

*Світлана Чукут,  
професор кафедри  
інформаційної політики*

### **Сутність електронного уряду та принципи його організації**

Цією статтею пропонується започаткувати рубрику статей, які стосуються питань сутності й розвитку електронного уряду та проблем, які виникають при його впровадженні як в Україні, так і в інших країнах світу.

Передусім, слід відзначити, що питання електронного уряду з кожним роком набуває все більшої ваги. Все більше країн світу роблять впровадження електронного уряду пріоритетним напрямком своєї політики. Як приклад, можна навести такі розвинені країни, як Канада, США, держави Європейського Союзу, які починаючи з середини 90-х років минулого століття вже розробили і активно впроваджують електронний уряд як складову загальних програм побудови інформаційного суспільства. Зокрема, свідченням цього процесу є розробка і впровадження Європейським Союзом Програми “Е-Європа 2002”, логічним продовженням якої стала “Е-Європа 2005”[1-3].

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 знаходяться в процесі свого становлення. Важливим кроком у цьому напрямку є розробка Програми “Електронна Україна” (Державним комітетом зв’язку та інформатизації України), презентація якої відбулася у грудні 2002 року [5].

Слід відзначити, що стосовно самого поняття “електронний уряд” (е-уряд) ведуться запевняті дискусії.<sup>1</sup> 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.

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.

На нашу думку, *електронний уряд* – це не просто система надання державою та її органами послуг (у тому числі й відповідної інформації) громадянам на основі їх активної взаємодії за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій, а й передусім модернізація самого процесу державного управління згідно нових умов суспільного розвитку.

Як зазначається в одноіменному проєкті ОЕСД\*, поняття “е-уряду” – фокусується на використанні нових інформаційних і комунікативних технологій

---

<sup>1</sup> До речі – це ж стосується і самого поняття електронний уряд: «електронне урядування», «електронне управління», «електронна держава» - це лише не повний перелік термінів, які використовуються дослідниками і державними діячами у даному контексті.

\* ОЕСД - Організація економічного співробітництва і розвитку

урядом, які застосовуються до повного спектру управлінських функцій [4]. Зокрема, програмний потенціал, який закладено в Інтернет і відповідних технологіях, може стати потенціалом для трансформації структур і операцій уряду. Відправною точкою проекту “е-уряд” є переконаність у тому, що е-уряд потенційно виступає основним джерелом адаптації кращих управлінських практик.

*Метою цього проекту ОЕСД є ідентифікація стратегій і рішень е-уряду для досягнення ефективного управління в інформаційному столітті.* Передбачається розглянути весь спектр управлінської діяльності, включаючи такі функції як надання послуг, вироблення політики, регуляція, а також внутрішні фактори, такі як адміністративні структури, управлінські (адміністративні) процеси і управлінські здібності.

Хоча найбільш активний період розробки цього проекту припадає на 2002-2003 рр., проте слід відзначити, що ключовим фактором його на відміну від інших робіт з е-уряду є акцентування уваги на довгостроковій програмі й побудові її на основі обговорень щодо кращого управління і модернізації державного управління у період 2005 – 2010 рр. Це зумовлено неминучим впливом інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ) та їх запровадженням у державне управління протягом наступних 2-4 років. Цей проект ставить за мету відповісти на питання, що трапиться після цього.

Вплив е-уряду повинен мати доступ на обох рівнях – на рівні урядів і на рівні стейкхолдерів (зацікавлених кіл). Наприклад, вплив і на послуги відповідних агенцій, і на користувачів послуг. Однак, проект не має на меті

проаналізувати вплив інформаційних і комунікаційних технологій на такі сфери суспільного життя як медицина і освіта. Проект концентрує свою увагу на впливі е-уряду на національному рівні, проте увага буде також приділятися і відносинам між національним й іншими рівнями настільки, наскільки вони перехрещуються при виробленні національної політики. Отже, ключовою рисою цього проекту є його довготерміновий ракурс.

*Специфічні теми його оцінки мають підпорядковуватися розв'язанню трьох етапів окреслених завдань:*

- 1) можливі майбутні моделі/ урегулювання;
- 2) відповідні практики і підходи;
- 3) як досягнути довготермінові ефективні управлінські моделі та якими є їх напрямки.

*Критерії побудови електронного уряду мають відповідати управлінським пріоритетам 21 століття, яким притаманна:*

- ⇒ *легітимність;*
- ⇒ *роль законів;*
- ⇒ *прозорість, відповідальність і чесність;*
- ⇒ *ефективність;*
- ⇒ *узгодженість;*
- ⇒ *адаптація;*
- ⇒ *партнерство і консультації.*

Методологія формування електронного уряду зумовлена його широтою і різноманітністю. Аналіз її можна сфокусувати на чотирьох основних групах:

### ***1. Передбачення, проектування, здатність до реагування:***

*Як може е-уряд зробити уряд більш чутливим?*

- 1) Визначення чіткого, потенційного соціального і відповідного технологічного контексту для реалізації е-уряду, включаючи аналіз відповідних питань.
- 2) Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду з метою збільшення участі громадян у політичних процесах.
- 3) Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду щодо максимізації відповідних намірів і надання послуг.
- 4) Визначення потенційних змін щодо ролі і легітимності державного управління, і відносин зі зацікавленими колами в результаті реалізації е-уряду.

### ***2. Реформування державного управління:***

*Які реформи зроблять е-уряд можливим?*

- 5) Визначення потенційних структурних процесів і поведінки, культурних реформ державного управління, які роблять можливим е-уряд, включаючи потенціал ефективної дієвості.
- 6) Визначення необхідних стратегій і механізмів допомоги і підтримки реформування результативного е-уряду, включаючи сфери змін в менеджменті, управлінських та інших вмінь та компетентного управління.

### ***3. Стратегічна реалізація е-уряду:***

*Які вимоги щодо роботи е-уряду?*

- 7) Визначення ефективних послідовних підходів до керівництва, координації і політики щодо реалізації е-уряду, включаючи розгляд підходів централізації/децентралізації.
- 8) Визначення ефективного інвестування і фінансових моделей для е-уряду, включаючи розгляд моделей для координації застосування інформаційних і комунікаційних технологій.
- 9) Визначення відповідного приватного/публічного сектору моделей співробітництва щодо реалізації е-уряду.
- 10) Визначення управлінських та інших вмінь необхідних для реалізації е-уряду, і політики їх забезпечення.

#### ***4. Вимірювання і оцінка:***

*Як зробити ці міри впливовими?*

- 11) Оцінка робочої програми і ключових індикаторів (показників) для е-уряду, під кутом відповідальності уряду, впливу державного управління, і реалізації е-уряду, включаючи контрольні вимірювання прогресу, якості, користі та вартості (витрачених коштів), ефективності.

Отже, в зарубіжних країнах використання Інтернету органами управління розглядається в наш час, як одна з можливостей підвищення ефективності державного управління. На сьогодні спостерігається зростання кількості прихильників ідеї, які вважають, що впровадження інформаційних технологій у державне управління дозволить швидко все оптимізувати: знизити витрати на утримання держави, прискорити взаємодію органів державної влади між собою, і з громадянами. Найбільший аргумент на користь “електронного уряду”,

який наводять його прихильники, - це підвищення прозорості влади за рахунок переходу на новий рівень зворотного зв'язку як із громадянами, так і з бізнесом.

Як зазначають американські фахівці, слід відрізнити уряд, забезпечений електронним інтерфейсом (онлайновий уряд, government on-line) від електронного уряду. 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.

Можна виділити наступні **принципи організації електронного уряду** [6]:

- ✓ **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 е-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 проявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість послуг.
- ✓ **Відповідність.** Електронні додатки мають цілковито відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувальницького інтерфейсу системи.
- ✓ **Масштабність рішень.** Додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, які складають систему, і повну взаємну сумісність.
- ✓ **Виконання.** Додатки мають відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості й складності обслуговування і прикладених зусиль.
- ✓ **Звітність.** Додатки повинні збільшувати точність даних і можливість їх архівування, а також аудита транзакцій.
- ✓ **Швидкість втілення.** Термін доопрацювання й впровадження додатків має складати від трьох до дев'яти місяців.
- ✓ **Готовність до дії.** Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи й адаптувати відповідно до неї свою роботу. Враховуючи те, що при цьому існують певні ризики, ці органи мають керуватися розумними прикладами і здоровим глуздом, а також бути упевненими в успіху й корисності проекту.



Аналіз зарубіжного досвіду формування електронного уряду дозволяє також виділити деякі *принципові положення* [7]:

- 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;
- урахування специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення; зосередження уваги на найбільш хворобливих темах суспільства;
- надання державних послуг через різні канали, включаючи цифрове ТБ, мобільні телефони; розвиток мережі центрів виклику і центрів суспільного доступу;
- підтримка проектів відомств і місцевих органів влади, здійснення координації і вироблення стандартів, які дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
- ефективне вирішення 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.

Таким чином, *е-уряд* – це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава; і діяльність уряду, 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. Доречним тут буде навести слова Альфреда Хіршмана: “Чим більше люди і влада обізнані про діяльність і потреби один одного, тим вищий рівень взаємної довіри.”

#### *Список використаної літератури*

1. E-government: analys framework and methodology. Public Management Service. Public Management Committee. PUMA(2001)16/ANN/REV1
2. E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age. <http://www.dti.gov.uk/>
3. eEurope - impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001. – 54 p.
4. e-Government Applications: From Policy to Practice. [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/indexen](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/indexen).
5. Програма “Електронна Україна” (проект) [http://www.stc.gov.ua/\\_info/](http://www.stc.gov.ua/_info/)
6. Вершинин М. "Электронное правительство" в XXI веке. <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/>
7. Кошкин А.Н. Проект "электронного правительства": мировой опыт и российские перспективы. <http://www.e-government.ru/pub/>