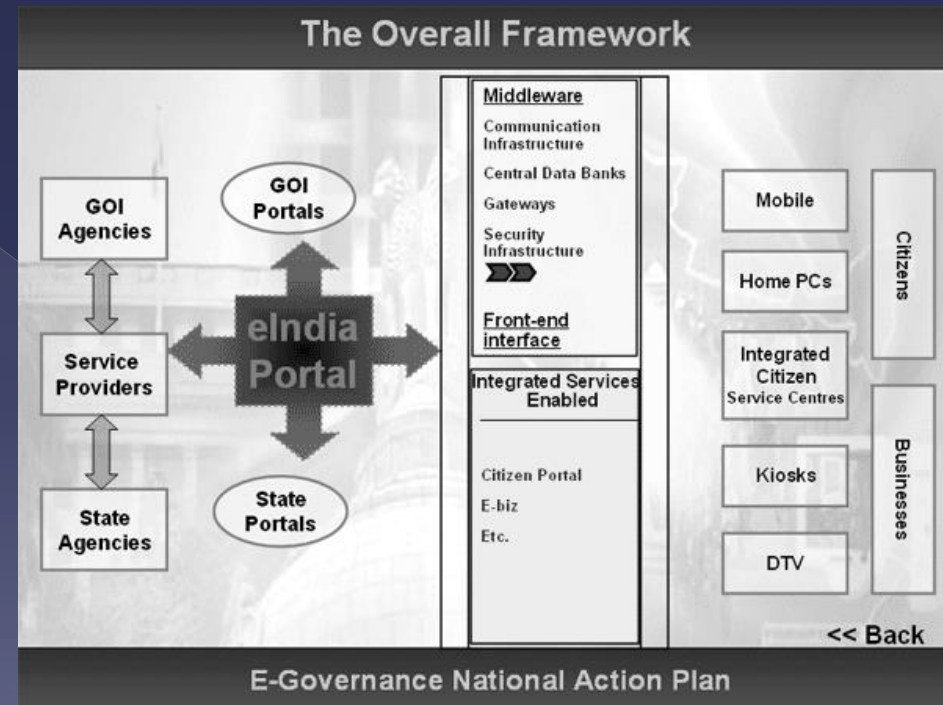
Home About DeitY Know Your Minister Divisions Organisations RTI Tenders Downloads Visitor Pass

राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना
National e-Governance Plan

e-Governance in India has steadily evolved from computerization of Government Departments to initiatives that encapsulate the finer points of Governance.

Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в Індії

- Активне впровадження е-уряду розпочалося завдяки реалізації плану урядом Індії «Національний план дій Е-урядування» протягом періоду 2003–2007 рр.
- "Національний план Е-урядування" був спробою закласти фундамент і дати поштовх для довгострокового економічного зростання у сфері електронного управління в країні.
- Він пропонує створити належні організаційні механізми на державному та місцевому рівнях, щоб забезпечити громадянам доступне та зручне середовище управління й отримання послуг



Урядові портали Індії

◎ <http://india.gov.in/>

Національний урядовий портал Індії

The screenshot shows the homepage of the National Portal of India. At the top, there is a search bar and navigation links for Archive, Mobile APP for Android, Mobile version, and Sitemap. Below the search bar is a horizontal menu with categories: Topics, Services, My Government, People Groups, e-Governance, and India at a Glance. The main content area features a large yellow banner titled "BANK OF IDEAS & INNOVATIONS" with four sub-images: "Improving governance at Gram Panchayats", "Open Defecation Free villages", "Agriculture", and "Solid & liquid waste management". To the right of the banner is a "What's New" section with articles on Swachh Bharat Mission, uploading process innovations, and government schemes for women. Below the banner is a "How Do I?" section with "Recently Added Forms" and "News". At the bottom, there are links for "more services.." and "more news..". The footer includes logos for data.gov.in, Web Information manager, and various utility icons like Calendar, Ecards, Directory, and Webcasts.

The screenshot shows the e-Governance section of the National Portal of India. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled "e-Governance" and includes a sub-section for "Initiatives". A large banner for "Initiatives" features a circular collage of images showing people interacting with technology. Below the banner is a search bar with the text "Search this section" and a "SEARCH" button. The footer contains links for "About the Portal", "Contact us", "Feedback", "Help", "Link to Us", "Newsletter", "Tell a Friend", "Website Policy", "Accessibility Statement", and "Visitor Summary".

○ <http://deity.gov.in>

веб-сторінка
Міністерства
(Департаменту)
Електроніки та
Інформаційних
технологій (DEITY)



<http://www.indiaegov.org/>



Надання електронних послуг в Індії

The screenshot displays the India.gov.in National Portal of India. The header includes the national emblem, the text "india.gov.in National Portal of India", and a search bar. Navigation tabs include TOPICS, SERVICES, MY GOVERNMENT, PEOPLE GROUPS, E-GOVERNANCE, and INDIA AT A GLANCE. The main content area is titled "Online Services" and features a large orange banner with images of a smartphone, a laptop, and a train. Below the banner, a text block explains that this section facilitates citizens to avail fully online services offered by the Central and State/UT Government authorities. A "Recommend Us" button is present. A "Popular" section lists various services such as "Search your name in voters list", "Apply for Passport at Indian Missions or Posts for NRIs", "Track status of PAN or TAN application online", "Book train tickets with Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited", "Check your Pension with Pension calculators", "Avail services for Overseas Citizenship of India by Bureau of Immigration", "Check your visa application status online", and "ePost Office service of India Post". A "What's new" section lists "Approval of Business Licenses" for different states. A "Most viewed in" section lists "Check your EPF balance", "Lodge your grievances with EPFO", "Check Aadhaar card details", "View online BSNL landline and mobile bill", "Avail online OCI services by Bureau of Immigration", "Check your Aadhaar card status online", "Check EPF claim status", and "Employer Online Transfer Claim Portal by EPFO". A "REPORT CORRUPTION" button is also visible.

На офіційному урядовому порталі Індії за електронною адресою <http://india.gov.in/services/online-services> громадяни мають змогу вільно скористатися різними онлайн-послугами, що пропонуються Центральними та державними органами, без відвідування будь-якого урядового офісу. Зокрема, електронним шляхом можна подати свої скарги і претензії, пов'язані з усіма державними службами, подати заяви в міліцію, на отримання свідоцтва про народження, свідоцтва про шлюб і прав водія. Також користувачі можуть бронювати квитки на різні транспортні засоби, відслідковувати статус заяви у будь-якій державній службі, здійснювати реєстрацію автомобіля, пожертви коштів на благодійність тощо. Окрім цього, порталом передбачений зворотний зв'язок, можливість залишати коментарі або пропозиції по державним відомствам або послугам, варто лише заповнити онлайн форму зворотного зв'язку для відповідного відділу або міністерства.

Електронні міста

В Індії було запроваджено низку успішних проєктів на місцевому рівні.



- Проект "Бхумі" в штаті Карнатака
- Проект "Guandoof" в штаті Мадхья-Прадеш
 - Проект SWAGAT
 - Проект ePension
 - Проект PAWAN
 - Проект E-Seva
- Проект "Samprark" в штаті Чандігарх

Стан розвитку електронної демократії в Індії

В Індії наявні більшість з елементів е-демократії, такі як:

- Надання інформації он-лайн.
- Е-запити та е-звернення.
- Е-консультації.
- Громадський контроль.
- Створення груп е-участі.
- Е-обговорення.
- Вирішення конфліктних ситуацій он-лайн.
- Міське планування і питання захисту навколишнього середовища.
- Проведення е-опитувань серед громадян.
- Е-голосування.
- Е-ініціатива.
- Е-скарги.



- **Щодо досвіду Індії в сфері е-голосування**, то можна сказати про індійську машину для голосування, або EVM (Electronic Voting Machine). Це розроблений в 1989–90 рр. пристрій, що складається з двох модулів - блоку управління і консолі для голосування. Консоль має список кандидатів, поряд з кожним з яких розташована кнопка реєстрації голосу. Після натиснення на неї пристрій введення блокується до наступного виборця, а зафіксований голос заноситься в елемент пам'яті відповідного кандидата. На блок управління покладені функції загального забезпечення процесу, видачі на дисплей сумарної кількості громадян, які проголосували, опечатування результату після закінчення процедури та фінального оголошення результатів виборів.



Проект *Aadhaar* – найбільша біометрична ініціатива у світі



- Індія займає перше місце у світі щодо реалізації програми введення в країні біометричних паспортів. Так, зараз МЗС країни формує технічну базу, необхідну для введення біометричних паспортів. В Індії з вересня 2010 року станом на лютий 2011 сканування відбитків пальців і райдужної оболонки очей пройшли вже більше 120 мільйонів індійських громадян. Уряд країни планує здійснити біометричну ідентифікацію всіх жителів, яких понад 1,2 млрд. Половина жителів країни імовірно пройде процедуру до березня 2014 р. Незабаром головна проблема Індії — відсутність будь-яких документів у громадян — буде вирішена.

Висновки щодо можливості застосування досвіду впровадження е-урядування Індії для України



- Індія значно випереджає Україну за рівнем готовності е-урядування, тому на сучасному етапі запровадження досвіду Індії у сфері електронного урядування є досить актуальним для України. Яскравим прикладом є низка успішних проектів на місцевому рівні, загальнодоступність та легкість надання електронних послуг. За останні роки уряд Індії перейшов до надання громадянину послуг від усіх державних відомств за принципом «єдиного вікна» в однаковому інтерфейсі на основі загальних центрів обслуговування.



Висновки до роботи



Отже, запровадження електронного урядування в Індії стало вагомим поштовхом до підвищення якості послуг, що надаються громадянам, до спрощення процедур їх надання, забезпечило більшу прозорість та ефективність процесу управління, сприяло боротьбі з корупцією. Ці позитивні зрушення є бажаними й актуальними сьогодні для України. Саме тому постає питання про запозичення міжнародного досвіду (зокрема, досвіду Індії) у сфері електронного урядування. Запровадження повноцінної системи електронного урядування в Україні вимагає значної внутрішньої підготовчої роботи на рівні державних органів та вирішення великої кількості проблем, проте реальний електронний уряд може стати кроком до подолання бюрократизованого і морально застарілого державного устрою.

Дякую за увагу!