

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ І ПРАВА**

Кафедра теорії та практики управління

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
У СІНГАПУРІ**

Виконала:

Студентка 5 курсу

гр. АМ-44м

Кваша Т. В.

Керівник:

проф., д.держ.упр. Чукут С. А.

Київ 2014

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Стан та історія впровадження електронного урядування	5
2. Державна політика щодо розвитку електронного урядування	10
3. Урядові портали, їх призначення	11
4. Надання електронних послуг	13
5. Електронні міста (кращі практики)	16
6. Стан та нормативно-правове забезпечення розвитку електронної демократії	20
Висновки	21
Список використаних джерел	23

ВСТУП

У сучасних умовах суспільного розвитку гостро усвідомлюється проблема необхідності трансформації всієї системи державного управління. Це зумовлено насамперед переходом від інформаційного суспільства до суспільства знань, що докорінно змінює всі комунікації в суспільстві і ставить нові вимоги перед якістю послуг, які надаються державними службовцями.

Електронне урядування – це, по суті, модернізація всієї системи державного управління, яка охоплює як надання якісних послуг для громадян і бізнесу, так і налагодження новітніх комунікативних каналів між владою і громадянським суспільством, реінжиніринг всієї державної служби.

В Україні електронне урядування знаходиться ще на стадії становлення, що робить актуальним вивчення методів та форм державного управління й державної політики в умовах інформаційного суспільства на прикладі досвіду зарубіжних країн, а саме Сінгапуру.

Актуальність роботи полягає у тому, що сьогодні електронне урядування стає важливою складовою державної політики в умовах інформаційного суспільства. У Сінгапурі електронне урядування досягло значного розвитку і проникло практично у всі сфери суспільного життя, тому вивчення методів та форм державного управління на прикладі досвіду цієї країни може бути надзвичайно цінним для менш розвинених країн.

Метою роботи є ознайомлення з кращою практикою з впровадження електронного урядування у Сінгапурі для можливого подальшого її врахування у державній політиці та державному управлінні у сфері електронного урядування в інших державах.

1. Стан та історія впровадження електронного урядування

Згідно звіту ООН «E-Government Complete Survey 2014» [15], Сінгапур знаходиться на третьому місці у світовому рейтингу розвитку електронного урядування (Республіка Корея і Австралія відповідно на першому і другому).

Table 1.1. World e-government leaders (Very High EGDI) in 2014

Country	Region	2014 EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank (2012–2014)
Republic of Korea	Asia	0.9462	1	1	-
Australia	Oceania	0.9103	2	12	↑ 10
Singapore	Asia	0.9076	3	10	↑ 7
France	Europe	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	Europe	0.8897	5	2	↓ 3
Japan	Asia	0.8874	6	18	↑ 12
United States of America	Americas	0.8748	7	5	↓ 2
United Kingdom	Europe	0.8695	8	3	↓ 5
New Zealand	Oceania	0.8644	9	13	↑ 4
Finland	Europe	0.8449	10	9	↓ 1
Canada	Americas	0.8418	11	11	-
Spain	Europe	0.8410	12	23	↑ 11
Norway	Europe	0.8357	13	8	↓ 5
Sweden	Europe	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	Europe	0.8180	15	20	↑ 5
Denmark	Europe	0.8162	16	4	↓ 12
Israel	Asia	0.8162	17	16	↓ 1
Bahrain	Asia	0.8089	18	36	↑ 18
Iceland	Europe	0.7970	19	22	↑ 3
Austria	Europe	0.7912	20	21	↑ 1
Germany	Europe	0.7864	21	17	↓ 4
Ireland	Europe	0.7810	22	34	↑ 12
Italy	Europe	0.7593	23	32	↑ 9
Luxembourg	Europe	0.7591	24	19	↓ 5
Belgium	Europe	0.7564	25	24	↓ 1
Very High EGDI Average		0.8368			
World Average		0.4712			

Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним порталом – www.gov.sg [7]. Сінгапурський урядовий портал був створений у 1995 р., а в 2004 році з метою інтеграції основних урядових порталів сюди було приєднано портали eCitizen [9] та EnterpriseOne [13]. Цей портал перебуває в адмініструванні Національного маркетингового відділу Міністерства інформації, комунікацій та мистецтв (The National Marketing Division (Ministry of Information, Communications and the Arts). Основна

ідея – простий і зручний портал для того, щоб кожен міг знайти потрібну інформацію легко і швидко. Головна сторінка подає стільки важливої інформації, скільки можливо без перевантаження відвідувачів.

У Сінгапурі поява електронного уряду пов'язана з рішенням уряду комп'ютеризувати державну службу в 1981 р. Однак ізольоване зосередження на публічній сфері не привело б е-врядування до того рівня, якого досягнуто сьогодні. Розвиток е-урядування в Сінгапурі відбувався в кілька етапів і став невід'ємною частиною національної стратегії розвитку.

Етапи впровадження е-врядування у Сінгапурі [8]

Роки	Плани комп'ютеризації	Результати
1981-1985	Національний план комп'ютеризації The National Computerisation Plan	Комп'ютеризація державної служби
1986-1991	Національний ІТ план National IT Plan	Мережі обміну е-інформацією
1992-1999	ІТ 2000	“Інтелектуальний острів”, “Одна мережа для кожного”
2000-2006	Infocomm 21 – Information and Communications Technology for the 21Century	Перший урядовий план дій Другий урядовий план дій
2006-2010	iGov 2010	Інтегрований уряд

Національний план комп'ютеризації (The National Computerisation Plan) (1981-1985 pp.) стартував у 1981 р. і став першим кроком у розвитку е-врядування в Сінгапурі. Він був спрямований на поліпшення державної служби, збереження трудових ресурсів, покращення ефективності оперативної діяльності та вдосконалення інформаційної підтримки в

прийнятті рішень через ефективне використання ІТ. Національні зусилля з комп'ютеризації зосередилися на автоматизації робочих функцій, скороченні паперової роботи і поширенні використання ІТ-технологій у державній службі. Перша стадія цієї програми отримала назву – «Починай з маленького, просувайся швидко» (Start Small, Scale Fast).

Оскільки з ІТ не були знайомі ні уряд, ні населення, то вирішили починати кожен нову ініціативу в маленькому масштабі як прототип, що пройде перевірку і прийняття серед населення і в подальшому буде розгорнутий на великий масштаб.

Національний ІТ план (National IT Plan) (1986-1991 рр.) ґрунтувався на досягненнях попереднього плану та рівні розвитку ІТ-технологій 80-х рр. Комп'ютеризація поширилась на приватний сектор і бізнес, що дало можливість для створення мереж обміну електронною інформацією. Можна виділити три основні мережі:

TradeNet – для спільноти торгівців, мореперевізників і експедиторів вантажу, LawNet – для юристів та MediNet – для залучених в охорону здоров'я. Так, TradeNet, привніс істотні удосконалення в ефективність обробки торговельної документації і схвалення документів, представлених вантажовідправниками і експедиторами вантажу.

План ІТ 2000 (1992-1999 рр.) передбачав перетворення міста-держави на "інтелектуальний острів" за 10-15 років, де ІТ технології проникнуть у кожний сектор і сферу господарської і соціальної діяльності й, де ІТ-сервіс готовий надати послуги кожному в будь-який час і в будь-якому місці. У ширшому контексті ІТ 2000 прагне зробити Сінгапур економічно конкурентоспроможнішим, а суспільство – суспільством громадян з високою якістю життя. Те, що було запроваджено цим планом, сьогодні все ще діє.

Національна інформаційна інфраструктура «Одна Мережа для Кожного» – перша загальнонаціональна мережа у світі, яка охопила майже

100% сімей, усі школи, публічні бібліотеки і суспільні центри. Під ІТ 2000 запроваджено загальнонаціональну цифрову бібліотечну систему, яка пов'язує бібліотечні каталоги і матеріали більшості бібліотек Сінгапура. Автоматизована імміграційна система звільнення від митних зборів з використанням смарт-карток запроваджена на основних контрольно-пропускних пунктах Сінгапура. У інших галузях були проведені експериментальні застосування автоматизованої перевірки планів будівництва, каналів безпроводних зв'язків між лікарнями і санітарними машинами, що на ходу передавали рентгенівські зображення тощо.

Infocomm 21 (Information and Communications Technology for the 21 Century) (2000-2006 pp.), причинами втілення якого стали глобалізація бізнес-структур, лібералізація ринків, поява електронної комерції, швидке розповсюдження Інтернету, безпроводних технологій.

Передбачалось досягнення 3 основних цілей:

- динамічного Infocomm сектору як помічника в економічному зростанні Сінгапура;
- конкурентоспроможної е-економіки, де всі інформаційно-комунікаційні технології залучені для створення і надання інноваційної продукції та послуг;
- жвавого е-суспільства, де кожний живе е-способом життя.

Досягненню цих цілей сприяло:

- 1) позиція Сінгапура як першого інформаційно-комунікаційного центру в тихому Азіатському регіоні;
- 2) розвиток конкурентоспроможної е-економіки, або е-забезпечений приватний сектор;
- 3) покращення е-врядування, або е-забезпечений суспільний сектор;
- 4) виховання е-суспільства, або е-забезпечений суспільний сектор;
- 5) перетворення Сінгапура на місце накопичення інформаційно-комунікаційного таланту і на центр для е-навчання;

б) створення сприятливих пробізнесових і проспоживацьких політик і регуляторного середовища.

Для втілення Infocomm21 у життя було розроблено два урядових плани дій:

I. Перший урядовий план дій (2000-2003 рр.) містив 5 ключових моментів:

1) нове дослідження уряду з переглядом усіх попередніх аспектів управління, щоб вивчити особливості і якість відносин уряду з громадянами, фірмами і державними службовцями;

2) надання інтегрованих електронних послуг зосереджується на потребах клієнтів;

3) превентивність та гнучкість;

4) використання ІТ технологій для створення нових можливостей і потужностей для відчутного прогресу в наданні послуг;

5) впровадження ІТ-новацій на підприємствах, в організаціях і установах та експериментування.

Він підкріплювався шістьма тактичними програмами:

1. Інтелектуальне робоче місце – забезпечить активне навчання і обмін досвідом як частину культури постійного навчання державних службовців.

2. Електронне постачання послуг через інтеграцію постачальників урядових послуг створить універсальний контактний пункт для громадян, які звертаються до державних служб.

3. Експериментування у сфері ІТ дасть змогу краще зрозуміти їх нові можливості і те, яку користь вони можуть принести уряду і громадянам.

4. Оперативне продуктивне вдосконалення буде досягнуте через постійних відвідувачів і фундаментальне дослідження доцільності і повноцінності функцій та процесів.

5. Адаптована й обдумана інфраструктура Infocomm дозволить запровадити інтелектуальні робочі місця, сприятиме наданню інтегрованих електронних послуг і покращенню оперативної ефективності.

6. Infocomm освіта запроваджується після ознайомлення з ІТ-технологіями та набуття відповідних навичок, що сприятиме можливості більш повного використання можливостей ІТ.

II. Другий урядовий план дій (2003-2006 рр.) передбачав досягнення трьох чітких результатів:

- 1) задоволений споживач;
- 2) об'єднані зв'язком громадяни;
- 3) урядова мережа.

iGov 2010 (2006-2010 рр.) Урядове бачення - бути інтегрованим урядом, який задовольняє споживачів і об'єднує громадян через Infocomm технології. У 2010 р. уряд бачиться як такий, що інтелектуально забезпечує потреби своїх клієнтів і надає їм якісні послуги. Його мета - залучити громадян до формування політики. А найголовніше, що уряд прагне бути інноваційним у створенні нових цінностей як у суспільному секторі, так і в економіці. До 2010 він прагнув мати як мінімум:

- 8 із 10 споживачів, які будуть задоволені якістю надання е-послуг;

- 9 із 10 користувачів, які порекомендують іншим мати справу з урядом через е-сервіс;

- 8 з 10 користувачів, що будуть дуже задоволені якістю і повнотою інформації про урядову політику, програми та ініціативи, що публікуються он-лайн.

Щоб досягти цього, було виділено чотири стратегічні цілі:

- 1) розширення сфери, яку охоплюють е-послуги та урізноманітнення їх;
- 2) збільшення кількості громадських обмінів думками в

е-зобов'язаннях;

3) збільшення можливостей і об'єднання зусиль у врядуванні;

4) підвищення національної конкурентоспроможності.

2. Державна політика щодо розвитку електронного урядування

Міністерство фінансів (МФ) є власником електронного уряду. Як власник, воно встановлює напрямок політики щодо використання ІКТ в державних установах та надає фінансування для загальнодержавних державних програм і проектів [8].

Працюючи в тісному співробітництві з Міністерством фінансів, Управління розвитку інфокомунікаційних технологій Сінгапуру (Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)) виступає в якості головного інституту з інформаційних технологій для уряду. IDA надає технічні консультації та рекомендації, готуючи генеральні плани розвитку та послуги з управління проектами для МФ та інших державних органів у реалізації та управління програм електронного уряду.

IDA також відіграє ключову роль у визначенні масштабів державної політики, стандартів та процедур у сфері ІКТ і концептуалізації та управління загальнодержавних урядових проектів.

Пан Чан Шов Ге, Заступник Головного директора з інформаційних технологій IDA, в даний час займає посаду керівника інформаційної служби Сінгапуру. Він підтримує і контролює всі урядові ініціативи у сфері ІКТ для підтримки лідируючих позицій Уряду Сінгапуру в якості інноваційного користувача інфокомунікаційних технологій, здатних забезпечити державні послуги і для співпраці і спілкування з народом. Це включає в себе генеральний план eGov2015 та секторальні ініціативи інфокомунікаційних для підтримки трансформації освітнього, фінансового, туристичного, торгівельного секторів та сектору охорони здоров'я.

Кожне урядове агентство також призначає виконавчого директора,

який відповідає за конкретні інфокомунікаційні технології установи, інфраструктуру і послуги в рамках організацій. Виконавчий директор агентства надає секретарям міністерств, керівникам органів державної та виконавчої служб Статутний план:

1. Сформулювати бачення організації в застосуванні ІКТ
2. Зіставити політику у сфері ІКТ, стандарти, проекти, системи та інфраструктури з тими, що надає центральний орган для задоволення потреб і пріоритетів бізнесу
3. Забезпечити керівництво у плануванні та пріоритезації ініціатив в області ІТ, у відповідності з генеральним планом eGov2015
4. Забезпечувати належну увагу керівництва, робочої сили і фінансування для реалізації інфокомунікаційних технологічних ініціатив.

3. Урядові портали, їх призначення

Відповідно до Генеральних планів розвитку електронного урядування, у Сінгапурі було створено 3 урядові портали: для уряду (www.gov.sg) [7], для громадян eCitizen (www.ecitizen.gov.sg) [9] та для бізнесу EnterpriseOne (www.enterpriseone.gov.sg) [13].

Урядовий портал (www.gov.sg) є офіційною платформою електронної комунікації уряду Сінгапуру. Цей портал, разом з іншими порталами в сукупності складають Інтернет Уряд Сінгапуру (Singapore Government Online SGOL) [7].

Портал служить зручним шлюзом для пошуку інформації про уряд Сінгапура, наприклад, новини та виступи, інформаційні ресурси, електронні послуги, календар подій та контактна інформація установ державної служби.

Цей портал знаходиться у веденні Відділу зв'язків з громадськістю Міністерства зв'язку та інформації.

Відкритий публічний урядовий портал для громадян **eCitizen** (www.ecitizen.gov.sg), розроблений відповідно до потреб потенційних клієнтів, який було створено в 1999 р. за ініціативи Міністерства фінансів. Адмініструє його Сінгапурське управління Infocomm розвитку (Development Authority of Singapore (IDA)) [9].

На ньому зібрана інформація та послуги, що надаються безліччю державних агентств («система єдиного вікна» в Інтернеті).

Зміст порталу eCitizen представлено через угруповання послуг відповідно до категорій діяльності, що робиться середньостатистичним громадянином (освіта, охорона здоров'я, житлове господарство, сімейні справи, відпочинок, і т.д.), а не по органах, що надають відповідні послуги.

Портал для громадян являє собою сукупність власних сервісів і шлюзів до інших порталів і сайтів органів державної влади. На порталі зібрано найбільш повні дані про інформаційні послуги, що надаються урядом, а також про послуги, що доступні в режимі он-лайн. Велика частина інформації та послуг надаються через перенаправлення користувача на інші портали і сайти органів державної влади, що безпосередньо надають послуги. Частина послуг описана і надається безпосередньо через eCitizen.

Для роботи в системі eCitizen в цілому, і для авторизації кожного електронного платежу, зокрема, використовується система SingPass (Singapore Personal Access - Сінгапурський Особистий Доступ) - система безпечної індивідуальної ідентифікації.

Урядовий портал для бізнесу EnterpriseOne (One Network for Enterprises www.enterpriseone.gov.sg/) є мультиорганізаційною ініціативою під управлінням SPRING Singapore (Агенція з розвитку підприємництва). EnterpriseOne прагне допомогти місцевим підприємцям знайти відповіді на запитання щодо того, як розпочати, підтримувати і збільшувати свій бізнес [13].

22 секції покривають досить багато тем – від закордонних ризиків до найму людей, позик, податків, урядових пропозицій. У кожній секції зібрана інформація від різних урядових агенцій, тому громадянам не треба ходити від агенції до агенції в пошуках відповідей.

Відповідаючи на декілька простих запитань або виконуючи швидкий пошук, можна знайти інформацію про урядову допомогу бізнесові, статистику ринку, пов'язані з бізнесом державні е-послуги, дозволи та ліцензії тощо. Створено базу з тисячі питань, які найчастіше задаються і відповідей на них. Розроблено понад 120 посібників (How-To Guides) щодо полегшення замовлення урядової допомоги, ліцензій, дозволів тощо.

4. Надання електронних послуг

Портал для громадян myecitizen.sg, що існує завдяки спільним зусиллям Міністерства фінансів, Сінгапурського управління інформаційного розвитку має своєю основною метою створення максимальних зручностей для громадян через персоналізовану інформацію та е-послуги як від уряду, так і від приватного сектору.

Портал пропонує такі **послуги для громадян**:

1. MyeCitizen alerts - дає змогу отримати через Смс чи е-мейл вчасне і персоналізоване повідомлення з приводу сплати членських внесків, новин та подій, про наступне парламентське засідання, бібліотечні зобов'язання, продовження терміну дії паспорта, сплату дорожніх рахунків тощо.

2. Moving House - он-лайн сервіс, що дозволяє повідомити відповідні служби про зміну поштової адреси та замовити послуги з переїзду.

3. Travel Buddy - допомагає зручно підготуватись до закордонних подорожей - купити путівки, перевірити дійсність паспорта, проінформувати про подорож урядові організації, наприклад Міністерство закордонних справ, замовити візу тощо.

Крім цих послуг є також можливість оплачувати штрафи, податки

(дорожній, на власність, на доходи), ліцензії (на телевізори, радіо в транспорті, підприємництво, собаку) і квитки. Вся оплата відбувається на основі системи FlexiPay - Інтернет-служба електронної оплати, яка дозволяє робити платежі державним агентствам он-лайн, підписуючи тільки одну форму Прямого боргового зобов'язання (Direct Debit Authorisation (DDA)), через яку робиться авторизоване вирахування з банківського рахунку громадянина.

Загалом даний портал пропонує близько 2600 послуг.

Основні **е-послуги для бізнес-структур**, що пропонуються урядовими сайтами:

1. <http://statutes.agc.gov.sg/> - урядовий сайт, де міститься найповніше зібрання законодавчих актів.
2. <http://wponline.mom.gov.sg> - універсальний для компаній і користувачів рекрутингових агентств сайт Міністерства кадрів, що дає змогу отримати дозвіл на роботу он-лайн, перевірити статус робочих дозволів, використання квоти компанії, дату останнього лікування іноземного працівника тощо.
3. <https://licences.business.gov.sg/> - сайт Агенції з розвитку підприємництва з видачі, продовження, поновлення та припинення дії ліцензій на продаж та імпорт будь-якої радіомовної апаратури, на надання послуг з догляду за дітьми, відкриття установ харчування, обробку та виготовлення продуктів харчування, на операції з м'ясом та рибою, на роздрібну/оптову торгівлю напоями, на видавництво, продаж або поширення місцевої чи іноземної періодики, використання ТБ для оздоровлення чи навчання, на продаж домашніх тварин, зберігання та перевезення легкозаймистих матеріалів, на імпорт рису в Сінгапур, на продаж сировини, на всі види операцій з телекомунікаціями, на продаж тютюну, на імпорт, виробництво, поширення і показ відеопродукції, відкриття приватної школи тощо.
4. <http://www.singstat.gov.sg/> - сайт Сінгапурського управління статистики дозволяє щомісяця отримувати торговельну статистику.

5. <http://www.bca.gov.sg/> - сайт Агенції з міжнародного підприємництва пропонує для продажу он-лайн торговельну статистику Сінгапура.
6. <http://www.iesingapore.gov.sg/> - на сайті Агенції з міжнародного підприємництва Міністерства торгівлі можна замовити подвійну податкову пільгу - податковий стимул, що пропонує уряд для компаній, які ризикують за кордоном; з'ясувати тарифні збереження відповідно до Угоди безмитної торгівлі; підписатися на отримання маркетингової інформації, переглядати урядову офіційну статистику тощо.
7. <http://www.singpass.gov.sg/> - урядовий сайт, що дає змогу отримати персональний доступ з єдиним паролем для он-лайн взаємодії з урядом.
8. <http://www.nlb.gov.sg/> - за допомогою сайту національної бібліотеки Сінгапура працівники даної бібліотеки підкажуть потрібні книги, статті, Інтернет-ресурси; тут також можна підписатися на членство, щоб отримати доступ до бібліотечних ресурсів і послуг.
9. <https://www.psi.gov.sg/> - сайт Управління звітності та корпоративного регулювання дозволяє зареєструвати нове підприємство он-лайн та повідомити про закриття підприємства, а також пропонує інші операції, пов'язані з відкриттям/закриттям підприємств.
10. <https://www.cpf.gov.sg/> - на сайті Центрального ощадного фонду можна здійснювати он-лайн оплати за Medisave зобов'язанням (медичні страховки), а також перевіряти стан виплат.
11. <http://edanet.ura.gov.sg/> - на сайт Управління міським будівництвом можна подати на розгляд проекти власних будинків та забудов територій.
12. <https://mytax.iras.gov.sg/> - сайт Сінгапурського податкового управління - портал для всіх платників податків.
13. <https://itrain.ida.gov.sg/> - на цьому урядовому сайті можна вибрати один із курсів Infocomm освіти і отримати відповідний сертифікат.

14. <http://www.buysingapore.com/> - сайт Агенції з міжнародного підприємництва, що з'єднує сінгапурських підприємців з закордонними бізнес-структурами та торговельними можливостями.
15. <http://www.gebiz.gov.sg/> - сайт урядових пропозицій та тендерів, тут можна зареєструватися урядовим електронним діловим торговим партнером, щоб брати участь в урядових пропозиціях.
16. <http://www.inlis.gov.sg/> - сайт Сінгапурського земельного управління надає всю можливу інформацію про власність у Сінгапурі.
17. <http://www.spio.sla.gov.sg/> - сайт Сінгапурського земельного управління надає всю можливу інформацію про землю та приміщення, що перебувають у державній власності.
18. <http://app.mom.gov.sg/> - на цьому сайті Міністерства кадрів можна з'ясувати середню місячну заробітну плату, знайти пов'язані з ІР книги, журнали, публікації тощо.
19. <http://www.corenet.gov.sg/> - сайт Будівельно-конструкторського управління Міністерства національного розвитку дає змогу отримати дозвіл на будівництво від різних урядових агенцій.
20. <https://pes.wda.gov.sg/> - сайт Сінгапурської агенції з розвитку персоналу дозволяє працедавцям розмістити оголошення про вакансії, а громадянам безкоштовно їх переглянути.
21. <http://www.epatents.gov.sg/> - сайт Сінгапурського агентства інтелектуальної власності дає змогу знайти уже зареєстрований патент чи помістити свій власний он-лайн.
22. <http://www.ipos.gov.sg/> - сайт Сінгапурського агентства інтелектуальної власності дозволяє знайти уже зареєстровану базу даних проектів і торгових марок та представити свої власні он-лайн.
23. <http://app.subcourts.gov.sg/> - сайт Сінгапурського адміністративного суду дає змогу розв'язувати он-лайн суперечки, пов'язані з е-комерцією.

5. Електронні міста (кращі практики)

Увесь набір послуг, що надається міністерствами і іншими урядовими агенціями громадянам, поділяється на 7 сфер, так званих е-міст [2; 113-130]:

1. Культура, оздоровлення та спорт (Culture, Recreation & Sports) - <http://www.livelifecitizen.gov.sg/> - пропонує своєчасну, точну і різноманітну інформацію щодо культурних, оздоровчих та спортивних заходів та програм, а також е-послуги типу реєстрація і оплата курсів он-лайн, перегляд бібліотечних книжок, бронювання квитків на спортивні і рекреаційні заходи тощо.

2. Оборона і безпека (Defence & Security) - <http://ds.ecitizen.gov.sg/> - адмініструється Міністерством оборони і внутрішніх справ та пропонує широкий спектр е-послуг, таких як отримання дозволу на виїзд, замовлення паспорта, перегляд звітів поліції тощо. Основна мета цього е-міста - залучити громадян до створення безпечного середовища в Сінгапурі. Тут можна висловити свої думки з приводу того, як можна краще захистити свою домівку, повідомити про злочин чи пожежу тощо.

3. Освіта, навчання та працевлаштування (Education, Learning & Employment) - <http://ele.ecitizen.gov.sg/> - Міністерство кадрів (Ministry of Manpower), Міністерство освіти та Національна бібліотека забезпечують інформацію, починаючи від початкової школи і закінчуючи трудовою діяльністю, а також про навчання впродовж життя і різноманітні тренінги.

4. Сім'я та громадський розвиток (Family & Community Development) - <http://fcd.ecitizen.gov.sg/> - пропонує всім інформацію та послуги, що стосуються сім'ї та громадського життя.

- Розділ "Дитинство та батьківство" допомагає батькам та майбутнім батькам дізнатися про реєстрацію при народженні дитини, усиновлення, вагітність та догляд за дітьми.

- Розділ "Підлітки та молодь" забезпечує молодь від 10 до 24 років інформацією про розвиток, навчання та діяльність. Батьки підлітків знаходять поради з приводу того, як краще поводитися зі своїми дітьми.
- Розділ "Залицання і шлюб" допомагає самотнім знайти собі пару, обмінятися інформацією з приводу підготовки до весілля, інформує подружжя про те, як зберегти щасливі сімейні стосунки.
- Розділ "Люди похилого віку" забезпечує інформацією людей похилого віку і тих, хто за ними доглядає, про практику догляду за людьми похилого віку, а також інформацію про те, як залишатися здоровим і активним.
- Розділ "Люди з особливими потребами" забезпечує таких людей, їхні сім'ї та людей, що доглядають, інформацією про програми та послуги, що стосуються потреб цієї особливої категорії громадян.
- Розділ "Громадський розвиток" - місце, куди заходять за інформацією про те, як поділитися своїми вміннями, знаннями чи коштами зі своєю спільнотою від волонтерства та донорства до благодійної діяльності.
- Розділ "Підтримка сім'ї" забезпечує інформаційну підтримку та допомогу сім'ям у період криз.

5. Здоров'я та навколишнє середовище (Health & Environment) - <http://he.ecitizen.gov.sg/> - забезпечує низку послуг від інформації про охорону здоров'я до послуг з охорони здоров'я. Робота цього сайту забезпечується спільними зусиллями Міністерства здоров'я, Міністерства навколишнього середовища та водних ресурсів, Організації по промоції здоров'я, Медично-наукової організації, Національної агенції з навколишнього середовища, громадських лікарень тощо. Тут можна знайти інформацію про практикуючих у Сінгапурі лікарів, замовити догляд вдома, ліки, оплатити медичні послуги та сплатити податки на охорону здоров'я, забронювати чи змінити час візиту до лікаря, замовити медичні звіти, проконсультуватись тощо.

6. Житлові питання (Housing) - <http://hsg.ecitizen.gov.sg/> - призначений для тих, хто шукає житло, власників житла і тих, хто хоче збільшити свою власність. Покупці тут знайдуть інформацію про всю нерухомість, яка продається в Сінгапурі; власники, які здають житло в оренду, можуть заповнити усі необхідні документи он-лайн, а ті, що знімають, можуть ознайомитися з термінами і умовами проживання; ті, що планують ремонт, знайдуть тут інформацію про нові ідеї і практики в житлових ремонтах, а також про фірми, які пропонують свої послуги з ремонту; ті, що переїжджають, знайдуть тут інформацію, як замовити телефонну лінію, ТБ-ліцензію, переадресувати пошту тощо; крім того, тут є необхідна інформація про те, як зберегти своє житло в належному стані, як підтримувати з сусідами добрі відносини, інформація про послуги по догляду за тваринами, паркування транспорту тощо.

7. Транспорт та подорожування (Transport & Travel) - <http://tt.ecitizen.gov.sg/> - забезпечує інформацію як про переміщення всередині країни, так і про закордонні подорожі. Тут можна з'ясувати, яким міським транспортом краще добратися у визначене місце, записатися на курси водіння, запланувати польоти тощо. Діяльність цього міста забезпечують Міністерство транспорту, Міністерство внутрішніх справ, Міністерство зовнішніх справ, Сінгапурська агенція з цивільної авіації (Civil Aviation Authority of Singapore), Агенція з наземного транспорту (Land Transport Authority), Дорожна поліція тощо.

6. Стан та нормативно-правове забезпечення розвитку електронної демократії

Сінгапур характеризується високим рівнем розвитку е-демократії. Кожен урядовий сайт, що містить в адресі gov.sg, обов'язково передбачає можливість зворотного зв'язку. Крім того, у жовтні 2006 р. було створено загальний канал зворотного зв'язку. Якщо у громадян виникають пропозиції, зауваження чи запитання стосовно певної урядової політики, то вони можуть звернутися прямо до відповідної урядової установи через REACH's One-Stop Feedback Form порталу REACH (reaching everyone for active citizenry@ home) - <http://app.reach.gov.sg/>. Метою даного порталу є заохочення і поширення участі громадян у формуванні урядової політики.

На сайті офісу Прем'єр-міністра - <http://app.tec.gov.sg/> - можна висловити ідеї з приводу того, як поліпшити суспільне обслуговування, які нові послуги можна запропонувати.

У звіті ООН «United Nations E-Government Complete Survey 2014» [15] зазначається, що в Сінгапурі втілено в життя багато ініціатив для задоволення потреб своїх громадян. Mye-Citizen портал надає можливість громадянам висловлювати свої думки з приводу багатьох місцевих проблем, зокрема щодо Національної стратегії зміни клімату, поширення заборони паління, шляхів подолання урядової бюрократії, підвищення ефективності уряду.

Теми регулярно змінюються. Портал також дозволяє громадянам скористатися мобільними технологіями для забезпечення своїх громадян опцією отримання SMS від уряду з різноманітних питань, що включають паспортні зміни, зміни дорожніх податків, випуск бюлетеня е-врядування тощо.

ВИСНОВКИ

Сінгапур пройшов тривалий і результативний шлях до запровадження е-урядування в країні. Кожний наступний крок був усе більш амбіційним, кожні наступні завдання були все складнішими і вимагали все більше ініціатив і зусиль, кожен наступний етап відповідав зростаючим суспільним потребам і сучасному рівню розвитку ІТ-сфери. За весь період Сінгапурський уряд запровадив багато е-послуг - від простих інформаційних до проведення складних ділових угод.

Оскільки Україна перебуває на початку свого шляху у розвитку е-урядування, то досвід Сінгапура може стати в пригоді.

По-перше, слід зробити максимально доступними ІТ-технології для широких верств населення. Сінгапур вкладав десятки мільйонів доларів для досягнення цієї мети. Наші фінансові можливості не такі широкі, проте варто особливо подбати про сім'ї з низьким рівнем доходів, щоб гарантувати їм рівний доступ до е-урядування. Як і в Сінгапурі, особливу увагу слід приділити таким категоріям населення, як люди літнього віку, домогосподарки, люди робітничих професій та люди з особливими потребами, які майже чи взагалі не використовують ІТ-технології у своєму щоденному житті.

По-друге, корисним для нас також буде досвід зі створення Центрів допомоги всім, хто бажає взаємодіяти з урядом е-способом.

По-третє, варто перейняти досвід з проведення широких просвітніх кампаній для населення і поступового привчання громадян до ІТ-технологій. Можна запровадити ті ж чотири «Е», що й в Сінгапурі: е-навчання, е-розваги, е-спілкування та е-взаємодію, які покажуть громадянам переваги використання ІТ-технологій.

По-четверте, запровадження е-урядування в Україні повинне бути комплексним і охоплювати та залучати всі зацікавлені сторони. Програми

мають бути ґрунтовними та послідовними. Кожна наступна програма повинна базуватись на здобутках попередньої.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Закон України «Про Національну програму інформатизації». – [Електронний ресурс] – режим доступу: zakon4.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80
2. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С.А.Чукут. – К., 2008. – 200 с.
3. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жилияєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А., Семенченко А.І.; за ред. А.І. Семенченка. – К., 2012. – 266 с.
4. Електронне урядування: робоча навчальна програма дисципліни «Електронне урядування» для слухачів спеціальності 8.150103 «Управління суспільним розвитком» освітньо-кваліфікаційного рівня магістр / уклад. А.І. Семенченко та І.Б. Жилияєв – К.: НАДУ, 2012. – 144 с.
5. Об'єднаний портал Сінгапурського уряду. – [Електронний ресурс] – режим доступу : www.gov.sg
6. Офіційний веб-портал електронного уряду Сінгапуру, генеральних планів, програм, новин і ресурсів. – [Електронний ресурс] – режим доступу : <http://www.egov.gov.sg/>
7. Портал для громадян. – [Електронний ресурс] – режим доступу : www.ecitizen.gov.sg
8. Сайт Сінгапурського статистичного управління. – [Електронний ресурс] – режим доступу : www.singstat.gov.sg
9. Указ Президента УКРАЇНИ «Про утворення Національного агентства з питань інформатизації». – [Електронний ресурс] – режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/206/95>
10. Урядовий портал EnterpriseOne. – [Електронний ресурс] – режим доступу : www.enterpriseone.gov.sg

11. Чукут С.А. Електронне урядування (опорний конспект лекцій) // С.А. Чукут, О.Б. Кукарін. – К.: НАДУ, 2009. – 80 с.
12. E-Government Complete Survey 2014 // ISBN: 978-92-1-123198-4. – United Nation, New York, 2013. – 284 p.