

**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 КАНАДІ**

Виконав:

Студент V курсу, АМ-44м, ФСП,

**Подольський Григорій Аркадійович**

Керівник:

проф., доктор наук з держ. управління

**Чукот Світлана Анатоліївна**

Київ - 2014

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ПОЛІТИЧНИЙ ТА ЮРИДИЧНИЙ УСТРІЙ КАНАДИ</b> .....	4
1.1 Політична система та особливості державного управління в Канаді.....	4
1.2 Юридична підтримка процесу побудови електронного уряду .....	5
<b>РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ КАНАДИ</b> .....	10
2.1 Федеральний Інтернет-портал Уряду Канади «GOVERNMENT ONLINE» .....	10
2.2 Потреби суспільства в контексті електронного уряду.....	12
2.3 Технологічні рішення для електронного уряду.....	14
2.4 Електронна демократія.....	17
2.5 Електронний уряд на муніципальному рівні.....	20
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	22
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	23

## ВСТУП

На сьогоднішній день Канада по праву є одним зі світових лідерів в області створення електронного уряду - використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та Інтернету у взаємодії держави з громадянами, комерційними структурами, а також внутрішньодержавної взаємодії. Багато в чому успіх Канади обумовлений комплексним підходом до модернізації всієї системи державного управління, який включає в себе наступні напрямки: чіткий поділ повноважень між федеральним, провінційним і муніципальним рівнями влади, наявність стратегії застосування ІКТ у всіх сферах активності держави, координація в управлінні інфраструктурою електронного уряду (в тому числі і чіткий контроль за витрачанням бюджетних коштів), партнерство державних структур з суспільством і бізнесом в ході реалізації проектів електронного уряду, коректування законодавства.

У цій роботі ми розглянемо Канадську політичну систему, юридичну підтримку, реалізацію урядових Інтернет програм та проаналізуємо їх доцільність та механізми можливого впровадження в сучасній Україні. Оскільки в нашій державі, яка знаходиться на етапі становлення, саме час запускати нові проекти та впроваджувати зміни, щоб перестати наслідувати стару радянську систему управління та урядування, а, натомість, створити нову та актуальну.

## РОЗДІЛ 1. ПОЛІТИЧНИЙ ТА ЮРИДИЧНИЙ УСТРІЙ КАНАДИ

### 1.1 Політична система та особливості державного управління в Канаді

Девід Елдер (David Elder) у своєму огляді «Структура державної влади» змалював устрій системи державного управління Канади. Найбільш важливими моментами з точки зору побудови електронного уряду є наявність в системі державної виконавчої влади Канади таких державних структур, як: «Апарат таємної ради», який відповідає за державну службу при Прем'єр-міністрі, «Департамент фінансів», який керує консолідованим бюджетним фондом, а також секретар Комітету з фінансів, що забезпечує роботу Комітету з фінансів (Комітету при Кабінеті міністрів) і контролює ефективність використання ресурсів.

Наявність на федеральному рівні виконавчої влади Канади координуючих фінансові ресурси структур дозволяє, на наш погляд, говорити про даний факт як про необхідну (але не достатню) умову у формуванні інфраструктури управління електронним урядом. Саме в цьому і полягає ключова відмінність в структурі виконавчої влади Канади від України, в якій так само, як і в Канаді повинні вирішуватися абсолютно схожі проблеми дублювання і розподілу повноважень між федеральним центром і регіоном (провінцією), спільна реалізація державних програм тощо.

Ще однією цікавою особливістю, зазначеною доповідачем, стала висока політична складова, пов'язана з посадою федерального міністра. В даному випадку особливу важливість у контексті розвитку електронного уряду відіграє проблема лідерства.

Однак, крім проблеми політичного лідерства, найважливішою залишається проблема вдосконалення законодавства країни. Перехід на «безпаперові» технології взаємодії в державних структурах вимагає адаптації і модернізації законодавчих норм з тим, щоб надати легітимність новим

формам взаємодії: обмінам електронними листами, електронними документами. «Безпаперові» носії інформації повинні бути узаконені в державних адміністративних процесах.

## **1.2 Юридична підтримка процесу побудови електронного уряду**

Джоан Ремсі (Joan Remsu) у своїй доповіді на тему «Прозорість прийняття рішень в Канаді - правова структура електронного уряду» відзначила високу важливість в гармонізації законодавства в процесі побудови інформаційного суспільства за наступними напрямками: адаптація законодавства з електронної торгівлі (UNCITRAL) до процесу побудови електронного уряду, узгодження міжнародного законодавства серед країн англо-саксонського світу, розробка Закону «Про електронні документи та захист персональної інформації» та Закону «Канади про докази» (PIPEDA, 2000). Основними перешкодами на шляху гармонізації законодавства в сфері електронного уряду стали:

- Координація спільних зусиль різних рівнів влади;
- Необхідність юридичного визначення таких понять, як, наприклад, «підпис»;
- Оцінка ризиків, допустимих при можливих збоях у впровадженні електронних засобів взаємодії;
- Виключення фальсифікацій у питаннях часу, процедур і механізмів укладення «електронних контрактів».

Винятково важливу роль в успішній реалізації законодавчої підтримки електронного уряду зіграла координація роботи федеральних і територіальних органів влади Канади в рамках загальної Конференції, на якій були враховані всі думки сторін. Надалі типові закони Канади «про електронну торгівлю», «про електронні контракти», «про електронні підписи» були прийняті з урахуванням позицій всіх стейкхолдерів. Глобалізація в рамках Співдружності прискорила прийняття законів про електронні операції і докази (2002)

Закон про електронну торгівлю передбачає:

- Всебічну мінімальну гнучку схему, що дозволяє урядам виконувати програми і надавати послуги в електронному режимі, а громадянам і підприємствам - подавати електронну інформацію державним органам на надійних носіях;
- Відсутність переваги певних технологій;
- Вказівка уряду необхідних характеристик електронного документа для дотримання належної еквівалентності паперовому варіанту;
- Принцип згоди в обов'язковому або необов'язковому використанні технологій.

Закон «про докази» до введення електронних засобів взаємодії вимагав обов'язкового надання оригіналу документа в паперовому вигляді. В даний час справжність електронного документа характеризується надійністю архівної системи, яка підтримується дотриманням галузевих стандартів, а також показаннями під присягою і їх перехресною перевіркою.

З точки зору організації законодавчої реформи в Уряді Канади існувало три варіанти:

- Кожне Міністерство займається самостійно даною реформою. Небезпека полягає в дублюванні функцій, появі збігів і загальних прогалин.
- Зміни у федеральне законодавство вносяться одноразово і підлягають виконанню для всіх Міністерств відразу. Проблема полягає в неготовності цілого ряду міністерств до настільки стрімких кроків.
- Нарешті, найбільш прийнятний варіант реформи, що вилився в Закон «Канади про докази» (PIPEDA), передбачав поступовий перехід кожного Міністерства до нового законодавства у міру його готовності.

За своєю суттю, PIPEDA передбачає прийняття на законній основі електронних аналогів паперових документів в процесі надання доказів, електронної торгівлі та питаннях конфіденційності.

Важливими побічними наслідками цього закону стали можливість перегляду процедур обробки електронних документів в порівнянні з їх

аналогами для паперових документів, нейтральність закону до використовуваних технологій, необхідність попередніх консультацій з усіма зацікавленими сторонами до прийняття законодавчих змін.

На наш погляд, для України прийнятний обраний Канадою шлях щодо зміни законодавства для електронного уряду за умови більшої уваги до даної проблеми всіх рівнів і гілок влади.

Тому, як на практиці реалізуються висунуті законодавчі ініціативи в області інформатизації, був присвячений огляд Мішель Манн і Люка Ледюка «Міжвідомчий обмін інформацією при електронній доставці документів у рамках соціальних програм Канади». Основною проблемою для будь-якого Уряду є спільне адміністрування соціальних програм владою різних рівнів. Саме в цій діяльності проявляються законодавчі протиріччя та обмеження.

Основним завданням, яке з певним ступенем успіху вирішив канадський Уряд, стало чітка формалізація у вигляді інструкцій для державних службовців про те, яким діям може піддаватися особиста інформація (особливості збирання, зберігання, поширення), а яким не може. У кожній провінції Канади існує посада комісара, що розглядає суперечки між Урядом та громадянами і бізнесом з питань інформаційного обміну.

Чітко визначаються підстави для розкриття персональної інформації, наприклад, підстава суду або запит фізичної особи.

Передача інформації від влади федерального рівня владі провінційного рівня також процес неочевидний: потрібен дозвіл Міністра, а також комплекс документів, що погоджують механізм передачі інформації. Абсолютно аналогічно регулюється передача інформації від державного органу влади третій стороні.

Тому, говорячи про використання Закону «про захист особистих даних і електронних документів» (PIPEDA), необхідно передбачити обміни між структурами федерального рівня і структурами провінційних рівнів. Даний Закон використовується також для:

- передбачення правової структури для затвердження двох видів електронних підписів, у тому числі технологій цифрового підпису на федеральному рівні;
- Опису електронних доказів - допустимості, а також підтвердження електронних документів та підписів;
- Затвердження електронних версій правових повідомлень, законодавчих актів і положень, опублікованих в електронному вигляді.

Ще раз підкреслимо, що RIVEDA не є обов'язковим до виконання одночасно: Міністерство має підготуватися до його впровадження. Підготовка передбачає розробку процесу, який потрібно привести в електронний вигляд. Більш детально йдеться про розробку структури електронних документів, процесу застосування електронно-цифрових підписів, внесення змін до підзаконних актів, вироблення правил надання доказів.

Важливою особливістю цих процесів є попередня юридична експертиза процедур, що підлягають інформатизації з тим, щоб зберегти особисту інформацію громадянина недоторканою, а також забезпечити належний рівень безпеки. Аналіз інформаційних потоків надається в Секретаріат ради директорів Казначейства Канади, що говорить про важливість проблеми для Уряду країни. Інформаційна взаємодія з Урядом вимагає від громадян надання найважливіших відомостей про себе: дат народження, номерів соціальних карт тощо, а від адміністрацій провінцій - надійності в зборі даних відомостей і передачі їх при необхідності на федеральний рівень.

Таким чином, основними викликами для Уряду Канади залишаються:

- Дублювання обліку громадян на федеральному і провінційному рівнях;
- Збереження конфіденційності особистих даних і запобігання їх нецільового використання;
- Інтеграція внутрішніх інформаційних систем федерального і провінційного рівнів для державних структур;



- Забезпечення цілісності даних на різних рівнях державного управління.

Вищевказані завдання дуже складні в реалізації. Так, тільки з двома провінціями підписані договори про наміри співпрацювати в галузі обміну інформацією. Договір повинен містити опис процесу обміну інформацією , надання комплексних послуг, у тому числі режим, частоту і стандарти даних, комерційну діяльність в сфері ІТ, вимоги до звітності, виробничі показники, виникаючі проблеми конфіденційності та стандарти, протоколи системи захисту.

## **РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ КАНАДИ**

### **2.1 Федеральний Інтернет-портал Уряду Канади «GovernmentOnLine»**

Яка ж відчутна реалізація ініціатив електронного уряду в Канаді? Відповіддю на це питання став федеральний портал Уряду Канади з надання електронних послуг громадянам та комерційним компаніям «GovernmentOnLine».

Перш ніж розглядати особливості побудови федерального порталу, можна відзначити високу затребуваність «електронної версії» Уряду в повсякденному житті канадців, для яких проблема доступу в Інтернет практично повністю вирішена. Наприклад, за останні 12 місяців 74% всіх канадських користувачів Інтернету хоча б раз відвідали портал Уряду. Чи не скасовуючи решти каналів взаємодії, потрібно визнати Інтернет найперспективнішим каналом спілкування з громадянами в Канаді на найближчі 5 років.

Проект «GovernmentOnLine» вирішує для Уряду наступні завдання:

- Представляє Канаду на міжнародному рівні;
- Формує нові інтелектуальні спільноти;
- Покращує якість взаємодії Уряду з зовнішнім середовищем;
- Здійснює партнерство між 32 Міністерствами і відомствами федерального рівня.

Найбільш важко формалізованим завданням даного проекту стала проблема вимірювання задоволеності громадян електронними послугами, наданими на порталі (до 2005 року їх повинно було стати 130).

Незважаючи на переваги, які обіцяє використання Інтернет-порталу, нових підходів зажадало управління проектом. Забезпечення максимальної ефективності витрачання обмежених фінансових ресурсів при загальній дорожнечі проектів електронного уряду, вирішення проблеми лідерства і мотивації на всіх рівнях влади, перехід від ієрархічного управління до

«горизонтальної» моделі, подолання об'єктивної складності ІКТ-проектів, впровадження проекту в масштабах всієї країни.

Зміни в роботі Уряду, таким чином, не можуть носити тільки технологічний характер, а повинні відбуватися в комплексі. Так як у Канаді існує орієнтований на клієнта підхід до створення електронного уряду, то основним управлінським прийомом має стати постійна оцінка і внесення змін до дії відомств з урахуванням потреб громадян.

Проведення постійних соціологічних досліджень серед різних сегментів громадян Канади показало, що більше половини з них задоволені змінами в електронному вигляді держави.

Виділимо чотири основні фази у створенні федерального порталу Уряду Канади:

- Пошук шляхів вирішення поставлених завдань. Ініціативи в галузі електронного уряду.
- Пошук і визначення механізмів фінансування проектів електронного уряду.
- Прискорення темпів робіт. Поступове накопичення досвіду в роботах і велике значення лідерства
- Завершення робіт. Залучення суспільства в участь і використання результатів функціонування електронного уряду.

Також відмітимо, які дії повинні супроводжувати всі чотири фази побудови федерального порталу з електронного уряду. Найважливішим елементом є архітектура електронного уряду, що розуміється як документований опис ключових процесів функціонування державних структур з тими змінами, які могли б оптимізувати роботу Уряду. Окремо відзначимо задачу подачі поточних результатів з тим, щоб якісно застосувати до них систему контролю. І, нарешті, побудова єдиного поля стандартів сприятиме інтеграції отриманих результатів.

## 2.2 Потреби суспільства в контексті електронного уряду

КеттіЛедс і Тетяна Теплова у своїй доповіді сконцентрувалися на громадській думці громадян у питаннях побудови електронного уряду, що має найважливіше значення при орієнтованому на клієнта підході. Залучення суспільства і співпрацю з бізнесом та неприбутковими організаціями справедливо відноситься до досягнень Уряду Канади.

Цікавим для України, в якій думка громадян у питаннях електронного уряду не грає вирішальної ролі, стане досвід в механізмах отримання зворотного зв'язку від громадян.

Інтерактивними засобами Інтернету для подібних цілей стали форуми, чати, консультативні web-ресурси. Крім ІТ-засобів зміцненню довіри в суспільстві особисті сприяють зустрічі представників влади з громадськістю, формування фокус-груп, які аналізують результати роботи Уряду, спілкування по телефону.

Ще в 2001 р Бюро Таємної ради розробило проект документа, іменованого «Політика уряду Канади щодо консультацій з громадянами та їх залучення». Цей документ не пройшов офіційне затвердження, але сам факт його створення в 2001 році збігається з виробленням того головного підходу до використання ІКТ в роботі Уряду Канади.

Наприклад, згідно з річним звітом за 2005-2006 рік, Уряд Канади замовив 516 нових дослідницьких проектів із загальним бюджетом 26800000 доларів.

Можна проаналізувати питання якості надаваних Урядом послуг, інформаційна політика, способи роботи громадян в Інтернеті.

У 2005-2006 фінансовому році на Інтернет-порталі «Наради з канадцами» було проведено понад 200 консультацій. Мистецтво спілкування в подібного роду форумах характеризується навичками модерації - регулювання правил спілкування і дискусій, умінням висунути дійсно актуальні теми. Зручність використання подібних сайтів (проблеми пошуку,

навігації тощо) або залучить нових користувачів, або залишиться незатребуваним проектом.

ВУряді Канади переконані в тому, що зростання якості державних послуг безпосередньо пов'язане з постійним отриманням зворотного зв'язку від суспільства. Ключовий фактор успіху в роботі Уряду Канади і, зокрема, електронного уряду полягає в побудові в суспільстві довіри до роботи державних службовців. Головна вимога, пропонована канадськими громадянами до державних службовців, - це прозорість в роботі.

У свою чергу, Уряд Канади приймає у квітні 2007 року нову політику і структуру в державній службі, спрямовану на створення більш привабливої для громадян атмосфери взаємодії. Якщо технологічні рішення спрямовані на інтеграцію інформаційних ресурсів, то дані ініціативи спрямовані на створення прийнятної для громадян системи цінностей і норм, сповідуваних Урядом. Нарешті, допомога громадян, їхні поради та рекомендації щодо стандартів, способів використання, архітектури, якості проектів електронного уряду є безкоштовним і корисним внеском у розвиток інформаційного суспільства.

Канадці чекають від свого Уряду зрозумілих, якісних, зручних послуг, що приносять справедливий результат. На мій погляд, між простотою послуги та підвищенням її якості закладено деяке протиріччя: використання транзакційних послуг не завжди просте у використанні.

Основними побоюваннями суспільства по відношенню до електронного уряду стали:

- Підвищення податкового тягаря для надання більш якісних послуг;
- Апаратні збої техніки;
- Конфіденційність і безпека;
- Недовіра до приватного сектору, зайнятого в аутсорсингу державних послуг.

Найважливішим завданням поточного етапу взаємодії держави і суспільства за допомогою інструментів електронного уряду полягає у

формуванні репрезентативної групи канадців - користувачів Інтернету для отримання зворотного зв'язку про надання онлайн-ових послуг та проблеми, пов'язані з політикою служб.

### **2.3 Технологічні рішення для електронного уряду**

Говорячи про зміцнення довіри, відзначимо, що крім встановлення зворотного зв'язку з громадянами існують технічні засоби, що забезпечують безпеку і конфіденційність доступу до інформації.

У своїй доповіді «Огляд застосування захищених каналів з використанням інфраструктури відкритого ключа (ІВК)» Імран Мірза представив універсальне для федерального рівня влади Канади рішення, що забезпечує надійність передачі інформаційних потоків між відомствами. В умовах значного розміру території і масштабів країни єдина безпечна мережа - це найважливіша технологічне рішення для всієї країни.

Захищений канал повинен стати єдиною платформою для уряду, який бажає організувати свої послуги відповідно до потреб користувачів, а не за принципом тих соціальних програм, які є.

Імран Мірза відразу зазначив, що «побудова єдиної спільної інфраструктури для Уряду Канади зажадає багатьох років планування, законодавчої та політичної підготовки, лідерської роботи, переговорів, створення партнерських відносин, розробки концепції, неупередженості, старанності, настрою на успіх, але найголовніше - здатності йти на компроміси заради блага цілого».

Отже, місце захищеного каналу розташовується між внутрішньою мережею міністерств і відомств федерального рівня і системою каналів доступу громадян до інформаційних ресурсів (телефон, інтернет, автомат, факс).

Функціями каналу мають стати:

- Доступ;

- Безпека;
- Авторизація;
- Перевірка автентичності;
- Конфіденційність.

Фізично межі каналу визначаються системою шлюзів (програмно-апаратних засобів, контролюючих інформаційні потоки), що знаходяться між внутрішніми локальними мережами Міністерств та каналом, а також на всіх виходах з каналу в Інтернет. Усередині каналу також знаходяться центри даних для тимчасового зберігання потрапили в канал даних.

Дані при передачі через канал повинні шифруватися. Відправник повинен підписувати свій лист електронно-цифровим підписом, в той час як засобами каналу повинна бути проведена верифікація користувача. Тільки після цього електронна заява користувача може потрапити на обробку в одну з федеральних структур.

Для того щоб мати доступ в захищений канал, а значить і до інформаційних ресурсів структур федерального рівня, кожному громадянину Канади видається електронний пропуск (e-pass), який всередині каналу не несе ніякого смислового навантаження. Проте при попаданні його з каналу в локальну мережу федерального Міністерства та додаванні до нього унікального номера користувача у внутрішній інформаційній системі Міністерства, відбувається повна ідентифікація користувача і забезпечується транзакційний рівень його діяльності. Відзначимо також, що негромадяни Канади також мають право завести собі e-pass і користуватися всіма послугами федерального Уряду для негромадян.

Окрім наявності по суті безлічі різних електронних посвідчень користувача, системи можуть поставити йому додаткові запитання, що засвідчують особу користувача, оскільки авторизація та аутентифікація - це наріжні камені в створенні системи довіри між громадянами і державою.

Таким чином, творці захищеного каналу не втручаються в структуру інформаційних систем Міністерств, які ведуть свій власний облік громадян.

Захищений канал став надбудовою або оболонкою над інформаційними системами Міністерств. Основним засобом спілкування з боку користувача є браузер - найпростіший і зручний засіб роботи в Інтернеті.

Впровадження захищеного каналу відбувається поступово: від малих масштабів до великих. Більшість Міністерств використовують захищений канал хоча б для однієї зі своїх електронних послуг. Видано вже понад два мільйони електронних перепусток.

Переваги у використанні захищеного каналу полягають у наступному:

- Паперове діловодство дорого обходилося як державі, так і бізнесу;
- Помилки і неузгодженості на паперових носіях даних;
- Неефективне використання персоналу;
- Вимоги до захисту особистих даних зробили надійне підтвердження автентичності обов'язковою умовою при переході на он-лайнову форму обслуговування;
- Зведення воедино різних служб у єдиний портал спрощує доступ і посвідчення автентичності (єдиний вхід користувача в систему, а не декілька);
- Користувачі можуть переглядати свою особисту податкову інформацію, відомості про допомогу на дітей та інформацію про кредит для податків на товари та послуги;
- Користувачі можуть змінювати через особистий рахунок свою податкову декларацію, адресні дані, а також подавати офіційно зареєстровані скарги.

До основних уроків, які можна отримати з даного проекту, можна віднести наступні:

- Великі фінансові вкладення (вже вкладено понад 800 млн. Доларів);
- Залучення до роботи одночасно декількох різних ІТ-компаній (Bell, Microsoft, Intelтощо);
- Необхідно чітко позначити ролі та сфери відповідальності;
- Еволюція від розпорядчого стилю роботи до співпраці;



- Для великих стратегічних ініціатив потрібно послідовне, завзяте, ефективне, активне, прагматичне лідерство на керівному рівні, яке відповідатиме за успіх ініціативи в цілому.

На всіх етапах реалізації проекту: від концептуального аналізу до моменту впровадження та виведення з експлуатації, потрібне оперативне прийняття ключових рішень разом з усвідомленням небезпек недосконалості поточного законодавства.

Найважливішим елементом доповіді стала запропонована модель класифікації організацій федерального рівня на чотири типи:

- Культура якості. Ефективне планування. Вирішення проблем. Приймає зміни.

- Креативна культура. Інновації. Підприємливість. Ухвалення ризикованих рішень. Починає зміни.

- Продуктивна культура. Ефективність. Послідовність. Порядок. Ритуали. Протистоїть змінам (Наприклад, Міністерство з податків і зборів).

- Підтримуюча культура. Командна робота. Кооперація. Ріст. Відгукується на зміни (Наприклад, Міністерство соціального забезпечення).

Для кожної з моделей одне і те ж рішення (захищений канал) описувався різними характеристиками, оголюючи саме ті свої переваги, які були зрозумілі керівництву кожного Міністерства. Виграшною стала стратегія ефективних комунікацій між розробниками захищеного каналу та представниками Міністерств. Поєднання широкого партнерства і висококваліфікованого управління проектом принесли свої результати.

## **2.4 Електронна демократія**

Одним із основних недоліків демократії взагалі є так зване загальне відкидання важливості активного вибору. Громадські організації, опитування, інші техніки, які передбачають якусь вибірку, виділяють певні кластери за принципом позиції,

емоційного стану, інтересів, найголовніше, активності, який ці кластери поєднує в єдине ціле. А електронні методи, наприклад те саме автоматичне розуміння текстів, потенційно є технологією, яка дасть змогу не ділити по кластерах (за умови, звісно, закладання правильного алгоритму), а розглядати кожного громадянина окремої думки кожного не рахувати за кілька.

Перша і найважливіша перешкода на шляху електронної демократії - кошти. Уряди підозрою ставлять ся до дуже розумних людей, які будують високотехнологічні проекти. Навіщо вкладати гроші та зусилля в "блакитну мрію" електронної демократії, коли вже є спробовані, відлагоджені, безпечні та ефективні способи доставки послуг через "народних обранців" у громадянському суспільстві.

Наступна перешкода - це юридичні обмеження для демократії. Питання, які вимагають публічних дискусій, часто виносяться за межі округів. Спроби поширювати демократію гальмуються через те, що при обговоренні важливих питань знову виникають ті самі проблеми координації та розподілу обов'язків між округами та регіонами, які вже вирішувались у реальному світі.

Третьою перешкодою є відсутність політичної волі. Це може стати дуже серйозною перешкодою, навіть якщо будуть усунені юридичні питання. Політики, сегмент політичних послуг громадян повинні поділяти прагнення провадити нові методи демократії для покращення. Важко сказати, коли ці прагнення збігатимуться, а самі вони вимірюватимуться реальний успіх електронної демократії: зменшення криміногенної обстановки, покращення обслуговування громадян, схвалення дій уряду громадянами тощо.

Четвертою перешкодою для демократії є саме елемент непередбачуваності та ризику. Якщо електронна демократія характеризуватиметься більшим рівнем ризику, ніж демократичні інститути, - який сенс реформування цих інститутів, які працювали довго й ефективно?

Процес становлення демократії в Канаді охопив п'ять основних етапів:

- Етап виникнення веб-

присутності пов'язаний з виходом інституційних суб'єктів політики в електронні мережі структури з метою поширення інформації політичного характеру серед громадян.

- Етап просування веб-

присутності передбачає одержання громадянами постійно оновлюваної інформації про діяльність та політичні пропозиції інституційних суб'єктів політики. На цьому етапі у Канаді з'явилася можливість коментувати діяльність інститутів влади, давати їй оцінку та надсилати пропозиції щодо підвищення ефективності політичного управління.

- Етап інтерактивної веб-присутності відзначається посиленням інтенсивності взаємодії між громадянами і владними структурами. Зокрема, у громадян з'являється можливість отримувати потрібні документи, підписувати їх, записуватися на прийом до посадовців різного рівня, брати участь в електронних зібраннях, мітингах тощо.

- Етап трансакційної веб-присутності більше зорієнтований на задоволення повсякденних потреб громадян, оскільки в його межах вони мають можливість отримувати різного роду документи та укладати угоди.

- Етап повного інтегрування веб-присутності передбачає завершення становлення е-демократії, який дозволяє реалізовувати електоральні форми політичної участі через електронні мережі, брати участь у мережових публічних форумах, засіданнях органів державної влади та управління. Саме цей етап підкреслює зростаючу мережову політичну активність громадян.

У Канаді досить поширеною стає участь громадян у виборчих кампаніях у системі он-лайн, яка передбачає, крім традиційних, чотири нові форми, зокрема маркетинг партійної політики і кандидатів; обмін інформацією і думками між виборцями; участь в обговоренні матеріалів друкованих та он-лайнних ЗМІ; участь у формуванні нового, більш відкритого стилю політики.

## **2.5 Електронний уряд на муніципальному рівні**

Крім масштабних завдань, що вирішуються електронним урядом на федеральному і провінційних рівнях, існують конкретні життєві, побутові, повсякденні проблеми, які вирішуються у взаємодії громадян з муніципальним рівнем державного управління.

У своїй доповіді «Інформаційне забезпечення мерії Оттави», Філіп Кларк продемонстрував найважливішу роль технологій у забезпеченні зворотного зв'язку з громадянами при вирішенні владою їх проблем. Для міста Оттава характерна інтеграція каналів взаємодії громадян і мерії. Це Інтернет, представлений порталом електронних послуг мерії. Це і колл-центр, який забезпечує рішення безпосередніх проблем громадян по телефону. Не забудемо і можливості особистого звернення громадянина в мерію для вирішення своїх проблем. Відзначимо, що дані канали зв'язку з муніципальною владою взаємно доповнюють, а не виключають один одного.

З особливостей муніципального порталу відзначимо, що він не використовує практично ніяких стандартів і рекомендацій з федерального рівня. Більш того, набір електронних послуг на ньому абсолютно особливий. Цей факт легко пояснюється достатньою автономністю муніципального рівня та специфікою розв'язуваних на ньому завдань. Всього лише в 3% випадках жителям Оттави доводиться звертатися до федерального порталу. На всі інші питання береться відповіді команда, яка обслуговує муніципальний портал і телефонний центр. Необхідний рівень безпеки на муніципальному порталі значно нижчий, ніж на федеральному. Кількість дорогих трансакційних послуг також мінімальна. Наведемо лише деякі напрямки, в яких вирішуються завдання на муніципальному рівні:

- Бібліотеки;
- Дороги;
- Ліцензії на економічну діяльність;

- Дитячі садки;
- Парковки.

Для кожного з цих напрямків реалізований свій набір електронних послуг, необов'язково інтерактивних, але таких, що використовують електронні анкети, звернення громадян для постановки проблеми і пошуку рішення.

Відгуки городян, їх думка, їх побажання також враховуються за допомогою порталу, де їм вдається висловитися або запропонувати свої ініціативи.

Якщо громадянину з яких-небудь причин незручно використовувати Інтернет для зв'язку з муніципалітетом, то одним з альтернативних варіантів для нього стане колл-центр, в якому працюють близько тридцяти фахівців, які є сполучною ланкою між громадянами і муніципальними службами міста. Основним управлінської завданням для колл-центру є підвищення ефективності його роботи: зниження витрат на утримання, зниження часу обробки запиту. В основі роботи колл-центру знаходиться інформаційна система управління записами, в якій існує певний спосіб зберігання і доступу оператора до даних, необхідних користувачам. Питання інформаційного наповнення даної системи, структурування інформації в ній вельми не тривіальні. Подібна система як ІТ-рішення стала плодом зусиль експертів у галузі муніципального управління, які написали звід правил та інструкцій, що формалізованих системою і використовуються нею при зверненні із запитами від громадян.

Окремого вивчення вимагають типи питань, що задаються громадянами. Колектив колл-центру - це команда, що пройшла спеціальне навчання. Мета колл-центру підвищити довіру і задоволеність громадян у взаємодії з муніципалітетом. Спектр послуг, що надаються громадянам постійно розширюється.

Подібні проекти (колл-центри) могли б стати неоціненним підмогою для муніципалітетів України не тільки в осмисленні та формалізації своїх

поточних завдань, але й у підвищенні якості роботи і задоволеності громадян. Незважаючи на очевидні плюси, необхідно відзначити існуючі на сьогоднішній день перешкоди для реалізації колл-центрів в масштабах всієї України:

- Нестача професіоналів на муніципальному рівні;
- Брак інформації для внесення в інформаційну систему колл-центру;
- Брак фінансування на муніципальному рівні;
- Слабкий розвиток ІКТ-інфраструктури;
- Проблеми координації різних служб муніципального рівня.

## **ВИСНОВКИ**

У висновку хотілося б відзначити, що досвід Канади у впровадженні електронного урядування носить практичний характер. У цілому ряді типових проектів (федеральний Інтернет-портал, створення ІКТ-інфраструктури в країні і т.п.) запропоновані й описані конкретні управлінські механізми, прийнятні і для України. Однак, в питаннях організації партнерства з бізнесом та неприбутковими організаціями, залученням громадян, у сприйнятті суспільством самої ролі держави у Канади та України є розбіжності. Однак, навіть ці розбіжності не є перешкодою в запозиченні рішень у галузі безпеки, побудові архітектури електронного уряду, вдосконаленні законодавчої бази для застосування ІКТ на практиці. Успіх у побудові електронного уряду визначається виключно комплексним підходом, що включає в себе не тільки використання ІТ-рішень, а й одночасну модернізацію всієї системи державного управління.

Іншими словами, стратегічний підхід до реалізації електронного уряду пов'язує використання ІКТ з розумінням тієї управлінської моделі, яка пропонується державою до реалізації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Чукут С.А. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / Камінська Т., Каменський А., Пасічник М. та ін; за заг. ред. – д-ра наук з держ. упра., проф. С.А. Чукут – К., 2008. – 200с
2. Клименко, І. В. Технології електронного врядування : Навчальний посібник / І. В. Клименко, К. О. Линьов. — Київ : Вид-во ДУС, 2006. — 225 с.
3. Голобуцький .О. Електронний уряд/ О.Голобуцький, О. Шевчук. - К., 2002. - 72с.
4. Войнович Р. Особливості впровадження електронного уряду в Україні / Р. Войнович // Аспекти місцев. самоврядування. - 2004. - №4. - С.19.
5. The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance Legislative Base for E-Government // <http://www.egal.com.au/projects.html>
6. Government On Line, Canadian official website // <http://www.gol-ged.gc.ca/>
7. Wikipedia // <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>
8. Local E-Government in Canada // <http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>
9. Successful Government in Canada by Thomas Riley, 25 Apr 2005 // <http://www.egovmonitor.com/node/709/print>
10. Кіт, Калвер. Майбутнє електронної демократії: уроки з Канади // <http://www.democracy.com.ua/ua/wg/39/material/1151/>
11. Canada's Government On-Line // [http://www.ceprc.ca/cgol\\_e.html](http://www.ceprc.ca/cgol_e.html)
12. Dalhousie Journal of Interdisciplinary Management   
[http://djim.management.dal.ca/issue\\_pdfs/Vol4/Fraser\\_The\\_Canadian\\_Experience.pdf](http://djim.management.dal.ca/issue_pdfs/Vol4/Fraser_The_Canadian_Experience.pdf)
13. Local e-government now: a worldwide view   
<http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>
14. e-Government and e-Democracy in Switzerland and Canada   
[http://www.ppforum.ca/sites/default/files/e-Government\\_e-Democracy\\_Switzerland\\_Canada.pdf](http://www.ppforum.ca/sites/default/files/e-Government_e-Democracy_Switzerland_Canada.pdf)
15. Backbone Magazine   
<http://www.backbonemag.com/Magazine/2010-09/canadas-e-government-initiatives-among-best.aspx>
16. GCpedia   
<http://en.wikipedia.org/wiki/GCPEDIA>

17. Canada's e-Government Program

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan004264.pdf>

18. E-government in Canada:

Transformation for the Digital Age [http://books.google.com.ua/books?id=e7MvxfWYC-MC&pg=PA56&lpg=PA56&dq=E-Government+in+Canada+-+Transformation+for+the+Digital+Age+download&source=bl&ots=LjH-sUbpfC&sig=nultKe\\_FUAFCViC6koijQrn85pI&hl=ru&sa=X&ei=gWAuVJeLO8KvygOTm4HAAQ&ved=0CCsQ6AEwBg#v=onepage&q=E-Government%20in%20Canada%20-%20Transformation%20for%20the%20Digital%20Age%20download&f=false](http://books.google.com.ua/books?id=e7MvxfWYC-MC&pg=PA56&lpg=PA56&dq=E-Government+in+Canada+-+Transformation+for+the+Digital+Age+download&source=bl&ots=LjH-sUbpfC&sig=nultKe_FUAFCViC6koijQrn85pI&hl=ru&sa=X&ei=gWAuVJeLO8KvygOTm4HAAQ&ved=0CCsQ6AEwBg#v=onepage&q=E-Government%20in%20Canada%20-%20Transformation%20for%20the%20Digital%20Age%20download&f=false)

19. E-Governance & government on-line in Canada:

[http://www.ucalgary.ca/files/stas341/EGovernment\\_Canada.pdf](http://www.ucalgary.ca/files/stas341/EGovernment_Canada.pdf)

20. Treasury Board of Canada Secretariat

<http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-eng.asp>