

Питання забезпечення сумісності надання електронних державних послуг та європейські виміри підготовки магістрів з електронного урядування

С.Чукот, О.Загвойська

Постановка проблеми. Електронне урядування є не просто традиційним державним управлінням плюс мережа Інтернет. Електронне урядування – це нова модель державного управління, яка здатна надати відносинам влади, бізнесу і громадян характер взаємодії та взаємосприяння з метою розбудови сучасного демократичного суспільства [1]. Це засіб, інструмент, сучасна управлінська технологія й, водночас, ідеологія здійснення управління справами суспільства, виконання зобов'язань і надання електронних державних послуг особі, громадянину, підприємству, організації чи установі різних форм власності, тобто тими матеріальними придатками механізму держави, які забезпечують нормальні умови життя та добробут населення, формують його довіру і повагу до влади [2].

Електронне урядування розглядається сьогодні як концепція реформування публічного демократичного управління, оскільки за допомогою використання нових інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється ефективно перетворення європейських публічних адміністрацій та поліпшення радикальним чином їхньої роботи зі своїми клієнтами, як з громадянами, підприємствами, так і з іншими публічними адміністраціями. Крім того, електронне урядування наразі є основним засобом для здійснення та досягнення вищої мети державної політики.

Електронне урядування побудоване з двох основних, але взаємопов'язаних між собою етапів розвитку [3]. По-перше, це бізнес-модель, адаптована до сучасних потреб та прийнята з боку підприємницького сектора, сутність якої полягає в отриманні конкурентних переваг завдяки реалізації таких заходів, як безперервний процес удосконалення, зосередження уваги на основних повноваженнях публічних адміністрацій та реорганізації їх внутрішніх адміністративних процесів. По-друге, це використання широкого

спектру інформаційних та комунікаційних технологій, серед яких найбільш вагомою в усіх управлінських адміністративних процесах є мережа Інтернет.

Електронне урядування – це адаптація державного управління до умов інформаційного суспільства, сутність якого полягає у налагодженні взаємодії органів державної влади і місцевого самоврядування між собою, з громадянами та бізнесом за допомогою сучасних інформаційних-комунікаційних технологій.

Тому вивчення різномайття сучасних проблем впровадження електронного урядування потребує модифікації та трансформації класичного змісту наукових досліджень у галузі державного управління та підготовки фахівців з адміністрування електронного урядування, тобто комплексного вирішення на основі стратегічного планування завдань реформування державної служби за допомогою технологій електронного урядування, яке передбачає досягнення стратегічних цілей шляхом упровадження відповідних заходів.

Виклад основного матеріалу. У контексті надання електронних державних послуг останнім часом особлива увага зосереджена на питаннях сумісності. Сумісність це не просто технічне питання, яке стосується суто діяльності комп'ютерних мереж. Вона виходить за межі цього, включаючи також і обмін інформацією між мережами, і реорганізацію адміністративних процедур, з метою підтримки надання електронних державних послуг [3].

Окрім того, електронне управління державними послугами не обмежується лише адміністративними або й навіть національними кордонами. Тому сумісність необхідна не лише між окремими публічними адміністраціями в межах однієї країни, але й з публічними адміністраціями в інших державах-членах Європейського Союзу. Крім того, вона має передбачати взаємодію з підприємницьким сектором.

на досягнення визнання з боку ключових політичних та державних рішень щодо необхідності взаємодії в Європі між публічними адміністраціями та підприємствами на всіх рівнях (тобто європейському, національному, регіональному та місцевому), а також забезпечення того, щоб відбувалися будь-

які необхідні корективи стосовно підтримки відповідних організаційних змін, більш продуктивних способів роботи та поліпшення надання інформації й інтерактивних послуг для клієнтів.

Бар'єри на шляху ефективного надання державних послуг, пов'язаних головним чином з діяльністю уряду та публічних адміністрацій вже є неприйнятними на сучасному етапі державотворення. Громадськість та її політичні представники, в даний час очікують від державного управління дієвого та ефективного задоволення своїх потреб і запитів, так само це стосується і підприємницького сектора. Для ефективного надання публічною адміністрацією державних послуг громадянам і бізнесу передбачається використання нових методів роботи, бек-офіс трансформації та ефективного використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Крім того, відповідно до того, яким чином здійснюються економічні відносини громадськості з підприємницькими структурами через мережу Інтернет (наприклад, резервування авіаквитків, купівля книжок тощо), необхідно створити можливість проведення аналогічних операцій в електронному (інтерактивному) режимі, також легко і доступно, як і взаємовідносини між громадськістю та публічною адміністрацією через мережу Інтернет. Це вимагає від уряду надавати як інформацію, так і послуги, розроблені за принципом "клієнт орієнтованих офісів".

Таке поєднання використання сучасних ІКТ, особливо мережі Інтернет, на підтримку нових способів роботи в галузі державного управління, а також розширення надання інформаційних та інтерактивних послуг, доступних за різними каналами, і є основою електронного уряду.

Основна проблема тут полягає в тому, щоб "знову написати правила" того, як має державне управління забезпечувати внутрішні управлінські процеси, взаємодіяти зі своїми клієнтами, і використовувати ІКТ не тільки для збільшення продуктивності за рахунок комерційних угод та легшого їх виконання, але й для вирішення проблем соціальної інтеграції та цифрових технологій. Для цього щоб це сталося, не лише слід забезпечити належним

чином технологію спілкування та обміну інформацією, але й адміністративні процеси мають бути реорганізовані і надана можливість спільного їх функціонування.

Однак реальністю на сьогодні є поява “островків” електронного урядування, які часто не в змозі взаємодіяти внаслідок фрагментарності в результаті нескоординованих зусиль з розробки державних послуг на всіх рівнях державного управління. Необхідно, щоб приєднавшись до діяльності адміністративних процесів, будь-хто в державному чи підприємницькому секторах, зміг би досягти значного збільшення ефективності та зниження вартості операцій. Сумісність має важливе значення для обміну і повторного використання адміністративної інформації, надання послуг й інформації за допомогою різних каналів.

По суті, взаємодія є однією з основних вимог, як з економічного, так і з технічного погляду, для розробки дієвої та ефективної електронної адміністрації з надання державних послуг як на національному, так і на загальноєвропейському рівнях, в тому числі регіональному й місцевому.

Враховуючи вище викладене, у галузі державного управління багатьох країн світу виникла потреба в адмініструванні електронного урядування. Оскільки передумовою для ефективної розробки і впровадження електронного урядування є здатність управлінців самостійно і разом з іншими аналізувати державну політику та комплекси ситуацій, які чекають на своє залагодження і по яких необхідно приймати конкретні рішення, розробляти різноманітні варіанти рішень, обмірковувати їх переваги і недоліки, приймати і обґрунтовувати належні управлінські рішення.

Сьогодні в багатьох навчальних закладах країн світу функціонують програми підготовки фахівців в сфері електронного урядування, що були запроваджені ще з 2000 року. Більшість програм розрахована на підготовку магістрів (рідше бакалаврів), а також наукових кадрів (аспірантура, докторантура) у сфері електронного урядування. Програми відрізняються глибиною вивчення, чіткою структурованістю, високою вимогливістю та

націленістю на підготовку управлінців найвищого класу, які відповідають за впровадження, координацію та супроводження проєктів з електронного урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях.

Найбільш розвинута система підготовки магістрів з електронного урядування (Master study in E-government) в таких країнах світу: США (Syracuse University, School of Information Studies, Syracuse, New York and Washington), Канаді (McGill University, Centre for Intellectual Property Policy, Montreal), Великобританії (Enabling e-Government in London), Естонії (E-Governance Academy, Tallin), Литві (Law University of Lithuania, Vilnius), Іспанії (Open University of Catalonia, Barcelona), Швеції (Swedish Business School at Цребро University), Норвегії (Faculty of Law, University of Oslo), Нідерландах (Delft University of Technology), Фінляндії (University of Tampere), Китаї (Academy of e-Governance, Peking University, Beijing), Кореї (Global e-Policy & e-Government Institute, Seoul), Японії (Waseda University, Research Institute of e-Government, Tokyo).

Як показує досвід Литви, магістерські програми з електронного урядування включають в себе широкий спектр спеціальних знань: державне управління, нормотворча діяльність, інформаційні технології, комунікації, менеджмент, управління проєктами, політичні науки та інші. У 2001 році Університет права Литви вперше запровадив курси з електронного урядування для слухачів магістерських програм з інформаційного права та державного управління (legal informatics and public administration studies programmes). Враховуючи зростаючу актуальність впровадження електронного урядування, у 2002 році стартувала програма підготовки магістрів з електронного урядування (Master's study programme "E-governance administration") [4].

Як показує досвід Норвегії, магістерська програми з електронного урядування (Master study in E-Government), запроваджена на юридичному факультеті Університету Осло, поєднує в собі комплексне вивчення принципів й методів державного управління з дослідженням інформаційно-комунікативних технологій, а також правових і соціальних наук. Ступінь

магістра з електронного урядування отримують 5-10 слухачів в рік, а ступінь бакалавра з електронного урядування – 40 слухачів в рік [5].

Україна проголосила вступ до Європейського Союзу одним із пріоритетних напрямків розвитку країни. Для будь-якої країни, яка входить до Європейського Союзу, висувуються вимоги стосовно адаптації до європейських стандартів, зокрема, вимоги у сфері електронного урядування.

Так, на засіданні 38-ої сесії Комітету з питань державного управління ОЕСР, яке відбулося 21-25 жовтня 2008 року у Франції, під час розгляду питання “Роль центральних органів державної влади у розбудові інституційної спроможності на регіональному рівні” [6] учасники заходу обговорили вимоги щодо запровадження системи електронного урядування в органах державної влади та створення умов для прозорості та підзвітності державної влади, серед яких – питання професійної підготовки фахівців у сфері електронного урядування та електронної демократії.

В Україні вперше у 2008 році за рекомендаціями «Дня електронного урядування – 2008», за пропозицією Секретаріату Президента України та підтримки Головного управління державної служби України, була розроблена кафедрою інформаційної політики Національної академії державного управління при Президентіві України **магістерська програма з електронного урядування**.

Метою цієї програми є підготовка фахівців, які володіють комплексом сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій; запровадження передових технологій електронного урядування з метою надання державних послуг громадянам; вдосконалення системи державного управління шляхом сприяння інноваційним процесам в суспільстві на основі світових та європейських стандартів.

Буде здійснюватися підготовка:

- керівників державних установ та їх заступників, відповідальних за впровадження електронного урядування в установах;

- керівників та їх заступників з органів влади та місцевого самоврядування, які запроваджують електронне урядування;
- керівників підприємств та бізнес-структур;
- керівників профільних управлінь та відділів;
- керівників політичних партій та громадських організацій.

До модулів нормативної частини належать:

«Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства», «Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування», «Архітектура та інформаційно-технологічна інфраструктура електронного урядування», «Електронний документообіг та захист інформації», «Електронні послуги», «Менеджмент та маркетинг електронного урядування», «Електронна демократія», «Інформаційні виборчі технології».

Заплановано навчання за 4 спеціалізаціями:

- 1) Електронне урядування на загальнодержавному рівні;
- 2) Електронне урядування на місцевому та регіональному рівнях;
- 3) Електронне урядування в бізнесі;
- 4) Інформаційний менеджмент в електронному урядуванні.

Під час навчання слухачі отримають вміння та навички:

- готувати програмні документи (стратегії, програми, концепції) виходячи із оцінки ресурсного забезпечення та добору адекватних механізмів впровадження електронного урядування з врахуванням зарубіжного досвіду, використовуючи методологію системного аналізу;

- визначати, оцінювати і вибирати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування, на основі соціальних та економічних показників кількісного і якісного аналізу процесів соціально-економічного розвитку;

- здійснювати розробку стратегії розвитку електронного урядування у відповідній галузі, території, органу публічного адміністрування, враховуючи загальні умови та внутрішні чинники діяльності;

- здійснювати оптимальний вибір заходів щодо впровадження електронного урядування на коротко-, середньо- і довгострокову перспективу,

використовуючи методику прогнозування, виходячи з вітчизняного і зарубіжного досвіду;

- розробляти планові документи розвитку територій і галузей, підприємств, установ і організацій, використовуючи основні принципи, технології, форми, методи, механізми та процедури планування, виходячи з оцінки їх стану в контексті впровадження електронного урядування;

- створювати комплексні, а також структурні, архітектурні та функціональні моделі електронного урядування на різних рівнях державного управління;

- розробляти напрями ефективного впровадження електронних державних послуг;

- розробляти інформаційно-технологічну модель реалізації електронних державних послуг та регламентів в контексті “життєвих епізодів” та “бізнес-ситуацій”;

- розробляти заходи та алгоритми впровадження електронних державних послуг на різних рівнях державного управління;

- обирати відповідний метод чи методику реінжинірингу для оптимізації конкретних адміністративних процесів у відповідному органі державної влади;

- проводити комплексний аналіз рівня електронної готовності органів державної влади та місцевого самоврядування загальнодержавного, регіонального або галузевого рівня тощо.

Передбачається навчальним планом 2 етапа стажування: Перший етап стажування – збір практичного матеріалу в полі дослідження на базі відповідного органу, регіону, міста. Після стажування – підготовка інноваційного проекту. Другий етап стажування – впровадження електронного урядування конкретного органу, регіону, міста. Після стажування – підготовка і захист магістерської роботи з конкретними пропозиціями і шляхами вирішення проблем, з урахуванням вітчизняної практики готовності до впровадження електронного урядування та зарубіжного досвіду кращих практик впровадження електронного урядування.

Запланований прийом на навчання зі спеціальності “Електронне урядування” за формами навчання:

- 25 осіб - денна
- 25 осіб - вечірня
- 25 осіб - заочна

З них по 20 – за державним замовленням, по 5 – за контрактом.

Висновки. Що стосується вмінь та навичок, необхідних сьогодні професійній державній владі, то вона повинна швидко та ефективно реагувати на всі зовнішні та внутрішні виклики, а ще краще – передбачати та упереджувати їх. Для цього державні службовці повинні вміти постійно проводити аналіз державної політики, мати навички з управління проектами та виробляти адекватні ситуації державно-управлінські рішення. Водночас, у процесі демократизації суспільства державним службовцям необхідно мати навички ведення громадського діалогу, пошуку шляхів ефективної взаємодії з громадськістю та ЗМІ, координації та супроводження проектів з впровадження системи електронного урядування в органах державної влади, що потребує високої спеціальної професійно-галузевої підготовки.

Для цього необхідно змінити підхід до підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців. Необхідно підвищити рівень підготовки з питань проведення аналізу політики, стратегічного планування, електронного урядування та інших прогресивних управлінських процедур.

Список використаних джерел:

1. Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (6 Volumes) / edited By: Ari-Veikko Anttiroiko, University of Tampere, Finland. – Publisher: Information Science Reference, Pages: 4780, Publication Date: 2008-03-14.

2. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред. Чукут С.А., Загвойська О.В. – К.: Microsoft, 2008. – 136 с.

3. Linking up Europe: the importance of interoperability for e-government services COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT // COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, Brussels, C(2003)

4. Master Studies on e-Governance Administration: The First Experience in Lithuania // <http://www.springerlink.com/content/uw63vr4rjj60y567/>

5. Master study in E-Government: Faculty of Law, University of Oslo // www.lefis.org/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=216

6. 38-ма сесія Комітету з питань державного управління ОЕСР // Бюрократ № 19-20 (72-73) від 08.11.2008