

Світлана Чукут,

доктор наук з державного управління,

професор кафедри інформаційної політики УАДУ,

доцент

Електронний уряд: проблеми і пріоритети

Застосування інформаційних технологій у державному управлінні («електронний уряд», e-Government) є новою тенденцією використання Інтернету і потенційно може виявитися важливою основою пропаганди і впровадження ідей інформаційного суспільства в маси. Крім того, «електронний уряд» як розвинена система політичного інформування громадян безсумнівно сприяє збільшенню капіталу суспільної довіри, необхідного для ефективного функціонування влади. Важливо і те, що Інтернет надає можливість формування стійкого зворотного зв'язку, інтерактивної взаємодії влади і населення. Не лише перед громадянами відкривається доступ до досить повної інформації про діяльність уряду, а й в уряді з'являється додатковий канал одержання інформації, добровільно наданої громадянами.

Електронний уряд (e-Government) можна визначити як систему інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою Інтернету, нову модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і владних структур.* Роботи зі створення «електронних урядів» у різних державах проводяться під гаслом більшої відкритості, прозорості і підзвітності урядів громадянам. Електронна, наприклад, виплата громадянами податків є лише технологічним і неголовним завданням в цьому русі. Підзвітність, у свою чергу, не зводиться лише до надання якоїсь потрібної громадянам інформації, а забезпечується відкритою специфікацією комплексів показників роботи конкретних державних органів і створенням доступних населенню засобів моніторингу цих показників. Побудова такої системи дозволить громадянам самостійно робити висновки про

* М. Вершинин. "Электронное правительство" в XXI веке. <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/>.

ефективність роботи урядових закладів, а не покладатися лише на заяви їхніх керівників або вищих осіб і на повідомлення засобів масової інформації.

Аналіз міжнародного досвіду свідчить, що не існує єдиної формули для успішної програми розвитку інформаційних технологій. Кожна стратегія і план мають бути індивідуальні і врахувати специфічні національні особливості. Однак, можна виділити декілька ключових дій, важливих для успіху ініціатив у розвитку інформаційних технологій, а саме:

- чітко сформульовані і вузько визначені, реалістичні цілі для проектів розвитку інформаційних технологій;
 - встановлені законодавча і регулююча структури, включаючи акти в області права інтелектуальної власності, інформаційних технологій і телекомунікацій;
 - вжиті податкові і митні стимули, пільгові позички для прискорення росту сектора послуг інформаційних технологій;
 - початкова підтримка інформаційно-технологічних ініціатив може бути отримана при їх впровадженні, насамперед, у таких областях як освіта, охорона здоров'я, державне управління й електронна комерція. Виїзні кампанії, включаючи пересувні демонстрації і конкурси, також є ефективними засобами для залучення уваги і завоювання підтримки населення;
 - створення змісту (інформації і послуг) місцевого значення в результаті національних технологічних ініціатив з розробки комп'ютерних інтерфейсів місцевою мовою країн, де істотна частина населення не володіє англійською мовою;
 - прийняття рішучих дій з впровадження інформаційних технологій, спрямованих на інтеграцію ізольованого сільського населення в народне господарство;
-

- деполітизація проблеми комп'ютеризації, наприклад, за допомогою створення недержавного фонду, який буде одержувати державне фінансування на закупівлю устаткування і програмного забезпечення, і завданням якого стане визначення порядку фінансування розвитку окремих областей;

- надзвичайно успішним виявилось забезпечення суспільних місць доступу, типу кафе, суспільних центрів і телекомунікаційних центрів, і це повинно стати ключовим компонентом плану дій щодо розширення доступу в Інтернет;

- проблема занадто високої вартості доступу має бути розглянута державною владою, приймаючи до уваги ту користь, яку інформаційні технології привносять у поліпшення роботи державних служб;

- стратегічним психологічним аспектом, у першу чергу, виступає той факт, що кожен одержувач телекомунікаційного устаткування, програмного забезпечення і сервісу доступу в Мережу повинен внести до половини витрат, таким чином, створюючи "почуття власника" і, природно, провокуючи в сусідів, що не володіють такими системами, почуття заздрості;

- використання оборонних бюджетів з метою створення інформаційно-технологічної інфраструктури, що, з одного боку, забезпечувала б безпеку країни, а з іншого - використовувалася як ресурс для освіти і надання інших послуг.

Небезпека посилення розриву між інформаційно бідними та інформаційно багатими верствами суспільства викликала до життя також спеціальні програми **Європейського Союзу**, спрямовані на згладжування цього протиріччя. Як зазначається у відповідній Декларації Європейського Союзу, «істинно демократичне інформаційне суспільство, засноване на фундаментальних цінностях Ради Європи, може бути побудоване за наявності основ політики, яка заохочує доступ і участь, компетентність і підготовленість, творчість і різноманіття та забезпечує відповідний захист.» (2)

Отже, держави мають щодо доступу до нових інформаційних технологій і участі в них: сприяти максимально широкому доступу усіх до нових інформаційних і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу в громадських місцях; надати можливість всім особам відігравати більш активну роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях за допомогою використання нових інформаційних технологій з метою забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні і національні адміністративні і юридичні служби і прями зв'язків з ними; забезпечення доступу до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів; заохочувати вільний обмін інформацією, думками й ідеями з використанням нових інформаційних технологій; заохочувати розробку і виробництво матеріалів культурного й освітнього призначення і їхнє широке поширення; заохочувати ефективне міжнародне співробітництво з метою реалізації тієї користі, що несуть розширення доступу і збільшення транспарентності; сприяти створенню рівних можливостей використання нових інформаційних технологій усіма європейськими країнами.

Використання он-лайнних урядових служб активно розвивається в Європейському Союзі. Близько 25% користувачів Інтернет використовують доступ до урядових вебсайтів. Хоча, слід зазначити, що більшість цих взаємодій (інтерацій) є пасивними – тобто відбувається пошук інформації і перекачування відповідних програм. Лише 10% користувачів Інтернет використовують публічні вебсайти для подання відповідних форм. Рівень інтерактивності серед Держав-Членів різний. Так, Нідерланди, Фінляндія, Швеція та Данія мають рівень майже удвічі більший за середній. Про низький ступінь інтерактивності локальних урядів свідчать данні досліджень Євробарометра (весна 2000 р.), котрі показали, що серед 56% місцевих влад (адміністрацій), які мають вебсайти, лише 28% мали електронну версію офіційних форм і лише 8% громадян відіслали ці форми назад через електронну пошту. Таким чином, ця робота знаходиться лише в стадії свої розробки, а також свідчить

більше про екстенсивну інформацію, яку дійсно можуть отримати з урядових вебсайтів користувачі. В подальшому ці показники мають розвиватися відповідно до прогресу ключових досліджень (контрольних вимірювань) щодо основних он-лайн публічних служб. Дотепер, зусилля були сфокусовані на фіксації чітких визначень. У наслідок проведених дискусій з Державами-Членами сформований проект переліку цих основних публічних служб, котрий був остаточно переданий на розгляд комісії в Ліссабоні з урахуванням всіх побажань і переконаністю в тому, що всі громадяни, включаючи і тих, хто не має бажання, матимуть інтерактивний доступ до цих служб (див. табл. 1.).

Таблиця 1.

Перелік адміністративних послуг і ступінь їхньої електронної зрілості в середньому по Європейському Союзі

Сфера надання адміністративної послуги	Ступінь електронної зрілості послуги, %
ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН	
1. Пошук роботи	81
2. Оплата податку на прибуток	74
3. Соціальний захист	43
4. Повідомлення про зміну адреси	40
5. Персональні документи	40
6. Пошук в каталогах публічних бібліотек	38
7. Подання документів у вищі навчальні заклади	37
8. Реєстрація автомобілей	33
9. Реєстрація актів громадянського стану	31
10. Подання заяв у поліцію	29
11. Отримання дозволу на будівництво	27

12. Надання медичних послуг	7
В цілому по групі	40
ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ	
1. Оплата податків на додану вартість	68
2. Оплата корпоративних податків	62
3. Реєстрація нових компаній	58
4. Подання митних декларацій	57
5. Передання інформації в статистичні органи	56
6. Соціальні відрахування роботодавців	50
7. Суспільне і адміністративне забезпечення	44
8. Охорона оточуючого середовища	29
В цілому по групі	53

Інші аспекти, які висвітлив Євробарометр весною 2000 року, показали, що майже 50% терапевтів мають доступ до Інтернет на роботі. Більшість їх знаходиться в Швеції, Нідерландах та Данії. Спостереження виявили, що лікарі переважно використовують Інтернет з метою прийняття участі у професійних обговореннях (дебатів) і консультацій з іншими лікарями. Рівень взаємодії з пацієнтами є дуже низьким – лише 12 %.

Таблиця.2.

Використання Інтернет установами Європейського Союзу

Країна	Користувачі Інтернет	Доступ до Інтернет в установах	Установи, представлені в Інтернет	Використання інтранету

Рік	1999	2001	1999	2001	1999	2001	1999	2001
Європейський Союз ¹	35	49	66	82	41	61	31	52
Данія	49	60	84	93	56	76	57	71
Фінляндія	55	65	90	97	66	84	41	59
Франція	46	55	47	70	28	51	26	50
Німеччина	33	47	67	84	47	69	31	49
Ірландія	36	61	76	87	46	64	28	26
Італія	23	42	56	74	23	42	18	38
Нідерланди	51	63	70	86	42	64	37	61
Іспанія	21	37	66	83	42	62	32	50
Великобританія	41	57	80	91	53	19	35	59
Швеція	58	68	84	92	54	72	56	68

Так, не більше 5% користувачів Інтернет регулярно виикористовують послуги он-лайнних магазинів (роблять он-лайнні закупки), лише 10% взаємодіють зі своїми он-лайнними урядами.

Нові технології вимагають вивчення процесу того, як їх краще використовувати. Зрозуміло, що це не просто питання вивчення того, як використовувати нові технології, це також і питання адаптації старих вмінь та дій. Інвестиції в цифрові технології будуть свідчити лише про те, що нові можливості використовуються повною мірою для ефективного зростання, за умови того, що установи, підходи та практичні дії старої економіки мають адаптуватися до цих можливостей. Цей процес адаптації зробить можливим їх використання. Адаптація в публічному секторі відбувається досить таки

¹ Розглядаються десять країн Європейського Союзу - Німеччина, Фінляндія, Франція, Ірландія, Італія, Нідерланди, Данія, Іспанія, Великобританія, Швеція.

повільно в Європі. Це значною мірою не пов'язано з технічними питаннями, а переважно – потребою ефективних змін в керівництві цими процесами з боку державних діячів.

Більш того, швидкість розвитку інформаційних і комунікаційних технологій породжує (зумовлює) зростаючий ризик нерівності між регіонами, в питаннях доступу до інформації і знання в суспільстві. В цей час, коли Європа опинилася перед обличчям глобальних змін в цій сфері органи державної влади на всіх рівнях – спільноти, національному, регіональному і локальному – повинні ставитися дуже уважно до цього ризику. Небезпека зростання цифрової нерівності робить це завдання більш важливим для органів державної влади і пов'язана виключно з інформаційним суспільством.

Нова діяльність генерована завдяки інформаційному суспільству і має прагнення (прагне) бути концентрованою в декількох міських центрах, керуючись щільністю, високими точками (перехрестям) мереж з котрими пов'язані економіки центральних регіонів Європи. Саме тому, Європейська Комісія рекомендує кожному регіональному плану розвитку має бути включена діяльність щодо сприяння (заохочення) доступу до інформаційного суспільства. Для цілей лише цієї сфери передбачено 6 млрд. Євро фондів Спільноти мають бути мобілізовані протягом 2000-2006 рр.

Міністри з державної служби зустрілися в Страсбурзі в листопаді 2000 і адаптували резолюцію з електронного уряду. Робоча група дійшла до висновку (прийняла рішення) , щодо впливу е-уряду на структури і системи державного управління, потенційно це пропозиція щодо взаємодії між громадянами і бізнесом і підтримка для пан-Європейських електронних служб. Робоча програма була підготовлена для адаптації в першій половині 2001 р. Комісія активно включена в ці ініціативи. На додаток, е-уряд є серед пріоритетів для розгляду (перевірки) з країнами-кандидатами, допомагати підготовлювати (готувати) їх державне управління для вступу в ЄС.

Вже є можливим ідентифікувати прискорення, активацію та систему пріоритетів впливу е-Європа.

ЄС інститути і національне державне управління повинні сприяти підтримці використання інформаційних технологій для розвитку ефективних служб для Європейських громадян і бізнесу.

Державне управління повинне:

- ⇒ розвивати засновані на інтернет служби удосконалюючи (налагоджуючи) доступ громадян і бізнесу до публічної інформації та служб;
- ⇒ використовувати інтернет для налагодження прозорості державного управління і вовлеченіє громадян і бізнесу у процес вироблення і прийняття рішень інтерактивним чином. Публічний сектор інформаційних джерел (ресурсів) має бути зробленим (виробленим) більш легкодоступним і для громадян, і для комерційного користування;
- ⇒ гарантувати (застарховувати) що цифрові технології є цілком експлуатовані в середині адміністрацій, включаючи використання відкриття джерел програмного забезпечення та електронних підписів;
- ⇒ досягаючи електронних ринків для е-закупівлі (поставок), будуючи на нових структурах Спільноти для публічних закупівель.

Таким чином, План дій щодо реалізації програми “e-Європа” на 2002 р., розроблений Європейською Комісією, встановлює загальну стратегію співробітництва з цієї програми, єдині цілі країн-учасниць, загальні принципи і скоординовані механізми прискорення і розширення масштабу дій, а також містить конкретні заходи з чітко визначеними цілями.

Так, зокрема:

- ◆ для забезпечення дешевого, швидкого і безпечного доступу в Інтернет передбачається закінчити лібералізацію місцевого зв'язку і ввести новий регламент регулювання електронних комунікацій;

- ◆ основні зусилля, пов'язані з інвестуванням у навчання громадян, передбачається направити на підвищення ІКТ-грамотності всього населення країн Європейського Союзу шляхом підключення шкіл до мереж і оснащення їх засобами доступу в Інтернет, підготовки необхідної кількості викладачів і розвитку системи постійного (довічного) навчання, що дозволяє скоротити розрив між людьми за рівнем кваліфікації;
- ◆ для сприяння масовому підключенню до Інтернет та його використанню заплановане створення завершеного загальноєвропейського і національного ринків електронної комерції, а також забезпечення онлайн-доступу до суспільних і урядових послуг. В цьому контексті слід відзначити, що он-лайн-доступ до найбільш важливої інформації має бути забезпечений вже у 2002 р., а загальний он-лайн-доступ до більшості видів послуг — до 2003 р. Крім того, у 2002 р. повинні бути кардинально спрощені регулюючі процедури в сфері бізнесу і розроблені скоординовані між усіма країнами механізми доступу до суспільної й урядової інформації.

Список використаної літератури

1. eEurope - impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001.
2. European Commission Directorate-General Information Society Information Society Technologies: Content, Multimedia Tools and Markets A multiannual Community programme to stimulate the development and use of European digital content on the global networks and to promote the linguistic diversity in the Information Society Work Programme 2001 – 2002.
3. e-Government Applications: From Policy to Practice, http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/indexen.htm
4. Summary Report. Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the first measurement, October 2001” — European Commission, DG Information Society.

5. Commission Communication 'Strengthening international co-operation in the global information society' for an early analysis. 8 Conclusions of 'Information society - Accelerating European Integration', Ministerial Conference, Warsaw, 11-12May 2000.
6. В.Дрожжинов, А.Штрик. Электронное правительство информационного общества <http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm>