

**Чукут С.А.**

**Електронний уряд: проблеми та перспективи**

- 1. Сутність “електронного уряду” та принципи його організації**
- 2. Досвід створення електронного уряду в США**
- 3. Основні етапи реалізації програми “e-Європа”**
- 4. Електронний уряд Англії**
- 5. Перешкоди на шляху до електронного уряду**
- 6. Російський проект “електронного уряду”**
- 7. Основні аспекти формування електронного уряду України**

### **1. Сутність “електронного уряду” та принципи його організації**

Питання електронного уряду починає набувати все більшої ваги. Все більше країн усвідомлюють потребу формування електронного уряду. Так, Канада, США, країни Європейського Союзу вже розпочали активно запроваджувати його складові. Не є винятком і наша країна. Однак, на відміну від тих, хто вже пройшов правове і нормативне забезпечення цього процесу, визначився з тим, яке саме суспільство хоче будувати, в Україні всі ці питання є відкритими. Єдине, що ми чітко знаємо і усвідомлюємо – так це те, що Україна не бажає лишатися у “хвості науково-технічного прогресу”, а бути на рівні з розвиненими країнами. Однак, тут виникає ряд проблем. По-перше, це стосується фінансового забезпечення, немає чіткої концепції побудови інформаційного суспільства, поки що не розроблено детального проекту формування електронного уряду. Хоча є вже ряд указів Президента, відповідні постанови Кабінету Міністрів, інші нормативні документи. Це пояснюється тим, що по-перше, проблема ця ще не усвідомлюється і не сприймається саме як така на місцевому, регіональному рівнях, у свідомості громадян. Це зумовлено передусім існуванням цифрової нерівності як в межах самої країни, на рівнях: місто – село, столиця – провінція, більш багаті і заможні – менш забезпечені верстви населення, рівнем освіти, так і на міждержавному рівні. Яскравим прикладом цього є порівняння використання Інтернету в таких країнах як США, Фінляндія, Канада, Швеція, Японія і відповідно країни Африки і Латинської Америки. Нерівномірність поширення Інтернету і ті економічні і соціальні переваги, що воно породжує, – привід для серйозного занепокоєння. Кількість хостів, приміром, у Нью-Йорку більше, ніж у континентальній Африці; а у Фінляндії – більше, ніж у Латинській Америці і країнах Карибського басейну, разом узятих; і незважаючи на вражаючий прогрес в області інформаційних технологій в Індії, в багатьох її селах відчувається недолік простого телефонного зв'язку.

До речі ця проблема, не є притаманною лише малорозвиненим країнам. Навіть в такій розвиненій державі, як США, можна зустріти різноманітні її прояви. Про це свідчать і дані наведені експертами ООН.

Стосовно самого поняття “електронний уряд” ведуться запозяті дискусії. Так, одні дослідники вважають, що е-уряд – це уряд який має власний електронний портал; інші – уряд, який активно взаємодіє з громадянами за допомогою мережі Інтернет, третя точка зору стосується того, що під е-урядом – розглядається вся сфера послуг, яка надається державою та відповідними її органами своїм громадянам.

Так, зокрема, російський дослідник М.Вершинін, е-уряд визначає як систему інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою Інтернету, нову модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і владних структур

На противагу від нього А.Кошкін, під електронним урядом розглядає мережну інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, яка підтримує процес виконання федеральними органами виконавчої влади своїх функцій у суспільстві.

Найбільш доцільним підходом вважаю: е-уряд – це система надання державою послуг громадянам на основі активної взаємодії за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій.

Таким чином, е-уряд – це і безпосередньо послуги, які надає держава, і сам уряд, який активно взаємодіє з громадянами на основі підтримки і впровадження системи зворотного зв'язку

(громадянин уряд громадянин та навпаки) за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій.

Проект «електронного уряду» складається з двох взаємозалежних (і одночасно самостійних) проектів. Це **внутрішня урядова інформаційна інфраструктура**, аналог корпоративної мережі. **Зовнішня інформаційна інфраструктура**, взаємодіюча з громадянами й організаціями.

У межах проекту «електронної держави» інтегруються інформаційні ресурси федеральних міністерств і відомств, забезпечується доступ до них, а також створюється система онлайнових послуг (у тім числі тих, що мають вартісне вираження).

**Урядова мережна інфраструктура повинна бути націлена на рішення актуальних політичних, економічних і соціальних завдань держави і забезпечувати:**

- реалізацію права громадян на доступ до відкритої державної інформації;
- доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, що зміцнює довіра до держави і політиці, яка нею проводиться;
- взаємодія і постійний діалог держави з громадянами й інститутами цивільного суспільства, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій;
- об'єднання інформаційних ресурсів і послуг органів державної влади, органів державної влади суб'єктів федерації і місцевого самоврядування з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору;
- удосконалення системи державного управління, оптимізація структури державного апарата, зниження фінансових і матеріальних витрат на його утримання, передбачати поетапний переклад частини державних послуг, що мають вартісне вираження в систему державних мережних послуг, що відповідає реальним потребам громадян і організацій;
- ефективну підтримку економічної діяльності державних суб'єктів, що господарюють, дозволяючи їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір;
- взаємодія і співробітництво з державними органами зарубіжних країн і міжнародних неурядових організацій.

Створення і розвиток урядової мережної інформаційної інфраструктури вимагає відповідної формалізації в нормативно-правових актах і необхідному бюджетному фінансуванні.

Крім того, створення інформаційної мережної інфраструктури держави має супроводжуватися «реінжинірингом» усієї системи управлінських процесів, що, насправді, означає подолання стереотипів бюрократичної культури. А це не так просто. Можливо, реалізації проекту буде сприяти Адміністративна реформа, мета якої - модернізація системи державного управління.

**Принципи організації «електронного уряду».** Слід відрізнити уряд, забезпечений електронним інтерфейсом (онлайновий уряд, government on-line, GOL) від електронного уряду. Зрозуміло, що електронний уряд завжди пов'язаний із громадянами через онлайновий інтерфейс. Але не завжди онлайновий уряд є електронним урядом. Останнє вимагає більш глибокої перебудови традиційних форм діяльності. На думку американських дослідників можна виділити наступні принципи організації «електронного уряду»:

**Орієнтація на громадян.** Громадяни (платники податків), як власники уряду, а не лише споживачі його послуг, визначають політику і напрямок розвитку проекту.

**Зручність і простота використання.** Всі електронні додатки, які застосовуються в «цифровому уряді», мають на меті полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитів і скоротивши години чекання.

**Бізнес-трансформація.** Все програмне забезпечення, архітектура й інфраструктура, а також політика «електронного уряду» спрямовані на те, щоб додати урядовій системі ефективність бізнес-моделі, з її відповідною низкою цінностей.

**Вартість і складність.** Вони мають бути зведені до мінімуму, щоб робота із системою не викликала ускладнень як у приватних, так і в корпоративних користувачів.

**Обслуговування.** Ефективність роботи «електронного уряду» повинна виявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість сервісу.

**Відповідність.** Електронні додатки мають цілком відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувацького інтерфейсу системи.

**Масштабність рішень.** Додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, що складають систему, і повну взаємну сумісність.

**Виконання.** Додатки повинні відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості і складності обслуговування і прикладених зусиль.

**Звітність.** Додатки повинні збільшувати точність даних і можливість їх архівування, а також аудита транзакцій.

**Швидкість втілення.** Термін доопрацювання і впровадження додатків має складати від трьох до дев'яти місяців.

**Готовність до дії.** Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи і пристосувати згідно неї свою роботу. Враховуючи те, що при цьому існують певні ризики, ці органи повинні керуватися розумними прикладами і здоровим глуздом, будучи упевнені в успіху і корисності проекту.

Аналіз зарубіжного досвіду формування електронного уряду дозволяє виділити деякі **принципові положення:**

- зосередженість на дійсних потребах громадян і бізнесу (підхід «від життя»);
- використання передових методів і рішень, співробітництво і партнерство з високотехнологічним бізнесом і промисловістю;
- оптимізація процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацювання механізмів цифрової демократії;
- порівняння з приватним сектором якості послуг;
- облік специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення. Концентрація на найбільш хворобливих темах суспільства.
- надання державних послуг через різні канали, включаючи цифрове ТБ, мобільні телефони. Розвиток мережі центрів запиту (call center) і центрів суспільного доступу.
- підтримка проектів відомств і місцевих органів влади, здійснення координації і вироблення стандартів, що дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
- ефективне рішення питань захисту мереж і інформації;
- реалізацію механізмів, що забезпечують захист прав особистості;
- оптимізація структури державного апарата і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи. Удосконалення управлінської культури. Створення системи стимулів і мотивації;
- визначення реальних і доступних для громадян інформаційних показників ефективності функціонування державного апарату і державних служб.

Очевидно, що цей досвід і став основою для включення в Окінавську Хартію Глобального Інформаційного Суспільства серед стратегічних пріоритетів глобального інформаційного суспільства завдання використання нових технологій у державному управлінні через створення ефективної системи надання в режимі реального часу всього комплексу послуг громадянам і бізнесу, забезпечення ефективного доступу до держави. Документ визнає, що нові технології дають можливість зробити державне управління відповідальним і відкритим, сприятливим соціальній згоді в суспільстві, що наповнює новим змістом такі категорії, як демократія і права людини.

## **2. Досвід створення електронного уряду в США**

Створення «електронного уряду» - головне завдання влади в єдиному мережному просторі й основа всіх моделей державного управління XXI століття. Проект «FirstGov» ([www.FirstGov.gov](http://www.FirstGov.gov)) (назва може бути умовно перекладена як «перший крок до відкритого/електронного уряду США»)

- реалізація національної програми переходу на нові інформаційні технології урядових закладів. Проект, який розпочався у вересні 2000 року, має за мету створення Інтернет-порталу, що забезпечує доступ до урядових та інших сайтів. Приблизно, у нього будуть включені 30 мільйонів домашніх сторінок з оновленням кожних 2 тижні. **Завдання проекту** - розробка єдиної методології для інформаційних систем урядових установ як систем наступного покоління ресурсів, що забезпечують інтеграцію, на базі змістовної обробки даних і документів. Розвиток функціональних можливостей порталу «FirstGov» буде здійснюватися з урахуванням інтересів як самих урядових структур, так і населення. Спеціальний напрямок проекту «FirstGov», так званий «географічний електронний уряд», - програма інтеграції географічної інформаційної системи (ГІС) регіону/території з інформаційними ресурсами, що містять розгорнуті дані про регіон, документи місцевої влади тощо. Відкритість даних, доступність і зрозумілість для населення створює умови для більш тісної взаємодії і діалогу місцевої влади і населення при вирішенні конкретних проблем даної території.

У США, за прогнозами Forrester Research, до 2006 року в Мережі буде діяти близько 14 000 урядових програм, за допомогою яких збиратимуться 15% податків з населення США на загальну суму \$600 млрд. Міністерство фінансів США заявило в липні 2000 року про початок робіт зі створення фінансового порталу, здатного ефективно обробляти близько 80 млн. щорічних платежів у бюджет. У стадії розробки проект по здійсненню он-лайнних платежів по штрафам, а їх у США щорічно виплачується на суму близько \$450 млрд. Улітку цього ж 2000 року президент США оголосив, що уряд має намір об'єднати 20 000 сайтів федеральних відомств в один урядовий портал.

20 листопада 2002 року “Акт про Електронний Уряд”, який протягом тривалого часу розглядався американськими законодавцями, був нарешті схвалений палатами Конгресу США, і після підписання президентом країни стане повноцінним законом. Конгресмени вирішили, що країні потрібен спеціальний Офіс Електронного Уряду, і змогли домовитися про його фінансування. Згідно Акту, в США буде створений Офіс Електронного Уряду при Офісі Управління і Бюджету. Керівник нового Офісу буде призначатися безпосередньо президентом. Для підтримки Офісу у 2003 році буде створений фонд з капіталом в \$45 млн. збільшенням його до розміру \$150 млн. у 2006 році. Ці гроші планується витратити на проекти, які розробляються на замовлення уряду установами, які підкорятимуться Офісу.

Голова Комітету з урядових справ, сенатор-демократ з Коннектикута Джозеф ліберман висловив своє задоволення результатами голосування. “Прийняття законопроекта Конгресом – це кульмінація декількох років роботи. Як наслідок, уряд зможе приділяти повноцінну увагу Інтернету та іншим інформаційним технологіям і забезпечить громадськість простими і безпечними онлайнними послугами та інформацією.” ([http:// it/for-ua.com/rus/news/2002/11/20/171656/html](http://it/for-ua.com/rus/news/2002/11/20/171656/html))

Законопроект також забезпечує фінансування покращання федерального Інтернет-порталу Firstgov.gov, обов'язкове розміщення федеральними судами інформації про роботу на своїх сайтах, відкриває доступ до не таємної інформації з приводу витрачання федеральних фондів на наукові дослідження і встановлює “поліпшений рівень захисту конфіденційної інформації”, яка знаходиться в урядових мережах.

### **3. Основні етапи реалізації програми “e-Європа”**

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 прямі 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.

На засіданні Ради Європи в Лісабоні 23-24 березня 2000 року було відзначено, що прагнення Європи полягає у розвитку більш конкурентноздатної та динамічної економіки у світі. Це визнання зумовило невідкладну потребу для Європи як найшвидше використати можливості нової економіки та, зокрема, економіки Інтернету. Для досягнення цієї мети, Голови Держав та Урядів запросили Раду Європи та Європейську Комісію розробити «...зрозумілий (досяжний) план дій e-Європа... використовуючи відкритий метод координації, заснований на акцентації уваги щодо підтримки національних ініціатив, узгоджених з останніми ініціативами щодо e-Європи Ради Європи, а також їхнім Офіційним Повідомленням «Стратегії для роботи в інформаційному суспільстві»<sup>1</sup>.

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 e-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, e-уряд є серед пріоритетів для розгляду (перевірки) з країнами-кандидатами, допомагати підготовлювати (готувати) їх державне управління для вступу в ЄС. Вже стало можливим ідентифікувати прискорення, активацію та систему пріоритетів впливу e-Європа.

“E-уряд — пріоритет для Європи”. У ній відзначається, що для прискорення просування до європейського інформаційного суспільства, яке забезпечує економічне зростання, підвищення зайнятості та поліпшення якості життя, проблемам формування електронного уряду має бути надано більш високий пріоритет. Декларація визначила, що фокусування уваги національних урядів і органів влади всіх рівнів на розвитку сфери послуг, підвищенні інноваційності своєї діяльності та на зростання довіри з боку громадян і бізнесу є істотним чинником формування динамічного, продуктивного і демократичного суспільства. Реалізація концепції e-уряду - критичний елемент цього процесу - входить у перелік ключових тем Плану дій на 2002 р. з програми “e-Європа”. У Декларації сформульовані основні принципи розробки і реалізації електронних урядів.

Сприяння участі громадян у діяльності електронних урядів. З огляду на, що ІКТ у принципі сприяють зміцненню демократії і допомагають створювати і розвивати різні електронні співтовариства, міністри будуть підтримувати заходи, спрямовані на використання ІКТ у європейських демократичних процесах і, зокрема, у європейських парламентських виборах 2004 р.

Сприяння звернення громадян і бізнесу до онлайн-послуг, які мають бути їм легко доступні. При цьому необхідно забезпечити громадян і бізнес можливістью самостійного вибору каналів і шляхів одержання послуг, які їх влаштовують, виключивши будь-яку їхню залежність від виробників і провайдерів послуг.

Сприяння організаційним змінам, яке означає, що створення ефективних e-урядів вимагає внесення змін в існуючу організацію діяльності урядових органів. Ці зміни можуть включати нові внутрішні структури і ділові процеси, організацію навчання і перепідготовку персоналу, працевлаштування вивільнюваних співробітників тощо.

---

1 eEurope - impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001.

Підвищення безпеки роботи в електронних мережах і довіри до них. Ці два фактори є найбільш важливими при організації сервісу е-уряду. У зв'язку з цим міністри прийняли зобов'язання щодо посилення в межах Європи координації дій для забезпечення безпеки мереж, з гарантування безпечного доступу до послуг е-уряду і сприяння використанню електронного підпису. Міністри звернулися до Європейської Комісії з пропозицією організувати групу національних експертів для підтримки національних служб ідентифікації й аутентифікації. Було рекомендовано Європейській Комісії розробити механізми, які забезпечать підвищення узгодженості дій між е-урядами, національними адміністраціями й інститутами Європейського Союзу при виробленні загальної точки зору на структуру електронних послуг на європейському рівні.

Аналізуючи ініціативи Європейського Союзу щодо розвитку і впровадження Програми «e-Європа» можна виділити такі етапи їх розгортання:

1. Вони вперше були проголошені Європейською Комісією у грудні 1999 року у зв'язку з розвитком європейської мережі. Доповнюючи «e-Європу», Комісією також було представлено Офіційне Повідомлення (Ком'юніке) про «Робочі стратегії в інформаційному суспільстві» у січні 2000 року.

2. Розглянуті керівні принципи відкритої економічної політики.

3. Курс на забезпечення відповідної економічної політики, наголошуючи на необхідність кращого функціонування ринків капіталу і більш конкурентної продукції щодо сприятливих інновацій. Наступним позитивним заходом (кроком) для e-Європи від Держав-членів, Європейського Парламенту і ключовими діями Комісії підписана Прогресивна Доповідь до засідання Лісабонської Європейської Наради у березні 2000 року. На цьому самміті Голови Держав і Урядів зобов'язали себе низкою заходів, включаючи визначення дати початку e-Європи.

4. У відповідності до цих рішень Комісія адаптувала Проект Плану дій на 24 травня 2000 року. Цей проект був обговорений з Державами-Членами, а також були узгоджені їхні позиції на Фейрлівській Раді Європи 19-20 червня 2000 року.

Зупинимося більш детально на розгляді основних аспектів зазначеного Плану дій - «e-Європа». Так, мета цього Плану дій полягає у визначенні необхідних заходів щодо реалізації Програми e-Європа, включаючи 10 сфер, де на європейському рівні мають бути внесені відповідні зміни та доповнення. Як результат, дії мають фокусуватися навколо трьох основних об'єктів:

### **1. Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет:**

- дешевий і швидкий доступ до Інтернет;
- швидкий інтернет для дослідників та студентів;
- безпечні мережі та смарт-карти.

### **2. Інвестиції в людей і вміння:**

- європейська молодь у цифровий вік;
- робота в економіці, заснованої на знаннях;
- участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях.

### **3. Стимуляція використання Інтернет:**

- розвинена е-комерція;
- урядові он-лайн: електронний доступ до публічних послуг;
- медицина в мережі Інтернет;
- європейський цифровий зміст (контент) для глобальних мереж;
- розумні транспортні системи.

Таким чином, План дій фокусується на вирішенні і зосередженні зусиль на тому, що має бути, завдяки кому і коли. Виділяються три основних методи за допомогою яких має бути реалізована програма «e-Європа»:

**Прискорене регулювання відповідного правового середовища** – на європейському рівні, низка законодавчих пропозицій перебуває у стані своєї розробки та обговорення. Мета e-Європи - прискорення їх адаптації у стислі строки для всіх держав-членів.

**Підтримка нової інфраструктури і послуг в усій Європі.** Переважний розвиток підприємств приватного сектору. Розгортання субсидування головним чином приватного сектору.

Така діяльність може бути підтримана Європейським фінансуванням, але більш глибоко завдяки діям Держав-членів. Ці дії мають носити без компромісний бюджетний порядок.

**Застосування відкритого методу координації та оціночних досліджень (контрольних вимірювань)** - ця мета гарантує те, що дії будуть відзначатися ефективністю, матимуть запланований (передбачуваний) вплив та досягнуть обов'язково високого рівня в усіх державах-членах. Ці процеси будуть цілком координовані (узгоджені) з загальним оціночним дослідженням (контрольним вимірюванням), яке буде спеціально проводитися кожної весни Радою Європи.

Отже, 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.

Використання он-лайн-урядових служб активно розвивається в Європейському Союзі. Близько 25% користувачів Інтернет використовують доступ до урядових вебсайтів. Хоча, слід зазначити, що більшість цих взаємодій (інтеракцій) 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

<b>Сфера надання адміністративної послуги</b>	<b>Ступінь електронної зрілості послуги, %</b>
<b>ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН</b>	
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
<b>ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ</b>	
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 %.

Так, не більше 5% користувачів Інтернет регулярно використовують 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 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.

### Використання Інтернет установами Європейського Союзу

Країна	Користувачі Інтернет		Доступ до Інтернет в установах		Установи, представлені в Інтернет		Використання інтранету	
	1999	2001	1999	2001	1999	2001	1999	2001
Європейський Союз <sup>2</sup>	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

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

Державне управління має:

- ⇒ розвивати засновані на інтернет служби, удосконалюючи (налагоджуючи) доступ громадян і бізнесу до публічної інформації та служб;
- ⇒ використовувати інтернет для налагодження прозорості державного управління і вовлечені 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 (застараховувати) 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.

#### 4. Електронний уряд Англії

➤ Біла книга. Модернізація уряду Англії.

Основне гасло Уряду інформаційного століття: **“Ми будемо використовувати нову технологію, щоб задовольнити потреби громадян і бізнесу, не плетучись у хвості технічного прогресу.”**

<sup>2</sup> Розглядаються десять країн Європейського Союзу - Німеччина, Фінляндія, Франція, Ірландія, Італія, Нідерланди, Данія, Іспанія, Великобританія, Швеція.

Уряд Англії запровадив головні ініціативи в сфері освіти, бібліотек і охорони здоров'я; почав розширювати доступ до інформаційних технологій і заохочувати ріст електронної комерції й електронного мовлення. У Білій книзі *Our Competitive Future (Наше конкурентне майбутнє)* Уряду Англії пояснюється, що досягнення в електронній комерції - це ключовий інструмент створення економіки, яка приводиться успішно в дію за допомогою знання. В бюджеті виділено 1,7 мільярдів фунтів стерлінгів на програму, призначену для досягнення загальної грамотності в області комп'ютерів та інформаційної технології.

Слід внести фундаментальні зміни в те, як використовуються інформаційні технології, а саме - модернізувати роботу самого уряду, домагаючись злагодженої спільної роботи різних частин уряду і забезпечуючи нові, ефективні та зручні способи, за допомогою яких як прості громадяни, так і бізнесмени могли б зв'язуватися з урядом (урядовими установами) й одержувати обслуговування.

➤ Приклади ефективного використання інформаційних технологій.

*“Ми будемо розвивати цільові стратегії, щоб гарантувати всім групам належний доступ до уряду інформаційного століття.”*

Відбувається розвиток також і **корпоративної стратегії інформаційних технологій для уряду**. Дотепер уряд заохочував значно децентралізованому підходу до розвитку інформаційної технології. Це дозволило департаментам і агентствам модернізувати свої системи таким чином, щоб задовольняти свої власні потреби. Але не були розроблені способи, які б надавали гарантію того, що уряд максимально використовує вигоди, які надаються інформаційною технологією для уряду в цілому. У результаті були отримані несумісні системи і служби, які не інтегруються (не поєднуються в єдине ціле). Уряд має робити більше, якщо хоче одержати реальні вигоди від уряду інформаційного століття, підвищену швидкодію служб, удосконалену участь і більш ефективну роботу.

Отже, якщо раніше існувала тенденція розвивати інформаційно-технологічні системи окремо для різних агентств, які обслуговують населення; то відтепер заохочується їхнє злиття і взаємодія. Ставиться наголос на потребах громадян і бізнес-підприємств і заохочується більш широкий вибір наданих суспільних служб. Максимізуються вигоди як для центрального, так і для місцевого уряду, котрі впливають з більш координованого підходу до використання інформаційної технології. Рухаючись вперед у цьому напрямку, відбувається співпраця як із суспільним, так із приватним сектором.

Уряд просуває своє бачення уряду інформаційного століття шляхом публікацій низки рамкових робіт у межах самого уряду, щоб охопити наступні теми:

- Стандарти даних.
- Цифрові підписи.
- Центри виклику.
- Смарткарти.
- Цифрове телебачення.
- Веб-сайти
- Урядові портали.
- Поліпшені онлайн-служби для бізнесу (фірм).
- Спрощення набору фінансових угод між громадянами й урядом, які невпинно ускладнюються.
- Питання охорони приватності.

За розрахунками уряду *2005 р. 50% операцій (угод) можна буде виконувати електронним чином, а до 2008 р. - 100%*. Всі місцеві органи влади мають звести до купи й опублікувати свої власні цілі по впровадженню електронного обслуговування і розпочати обговорення з Асоціацією місцевих урядів по цьому питанню. Тримається під контролем прогрес, що спостерігається в департаментах та міністерствах, у сфері побудови уряду інформаційного століття інтегральним шляхом.

Урядовою програмою модернізації передбачаються деякі елементи, що з високим ступенем імовірності будуть на 100% реалізовані до 2008 р. А саме, визначаються

- **десять рушіїв уряду інформаційного століття.**

*Доступ з будинку до електронних служб* через такі досягнення як інтерактивне телебачення. Але буде також безліч суспільних пунктів доступу, у яких на зручному місці будуть розташовані інструкції з користування.

Буде набагато більше *дружніх стосовно користувача, недорогих і багатофункціональних технологій*, таких як телебачення, телефони і (радіо)мовлення, що усі зіллються в єдине ціле.

Як частина цього процесу виникне *менша залежність від уміння користуватися клавіатурою*, тому що панелі дистанційного керування, голосові команди, відео-конференції й інші розробки полегшать користувачам роботу і дозволять витягати вигоди з нової технології. Але виникнуть інші навички в школах, на робочих місцях і всюди в громадах.

Продовжиться *різке зростання потужностей обчислювальної техніки*, потужностей обчислювальних мереж, усе це разом дасть можливість урядовим службам працювати більш зручно, точно, швидко і надійно.

Широкий діапазон *багатоцільових смарткарт*, які будуть служити як посвідчення особи, засіб для використання служб (послуг), інструмент для захисту приватності й усе більше як засіб виробництва і прийому платежів. Карти будуть включені в ще більш могутні технології.

Уряд *запроваджує й інші інтерактивні процеси*, що будуть в онлайн-режимі допомагати і надавати поради, збираючи всю необхідну інформацію за один "захід".

*"Більш розумний" менеджмент в уряді*, що у великих розмірах дозволить уряду використовувати інформацію і досвід більш ефективно і працювати за новими методами.

*Використання урядових веб-сайтів* та інших пунктів доступу як єдиних шляхів входу (порталів), часто структурованих навколо життєвих епізодів, у всім діапазоні зв'язаних (родинних) урядових служб або функцій.

*Повторне пакетування урядових служб або функцій*, переважно через партнерство з приватним сектором, місцевим урядом або добровільним сектором, так що вони зможуть забезпечуватися/обслуговуватися більш ефективно.

*Гнучке інвестування в заощадливі підходи*, де величезний потенціал нової технології по збільшенню ефективності використовується з наміром вкладати капітали в краще спроектовані процеси.

Такі розробки не будуть обмежувати вибір, покінчать з угодами, чиненими віч-на-віч, або з вторгненням у приватне життя особистості. Не будуть вони і самі по собі спрощувати складності, з якими як окремі громадяни, так і цілі фірми зіштовхуються в реальному житті, хоча вони і зможуть радикально поліпшити такі служби, як медичне консультування, освіту і навчання, зниження злочинності. Однак, потенціал змін величезний. І, на думку англійського уряду, немає нормальних причин, чому б до 2008 р. справа б не спростилася і полегшилася настільки, що більшість з основних операцій з урядом стане проводитися так само легко, як зараз зателефонувати або переключитися на потрібну телевізійну програму.

Ключовими елементами виконання намічених цілей є: Мережний план і набір *стратегічних реалізаторів (засобів, що дають можливість зробити що-небудь)* будуть забезпечуватися корпоративною урядовою інформаційно-технологічною стратегією разом з рамковими роботами по стандартах даних, цифровим підписам, центрам виклику, смарткартам, цифровому телебаченню, вебсайтам, урядовим входам/порталам і охороні приватності. Служби й інші процеси, реалізовані урядом інформаційного століття, ймовірно, будуть усе більше розвиватися навколо *класстерів (груп, осередків) зв'язаних/родинних функцій*, "вирівняних" (підігнаних) під потреби окремих громадян і бізнесу. Як частина цієї тенденції усе більше служб буде ставати доступними 24 години на добу, 7 днів у тиждень. Цьому надасть поштовх *більш сильна центральна координація*, щоб гарантувати застосування кращої практики і послідовних (узгоджених, несуперечливих) стандартів в уряді (урядових структурах), щоб всі урядові організації/органи зацікавлено розпочали, як потенційні партнери, переговори по конкретному комплексу служб, і щоб вони сприяли сумісності інформаційно-технологічних систем і комплексів даних. *Прогрес у відношенні досягнення поставлених цілей буде регулярно відслідковуватися і доповідатися*. Водночас важливо, щоб цілі не розглядалися вузько або частково (малими порціями збільшення). Необхідно запланувати заздалегідь більшість можливостей (зручностей) для того,

щоб можна було працювати за межами (відомчих, організаційних) кордонів, у партнерстві й інтеграції служб. **Консультації й оцінки рівня**, вироблені в тісному контакті, будуть продовжуватися з міжнародними партнерами, із приватним сектором та іншими колегами. Істотно, щоб стратегія виконувалася так, щоб був можливий повний звіт про навколишні умови (навколишнє середовище), яке змінюється, а уряд міг безупинно навчатися на будь-яких прикладах кращої практики. **Дослідження ринку і зворотний зв'язок з користувачем** поліпшить проектування й організацію служб й інших процесів, і більш твердо сфокусує їх на окремих громадянах і бізнесі (фірмах).

#### **5. Перешкоди на шляху до електронного уряду (проблеми цифрової нерівності).**

Потенційна ефективність «електронного уряду» визначається рівнем розвитку інфраструктури Інтернету в кожній конкретній країні. Тому не дивно, що лідерами в галузі розвитку проектів е-уряду є в даний момент США та Європейський Союз (зокрема, деякі його країни – Фінляндія, Швеція, Англія та ін.).

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 по розробці комп'ютерних інтерфейсів місцевою мовою країн, де істотна частина населення не володіє англійською мовою;
- ⇒ прийняття рішучих дій по впровадженню 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.

Міжнародне співтовариство висловлює занепокоєння з приводу декількох проблем, зв'язаних з розвитком інформаційних технологій. Зокрема, вартість використання Інтернету - ключове питання: звичайна вартість доступу усе ще сильно перевищує рівень, що міг би

забезпечити широке поширення цієї послуги. Інші проблеми включають: безпеку он-лайнних угод, комп'ютерні злочини, захист прав інтелектуальної власності, дотримання обмежень на поширення через Інтернет матеріалів, що можуть розглядатися як образливі та загрозові соціальній стабільності, а також недостатню участь країн, що розвиваються, в управлінні Інтернетом, особливо в сфері призначення доменних імен.

Потенціал внеску інформаційних технологій у розвиток людства, включаючи усунення статевої нерівності, у даний час поставлений під загрозу нерівномірністю в темпах поширення цих технологій і "ефектом диференціала", який швидко поширення інформаційних технологій привносить у різні соціальні структури. Необхідна термінова реформа, і на національних і на міжнародних рівнях, щоб гарантувати справедливість в одержанні користі від використання інформаційних технологій.

На рівні ООН відзначається терміновість розробки і запуску міжнародної програми розвитку інформаційних технологій, основна мета якої полягає в тому, щоб надати можливість доступу в Інтернет усім членам суспільства до кінця 2004, що зумовить використання повного діапазону існуючих технологій від телебачення до мобільних телефонів і комп'ютерів.

Міжнародне співтовариство ставить за мету допомогти країнам, що розвиваються, у розширенні національних і регіональних інфраструктур у секторі інформаційних технологій, полегшуючи і розширюючи доступ до фінансових ресурсів для імпорту устаткування і послуг, організувати і заохотити фінансових посередників відшукувати нестандартні механізми, такі як кредитування постачальників, схеми страхування і пільгового фінансування.

Як приклад можливих шляхів розв'язання проблеми цифрової нерівності, розглянемо Естонію. Ця країна мала дуже низький рівень інформаційних технологій і діяльності в цій сфері, коли відновила свою незалежність у 1991 році. Урядові заклади і деякі приватні компанії були недостатньо обладнані старими універсальними ЕОМ; було лише два мобільних телефони в Міністерстві закордонних справ, приватні особи фактично не мали комп'ютерів, а доход на душу населення складав \$ 600. Сьогодні країна має одну з найвищих ступенів підключеності в Європі і знаходиться в двадцятці серед країн світу. Усі школи підключені до Інтернету; 80% банківських переведень відбувається через Інтернет; 28% населення мають доступ в Інтернет вдома або на роботі у порівнянні з 7% у 1997; щорічний доход на душу населення - \$ 5,000; при цьому вартість модемного доступу найнижча в Європі. Відбулося впровадження смарт-карт і завершені законодавчі й адміністративні приготування для їхнього використання на загальнонаціональному рівні в 2001 році для послуг, що вимагають взаємодії з державними органами, лікарнями, суспільним транспортом і суспільними телефонами. Даний прогрес зумовило:

- Усвідомлення того, що поліпшення можливості доступу до Інтернету може сприяти виживанню невеликої, що тільки-но одержала незалежність, країни. У цьому контексті, чіткі картина національної і регіональної ситуації були необхідні для планування.
- Впевненість у тім, що інформаційних технологій можуть скоротити розрив між бідними і багатими і, особливо, сприяють зменшенню міграції сільського населення, тому що воно може відчувати себе частиною міського світу за допомогою Інтернет.
- Створення необхідної інфраструктури через угоду зі шведськими і фінськими операторами зв'язку, що модернізували телефонну мережу в обмін на доходи від телекомунікаційного бізнесу.
- Деполітизація проблеми комп'ютеризації, в наслідок чого неурядова організація з помітною назвою (Стрибок Тигру) одержала урядові асигнування на устаткування і програмне забезпечення і право визначати, куди вони будуть спрямовані.
- Стратегічний психологічний підхід, коли кожний, хто одержав комп'ютер, зобов'язаний був оплатити 50% його вартості, тим самим, підсилюючи почуття власності і відповідно почуття задрості і цінності володіння зв'язком з Інтернет у тих, хто ще не володів цим.
- Професійний і агресивний маркетинг і рекламна кампанія.

Грамотне використання нових технологій у політиці може мати подвійне значення (як позитивне, так і негативне) у забезпеченні відкритого, підзвітного і відповідального державного управління в XXI ст. Так, за певних умов може виникнути небезпека негативного впливу Інтернет-

середовища на демократичний процес. Електронізація управління потенційно здатна підсилити недовіру громадян до уряду і до державних чиновників; сприяти інформаційним переважанням; Інтернет-технології надають нові можливості для невірної інформування і для дезінформації; можуть ще більш підсилити непропорційний вплив могутніх осіб; збільшити політичну роздробленість; надати нові несправедливі переваги особам, що займають державні посади; можуть зашкодити процесу дорадчого прийняття рішень; занизити авторитет засобів масової інформації; істотно обмежити можливості для контактів між людьми в цілому; здатні істотно загострити й інтенсифікувати небезпечний розкол, що вже існує як в українському, так і в російському суспільстві між заможними і незаможними, – створити новий світ інформаційних заможних і незаможних. Нерівний доступ до освіти й Інтернету – основна перешкода на шляху до створення «електронного уряду».

#### **6. Російський проект «електронного уряду»**

Так, зокрема, *специфіка російського Інтернету* на відміну від західного світу полягає в:

1) обмеженні доступу до нього (доступ відкритий лише для індивідів, що відповідають ряду критеріїв: а) наявність достатніх матеріальних засобів або робота на організацію, що має доступ до Інтернету; б) проживання у визначеному географічному ареалі (як правило, європейській частині Росії); в) належність до населення досить великого міста;

2) наявності в ряді регіонів організацій (провайдерів), що володіють монопольними правами на підключення до Інтернету;

3) високому рівні вартості послуг, малодоступного для основного населення країни. Одним з парадоксальних на перший погляд наслідків цього положення є більш високі темпи формування віртуального співтовариства на основі Інтернету в Росії, ніж у західному світі, де Інтернет є загальнодоступним засобом комунікації. Це також спричиняє привілейований статус члена даного співтовариства.

В умовах збільшення числа індивідуальних користувачів у Росії Інтернет дає можливість якісно нової взаємодії між органами влади і суспільством в інтерактивному просторі. Планується, що усі владні структури (Президент, Парламент, Уряд, міністерства, відомства і т.д.) створять свої інтернет-сайти, що стануть складовими частинами єдиного державного (урядового) інтернет-порталу. У Росії над проектом «електронного уряду» працюють Міністерство зв'язку, Міністерство економічного розвитку і торгівлі, інші міністерства і відомства. Відкрито офіційні сайти Президента РФ, Федеральних Зборів РФ, Державної Думи РФ, Уряду РФ, Заради Безпеки РФ і регіональних органів федеральної влади РФ. Таким чином, *перший етап* створення мережі сайтів, що реалізують інформаційно-довідкову функцію, і їхнього об'єднання в рамках порталу «електронний уряд» майже завершився. *Іншим етапом* могло б стати надання населенню деяких послуг, наприклад, сплата податків і відповіді на запити населення (переважно інформаційні). Далі, на *третьому етапі* розвитку державного інтернет-порталу, можливий розвиток інтерактивних форм спілкування з населенням — створення спеціальних конференцій, експертних рад тощо. І оскільки портал «електронний уряд», безперечно, комунікативний орган соціального управління, застосування нових технологій дозволить створити діалогічний комунікативний простір «уряд – населення», завдяки чому можна буде в найкоротший термін одержувати інформацію про відповідні реакції користувачів порталу на найважливіші урядові рішення, причому з диференціацією цих реакцій за соціоментальними ознаками, а також ефективно реалізувати ідею соціальної участі населення у вирішенні соціально значимих проблем. У рамках російського проекту «електронної держави» інтегруються інформаційні ресурси федеральних міністерств і відомств, забезпечується доступ до них, а також створюється система онлайн-служб (у тому числі що мають вартісне вираження).

Урядова мережна інфраструктура, на думку російського дослідника М.Вершиніна, має бути націлена на вирішення актуальних політичних, економічних і соціальних завдань держави і забезпечувати:

- реалізацію права громадян на доступ до відкритої державної інформації;
- доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, що зміцнює довіру до держави і політики, яка нею здійснюється;

- взаємодію і постійний діалог держави з громадянами й інститутами цивільного суспільства, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій;
- об'єднання інформаційних ресурсів і служб органів державної влади, органів державної влади суб'єктів федерації і місцевого самоврядування з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору;
- удосконалення системи державного управління, оптимізацію структури державного апарату, зниження фінансових і матеріальних витрат на його зміст, поетапний перехід частини державних послуг, які мають вартісне вираження, у систему державного мережного обслуговування, що відповідає реальним потребам громадян і організацій;
- ефективну підтримку економічної діяльності державних господарчих суб'єктів, дозволяючи їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір;
- взаємодію і співробітництво з державними органами закордонних країн і міжнародних неурядових організацій.

*Процес створення урядової мережної інфраструктури в Росії відповідає етапам, які проходять всі уряди.*

Сьогодні ми відпрацьовуємо перший етап, що характеризується створенням первинних «відомчих інтерфейсів». У зв'язку з цим має бути в максимально розроблено питання розгортання в мережі Інтернет інфраструктури, що надає користувачам можливі послуги суто інформаційного характеру, які працюють на зовнішній інформаційний контур.

У межах урядового інформаційного контуру доцільно створювати механізми, підтримувані он-лайнними відомчими співтовариствами, насамперед, інформаційними підрозділами міністерств і відомств (прес-службами або управліннями зв'язків із громадськістю), які більш готові освоювати нові технології мережі Інтернет.

У міру відпрацьовування цих мережних механізмів і послуг, їх досвід і рішення можна буде переносити й в інші сфери урядового контуру управління.

Уже сьогодні цікавими і реалістичними можуть стати наступні мережні проекти для державних органів.

**Проект створення сучасної системи інформування громадськості щодо діяльності органів державної влади.** Мова може йти про створення горизонтально і вертикально інтегрованих (у рамках Урядового порталу) *новинних ресурсів*, підтримуваних інформаційними підрозділами різних федеральних відомств і місцевих органів влади. З погляду мережної підтримки, цікавим може стати створення **спеціалізованого модуля он-лайнної підтримки мережних проектів для різних державних структур**. Ідея порталу «народ.ру» для відкриття мережних представництв державних органів і організацій може виявитися плідною.

**Он-лайнні послуги для журналістів і редакцій засобів масової інформації.** Мова може йти про створення *систем віртуальної акредитації*, що забезпечує он-лайнний доступ журналістів (особливо це важливо для регіональних ЗМІ) на заходи, проведені в Будинку Уряду, міністерствах і відомствах.

**Каталог мережних ресурсів органів державної влади, що забезпечить повноцінні пошукові та інші послуги.** Це не тільки корисно і зручно для користувачів, але і дозволяє вести моніторинг ситуації в сфері державних мережних ресурсів.

**Довідково-інформаційні бази даних урядових документів, що інтегрують тексти урядових документів з інтерфейсами, які забезпечують зручний пошук.**

Перспективним може стати **розвиток мережної урядової інфраструктури, що дозволяє вирішувати завдання інформаційного забезпечення діяльності уряду, міністерств і відомств у нестандартних (кризових, проблемних) ситуаціях**. Нові технології дозволяють оперативно створювати «віртуальні майданчики «під завдання», досить легко їх адмініструвати. Але саме головне - не створювати додаткові структури off-line.

**Створення мережних механізмів діалогу (взаємодії) уряду (відомств) і громадян (співтовариств) у вигляді спеціалізованих он-лайнних форумів з тих чи інших суспільно значимим проблемам.** З огляду на склад нинішньої аудиторії російського Інтернету, ці форуми змогли виконувати функції постійно діючих експертних співтовариств.

Істотну користь може принести *он-лайнова система навчання і професійної підготовки державних службовців*.

Для впровадження перерахованих вище послуг немає необхідності витратити сили і засоби на проектування. У Мережі вже існують готові рішення, які можна адаптувати під завдання державних органів.

Разом з тим створюючи первинні мережні структури і послуги, **українською важливо додати процесу визначену скоординованість**. Адже в остаточному підсумку нам необхідно вибудувати єдину державну мережну інфраструктуру, зрозумілу і зручну користувачам

**Державна мережна інфраструктура повинна бути гранично стійкою до будь-яких зовнішніх впливів і навантажень. У зв'язку з цим питання захисту й інформаційної безпеки повинні бути пророблені із самого початку і формалізовані в конкретні документи.**

Звичайно, вищесказане не означає, що все має бути уніфіковане до дрібних деталей. У різних державних органів і організацій різні функції і ресурси, що обумовлює достатню розмаїтість можливої мережної інфраструктури, контенту і сервісів.

➤ Концепція руху Москви в інформаційне суспільство  
<http://www.iis.ru/moscow/infosoc/concept.ru.html>

➤ Стратегія розвитку інформаційного суспільства Санкт-Петербурга  
<http://onwin.wplus.net/infodev/strat5.html>

### **7. Основні аспекти формування електронного уряду України**

➤ Указ Президента України "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" від 31 липня 2000 р. N 928.

➤ Указ Президента України «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» від 17 травня 2001 року N 325/2001.

➤ Указ Президента України "Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних" (від 24 вересня 2001 року N 891/2001 ( 891/2001 ).

➤ Указ Президента «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України "Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України"(від 31 жовтня 2001 року).

➤ Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» (м. Київ, 01 серпня 2002 року, N 683/2002).

➤ Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. N 3 **«Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»**,

в якій зазначається, що відповідно до Указів Президента України від 31 липня 2000 р. N 928 "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" та від 17 травня 2001 р. N 325 "Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади" з метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів затверджується **«Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»**.

Крім того, Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації, починаючи із січня 2002 р., мають забезпечити розміщення і постійне оновлення інформації на власних веб-сайтах у мережі Інтернет відповідно до Порядку, затвердженого цією постановою. Секретаріат Кабінету Міністрів України визначається замовником розроблення концепції, технічного завдання на створення Веб-порталу та відповідного базового програмного забезпечення, Державний комітет інформаційної політики, телебачення і радіомовлення - відповідальним за інформаційне, а Державний комітет зв'язку та інформатизації - за технічне забезпечення передбачених цією постановою заходів.

➤ **«Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»**. У цьому порядку зазначається, що оприлюднення у мережі



Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі.

Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється шляхом:

- розміщення і періодичного оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади інформації відповідно до вимог цього Порядку на власних веб-сайтах;
- створення Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (далі - Веб-портал), призначеного для інтеграції веб-сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян.

Координація робіт із створення Веб-порталу, його інформаційне наповнення, технічна підтримка, супроводження та встановлення регламенту і стандартів обміну інформацією між його складовими частинами здійснюється Секретаріатом Кабінету Міністрів України. Інформація, яка розміщується на веб-сайтах органів виконавчої влади та Веб-порталі, повинна мати захист від несанкціонованої модифікації. Інформаційне наповнення, захист інформації від несанкціонованої модифікації та технічне забезпечення функціонування веб-сайтів міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади як складових частин Веб-порталу зазначені органи здійснюють самостійно. Контроль за дотриманням вимог щодо захисту інформації, доступної через Веб-портал, здійснюється Департаментом спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації СБУ.

На веб-сайті органу виконавчої влади розміщується така інформація:

1) для міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади:

найменування органу; основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; прізвища, імена та по батькові керівників; місцезнаходження апарату, урядових органів державного управління, утворених у його складі, територіальних органів та відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайтів та електронної пошти); основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, розмір цих платежів тощо); зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок роботи органу та час прийому керівництва; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; цільові програми у відповідній сфері; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про наявні вакансії;

2) для Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації:

найменування органу; основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; прізвища, імена та по батькові керівників; місцезнаходження органу, його управлінь, відділів та інших структурних підрозділів, міністерств і комітетів Автономної Республіки Крим (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси електронної пошти та веб-сайтів районних, районних у містах Києві та Севастополі держадміністрацій); основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для сплати необхідних платежів, розмір цих платежів тощо); зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок

роботи органу та часи прийому керівництва; виконання бюджету відповідного рівня; показники розрахунків за енергоносії; відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальних платежів, у тому числі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня; установи і заклади соціальної сфери; підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу; цільові програми у відповідній сфері; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про наявні вакансії; перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи; порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня; державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу.

Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації мають додатково розміщувати інформацію про районні, районні у містах Києві та Севастополі держадміністрації, а саме:

найменування органу; основні функції та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; місцезнаходження органу і підпорядкованих йому управлінь, відділів та інших структурних підрозділів (поштові адреси, номери телефонів, факсів); основні завдання структурних підрозділів органу, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері, зразки документів та інших матеріалів, необхідних для реєстрації та отримання відповідної ліцензії (розрахункові рахунки для внесення платежів, розмір цих платежів тощо); розпорядок роботи керівництва і працівників органу; відомості про виконання бюджету відповідного рівня; показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат; показники розрахунків за енергоносії; відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальних платежів, у тому числі діючі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня; установи і заклади соціальної сфери; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи.

На веб-сайті Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій розміщується інформація про територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці:

сучасна територія та історія регіону, адміністративно-територіальний устрій, міста регіону; загальний огляд економіки, опис природних ресурсів, відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікації, промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму тощо; відомості про розвиток науки і освіти (перелік навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилання на інші інтернет-ресурси регіону.

На веб-сайті може розміщуватися інша інформація, яку керівництво органу виконавчої влади вважає за доцільне оприлюднити.

На Веб-порталі та веб-сайті органу виконавчої влади розміщується адреса електронної пошти структурного підрозділу, відповідального за приймання і реєстрацію вхідної кореспонденції, а також надається можливість добровільної реєстрації відвідувачів для забезпечення ведення статистики відвідувань та підтримки функції зворотного зв'язку. Не допускається розміщення на веб-сайті інформації, розповсюдження чи оприлюднення якої заборонено законодавством. Контроль за дотриманням вимог цього пункту здійснюється відповідними підрозділами органів виконавчої влади. Персональна відповідальність за дотримання цих вимог покладається на керівника відповідного органу. Інформація на веб-сайті має подаватися державною та англійською (обов'язково), а також іншими мовами (за потребою).

Таким чином, можна зробити висновок, що на сьогодні закладається лише фундамент для формування електронного уряду в Україні. Започатковано перший крок на шляху до нього, а саме, здійснена спроба задовольнити інформаційно-довідникові потреби населення нашої держави. Крім того, лишається невідомим, коли ж саме вони будуть повністю задоволені. Це пояснюється тим, що у зазначеній Постанові Кабінету Міністрів України не вказані граничні терміни її виконання в Україні. Ці перші кроки спрямовані передусім на формування та розвиток своєрідного електронного довідника з питань діяльності тих чи інших державних органів виконавчої влади.

- **Концепція розвитку державної інформаційної інфраструктури.** Державний комітет зв'язку та інформатизації України. [http://www.stc.gov.ua/\\_info/ippd/1.html](http://www.stc.gov.ua/_info/ippd/1.html)
- **Перелік завдань щодо розвитку мережі Інтернет в Україні.** Державний комітет зв'язку та інформатизації України. [http://www.stc.gov.ua/\\_info/ippd/1.html](http://www.stc.gov.ua/_info/ippd/1.html)

#### **Рекомендована література:**

1. Указ Президента України «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» від 17 травня 2001 року N 325/2001.
2. Указ Президента України "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" від 31 липня 2000 р. N 928.
3. Указ Президента України "Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних" (від 24 вересня 2001 року N 891/2001 ( 891/2001 ).
4. Указ Президента «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України "Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України"(від 31 жовтня 2001 року).
5. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» (м. Київ, 01 серпня 2002 року, N 683/2002).
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. N 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».
7. Європейський вибір: Концептуальні засади стратегії економічного та соціального розвитку України на 2002-2011 роки. Послання Президента України до Верховної ради України. <http://www.kuchma.gov.ua/main/>
8. Концепція розвитку державної інформаційної інфраструктури. Державний комітет зв'язку та інформатизації України. [http://www.stc.gov.ua/\\_info/ippd/1.html](http://www.stc.gov.ua/_info/ippd/1.html)
9. Перелік завдань щодо розвитку мережі Інтернет в Україні. Державний комітет зв'язку та інформатизації України. [http://www.stc.gov.ua/\\_info/ippd/1.html](http://www.stc.gov.ua/_info/ippd/1.html)
10. Модернизация правительства Англии. 1999. <http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/>.
11. Окинавская Хартия Глобального Информационного Общества (G8) <http://www.iis.ru/events/okinawa/charter.ru.html>
12. Организация Объединенных Наций. Отчет экспертной группы по информационным и телекоммуникационным технологиям (Нью-Йорк, 17-20 апреля 2000) <http://eidos.ru/news/oon.htm>
13. Отчет Генеральному секретарю ООН группы советников по информационным технологиям <http://www.e-government.ru/pub/pravo/985429989.html>
14. Глобальная инициатива по преодолению информационного неравенства. (ООН) <http://www.e-government.ru/pub/pravo/985430332.html>
15. Декларация о европейской политике в области новых информационных технологий (Будапешт, 6 - 7 мая 1999 года) <http://www.telecom-media.com.ua/dosie/other/023.shtml>
16. Концепция движения Москвы в информационное общество <http://www.iis.ru/moscow/infosoc/concept.ru.html>
17. Стратегия развития информационного сообщества Санкт-Петербурга <http://onwin.wplus.net/infodev/strat5.html>
18. Вершинин М. "Электронное правительство" в XXI веке. <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/>.
19. В.Дрожжинов, А.Штрик. Электронное правительство информационного общества <http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm>

20. Кошкин А.Н. Проект "электронного правительства": мировой опыт и российские перспективы. Государство и "информационная революция" // «Проблеми подолання “цифрової нерівності” у Росії і країнах СНД». Матеріали міжнародного семінару. - Москва,. – 2000. – 156 с.
21. Avi Alcalay, John Clark, Ruth From. The role of state and local governments in the United States in shaping the Networks of the National Information Infrastructure <http://www.ksg.harvard.edu/~itbspp/proj6/g6.htm>
22. Just numbers. Numbers on Internet use, electronic commerce, IT and related figures for the European Community. January 2001. By Christopher Hobley. Published by the European Commission's Electronic Commerce Team. (Information Society Directorate General). – 66 p.
23. eEurope - impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001.
24. 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.
25. e-Government Applications: From Policy to Practice. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/indexen.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/indexen.htm)
26. Summary Report. Web-based Survey on Electronic Public Services. Results of the first measurement, October 2001” — European Commission, DG Information Society.
27. 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.