

**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 ШВЕЙЦАРІЇ**

Виконав:

Студент V курсу, АМ-44м, ФСП,

**Побережний Дмитро Олегович**

Керівник:

проф., доктор наук з держ. управління

**Чукут Світлана Анатоліївна**

Київ - 2014

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Вплив факторів на пошук стратегії розвитку, втілення та оцінки електронного урядування.....	4
1.1. Фактори, що знаходяться у сфері впливу уряду.....	5
1.2. Зовнішні фактори: три перспективи попиту.....	9
РОЗДІЛ 2. Стратегія і тактика реалізації SWISSEGov.....	13
2.1. Принципи досягнення цілей.....	13
2.2. Реалізація стратегії електронного уряду.....	16
2.3. Підсумки імплементації електронного уряду в Швейцарії.....	19
ВИСНОВКИ.....	22
Список використаних джерел.....	23

## ВСТУП

У першому розділі ми розглянемо розміри впливу на ефективність діяльності державного апарату зі сторони електронного уряду. Основні фактори: попит, ринкові передумови, тенденції та проблеми, інфраструктура та телекомунікації, а також соціальні процеси в середині країни і її ресурси. Ці фактори є стовпами, на яких буде будуватися подальший прогрес даної курсової роботи і вони допоможуть систематично проаналізувати різні аспекти впровадження електронного урядування в Швейцарії.

У другому розділі досліджується стратегія електронного уряду Швейцарії. Вона ілюструє бізнес-орієнтацію Швейцарського електронного уряду, та його недоліки в сфері послуг для громадян країни. Порівнюючи з іншими країнами (особливо ЄС), Швейцарія повільно наздоганяє тенденції передової практики електронного урядування, проте, поки що, ще не може йти в ногу з країнами-лідерами у цій сфері. Результати також показують, що Швейцарія не цілком слідує напрямку «електронної участі». Стратегічні, бюджетні та ресурсні ліміти, а також обмежувальні закони і правила також запобігають швидкому розвитку електронного уряду. Проте розвиток електронного уряду передбачає високий результат для країни і шлях до цієї цілі вартує затрачених ресурсів.

## **РОЗДІЛ I. Вплив факторів на пошук стратегії розвитку, втілення та оцінки електронного урядування**

Державний сектор надає безліч послуг для населення, підприємств і державних установ. Державні відомства і процедури зазвичай залишаються неефективними і не є орієнтованими на зацікавлені сторони, адже їх монопольне становище не передбачає вигоду в задоволенні очікувань користувачів. Проте розвиток інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ) вносить зміни в деякі з цих положень [4]. Надання інформації та послуг через електронні засоби є основним компонентом електронного уряду і відкриває нові можливості оптимізації сфери послуг державного апарату. Термін «електронний уряд» набув широкого поширення, коли мова йде про модернізацію державних установ. Інформаційні технології [ІТ] дозволяють уряду надавати послуги громадянам, бізнесу та урядовим агентствам більш своєчасним, ефективним та економічно ефективним способом. Електронний уряд може обробляти інформацію більш ефективно і в той же час збирати потрібні дані, досягаючи високої якості трансакцій, досягаючи задоволення попиту зацікавлених сторін у довгостроковій перспективі. роблячи так і при цьому досягає вище [23]. Як результат, країни, які мають ефективний державний сектор і забезпечують високорозвинені послуги електронного уряду, мають кращі економічні показники і, як наслідок, більш конкурентоспроможні [1]. Відкритий і перспективний електронний уряд може стати каталізатором у підвищенні продуктивності праці, відкриваючи тим самим переваги новітніх технологій для людей. Дивлячись на швидке просування технологічних досягнень видається важливим, що ці нові технології повинні бути використаними країнами для подальшого розвитку та стануть основним джерелом стійкого зростання [7]

Життєво важливо для уряду, мати чітке стратегічне бачення щодо планування розвитку електронного уряду [3]. Визначення мети і цілей повинно бути першим кроком уряду. Наявні ресурси, інфраструктура і телекомунікації, ринкові передумови, тенденції, проблеми, а також

попитвідіграють важливу роль під час розробки, реалізації та оцінки стратегій електронного уряду [Gil-Garcia&Pardo, 2005; [UnitedNations, 2012].

На рис.1 зображені основні фактори впливу на електронний уряд. З одного боку, є чинники, що знаходяться поза сферою впливу уряду, вони наведені із зовнішнього середовища і повинні бути взяті до уваги, для забезпечення успішного розвитку електронного уряду. Тому що організація стикається з цими факторами і їх вплив враховується в її подальшому розвитку і запропонованих послугах,що буде позначатись на зовнішньому потенціалі. Дивлячись на попит на послуги електронного уряду, для ілюстрації зобразимо їх на трьох рівнях,де вони можуть надаватись: Адміністрація до адміністрації(A2A), Адміністрація до громадянина (A2C) та адміністрації для бізнесу (A2B) [27].Тому в розробці стратегії уряд повинен розглядати вимогитрьох різних груп попиту.

З іншого боку, є чинники, які перебувають у сферівпливу уряду. Наприклад внутрішні процеси, управлінська культура, ресурси(такі як людський капітал, або інфраструктура та телекомунікації). Вони доступнічерез минулі інвестицій, рішення і поточні процедури створення. Через відповідальність уряду за створення інфраструктури, цей фактор є не зовнішнім,а внутрішнім. Такі фактори визначають що організація може зробити,використовуючи свої «наявні» ресурси. Таким чином,розглядаючи внутрішні фактори, ми визначаємо їх ключовими для формування внутрішнього потенціалу. Таким чином, в процесі пошуку стратегії, адаптації, впровадження чи оцінки організація повинна брати до уваги обидва потенціали, щоб забезпечити всебічне уявлення про впливи на її діяльність.



*Рис.1 Вплив факторів впливу на пошук стратегії, імплементацію та оцінку розвитку електронного уряду.*

### **1.1. Фактори, що знаходяться у сфері впливу уряду**

Основні фактори, які знаходяться в сфері впливу уряду та які впливають на стратегію електронного уряду є інфраструктура країни та її телекомунікації, а також внутрішні процеси і ресурси.

Ці фактори визначають те, що уряд і його громадяни та підприємства можуть зробити з наявними інфраструктурою, телекомунікацією та іншими внутрішніми ресурсами. У зв'язку з інтенсивним розвитком, eGov набув все більш широкого визнання, що вимагає зусиль держави, спрямованих на цілісний підхід, стратегічне планування національного метою забезпечення ефективності, прозорості, відповідальності, участі та включення при наданні державних послуг. За даними Організації Об'єднаних Націй, електронне урядування лежить в основі будівництва стратегічних рамок сталого розвитку. Відповідно до цього, внутрішні чинники оцінки електронного урядування так само важливі, як і зовнішні.

Інфраструктурний та телекомунікаційні рівні країни визначають розвиток її електронного уряду. Це є доцільним, оскільки інфраструктура та телекомунікації важливі для надання та використання послуг електронного уряду. Серед показників високого класу інфраструктурі телекомунікацій країни, є: рівні системи освіти, стільникове покриття, рівень покриття країни широкопasmовими каналами інтернету [26].

Огляд Об'єднаних Націй показує, що багато країн з низьким рівнем інфраструктури та людського капіталу залишаються на низькому рівні розвитку електронного уряду з серйозними проблемами цифрової прірви. Також в оглядовій доповіді ООН показано, що країни, котрі розширили інфраструктуру та інвестували в людський капітал, отримали подальші успіхи в наданні послуг та експлуатації інформаційно-комунікаційних технологій для довгострокового сталого розвитку [10]. ООН стверджує, що відсутність доступу до ІКТ, освіти та інфраструктури може бути основним чинником, що стримує розвиток електронного уряду. Тому дохід на душу населення, створення ІКТ-інфраструктури, а також високий рівень людського капіталу може сприяти використанню переваг, які отримуються від ІКТ та можуть стати підтримкою сталого соціально-економічного розвитку [24].

Країнам з високим рівнем людського капіталу та інфраструктури в даний час необхідно зосередити увагу на перетворюючій ролі ІКТ, з метою подальшої раціоналізації послуг електронного уряду. Увага таких електронних урядів може бути приділена адаптації інноваційних технологій до людського розвитку та економічної стабільності. Це передбачає взаємозв'язок між різними системами, за умови забезпечення аутентифікації відповідних систем безпеки, які можуть бути розширеними до адекватного захисту більш інтегрованої інфраструктури, бюджетування, політичного управління та організаційних зв'язків [26].

Внутрішній вимір процесів і ресурсів включає наявність інтегрованої рамки політики, законодавства та нормативних актів, а також

процесів, які дозволяють приватному сектору забезпечити наявність - і людей, які візьмуть участь у використанні - переваг нових технологій. Місія кожного уряду проводити політику і програми таким чином, щоб розробка законів і правил для ІКТ доступу та участі, електронний уряд і електронного урядування, справляли лише позитивний вплив на життєдіяльність громадян і підприємств. Ще один аспект, який є дуже близьким до A2A коефіцієнту попиту, є наявність основоположних принципів для країн, що використовують EGov.

Цим принципам також повинна надаватись підтримка ефективною роботою інституційної структури електронного урядування. Це необхідно, для розвитку внутрішніх робочих процесів, інтеграції цих процесів і для подальшого скорочення витрат і часу транзакцій. З тієї причини, що людський капітал та інші ресурси є недостатніми, ефективне використання ресурсів має велике значення. Метою структурного розвитку EGov є прагнення до досягнення більшої ефективності та покращення надання послуг. Наприклад, через розміщення інтерактивних пристроїв та рекламних засобів, можуть з'явитися великі можливості е-участі для громадян.

У цьому контексті є очевидним, що ієрархічні та бюрократичні структури повинні бути перетворені на горизонтальні інтегровані системи для полегшення орієнтації на клієнта, підвищення рівня прозорості, підзвітності [2]. Тут ми можемо побачити взаємозв'язок між внутрішнім і зовнішнім середовищем. Інший приклад такого зв'язку є те, що використання соціального ресурсу можливе лише при знищенні інституційних бар'єрів до співпраці з громадянином і є наявною можливість його участі за допомогою ІКТ.

Тому увага внутрішніх процесів і ресурсів повинна бути зосереджена на ролі електронного урядування не як регулятора інформації та послуг, а на ролі посередника. Поряд з іншими проблемами, ця зміна передбачає серйозні управлінські виклики. Крім того, багато інших проблем можуть виникнути з розвитком внутрішніх процесів і ресурсів, залежно від статусу-кво в країні.



## **1.2. Зовнішні фактори: три перспективи попиту**

У зв'язку з тим, що попит складається з трьох різних вимірів, стратегія діагностики, реалізації та оцінки повинна бути взята з трьох різних точок зору.

По-перше, в перспективі громадян. Оскільки інтернет стає невід'ємною частиною життя більшості громадян, доступ до державних послуг повинен бути забезпечений незалежно від пристрою або часу. Дійсно зростаючий попит на більш якісні послуги, більш високий рівень безпеки, а також демократія та громадське обслуговування повинно бути більше схожим на послуги комерційних організацій. Громадяни очікують отримати послуги, що створені з урахуванням їх потреб і розроблені за їх участі.

Унаслідок розвитку технологій та вимог громадян, важливо адаптувати послуги електронного уряду до останніх стандартів ІТ. Наприклад надання індивідуальних послуг або можливість мати інформацію і послуги, доступні з однієї точки доступу [7]. Гранично високий рівень електронної участі громадян у контексті партнерства і забезпечення високого класу електронної демократії. Це може бути досягнуто за умов стосунків типу продавець\покупець між державою і громадянами, а також збільшення рівня довіри через вільний доступ до публічної інформації, офіційних документів та адміністративних процедур.

Для досягнення такої взаємодії важливо об'єднати громадян на етапі розробки стратегій і залучати їх до розробки електронного уряду (з наданням зворотного зв'язку). Крім того, уряд повинен взяти до уваги людей з обмеженими можливостями, для яких необхідно забезпечити відповідні послуги і рішення. Поставивши громадянина в центрі якої-небудь ініціативи з поліпшення послуг, уряд може поліпшити свою репутацію, зміцнити довіру та сприяти розвитку двосторонній моделі партнерства з громадянами. Глибокий рівень взаємодії уряд\громадянин – це безпрограшна ситуація.

Уряд, орієнтований на громадянина, через відношення як до покупця, може перетворити працівників влади на фахівців в такому типі відносин і використати весь потенціал, що лежить в основі електронної співпраці з громадянином. Електронне урядування має бути в змозі привабити до використання своїх послуг громадян, які вже користуються послугами мережі, а також зацікавити тих, хто ще не приєднався, створюючи послуги, що будуть відповідати їх потребам [28]. Оцінка електронного урядування, стратегії і реалізації з цієї точки буде залежати від задоволення населення введеними послугами і рівнем їх інтеракції.

По-друге, існує перспектива бізнесу. Компанії хочуть менше бюрократії, більше ефективності та національну мобільність. При правильній інфраструктурі та спрощеному процесі регуляції можна скоротити витрати і, за цих умов, бізнес може стати більш конкурентоспроможним. Крім того може бути створене партнерство між бізнесом та державою. Оцінка вдалих реформ послуг електронного уряду для бізнесу може бути здійснена за рівнем інтеграції взаємодії бізнесу з урядом та підтримки розвитку бізнесу [3].

По-третє, залишається ще перспектива уряду. За рахунок використання ІТ підвищується рівень оперативної ефективності за рахунок зниження витрат і підвищення продуктивності. Додатково, це призводить до позитивної зовнішньої реакції зі сторони задоволених підприємств і громадян та досягнення перспективних відносин обміну. У міжнародному контексті якість міжурядових відносин та обміну даними може бути підвищена. Завдяки цьому сталий розвиток країни в цілому може бути досягнутий, що повинно бути в інтересах кожного уряду [29]

Залежно від перспективи, якій надається ключова роль у веденні політики держави, ми можемо по різному оцінити результати розвитку електронного уряду, проте варто пам'ятати, що три цих елементи є обов'язковими, а держава може втрутитись лише в розподіленні акцентів, йдучи на компроміс між трьома групами.

**Таблиця 1: План дій для країн-членів ЄС, введених Лісабонською декларацією**

Завдання	План дій
<p>Жоден громадянин не є забутим -&gt; боротьба з цифровою нерівністю</p>	<p>Створення умов повного доступу до публічної інформації та е-сервісів, що будуть надаватись через девайси, встановлені в кожному населеному пункті, а також доступ до швидкісного інтернету, та можливість використання мобільного зв'язку в кожному куточку країни.</p> <p>Можливість користуватись е-сервісами через різного роду девайси (смартфони, планшети, мобільні телефони і тд.)</p>
<p>Перетворення потенціалу ефективності в реальність -&gt; оцінки державним сервісам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-задоволення користувача</li> <li>-полегшення адміністративного тягаря для бізнесу</li> <li>-підвищення кількості користувачів для полегшення оцінювання за використання інноваційних ІКТ для формування звітів комісією ЄС</li> </ul>
<p>Втілення сервісів ключового впливу -&gt; публічні сервіси для громадян та бізнесу</p>	<p>-електронні закупівлі: створення можливості для закупівлі 100% товарів, які можна легально купити, разом з цим створення мобільності послуг такого роду як: сервіси пошуку роботи по всій території ЄС, соціальні сервіси, що</p>

	<p>відносяться до медичних карток, отримання заробітної плати. Здійснення платежів та отримання пенсій, навчальні програми у формі електронних сервісів, реєстрація юридичних осіб онлайн.</p>
<p>-&gt; Сервіси інфраструктури</p>	<p>-створення систем електронної ідентифікації, для можливості отримання доступу до публічних сервісів, що потребують електронної аутентифікації. Надання доступу до даних операцій, не залежно від країни, в якій перебуває власник доступу до проведення інтеракцій.</p>
<p>Підсилення е-участі та демократичних процесів</p> <p>-&gt; Громадська освіта та підтримка</p> <p>-&gt; впровадження е-виборів та е-голосування</p>	<p>ІКТ-базовані інструменти, що створюють підтримку для включення публічності до прийняття рішень в демократичний спосіб: підтримка обміну ІКТ досягненнями в сфері прогресивних форм електронної демократії.</p>

[24]

## Розділ II. Стратегія і тактика реалізації SWISS EGov

У січні 2007 року Федеральна рада (Сім членів Виконавча рада, та глава держави) представили національну стратегію електронного урядування [12]

.Ця національна стратегія є частиною «Стратегії Ради Федерації з інформаційного суспільства в Швейцарії». Вона була розроблена в тісній корпорації з кантонами і муніципалітетами, під керівництвом головного федерального управління ІТ [12]. Це створює основу для Конфедерації, кантони і муніципалітети працювати для досягнення спільних цілей. В додатку до цього були визначені принципи, підходи та інструменти для реалізації цих цілей [12].

Стратегія спрямована на те, щоб бізнес і населення ,могли проводити взаємодію з владою в електронному форматі. Влада, у свою чергу, модернізує свої власні бізнес-процеси. Фінансування проектів не завжди є пропорційним, а, скоріш, базується на тому, хто отримає більшу частину прибутку від реалізації проекту. Це, як правило, складне змішане вливання активів між федеральним бюджетом і бюджетом кантонів. З 2012 року кантони і уряд виділяють 1200000 CHF в рік. Ці кошти можуть бути використані для імплементації максимум восьми проектів, які є найбільш актуальними [27].

Наступний підрозділ поглиблено аналізує завдання та принципи для досягнення даних цілей.

## **2.1. Принципи досягнення цілей**

Для того, щоб зрозуміти принципи досягнення поставлених цілей, важливо розглянути цілі стратегії швейцарського електронного урядування. За даними газети електронного уряду Швейцарії існує три основні завдання, які повинен реалізовувати електронний уряд:

1. Бізнес-спільнота проводить адміністративні процедури з владою в електронному вигляді.
2. Влада повинна модернізувати свої бізнес-процеси, а також реалізовувати внутрішню взаємодію електронним шляхом

3. Населення може виконувати важливі адміністративні процедури з владою в електронному вигляді.

Розставлені ці три цілі в порядку їх важливості, що означає, що перша ціль є найбільш важливою, а третя найменш. З такою розстановкою пріоритетів ми бачимо, що домінуючим елементом стратегії виступає бізнес-спільнота, а не «громадянин». Це засновано на припущенні, що основні проблеми полягають не у відносинах з громадянами, але з бізнесом. Кантони і муніципалітети - особливо найдрібніші - вже фізично близько до громадян і, отже, немає ніякої прямої необхідності продукувати направи на населення проектів [27]. Уряд сподівається, що проведення адміністративних процедур виключно в електронному вигляді є мінімізацією бюрократизму для бізнесу, для фізичних осіб, і це зниження витрат для всіх сторін.

У сучасному конкурентному світі бізнесу, робити бізнес з легкістю є важливим фактором для досягнення успіху. “DoingBusinessReport” Світового банку говорить про те, що Швейцарія, в деяких областях (наприклад, в отриманні дозволу на будівництво), займає лише середні позиції через складні бюрократичні процедури. Швейцарський електронний уряд спрямований на вдосконалення цих опцій: “для населення і для Бізнес-спільноти, більш якісні послуги, менш складні операції, вільні від часу або місця, а також прозорість і краще розуміння механізмів діяльності адміністрації буде досягнуто” [8].

Стратегія досягнення усіх цілей на основі семи основних принципів [8]:

#### **1. *Орієнтація на послуги та процеси:***

Це головна мета, щоб запропонувати спільні рішення, а не погано скоординовані і ізольовані рішення електронного уряду. Тому уряд визначає загальне розуміння процесів та послуг, щоб всі могли працювати на досягнення спільних цілей. В подальшому, стандартизоване управління

електронними даними і документами (від створення до архівації) має вирішальне значення.

## ***2. Зосередження і пріоритети:***

Реалізація фокусується на невеликій кількості пріоритетів, які засновані на потребах цільової групи, а не технічних можливостей. Для того щоб дізнатися потреби швейцарського населення, уряд щорічно буде займатись дослідженням рівня задоволення громадян за участі Науково-дослідницького інституту, а побажання будуть передаватись в електронний уряд.

## ***3. Прозорість і зобов'язання:***

Подібно до першого пункту, стратегія визначає чітку відповідальність і прозорі процеси прийняття рішень.

## ***4. Інновації завдяки федералізму:***

Повний потенціал інновацій має бути досягнуто, це дозволяє – дотримуючись принципів , - кантони і муніципалітети привносять свої ідеї.

## ***5. Економія грошей і часу за рахунок багаторазового використання і відкритих стандартів:***

Використання інвестицій буде оптимізована за рахунок принципу "розробити один раз, проте використовувати багато разів".

## ***6. Доступ для всіх:***

Це важливо і необхідно, що кожна людина має безперешкодний доступ до послуг. Це включає в себе літніх людей та інвалідів.

## ***7. Підтримка осіб, які приймають рішення:***

Специфічні втілення дозволять творцям політичних і оперативних рішень виконувати свої завдання та обов'язки.

Після висвітлення цілей і принципів є доречним перейти до ближчого розгляду реалізації стратегії.

## **2.2. Реалізація стратегії електронного уряду**

Ключовим інструментом для реалізації стратегії є каталог пріоритетних проєктів [7]. Цей, періодично оновлюваний інструмент для реалізації, містить заходи, які повинні бути реалізовані на скоординованій основі в рамках стратегії електронного уряду .

Каталог, що містить дві основні лінії дій:

1. Послуги пріоритетності (А): Як вже зазначалося в імені, це включає в себе всі суспільні послуги відібрані для реалізації пріоритетів. Ці послуги - з точки зору цілей груп і від адміністрації, - які можуть принести особливо сприятливі співвідношення витрат і вигоди, коли це передбачено в електронному вигляді. Подальша диференціація йде між організаціями, де необхідна координація (так звані послуги А1), або децентралізована реалізація можлива при взаємному обміні досвідом (послуги А2).

2. Пріоритетні передумови (В): Для того, щоб мати можливість для реалізації «пріоритетних послуг», життєво важливо, координувати базисну інфраструктуру (пріоритетні необхідні умови). Основна інфраструктура, як правило, стосується організаційних, правових, стандартизаційних та технічних аспектів. Це в основному описує і показує, які процеси повинні бути узгоджені і який вид інфраструктури повинен бути доступний. Каталог перераховує основні передумови, які повинні бути виконаними з найвищим пріоритетом.

Після того як імплементація стратегії реалізації була висвітлена, далі мова йтиме про те, які проєкти вже є реалізованими, а які ще досі в процесі втілення.



У цій частині розглядаються проекти, які знаходяться в процесі реалізації. Перша колонка містить короткий опис проекту, а в другій зазначено, в якій сфері даний проект буде застосовуватись.

**Таблиця 4: Діючі швейцарські проекти електронного уряду**

Джерело: Електронний уряд, 2012а: 2-7

Project	Exchange
Обмін\Передача даних заробітної плати з облікових систем підприємств у відповідні органи і страхові компанії (наприклад, номер соціального страхування або податкового адміністрування)	A2B
Прогрес державних тендерів (включаючи подання, оцінка тощо)	A2B
Заяви на дозвіл побудови	A2C і A2B
Замовлення та отримання сертифікованих реєстрів, витяги з реєстрації актів цивільного стану, копії важливих державних документів і процесуальних рішень	A2C і A2B
Зміна адреси, записи про відправлення і доставку ( зважаючи на дослідження потреб громадськості – це найбільш затребуваний електронний сервіс)	A2B і A2C
Електронне голосування (Спочатку тільки для громадян Швейцарії, що живуть за кордоном)	A2C
Простий і мережевий доступ до базових гео-даних, гео-сервісів та інтерактивних картографічних додатків через національних Швейцарський гео-портал.	A2C і A2B

Доступ до даних Швейцарських спостережень за навколишнім середовищем	A2C A2B	i
Зміна даних про соціальний статус (одруження\розлучення)	A2C	
Електронна база даних по нерухомості	A2A A2B	i
Швейцарська електронна поліція (Сервіс, в який можна подати заяву про злочин)	A2C A2B	i
ПДВ портал	A2B	
Декларація про прибуток, а також сплату податків	A2C A2B	i
Дедлайн сплати податків (також можна заповнити прохання про відстрочку сплати податків)	A2C A2B	i
Сервіси по установах з питань засобів пересування з двигуном ( реєстрація засобу пересування, запит на оформлення нових водійських прав тощо)	A2C A2B	i
Застосування і сплата дозволів на паркування	A2C A2B	i
Знайдене\загублене	A2C	
Авторизація за робочими потребами (запити\дозволи на робочі потреби, так як : робочі години чи скорочений час роботи)	A2B	

Помітно, що майже всі проекти відносяться до категорії A2B. A2C або A2A проекти з'являються досить рідко. Хоча, що очевидно, часто виникає зв'язок між A2B і A2C. Це означає, що, як правило A2B проект також може бути використаний громадянином

**Таблиця 5: Готові проекти швейцарської EGov**

Project	Exchange
«Старт ап» компанії, інформація про зміни (інформаційний портал про старт різного роду організацій, включаючи момент реєстрації тощо)	A2B
Угоди між компенсаційними офісами та їх членами	A2B
Митне оформлення товарів	A2B, A2C, A2A
Онлайн адміністрація сільськогосподарського сектора	A2B і A2C
Доступ до нововведень в законодавстві	A2B, A2A і A2C
Подача даних в статистичні управління	A2B

Ми можемо побачити, що основна частина імплементованих проектів орієнтована на бізнес і лише три з них можуть бути використаними і для громадськості.

### **2.3. Підсумки імплементации електронного уряду в Швейцарії**

Варто зазначити, що за останні роки Швейцарія досягла досить великих успіхів розвитку електронного урядування, особливо в сегменті бізнес

послуг. Можна з впевненістю зазначити, що скоро Швейцарія може зайняти одне з провідних місць в світовому рейтингу. Проте, основною проблемою розвитку є бізнес детермінованість проектів.

Специфіка формування стратегій розвитку електронного уряду в ЄС передбачає досить велику частку впровадження послуг соціальної сфери, що дещо занижує рейтинг Швейцарії в даних оцінках.

Для кращого розуміння ситуації варто навести порівняння, що було складене комісією ЄС по розвитку Швейцарії, відносно поставлених ключових стандартів Лісабонських декларації:

Опис	Відсоток задоволення	Завдання, поставлене в Лісабонській декларації
Домогосподарства зі швидкісним інтернетом	77%	Жоден громадянин не полишений
Повний онлайн доступ до державних послуг	70% (нижче рівня ЄС – 82%)	Роблячи ефективність і доступ реальністю
Онлайн надання публічних сервісів (Декларація про доходи, біржа праці, публічні бібліотеки тощо)	88% для бізнесу і 83% для громадян (Нижче рівня ЄС – 94 і 88) . Тут варто додати, що є багато відмінностей між системами державної відповідальності. Наприклад, медичні заклади є приватними і їх забезпечення не є державним завданням	Втілення проектів високої важливості для громадян і бізнесу
Зручність в користуванні і задоволення потреб користувача	68% та 90% відповідно (ЄС має рівень 79 і 80%). Проте в рейтингу за	Роблячи ефективність і доступ реальністю

	захистом приватності і даних ми маємо відсоток Швейцарії – 100%, а ЄС – 90%	
--	---	--

Отже ми бачимо, що Швейцарія має досить серйозне відставання відносно стандартів ЄС, особливо в соціальній сфері.

На мою думку, така політика зумовлена децентралізацією державного апарату Швейцарії, що в свою чергу диктується безпосередньою близькістю органів влади до громадян. Проте, кроки в сторону інформатизації соціальних послуг є необхідними, адже тільки за умови включення громадян до впровадження електронних реформ можна досягнути довгострокової перспективи успішності нововведень, а також це є умовою впровадження сталого розвитку.

## ВИСНОВКИ

Важливо відмітити, що Швейцарія, за державним устроєм, є федерацією і на її прикладі ми бачимо розвинуту форму децентралізації державного управління. Швейцарія складається з кантонів, які, у свою чергу, формуються з громад. Кожна з адміністративних одиниць формує власний бюджет і розпоряджається ним для впровадження реформ на власному рівні.

Беручи до уваги аналіз, здійснений у другому розділі, стратегію реалізації електронного уряду можна охарактеризувати, як ланку, що виступає інфраструктурою, для формування сервісів, які є доцільними на федеральному рівні. Саме тому більшість проектів направлені на бізнес, адже громади і кантони є набагато більш ефективними структурами для обслуговування громадськості.

На мою думку, такий спосіб ведення стратегії втілення електронного уряду є виключно актуальним для України, зважаючи на останні події в країні. Децентралізація державного устрою дасть можливість кожній адміністративній одиниці ефективно вести власну економічну діяльність та зменшить рівень корупції, адже органи влади стануть набагато ближчими до громадськості, а електронний уряд такої форми стане саме тим елементом, що об'єднає країну в один економічний простір і буде виконувати роль координуючої ланки між областями і виконував би скоріше роль обслуговування, ніж відігравав би управлінську роль.

Така система діяльності перетворила б стосунки між громадянами і органами вищої влади в країні в більш комерційні, держава втрачає свою монополію на повний економічний контроль і отримує вмотивованість на підвищення якості тих послуг, які вона надає.

### Список використаних джерел:

1. Aebersoldetal. (2007). *Bekanntheitvon www.ch.ch auftiefemNiveaustabil*. Berne.
2. Bertot, J. C., Jaeger, P., & McClure, C. (2008). *Citizen-centred E-GovernmentServices: Benefits, Costs, andResearchNeeds. 9th AnnualInternatinalDigitalGovernmentResearchConference*, (pp. 127-142). MontrealCanada.
3. Capgeminietal. (2010a). *DigitizingPublicServicesinEurope: Puttingambitionintoaction*. Von <http://www.ch.capgemini.com/insights/publikationen/egovernment-benchmark-2011/> abgerufen
4. Capgeminietal. (2010b). *Methodpaper 2010*. Von [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment\\_Benchmarking\\_Method\\_paper\\_2010.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/eGovernment_Benchmarking_Method_paper_2010.pdf) abgerufen
5. CommissionoftheEuropeanCommunities. (2006). *Communicationfromthecommissiontothecoucil, theEuropeanparliament, theEuropeaneconomicandsocialcommiteeandthecommitteeoftheregions. i2010 eGovernmentActionPlan: AcceleratingeGovernmentinEuropefortheBenefitofAll. CommissionoftheEuropeanCommunities*, (S. 1-12). Brussels.
6. DeMeo, P., Quattrone, G., & Ursino, D. (26. January 2008). *A decisionsupportsystemfordesigningnewservicestailoredtocitizenprofilesina complexanddistributed e-governmentscenario. Data&KnowledgeEngineering*, S. 161-184.
7. DoingBusiness. (2012). *EaseofDoingBusinessinSwitzerland*. Abgerufenam 21. Oktober 2012 von <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/switzerland#starting-a-business>
8. eGovernmentSwitzerland. (2009a). *Switzerland's e Governmentstrategy*. Abgerufenam 2010. Oktober 2012

- von [http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH\\_Strategie\\_2007\\_E.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/strategie/E-GovCH_Strategie_2007_E.pdf)
9. eGovernmentSwitzerland. (2009b). *eGovernmentStrategySwitzerland*. Von <http://www.egovernment.ch/en/grundlagen/index.php> abgerufen
  10. eGovernmentSwitzerland. (2011). *Facts&FigureszumStandderStrategieumsetzung 2011*. Von [http://www.egovernment.ch/dokumente/controlling/Facts-Figures-2011\\_I\\_de.pdf](http://www.egovernment.ch/dokumente/controlling/Facts-Figures-2011_I_de.pdf) abgerufen
  11. eGovernmentSwitzerland. (2012a). *CatalogueofPrioritisedProjects*. Abgerufen am 21. Oktober 2012
  12. eGovernmentSwitzerland. (2012b). *Controllingprozess*. Von <http://www.egovernment.ch/de/umsetzung/portfolio.php> abgerufen
  13. eGovernmentSwitzerland. (2012c). *Organisationofnationalbasicinfrastructuresintheareaof e-government*. Von [http://www.egovernment.ch/en/umsetzung/kat\\_v\\_ab.php?id=906&project=0](http://www.egovernment.ch/en/umsetzung/kat_v_ab.php?id=906&project=0) abgerufen 39
  14. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: С.А.Чукот, О.В.Загвойської. – К.: НАДУ –К., 2011. – 172 с.]
  15. Електронний портал «Моя вінниця»// Електронний ресурс/ Режим доступу <http://www.myvin.com.ua/ua/news/stuff/13773.html>
  16. Електронний портал «Славутицькаміська громада» // Електронний ресурс/ Режим доступу: <http://slavutich.ukrmisto.org:7777/DocLib15>
  17. Електронне урядування в Україні// Електронний ресурс/ Режим доступу: [http://el-government.blogspot.com/p/blog-page\\_3788.html](http://el-government.blogspot.com/p/blog-page_3788.html)
  18. Муніципально-громадський центр електронного урядування// Електронний ресурс/ Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/about/>
  19. Муніципально-громадський центр електронного урядування – Центр надання адміністративних послуг // Електронний ресурс/ Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/news/stvoreno-interaktivnu-kartu/>



20. Муніципально-громадський центр електронного урядування – «Права знати» // Електронний ресурс/ Режим доступу: <http://www.e-gov.in.ua/news/vinnitsi-vidbulisya/>
21. Рішення «Про затвердження Міської цільової програми розвитку електронного урядування в місті Києві на 2012 - 2014 роки»: Електронний ресурс/ Режим доступу: <http://document.ua/pro-zatverdzhennja-miskoyi-cilovoyi-programi-rozvitku-elekt-r-doc89695.html>
22. European Commission. (2012). Digital Agenda for Europe. A Europe 2020 Initiative. *eGovernment Action Plan 2011-2015 - Priorities and Actions*. <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/government>.
23. Evans, D., & Yen, D. (14. February 2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, S. 207-235.
24. geo.admin. (2012a). *geo.admin.ch: the geoportal of the Swiss Confederation*. Von <http://www.geo.admin.ch/internet/geoportal/en/home.html> abgerufen
25. geo.admin. (2012b). *geo.admin.ch, the geoportal of the Swiss Confederation, accepts the «United Nations Public Service Award 2012»*. Von <http://www.efd.admin.ch/dokumentation/medieninformationen/00467/index.html?lang=en&msg-id=45100> abgerufen
26. gfs.bern. (2011a). *E-Government-Initiativen müssen breite Bevölkerung erfassen*. Von [http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK\\_Deutsch.pdf](http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK_Deutsch.pdf) abgerufen
27. gfs.bern. (2011b). *E-Government für Firmenauf gutem Kurs*. Von [http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/113316\\_WIK\\_def2.pdf](http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/113316_WIK_def2.pdf) abgerufen
- gfs.bern. (2012). E-Government in Kantonen auf dem Vormarsch, aber durch fehlende Personalressourcen gebremst. Von

[http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK\\_Deutsch.pdf](http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/pdf/WIK_Deutsch.pdf)  
abgerufen

28. Gil-Garcia, R. J., & Luna-Reyes, L. F. (2003). Toward a definition of electronic government: A comparative review. *Techno-legal aspects of information society and new economy: An overview*.
29. Gil-Garcia, R. J., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, pp. 187-216.
30. Horan, T. A., Abhichandani, T., & Rayalu, R. (2006). Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS).
31. Horan, T. A., Abhichandani, T., & Rayalu, T. (2006). Assessing User Satisfaction of E-Government Services: Development and Testing of Quality-in-Use Satisfaction with Advanced Traveler Information Systems (ATIS). *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*. Claremont, CA, USA: School of Information Systems and Technology.
32. Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2003). E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions. *Government Information Quarterly*, S. 398-394.
33. Jiang, J., & Klein, G. (2000). Software development risks to project effectiveness. *The Journal of Systems and Software*, S. 3-10.
34. McClure, D. L. (2001). *Electronic Government. Challenges Must Be Addressed With Effective Leadership and Management*. United States: United States General Accounting Office. 40
35. Netzwoche. (2012). *Der Weg zum flächendeckenden E-Government in der Schweiz ist noch weit*. Von [http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/artikel/Netzwoche\\_E-Gov\\_CH\\_02\\_12.pdf](http://www.egovernment.ch/studienportfolio/upload/artikel/Netzwoche_E-Gov_CH_02_12.pdf) abgerufen
36. Prof. Dr. Meier, A., & Terán, L. (2012). *eGov - Knowledge Society*. Fribourg.

37. Rabee, R. M. (2006). *Developing a Successful e-Government*. NSW Australia: University of Sydney.
38. Schweizerische Eidgenossenschaft. (2012). *Strategiedes Bundesrates für eine Informationsgesellschaft in der Schweiz*. Von <http://www.bakom.admin.ch/themen/infosociety/00695/index.html?lang=de> abgerufen  
 simap.ch. (2012). *SIMAP*. Von <https://www.simap.ch/shabforms/COMMON/application/applicationGrid.jsp?template=1&view=1&page=/MULTILANGUAGE/simap/content/start.jsp&language=DE> abgerufen
39. The European Council. (2000). *Presidency Conclusions*. Lisbon: [http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm](http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm).
40. The Swiss Portal. (2012a). *Switzerland's Official Web Portal*. Von [http://www.ch.ch/ueber\\_uns/index.html?lang=en#](http://www.ch.ch/ueber_uns/index.html?lang=en#) abgerufen
41. The Swiss Portal. (2012b). *Newsletter ch.ch - Dezember 2011*. Von [http://www.ch.ch/ueber\\_uns/02298/02457/index.html?lang=de#](http://www.ch.ch/ueber_uns/02298/02457/index.html?lang=de#) abgerufen
42. Thomas, J. C., & Streib, G. (2003). *The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of E-Government*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, S. 83-102.
43. United Nations Department of Economic & Social Affairs. (2012). *E-Government Survey 2012. E-Government for the People*. New York: United Nations.
44. Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (16. December 2004). *Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, S. 371-390