

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ**  
**«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**  
**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА**  
Кафедра теорії та практики управління

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ**  
**В ЧЕХІЇ**

Підготувала:  
Студентка 5 курсу ФСП,  
Групи АМ-44м  
**Кохан О.А**  
Керівник:  
проф., д.н.держ.упр.  
Чукут С.А.

Київ 2014

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Основні елементи впровадження електронного урядування в Чехії.....	4
2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в країні.....	6
3. Кращі практики впровадження електронного урядування в Чехії.....	8
4. Проблеми, що існують на шляху впровадження електронного урядування в Чехії та можливі шляхи їх вирішення.....	11
Висновки.....	13
Список використаних джерел.....	14

## ВСТУП

З втіленням в сучасне ділове життя системи електронного урядування з'явилася реальна можливість підняти спілкування в діловій сфері. Воно є одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства, який сприяє створенню умов для відкритого і прозорого державного управління. Електронне урядування є формою організації державного управління, за якою відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування між собою, з суспільством, людиною та е-громадянином, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

У загальноєвропейській статистиці Чехія займає провідні місця з розвитку та впровадження електронного урядування та має індекс 0.6070, тож досвід Чехії мав би бути досить цікавим для дослідження[3].

## **1. Основні елементи впровадження електронного урядування в Чехії**

Для початку варто розглянути етапи становлення та запровадження електронного урядування в Чехії:

У 1998 році Державна рада з державної інформаційної політики призначена в якості консультативного органу, вона складається з представників міністерств і державних органів.

У 1999 році уряд Чехії приймає програму «Державна інформаційна політика (SIP) - дорога до інформаційного суспільства – це перша стратегія Чехії, що була створена для розвитку інформаційного суспільства. SIP є доповненням для інформаційних систем в політиці державного управління, що встановлює цілі будівництва та експлуатації інтегрованої національної інфраструктури зв'язку, а також забезпечує взаємозв'язок окремих підрозділів та їх відповідні інформаційні системи.

У жовтні 2003 року уряд Чехії представляє свою концепцію електронного уряду та ЕУ портал.

19 червня 2011 року почав роботу сайт [www.mojedatovaschranka.cz](http://www.mojedatovaschranka.cz), який став початком електронного урядування в Чехії.

Портал має намір забезпечити єдину точку доступу до державних послуг в Чеській Республіці, з метою надання допомоги громадянам та підприємствам в пошуку інформації та спілкуванні з державними службовцями. Він покликаний забезпечити єдину точку доступу до інформації та послуг уряду в Чехії, як на національному, так і регіональному рівнях, допомагаючи громадянам та підприємствам спілкуватися з органами державної влади[7].

Портал Державне управління - <http://portal.gov.cz> є офіційно запущеним в жовтні 2004 року. Після цього уряд запроваджує національну стратегію інформаційної безпеки в жовтні 2005 року. 1 вересня 2006 Міністерство інформатики стає першим державним органом прийняти eInvoices, представлення якого стало можливим через портал

державного управління. У тому ж місяці, чеська влада почала видачу електронних паспортів, які відповідають вимогам, викладеним в правилах Європейського Союзу стосовно паспорта безпеки і біометрії.

eSignature і eШтамп служб аутентифікації вводяться в липні 2006 року з метою надання всім державним органам ефективної системи аутентифікації.

У тому ж місяці Чеська податкова адміністрація запускає «Податковий портал для громадськості», яка дозволяє отримати доступ до інформації особистого рахунку. У жовтні 2008 року міністр юстиції запускає новий інформаційний eJustice сервіс, спрямований на покращення доступу громадян до інформації про судові процеси. Нова послуга - це продовження існуючої 'InfoCourt служби' - значно розширює обсяг інформації, що надається громадянам через Інтернет[5].

Державна політика в галузі електронних комунікацій - «Цифрова Чехія» була прийнята на початку 2011 року і призначена для оцінки поточного загального стану доступності та розвитку в окремих областях електронних комунікацій, які мають найбільший потенціал зростання.

Стратегічний документ був розроблений Міністерством промисловості і торгівлі. Він виступає в якості рамкового документа для практичних кроків, які необхідно прийняти для досягнення цілей співпраці із зацікавленими представниками державної влади.

Уряд вважає за необхідне, що держава, в рамках своєї діяльності, виступає як регулятор і споживач послуг електронного зв'язку, продовжує ЕУ стимулювати розвиток ринку і конкуренцію.

Уряд заявив про свій намір завершити процес долучення до ЕУ своїх комунікацій та послуг, що він пропонує.

## **2. Нормативно-правове забезпечення електронного урядування в країні**

Як зазначалось в попередньому розділі стратегія електронного уряду була вперше закладена в «Державній інформаційній політиці (SIP)» 1999. Ця Політика визначає вісім пріоритетних напрямків для розвитку інформаційного суспільства, в тому числі електронного уряду і електронної демократії. Вона була реалізована в рамках Плану дій SIP, перша версія була прийнята в 2000 (на період до 2002 року), в той час як оновлена версія була прийнята в лютому 2002 року (до 2003 року)[3].

Стратегічними цілями державного управління в Чехії в рамках запровадження Смарт Адміністрації визначені наступні:

- державне управління в Чехії, в першу чергу, представлено якісними послугами для громадян, відповідає принципам «доброго врядування» і функціонує ефективно і результативно;

- державні послуги орієнтовані на клієнта, повинні відповідати очікуванням громадян і швидко реагувати на їх потреби;

- державне управління і державні послуги сприяють підвищенню конкурентоспроможності Чеської економіки і якості життя населення

Основним документом, який сприяв спрощенню процедур переходу на електронні послуги в органах влади став Закон №300/2008 «Про електронні операції і авторизовану конверсію документів». Цим законом встановлено рівність між документами в електронній і паперовій формі, які дозволяються до використання при зверненнях до різних органів державної влади та місцевого самоврядування. Також закон визначає можливість переведення документів з паперової форми в електронну, а також дозволяє електронне подання документів в органи влади. Для цього були створені спеціальні електронні скриньки для кожного бажаючого, які забезпечують гарантовану безпечну комунікацію. Використовуючи електронні скриньки громадяни можуть надсилати різні електронні документи різноманітним органам влади, а також отримувати

від них документи[6]. Юридичні особи та органи влади отримують таку електронну скриньку безкоштовно, оскільки повинні мати її згідно з законом, а решта осіб – після подання відповідної заяви. Всі документи, що відправлені органами влади на адресу замовника – власника електронної скриньки – через 10 днів з дня їх доставки в електронну скриньку вважаються врученими (т.з. формальне вручення). Запровадження електронних скриньок фактично скасовує необхідність відвідувати офіси Czech POINT[6].

Так, в таблиці наведені дані по потенційним користувачам електронного урядування на 2006 рік, коли Чехія тільки почала реалізовувати обраний курс на впровадження електронного уряду:

Table 3: Replacement of personal contacts or visits to public services with Internet, 2006 (see list of country abbreviations).

	EU-27	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK	IS	NO
<b>E-government users</b>	35	22	29	14	57	49	50	37	19	:	40	21	11	12	32	25	18	:	53	35	14	41	9	45	18	25	32	29	79	43
<b>Interested</b>	37	34	40	32	16	36	17	15	35	:	:	41	62	26	24	43	45	:	16	21	42	22	40	23	44	44	19	53	8	17
<b>Not interested</b>	28	44	31	55	25	15	32	47	46	:	:	34	27	61	44	32	37	:	29	44	44	38	51	32	39	24	48	18	13	40

Відповідальним за управління і координацію електронного урядування є Міністерство внутрішніх справ Чехії.. Допомогу у вирішенні питань надає заступник міністра інформаційних технологій. Державна рада з питань інформаційного суспільства надає експертну та технічну підтримку. На місцевому рівні, в регіонах і муніципалітетах впроваджуються свої власні ініціативи електронного урядування під керівництвом Міністерства внутрішніх справ Чехії[7].

### **3. Кращі практики впровадження електронного урядування в Чехії**

У Чехії відслідковується чіткий зв'язок між електронними послугами та життєвими епізодами. Електронні послуги впроваджуються у всіх сферах життя суспільства. Починаючи від медицини (реєстрація в лікарнях та пологових будинках, електронні медичні картки, електронна медицина), освітній сфері (пошук та реєстрація в дошкільних навчальних закладах, школах, ВНЗ), бізнесі (швидка реєстрація ПП, отримання необхідних довідок, оплата податків), місті загалом (сплата комунальних послуг) і т.д.

За підсумками 2012 року в рамках щорічного дослідження ООН з розвитку електронного урядування Чехія посіла 46 місце (для порівняння Польща – 47, Україна – 67, Білорусь – 68, Молдова – 69) [3].

У березні 2007 року в Чехії у 37 муніципалітетах відбулася дослідна експлуатація проекту Czech POINT. Цей проект передбачає спрощення процедури отримання громадянами необхідної інформації з державних реєстрів у зручному для них місті та вигляді шляхом створення мережі універсальних точок доступу. На теперішній час офіси Czech POINT охоплюють мережу з 7100 відділень, розташування яких можна дізнатися на інтерактивній мапі. Як правило ці відділення розташовані не тільки у приміщеннях адміністративних будівель. У переважній більшості ці послуги надаються на базі поштових відділень Чехії, оскільки Пошта є державним підприємством. До переліку місць знаходження належать офіси нотаріусів, Торгівельно-промислової палати, міських та крайових адміністраціях, органах місцевого самоврядування. Таким чином фізична або юридична особа може отримати інформацію з Державного реєстру даних або через адміністратора офісу Czech POINT або через власну поштову скриньку зареєстровану на відповідному порталі[1].



За допомогою Czech POINT громадянин може отримати інформацію з наступних питань:

- витяг з кадастру нерухомості;
- витяг з торгівельного реєстру;
- витяг з реєстру підприємців
- довідку про несудимість;
- витяг з системи обліку штрафних балів водіїв;
- завірений витяг з Переліку кваліфікованих постачальників;
- витяг з реєстру неплатоспроможності;
- подати документи для реєстрації підприємницької діяльності;
- витяг з реєстру учасників експлуатації станцій з ліквідації бувших у використанні автомобілів;
- витяги з основних реєстрів про жителів Чехії тощо.

Перелік послуг постійно розширюється. Водночас отримання вищевказаних документів є платним, вартість встановлюється згідно з чинним законодавством і починається з 50 чеських крон за довідку. Гроші отримані за надані послуги спрямовуються на покращання роботи офісів Czech POINT[2].

Особливості ЕУ Чехії полягають в тому, що вони зробили акцент на розвитку електронного урядування в бізнесі та стратегій його впровадження для поліпшення роботи з підприємцями. Для прикладу, можна привести наступні особливості цієї програми:

1. Соціальні внески на співробітників
- 2 Податок: декларація, повідомлення
- 3 ПДВ: декларація, повідомлення
- 4.Регістрація нової компанії
- 5 Подача даних в статистичних управліннях
6. митні декларації
7. екологічних дозволів, пов'язаних з (вкл. Звітності)
- 8 Державні закупівлі

Всі ці операції, зазначені вище, полегшують роботу та сприяють розвиткові малого та середнього бізнесу. Таким чином електронне урядування в Чехії сприяє не лише інформатизації, а й розвитку економіки регіонів та країни в цілому.

В таблиці зазначені дані по підприємствам, що використовують онлайн звітність в своїй роботі:

Table 2: Enterprises returning completed forms online, 2004-2009 (see list of country abbreviations)

	EU-27	BE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
2004	28	26	9	24	:	17	54	32	45	32	:	35	11	15	30	26	23	:	27	47	68	50	12	36	18	61	53	12
2005	33	33	11	32	56	24	50	42	56	35	:	29	9	15	52	:	:	45	44	41	60	52	:	45	16	71	48	19
2006	44	37	23	32	55	37	54	56	76	38	51	49	8	21	56	32	28	35	61	54	56	54	13	49	45	78	53	38
2007	45	37	29	34	61	43	58	69	77	38	59	35	14	26	60	35	44	49	73	54	56	66	20	61	56	78	55	40
2008	50	49	43	35	65	45	62	69	66	45	67	42	18	39	75	41	50	46	75	59	60	68	23	69	51	81	58	51
2009	55	65	47	36	66	52	64	66	61	46	67	48	15	51	85	42	58	51	74	58	57	70	25	75	59	83	61	57

Можна зазначити, що їх кількість з кожним роком стабільно зростає.

Також варто зауважити, що існує чеська медична служба урядування в сфері електронного урядування. Вона дає змогу громадянам отримати інформацію з приводу наявності медикаментів, конкретних лікарів та послуг лікарень, електронних медичних карток. Проте така система, ще розвивається, а отже неможливо повною мірою оцінити як4ість її впровадження. Хоча як напрям в електронному урядуванні, вона являє собою достатньо перспективну галузь.

#### **4. Проблеми, що існують на шляху впровадження електронного урядування в Чехії та можливі шляхи їх вирішення**

В Чехії, як у багатьох країнах світу існує проблема «цифрового розриву».

Одне з головних завдань національної політики є подолання цифрової нерівності за допомогою запровадження високошвидкісного Інтернету та доступом до нього сільським громадам та містам, налагодження взаємодії між ними.

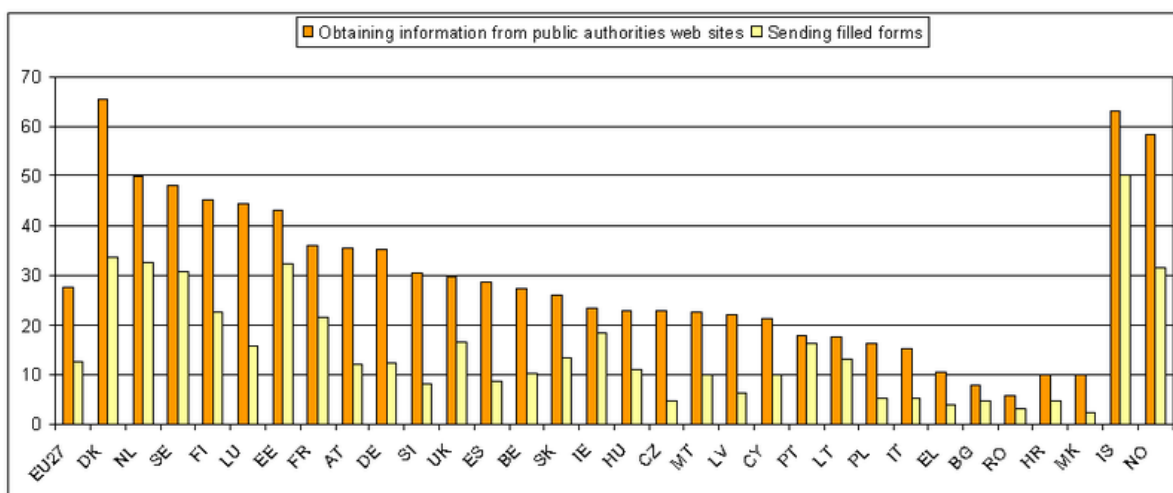
Вирішення цього завдання вимагає:

- забезпечити до 2015 року високошвидкісний доступ в Інтернет в сільських громадах зі швидкістю передачі в розмірі 50% від середньої швидкості передачі, досягнутим в містах. Водночас, 30% у домашніх господарствах і підприємствах та у містах повинні мати доступ до зв'язку зі швидкістю передачі принаймні, 30 Мбіт / с[4].

Державне управління вже широко використовує високошвидкісний доступ в Інтернет, який робить з них великих клієнтів. Розвиваючи надання своїх послуг і з використанням нових технологій і стандартів, вони потенційно можуть значно впливати на події на ринку з високою швидкістю доступу в Інтернет і його поступальним розвитком в майбутньому.

На місцевому рівні існує проблема недостатньої інформатизація суспільства, що виявляється у відсутності загального доступу в Інтернет, що зумовлює певні проблеми у сфері використання ЕУ.

На графіку наведені дані про кількість людей, що отримують інформацію з різного роду веб-ресурсів:



Можна побачити, що в порівнянні з іншими країнами Чехія має досить низькі показники, що пов'язані саме з цифровим розривом в суспільстві.

Сервіси медичного обслуговування за допомогою електронного урядування не завжди точно і вчасно відображають реальний стан справ (черги, лікарі, медикаменти)[5].

Можна окреслити певні шляхи вирішення проблем, що існують:

- налагодження системи електронного урядування через її розширення, електроніфікацію мереж та доступів до ПК та мережі Інтернет населення;
- проведення необхідної роз'яснювальної роботи;
- вдосконалення програм та приділення уваги медичній сфері у впровадженні електронного урядування;
- налагодження чіткої системи координації медичного сектору з порталами та довідками електронного урядування.

## ВИСНОВКИ

У Чехії відбувається стрімке впровадження електронних послуг в повсякденне життя суспільства. На державному рівні створено безліч програм, що регулюють просування електронних послуг на центральному та місцевому рівні. Впровадження електронних послуг є загальнообов'язковим для всіх органів, де в цьому є потреба суспільства. Основною мотивацією та фактором впливу на впровадження електронних послуг є програми, державні накази, що регулюють просування електронних послуг та регламентують його, нівелюючи всі негативні фактори впливу на їх розвиток та популяризацію в суспільстві. Також присутній загальноєвропейський контроль та вимоги Європейського Союзу щодо впровадження е-послуг в країнах ЄС.

Чехія порівняно нещодавно вступила в активну фазу впровадження електронного урядування, але можна зазначити, що вже були досягнуті значні успіхи. Так, проводиться активна політика долучення суспільства до мережі інтернет та забезпечення країни доступом до швидкісного інтернету, розвивається єдині портали, що постійно контролюються з боку власних міністерств, Європейського Союзу та самих громадян. Електронне урядування залучається у всі сфери життя суспільства, активно застосовується в секторі приватного підприємництва та медицини, що значно полегшує вирішення проблем та зменшує кількість формальностей та «паперової тяганини».

Уряд Чехії робить все можливе для зручності отримання послуг громадянам. Мінімізуючи відвідування ними кабінетів чиновників, що допомагає здійснювати контроль над їхньою діяльністю.

Аналізуючи наведений досвід Чехії, можна зазначити, що при реалізації в Україні реформ з удосконалення системи надання електронних послуг, його можна використати у діяльності органів влади. Можливо навіть залучати іноземних спеціалістів для впровадження

кращого зарубіжного досвіду та проведення реформ в сфері електронного урядування.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Wikipedia. eGovernment in Europe  
[http://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment\\_in\\_Europe](http://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment_in_Europe)
2. Е-практик <http://epractice.eu>
3. Європейська комісія «Євростат»  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/E-government\\_statistics](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/E-government_statistics)
4. Журнал «Огляд економічних перспектив»  
<http://nho.econ.muni.cz/2012-1/trends-e-government-czech-municipal-and-regional-self-government>
5. Міністерство внутрішніх справ Чехії  
<http://www.mvcr.cz/mvcren/scope-of-activities-egovernment.aspx>
6. Офіційний сайт служби CzechPOINT // [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz)
7. Рейтинг ООН «Глобальне дослідження електронного урядування», 2012 р. – <http://www.unpan.org>