

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА ПРАВА

Кафедра теорії та практики управління

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ В ІЗРАЇЛІ

Виконала:
студентка V курсу
групи АМ-42м, ФСП
Іванцова О.А.
Керівник:
проф., д.держ.упр. Чукут С.А.

Київ 2014

ЗМІСТ

ВСТУП	3
1. Суть та завдання п'ятипластової моделі побудови електронного урядування	6
2. Проект "Tehila" як основа впровадження е-урядування в Ізраїлі	8
3. Проекти "Merkava" та "Ofan"	10
4. Проект "Тамар" та запровадження смарт-карт	14
ВИСНОВКИ	18
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	19

ВСТУП

Інформаційне або постіндустріальне суспільство – така фаза («хвиля») у розвитку цивілізації, коли головними продуктами виробництва стають не речі й енергія, а інформація та знання.

Провідними трьома рисами, що вирізняють подібний соціум від усіх його попередніх вважаються:

- створення глобального інформаційного простору, здатного забезпечити нову якість життя;
- збільшення питомої ваги інформаційно-комунікативних технологій, продуктів та послуг у валовому внутрішньому продукті (ВВП) країни;
- поява якісно нових комунікацій й ефективної інформаційної взаємодії людей на засадах зростаючого доступу до національних і світових інформаційних ресурсів, подолання інформаційної нерівності (бідності),
- зростаюче задоволення людських потреб в інформаційних продуктах та послугах.

Новий виток у розвитку суспільства відкриває перспективи у розробці нових методів вирішення соціальних проблем. Сьогодні інститут держави є гарантом благополучного функціонування суспільства. Він регулює суспільні відносини в сучасному суспільстві. Громадяни тісно прив'язані у вирішенні своїх побутових проблем до державних органів управління. Кількість послуг, які надає держава значно зросла за останнє сторіччя. Тепер кількість дрібної роботи, яка потребує величезних затрат часу досягла свого піку. Саме тому органи державного правління, використовуючи сучасні технічні можливості, намагаються поліпшити якість обслуговування населення.

Основним напрямком модернізації управління державою в провідних країнах світу є запровадження системи «Електронний уряд».

GartnerGroup під "електронним урядом" розуміє безперервну оптимізацію процесу надання послуг, політичної участі громадян та управління шляхом зміни внутрішніх і зовнішніх відносин за допомогою технічних засобів, Інтернету і сучасних ЗМІ.

У зв'язку з активним впровадженням сучасних технологій в організацію діяльності держави, Організації Об'єднаних Націй (ООН) раз на 2 роки розраховує індекс розвитку електронного уряду (The UN Global E-GovernmentDevelopmentIndex) - це комплексний показник, який оцінює готовність і можливості національних державних структур у використанні інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для надання громадянам державних послуг.

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.

У вітчизняній і зарубіжній науковій літературі немає недоліку в публікаціях, в яких порушуються питання, що стосуються близькосхідного врегулювання і викладається ізраїльська позиція щодо цього. Однак аж до теперішнього часу Ізраїль, як не дивно, залишається мало вивченим і слабо досліджуваним як у нас, так і за кордоном з конституційно-правової та політологічної точок зору. Практично в тіні залишаються відбуваються в ізраїльському суспільстві внутрішньополітичні процеси, особливості та специфіка становлення і розвитку його політичної системи, діяльність основних державно-правових інститутів. У самому Ізраїлі лише в останній період з'явилися роботи, в яких аналізуються проблеми ідентичності ізраїльської нації, правозахисної діяльності, релігійно-правова тематика, положення національно-

етнічних груп, головним чином палестинських арабів, специфіка правового становища органів влади і управління та їх функціонування.

1. Суть та завдання п'ятипластової моделі побудови е-урядування

Уряди різних країн по всьому світі, в тому числі і в Ізраїлі, намагалися в минулому покращити якість обслуговування громадян, з одного боку, при одночасному зниженні витрат, з іншого боку. Ці дві цілі, здається, суперечать одна одній.

Різні рішення були розроблені, починаючи від пошти, телефонного та факсимільного зв'язку, за допомогою використання засобів масової комунікації до станцій самообслуговування.

Розвиток Інтернету дав їм поштовх до створення електронного урядування. Інтернет був першим рішенням, що дав змогу об'єднати в собі різні можливості в одній інфраструктурі, створюючи різні нові методи комунікації: опублікування інформації для широких мас (веб-сайти), комунікація у формі полілогу (форуми) або спілкування один-на-один (e-mail), синхронні комунікації (чат), і здатність виконувати діяльність у режимі реального часу (інтерактивність).

У травні 2002 року, уряд Ізраїлю вирішив реалізувати проект електронного уряду. Цей документ розглядає *п'ятипластову модель " електронного уряду "* - модель, яка була створена генеральним бухгалтером в Міністерстві фінансів, і являє собою першу фундацію зі сприяння розвитку ініціативи в області електронного урядування в Ізраїлі.

В юридичній термінології Ізраїлю немає однозначного визначення "електронного уряду". Термін уперше був представлений у доповіді підкомітету комітету інформаційних технологій, в 1997 році у Кнесеті, як ім'я для нової політики в ізраїльській державній службі: "нова політика буде називатися "електронний уряд", що визначається в змісті інформаційної революції, використання інформаційних технологій для поліпшення і зміцнення взаємного зв'язку між суспільством і урядом".

"e-Government" – це урядова версія терміну "електронний бізнес". Коротке, але загальне визначення терміна: "використання технології для виконання ролі

уряду". Більш точне і реалістичне визначення буде «надання урядової інформації і послуг, використовуючи технологій, як канал зв'язку з громадянами»

Для побудови ефективної системи комп'ютеризації уряду правління Ізраїлю розробило п'ятипластову модель державного ведення електронного уряду. Процедури, що проводяться на кожному рівні описуються так:

Пласт 1 - комунікаційна інфраструктура між відомствами: в основі функціонування держави лежить здатність піклуватись про громадянина. Для цього створена ціла інфраструктура, за допомогою якої можна знайти необхідну інформацію. План позбавляє громадянина потреби ходити по різних офісам, в пошуках необхідних бланків та інших документів. Створюються електронні офіси, в яких користувач сам може знайти усе необхідне за допомогою простого інтерфейсу або, при необхідності, задати питання на форумі відповідної структури.

Пласт 2 - міжурядові програми: пласт міжурядових програм і баз даних. Це урядова ERP, що охоплює різні предмети, які знаходяться в центрі організації: бюджет, логістика, кадри і т. д. Інтеграція систем дозволяє впровадити єдину термінологію та створити для досягнення повної інтеграції послуги.

Пласт 3 - додатки, що забезпечуються інфраструктурою: цей пласт включає в себе комунікації-інфраструктури, а також технології, які забезпечують для певних державних-системи прозорість при збереженні інформаційної безпеки, з метою взаємодії з громадянами. Пласти 1 і 2 дозволяють підтримувати комунікацію громадян з усіма видами державних установ.

Пласт 4 – сервіс інфраструктури: цей пласт включає в себе макет додатків електронного уряду, через який громадянин може переглядати інтерактивні сайти і виконувати дії по завершенню тестування. Ці програми спеціально побудовані для державної служби і пристосовані до її потреб.

Пласт 5 - підтримка та асиміляція: пласт, який складається з фізичних технологій та ресурсів, необхідних для навчання і освоєння технологій. Цей шар відповідає за закриття "цифровий розрив" і фактичне використання систем для всіх громадян.

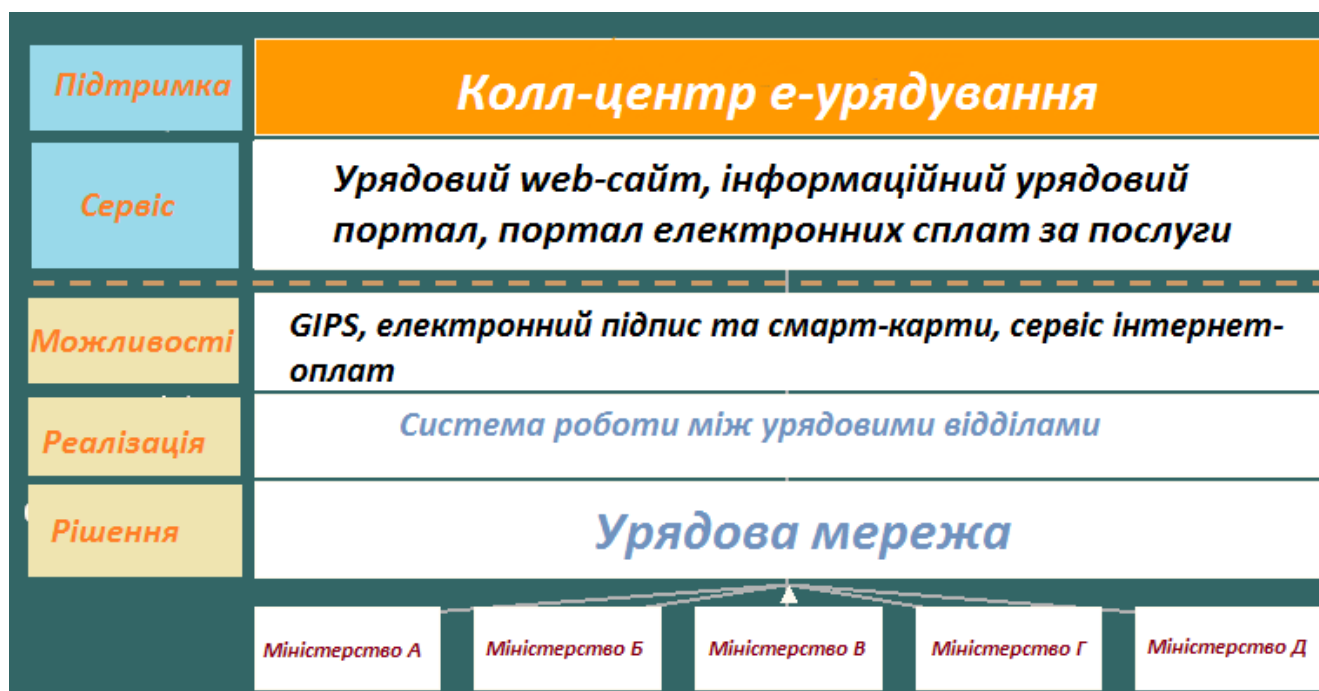


Рис. 1. Зображення моделі е-урядування Ізраїлю

2. Проект "Tehila" як основа впровадження е-урядування в Ізраїлі

Макет, розроблений для створення інноваційної системи управління та комунікації, має чітку структуру. Кожен із шарів є важливим, але разом з тим, він не зможе реалізуватись ефективно без налагодження роботи інших чотирьох. Це є комплексна модель, кожен ступінь якої має чітко виділені функції та завдання

ПАСТ 1 – МІЖУРЯДОВА КОМУНІКАЦІЙНА ІНФРАСТРУКТУРА

Ми можемо розглядати електронний уряд як сукупність самостійних послуг, що надаються різними державними органами. З цього ми можемо припустити, що можна надавати без повного внутрішньо-урядового зв'язку. У реальності такої можливості не існує з ряду причин:

1. Можливість реалізації – на реалізацію подібних проектів зазвичай виділяються великі кошти із державного бюджету. Робиться ставка на те, що програма буде ефективною і дійсно спростить життя громадян. Якщо удосконалити роботу лише кількох органів, то комунікація між ними одразу стане гіршою. Тобто, підвищивши рівень, наприклад, половини органів, ми зменшуємо сукупну їх ефективність системами.

2. Дисперсія інформації – втративши тісний зв'язок між відомствами деяка важлива інформація може загубитись або ж прийти невчасно. Наприклад, зміна місця прописки має одразу обновлюватись у всіх відомствах. Це базова інформація про громадянина, яка необхідна для виконання багатьох процесів.

3. Освіта і догляд за громадянами – для забезпечення державної служби в режимі on-line недостатньо просто підтримувати технологічну систему. Необхідна освіта державних службовців та надання їм знань в області електронного управління країною. Система потребує керування з боку людини, тому для ефективного використання інформаційного ресурсу потрібно навчити працівників правильно ним користуватись. База має містити в собі усю інформацію, що може бути потрібна для громадян, а службовець має вміти вчасно і швидко її знаходити, щоб не перетворювати цю систему у бюрократичну.

Отже цей ряд причин змусив уряд Ізраїлю ввести міри щодо модернізації у всій сфері електронного урядування, включаючи освіту державних службовців.

Офіси Інфраструктури

Існуюча інфраструктура в різних урядових відомствах була розроблена поступово і окремо для кожного офісу. Навіть сьогодні існують значні відмінності між різними відомствами на рівні комунікації та функціонування сайту. У всіх державних органах, сьогодні, є внутрішня мережа на основі ТСП/IP, і в половині з них є внутрішнє використання e-mail.

Немає належного зв'язку між різними офісами мереж. E-mail, наприклад, йде через зовнішні поштові сервери і таким чином не може бути використаний для секретних матеріалів.

Урядовий Інтранет - це інноваційний проект, створений для забезпечення безпечної інфраструктури зв'язку між державними відомствами. Цей проект був запроваджений Міністерством фінансів і кошти на нього виділяє ця ж установа. Цей проект є відображенням успішного функціонування проекту "Tehila".

Метою проекту є об'єднання всіх державних відомств мереж, щоб дозволити проходження різного типу інформації між ними (зокрема e-mail), а також створення центрального вузла для централізованих служб і додатків.

Нова мережа створюється в якості ресурсу, до якого можуть бути підключені офіси таким чином, щоб не створювати загрозу для їх існуючого рівня безпеки.

Такий сервіс надає можливість переміщатися по сайту в залежності від рівня доступу, який належить користувачу. При намаганні зайти в базу закритої інформації, доступ буде блокуватись. Таким чином Gov.net може стати сервісом, який служитиме зв'язною ланкою передачі інформації між відомствами, при цьому існуватиме належний рівень безпеки для захисту цієї інформації від широкого загалу.

ПЛАСТ 2 – МІЖУРЯДОВІ ДОДАТКИ

Цей пласт складається з додатків, які обслуговують весь урядовий апарат. Ці програми створюють основу для електронного уряду, для поліпшення міждержавних роботи (звідси й поліпшення обслуговування громадян), а також виступають в якості основи, щоб відкрити єдиний сервіс послуг для населення.

3. Проекти "Merkava" та "Ofan"

Уряд Ізраїлю відчув величезну потребу в комп'ютеризації робочих процесів та у запровадженні державних ERP-систем. Це ініціювало

Міністерство фінансів до створення нового проекту. "Merkava" - це найбільш значимий урядовий комп'ютеризований проект в історії держави Ізраїль. Він націлений на імплементацію в державне управління сучасних комп'ютерних розробок та програм.

"Merkava" проект має на меті підвищення ефективності роботи державних служб, створення умов для швидшої обробки інформації та надання послуг. Це в свою чергу має задовольнити потребу суспільства на якісне надання послуг державними службами та підняти авторитет цих служб в очах громадян.

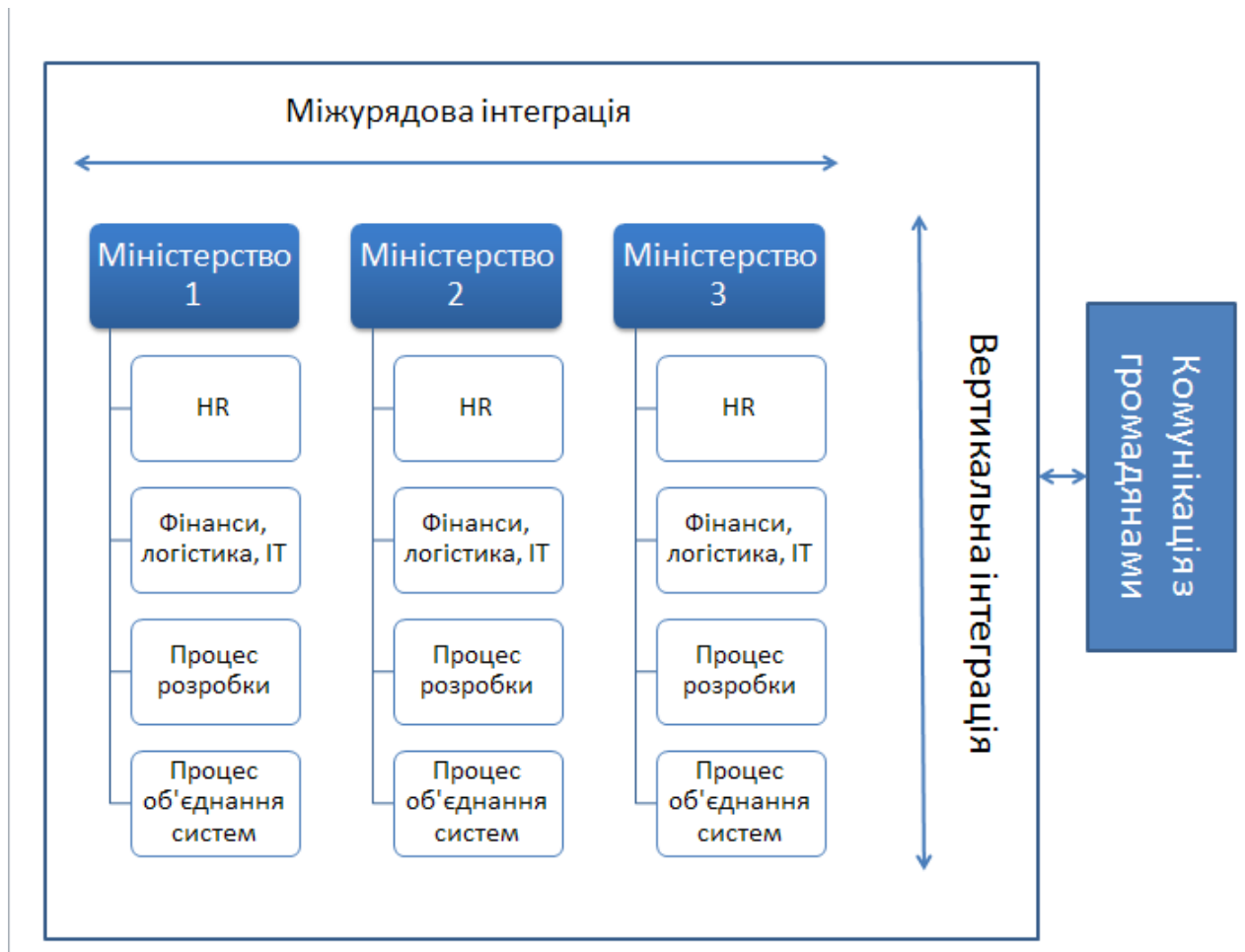
Даний проект запровадили в багатьох державних установах, зокрема, в поліції.

"Ofan" проект, що є частиною "Merkava" і забезпечує захист інформації всередині єдиної урядової бази. Оскільки дані системи є захищеними, то це дозволяє контролювати фінансові, логістичні, людські ресурси за допомогою єдиної бази. Це зменшує рівень корупції всередині відомств, оскільки інформація про виконувані процеси завжди вноситься в програму і це надає можливість здійснювати міжвідомчий контроль навіть на відстані. Відомства, о приймають участь в даному проекті значно зменшують фінансові затрати та використання людських ресурсів, що позитивно впливає на їх діяльність.

Завдання, визначені для даного проекту:

1. Ефективна політика
2. Кореляція та синхронізація даних між відомствами та підрозділами, які не співпрацювали в минулому
3. Дозволяють відомствам сконцентруватися на удосконаленні робочих процесів
4. Інформаційної прозорості між відомствами
5. Зниження витрат на експлуатацію у всіх державних відомств
6. Здатність інтеграції з новими технологіями

Вигляд проекту може бути зображений таким чином:



4. Проект "Татар" та запровадження смарт-карт

ПЛАСТ Зскладається з ідей щодо створення двостороннього зв'язку між державними відомствами та громадянами. Цей етап є надзвичайно важливим, адже від його реалізації залежить успіх усієї програми в цілому.

Проект "Татар" був прийнятий, щоб дозволити громадянам та державним службовцям отримувати доступ до роботи з електронними офісами у зручний та безпечний спосіб.

Посвідчення на основі смарт-карт і електронного підпису для кожного громадянина (Telem) - починаючи з середини 2003 - кожен ізраїльський громадянин повинен мати цифрове посвідчення особи, яке буде використовуватися для цифрового підпису, а також для ідентифікації себе при отриманні on-line особистої інформації.

- Присвоєння смарт-карти і електронного підпису для всіх державних службовців ("Tamuz").
- Сертифіката смарт-карти для власників бізнесу.
- Впровадження електронних підписів для громадян та державних службовців.



Рис. 2 Вигляд смарт-карти

ПЛАСТ 4 - ІНФРАСТРУКТУРА

Оплата державних послуг є інноваційною ініціативою Міністерства фінансів інформаційних систем одиниці, і це перший крок ізраїльського уряду на шляху до електронної комерції, спрямованого продовжити роботу щодо покращення обслуговування громадян.

Послуга, по суті, дозволяє будь-якому органу створювати власний он-лайн сервіс по оплаті послуг, що цей орган надає громадянину. Перевагою цієї схеми є відсутність зайвої бюрократії та простота використання сервісу.

Існуючі сервіси розділені на кілька категорій:

1. Податки і штрафи, платежі.
2. Купівля цифрових продуктів (сертифікати, файли, платний доступ до баз даних).
3. Оплати за продукти, такі як урядові публікації.

Більше 20 віртуальних магазинів, державних відомств та установ є активними сьогодні, і кожного року це число зростає.



Рис. 3 Интерфейс сайту <http://ecom.gov.il>

Серед віртуальних магазинів надаються такі послуги:

- Продовження ліцензії водіїв транспортного засобу (Міністерство транспорту).
- Продовження ліцензії на зброю (Міністерства внутрішніх справ).
- Оплата штрафів ДАІ (суди, адміністрації).
- Сплата ПДВ (Міністерство фінансів).
- Орендна плата (Ізраїльське земельне управління).
- Телебачення і радіо платежі.
- Картки ізраїльського картографічного центру.
- Навчальні телевізійні курси.

Послуги можна оплатити, скориставшись своєю кредитною картою, або ж послугами Національного та будь-якого іншого банку.

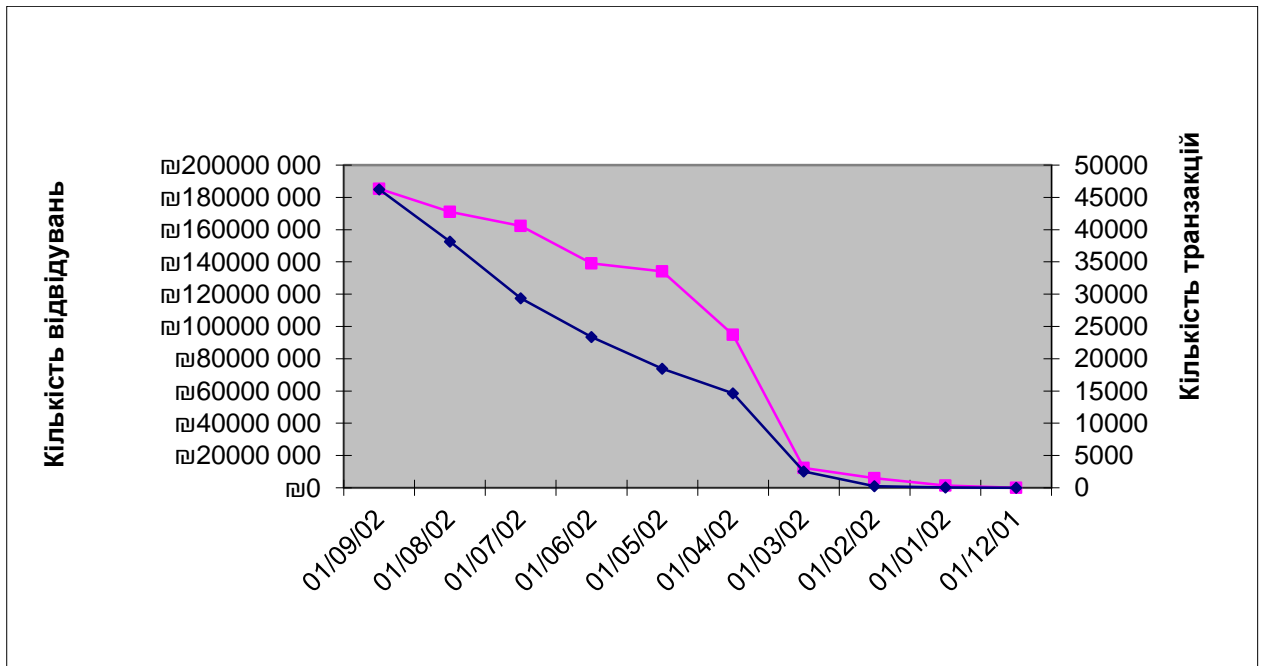


Рис. 4 Графік підвищення рівня використання електронних платежів громадянами

ПЛАСТ 5 – ПІДТРИМКА І ЗАСВОЄННЯ

Інформаційна революція є результатом технологічного розвитку, що дозволило людині проводити зберігання відомостей, сортування, аналіз і його передача швидко і без зусиль.

Для усунення цифрового розриву між громадянами був впроваджений проект "Lehava" покликаний зменшити цей показник в ізраїльському суспільстві.

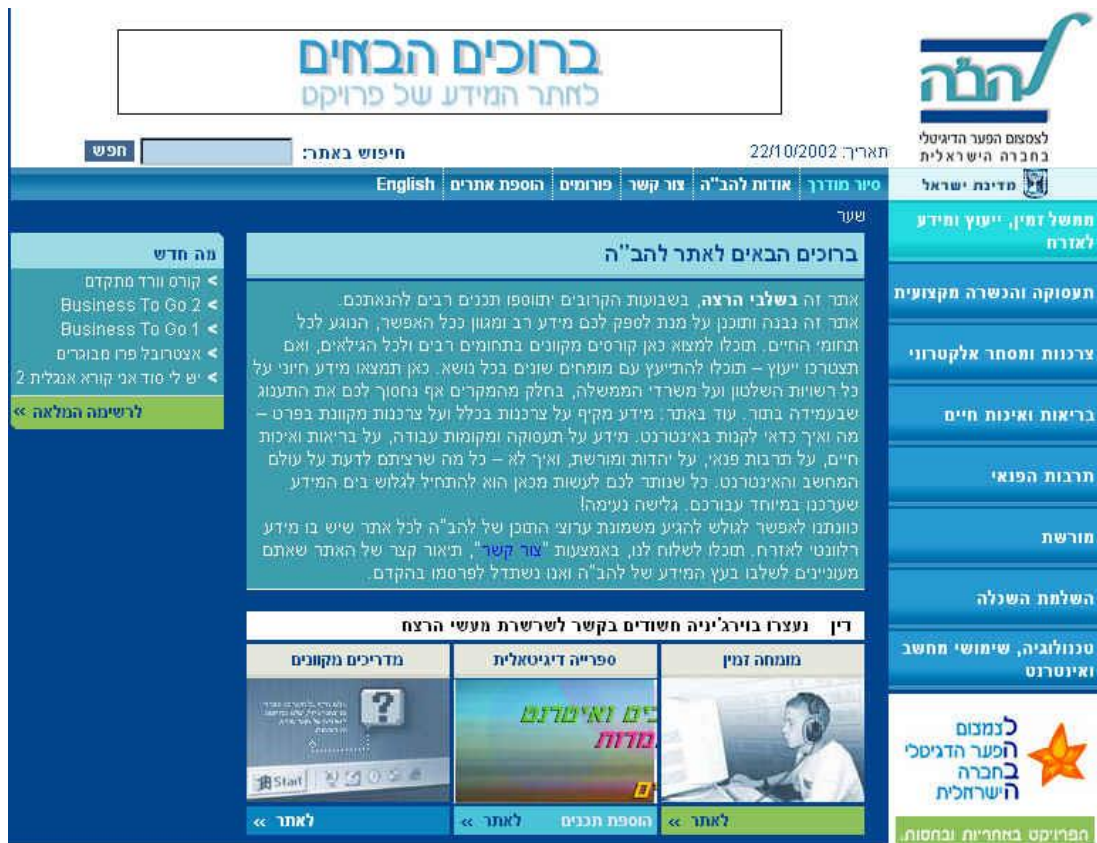


Рис. 5 Интерфейс программы “Lehava” створений для освіти громадян

Цілі проекту:

1. Освоєння технології, зокрема Інформаційні технології.
2. Підвищення можливостей населення, які не мають доступу до технології, щоб бути частиною інформаційного століття.
3. Забезпечуючи доступ до всіх громадян іврит скарби культури.
4. Для просування освіти, соціального забезпечення та дозвілля якості.
5. Підвищення економічної продуктивності праці та національного продукту за рахунок інвестицій в людський капітал.

Завдання, що ставились на початку проекту:

1. Встановити 100 локальних центрів протягом 3 років, з 40 робочими місцями підключених до Інтернету в кожному з них.

2. Дати базові знання для 500 громадян у кожному центрі, даючи їм можливість працювати на комп'ютері та займатись пошуком інформації в мережі.
3. Дати громадянами, які не мають вдома комп'ютери, можливість використовувати громадські комп'ютери регулярно, по кілька годин на тиждень.
4. Створити канали on-line консультацій, щоб зробити сервіс е-уряду та інших державних служб більш ефективним
5. Дослідження використання громадянами сервісу, що може сприяти їх навчанню й добробуту.

ВИСНОВКИ

Ізраїль, що традиційно вважається одним зі світових лідерів в області високих технологій, розпочав роботу з впровадження інформаційних технологій в систему державного управління ще наприкінці минулого століття. Проте, за оцінками фахівців, впровадження таких технологій велося різними відомствами без єдиного плану, з різними темпами, а обмін інформацією між державними службами часто не міг проводитися через електронні поштові системи зважаючи на їх слабку захищеність. Крім того, комплексному розвитку заважало нерівність бюджетів різних відомств.

Тому в 2002 році була розроблена, а в 2003-2005 роках проводилася в масштабна програма реорганізації в структурі міжвідомчого обміну інформацією, а також в галузі поліпшення обслуговування населення.

Ця програма, що отримала назву "Ініціатива"електронний уряд", здійснювалася відразу по декількох напрямках під егідою головної бухгалтерії міністерства фінансів, яка була призначена відповідальною за розвиток і просування урядових ініціатив, а також за виділення ресурсів.

У 2008 році 57,6% населення країни мало підключення до "Всесвітньої павутини". Широко розвинена система бездротового доступу, в будь-якому населеному пункті країни. Ряд операторів стільникового зв'язку також надають можливість підключення до мережі через мобільний телефон, і практично в будь-якому кафе чи залі очікування є бездротове з'єднання (найчастіше, безкоштовне) для власників ноутбуків.

У той же час найбільш зручною з урядових послуг поки залишаються інформаційні блоки та система оплати штрафів і мит, оскільки для оформлення більшості персональних документів громадянин, як правило, на якомусь етапі повинен сам з'явитися в те чи інше відомство і подати документи, навіть якщо мова йде про те, щоб стати на облік в біржі праці.

Таким чином, час перебування у людних місцях часто скорочується лише в тій частині, яку займає оформлення реєстраційної форми - її можна заповнити

вдома, а потім роздрукувати або відправити на електронну адресу відомства. У ряді випадків для вирішення проблеми з одним відомством необхідно особисто зібрати довідки в кількох інших, особливо якщо якісь документи повинні пройти перевірку в МВС або в Службі загальної безпеки (ШАБАК). Коли всі документи зібрані, реалізація рішення відбувається цілком оперативно.

Як правило, зволікання відбуваються у випадках, коли ситуація не є стандартною. Наприклад, держава несе відповідальність за шкоду, заподіяну терористами в зоні ізраїльського контролю. Однак, щоб отримати компенсацію, потрібно спочатку взяти довідку в поліцейському відділенні за місцем події з описом обставин інциденту, відвідати ділянку вже за місцем проживання, отримати "добро" в податковому управлінні, а потім оцінити збиток у призначеного державою оцінювача. З урахуванням відстаней, необхідності застати потрібного чиновника на місці, черг і нетривалість прийомних годин процедура може зайняти тижні.

Однак якщо мова йде про стандартний дії, наприклад, продовження закордонного паспорта, все відбувається за лічені хвилини - чиновник просто перевіряє базу даних і якщо за громадянином не значаться певні порушення, вклеює спеціальну наклейку. Багато документи приймаються і в факсимільному варіанті, оскільки їх справжність можна легко перевірити через базу даних відповідної установи. Іноді достатньо назвати номер такого документа. По Інтернету можна повідомити те чи інше відомство про зміну своєї поштової адреси або фінансових реквізитів, але для отримання будь-якої ліцензії необхідне попереднє особисте спілкування з чиновником.

В цілому, на даний момент розвиток концепції електронного уряду в Ізраїлі перебуває на етапі поступової модернізації - вже повністю закладені технологічні основи, але ще доповнюються бази даних, а також триває відпрацювання деталей і "стикувальних" моментів. При цьому для громадян практично щомісяця відкриваються нові можливості для швидкого оформлення тих чи інших документів, особливо для прискорення попередньої стадії адміністративних рішень. У меншій мірі на собі це відчувають проживаючі тут

іноземці, оскільки ізраїльські системи міжвідомчого обміну даними розроблені насамперед під формат ізраїльського посвідчення особи, і іноземні паспорти в них не завжди "вписуються".

Такий досвід є досить практичним по відношенню до України. Як і наша країна, Ізраїль є молодого державою, яка прагне розвиватись та не відставати від прогресу. Механізми, що використовувались при побудові державного публічного он-лайн сервісу можуть застосовуватись до України та вирішити основні проблеми, що закоренились в системі функціонування апарату держави. Електронне урядування може стати поштовхом до ефективної боротьби з корупцією та тотальним бюрократизмом.

Список використаних джерел:

1. Електронний ресурс: Офіційна сторінка уряду Ізраїлю в соціальній мережі LinkedIn/ Режим доступу:
<https://www.linkedin.com/company/tehila>
2. Електронний ресурс: EGovermentinIsrael/ Режим доступу:
http://www.slideshare.net/E-Gov_Center_Moldova/egovernment-in-israel
3. Електронний ресурс: Сайт-база знань про електронне урядування країн світу/ Режим доступу
<http://www.erepublic.org/egovincountrieshj/israel.html>
4. Електронний ресурс: офіційний сайт уряду Ізраїлю/ Режим доступу:
www.gov.il/firstgov/english
5. Електронний ресурс: сайт онлайн-видання IsraelHayom/ Режим доступу:
http://www.israelhayom.com/site/newsletter_article.php?id=4843
6. Електронний ресурс: урядовий електронний магазин по оплаті послуг громадянами/ Режим доступу: <http://ecom.gov.il>