

Національна академія державного управління
при Президентіві України

Кафедра інформаційної політики

Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування

*За загальною редакцією
доктора наук з державного управління,
професора С. А. Чукут*

Київ 2008

Авторський колектив :

Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник, В. Селешук, О. Гаврилець, І. Кирилюк, Н. Мажак, О. Якименко, А. Бекірова, А. Єсипенко.

Рецензенти :

О. Б. Кукарін, кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри інформаційної політики НАДУ;

І. В. Клименко, кандидат технічних наук, доцент кафедри інформатизації державного управління НАДУ.

З-34 Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А. Чукут. - К., 2008. - 200 с.

У виданні представлені найкращі творчі роботи слухачів нової спеціальності "публічне адміністрування", які вони підготували за результатами вивчення навчальної дисципліни "Електронне урядування".

Розраховане на всіх, хто цікавиться проблемами впровадження електронного урядування в Україні й у світі.

Зміст

ПЕРЕДМОВА	4
ВЕЛИКОБРИТАНІЯ	5
ЕСТОНІЯ	25
КАНАДА	41
НІМЕЧЧИНА	55
ПОЛЬЩА	69
РОСІЯ	89
СІНГАПУР	113
США	131
ФРАНЦІЯ	145
ШВЕЦІЯ	185

ПЕРЕДМОВА

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

Якщо раніше, років десять тому, акцентувалася увага на тому, що держава має обслуговувати своїх громадян, то сьогодні мова має йти про формування партнерських відносин між державою і громадянами, про їх спільний внесок і дії щодо вирішення назрілих питань.

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

У цьому збірнику представлені найкращі творчі роботи слухачів нової спеціальності "публічне адміністрування", які вони підготували за результатами вивчення навчальної дисципліни "Електронне урядування".

Країни, які досліджувалися, досить різні - за розмірами, місцем розташування, кількістю населення, але їх об'єднує одне - бажання розвиватися надзвичайно потужними темпами, використовуючи при цьому переваги електронного урядування. Вони не лише ефективно вирішують свої проблеми за допомогою електронного урядування, але й пропонують своїм громадянам більш якісні послуги, які вони можуть отримати будь-де і будь-коли, тобто 24 години на добу 7 днів на тиждень. Завдяки використанню технологій електронного урядування відбувається скорочення часу, коштів та ризиків, водночас підвищується ефективність, якість, правильність, гарантія виконання роботи. Досягненням цієї системи є те, що всі переваги стосуються як управління адміністрації, так і підприємця, громадянина.

*Підготувала Світлана Чукут, доктор наук
з державного управління, професор,
завідувач кафедри інформаційної політики*

ВЕЛИКОБРИТАНІЯ

Підготувала Тетяна Камінська

Довідка про країну (табл. 1, 2):

Таблиця 1

Основні дані по країні		Показники інформаційного розвитку	
Населення	60,587,300 осіб (2007)	Домогосподарств з доступом в Інтернет	67 %
Площа	244 101 кв. км	Підприємств з доступом в Інтернет	93 %
ВВП повний	1 825 837 млн. євро (6-те місце в світі)	Громадян, які користуються Інтернетом 1 раз на тиждень	65 %
ВВП на душу населення	30 658 євро (15-те місце в світі)	Домогосподарств з широкополосним зв'язком	57 %
Темп інфляції	4.4 % (2006)	Підприємств з широкополосним зв'язком	78 %
Рівень безробіття	2.5 % (лютий 2008)	Громадян, які використовують Інтернет для комунікації з владою	Отримання інформації - 32,9%; Завантаження форм 22,3%; Відправлення заповнених форм - 18 %
Джерело	Eurostat	Підприємства, які використовують Інтернет для комунікації з владою	Отримання інформації - 52%; Завантаження форм - 49%; Відправлення заповнених форм - 40%

Таблиця 2

Державний устрій	Конституційна монархія
Монарх	Королева Єлизавета II Голова країни - спадкоємний монарх з церемоніальною роллю
Прем'єр-міністр	Гордон Браун
Законодавча влада	Очолена парламентом (скл. з House of Commons - 659 членів та House of Lords - 699 членів)
Виконавча влада	Виконавча влада - уряд, очолюваний прем'єр-міністром та його кабінетом, уряд підзвітний House of Commons
Член ЄС	3 січня 1973 року

Таким чином Великобританія - країна досить велика, з широкими можливостями використання власних коштів. Історично так склалося, що громадяни країни майже завжди мали можливість впливати на діяльність уряду, адже демократія існує в цій країні протягом тривалого часу. Доволі високий рівень життя ставить Великобританію на одну з найвищих сходинок у галузі розвитку електронного вдування у 2005 р., проте країна з часом втрачає лідерство і в 2008 році вже посідає 25-те місце. Причиною такої

зміни передусім стає трансформація вже створених та працюючих веб-порталів до єдиної системи, інноваційний вплив, що деяким чином справляє негативний вплив протягом перших 2-х років запровадження, що й зумовлює зниження рейтингів (розвиток електронного врядування, за даними Євростату, демонструє табл.3).

Таблиця 3

№ з/п	Країна	Індекс 2008	Позиція 2008	Позиція 2005	Зміна позицій 2008-2005
1	США	1	1	3	2
2	Корея	0,9773	2	4	2
3	Данія	0,9318	3	7	4
4	Франція	0,9318	3	24	21
27	Великобританія	0,4318	25	1	24

"United Nations e-Government Survey 2008" надає такі дані стосовно e-Government Readiness Index (табл.4, табл.5) (показник, що включає: індекс телекомунікаційної інфраструктури, веб-індекс, людський індекс капіталу) та стосовно E-participation (успішність діалогу між урядами країн та громадянами за допомогою таких засобів, як фокус-групи, тестування, та ін.), що збігаються з даними Євростату, наведеними в попередній таблиці (табл. 4):

Таблиця 4

E-Government Readiness Index Перша десятка			E-Participation Index Перша десятка		
№	Країна	Індекс	№	Країна	Індекс
1	Швеція	0.9157	1	США	1.0000
2	Данія	0.9134	2	Республіка Корея	0.9773
3	Норвегія	0.8921	3	Данія	0.9318
4	США	0.8644	4	Франція	0.9318
5	Нідерланди	0.8631	5	Австралія	0.8864
6	Республіка Корея	0.8317	6	Нова Зеландія	0.7955
7	Канада	0.8172	7	Мексика	0.7500
8	Австралія	0.8108	8	Естонія	0.7273
9	Франція	0.8038	9	Швеція	0.6591
10	Велика Британія	0.787	10	Сінгапур	0.6364
13	Естонія	0.7600	14	Україна	0.5682
41	Україна	0.5728	27	Велика Британія	0.4318

Історична довідка розвитку електронного врядування

- У жовтні 1994 р. був створений перший урядовий портал open.gov.uk.

- У листопаді 1996 р. уряд публікує the 'Government Direct' Green Paper - зелену книгу, що розкриває можливості використання новітніх технологій для управління країною та співпраці з громадянами та бізнесом.

Таблиця 5

Країна	e-government readiness індекс за 2008 рік	e-government readiness індекс за 2005 р.	Місце (2005 р.)	Місце (2008 р.)
Швеція	0,9157	0,8983	1	3
Данія	0,9134	0,9058	2	2
Норвегія	0,8921	0,8228	3	10
Велика Британія	0,7872	0,8777	10	4
Естонія	0,7600	0,7347	13	19
Фінляндія	0,7488	0,8231	15	9
Ірландія	0,7296	0,7251	19	20
Ісландія	0,7176	0,7794	21	15
Литва	0,6617	0,5786	28	40
Латвія	0,5944	0,6050	36	32

- У жовтні 1997 р. прем'єр-міністр встановлює ставку 25 % відносно 2002 р. стосовно роботи уряду шляхом впровадження новітніх технологій.

- У лютому 1998 р. департамент новітніх технологій при прем'єр-міністрові опублікував 'Electronic Government: Information Technologies and the Citizen' (електронний уряд: інформаційні технології та громадяни), що вказує на можливості вдосконалення урядом надання публічних сервісів.

- У 1999 р. опубліковано Modernising Government Action Plan (нормативний акт щодо модернізації урядового плану), що включає 62 настанови стосовно подальшої діяльності новосформованого електронного уряду.

- У вересні 2000 р. Британська громада виступає з ініціативою щодо впровадження новітніх технологій, вдосконалення електронного врядування, сприяння розвитку Інтернет-технологій у країні та інших дій уряду до 2005 р. Тим часом у грудні 2000 р. UKonline.gov.uk citizen портал був заснований як єдине вікно послуг для громадян та бізнесу.

- У грудні 2001 р. опубліковані основні принципи електронної політики E-Policy Principles.

- У листопаді 2002 р. оприлюднюється National Strategy for Local e-Government (детальніше далі).

- У листопаді 2003 р. відкривається портал для бізнесу та бізнес-сервісів BusinessLink.gov.uk.

- У березні 2004 р. відкривається портал Directgov (його перша частина).

- У квітні 2004 р. опублікований нормативний акт щодо основних пріоритетів розвитку електронного врядування на місцевому рівні Priority Outcomes for Local e-Government.

- У квітні 2005 р. опублікована нова стратегія Digital Strategy.

- У листопаді 2005 р. новий електронний уряд працює за стратегією "Transformational Government - Enabled by Technology."

Сучасна стратегія розвитку інформаційного суспільства та електронного врядування- (strategic objectives and "Transformational Government -Enabled by Technology") [http://www.cio.gov.uk/transformational_government/implplan/] опублікована 2 листопада 2005 р. Це офіційний документ, що декларує та визначає основні принципи, цілі та концепції проведення реформи стосовно подальшого впровадження електронного врядування. Офіційно даний документ має статус стратегії розвитку. Прем'єр-міністр вбачає першою перевагою даної стратегії можливість застосування технологічної трансформації державного бізнесу. Перед сучасним урядом постає ряд глобалістських викликів сучасності, а дана стратегія, на думу британського уряду, дасть можливість відповісти на них та розв'язати протягом подальшої роботи з ними (економічна продуктивність, соціальна справедливість, реформа впровадження нового типу публічного сервісу).

Даний документ демонструє можливість здійснення планів уряду з використанням новітніх підходів щодо залучення громадян до цього процесу. Остаточна дана стратегія була впроваджена у вигляді "Transformational Government Implementation Plan" (Трансформаційний урядовий план до виконання), опублікованого 29 березня 2006 р. (рис. 1 визначає трансформаційні процеси стратегічного плану). Даний документ мав детальний план дій на наступний рік. Його основою було запровадження новітнього більш якісного впровадження публічних послуг та полісів, що дійсно позначалося на повсякденному житті громадян та підприємств: питання персоналізації, надання кращих, якісніших послуг у сфері здоров'я, освіти та пенсійного забезпечення; вдосконалення економічних та інших полісів країни.

Загалом метою стало зобов'язання країни щодо надання громадянам та бізнесу права вибору щодо виду отримання послуг та оцінювання їх якості, персоналізації послуг. Така можливість вибору забезпечувалася шляхом залучення нових методів загально-

го надання послуг, адже частина їх була трансформована у приватну сферу. Також важливим був позитивний результат скорочення платної частини послуг, які під час трансформації до електронного уряду цілком переходили на безоплатну основу. Публічні діячі мали кращі інструменти для проведення своєї роботи і, як результат, користувачі почали отримувати кращі послуги. Почався процес електронної демократії.

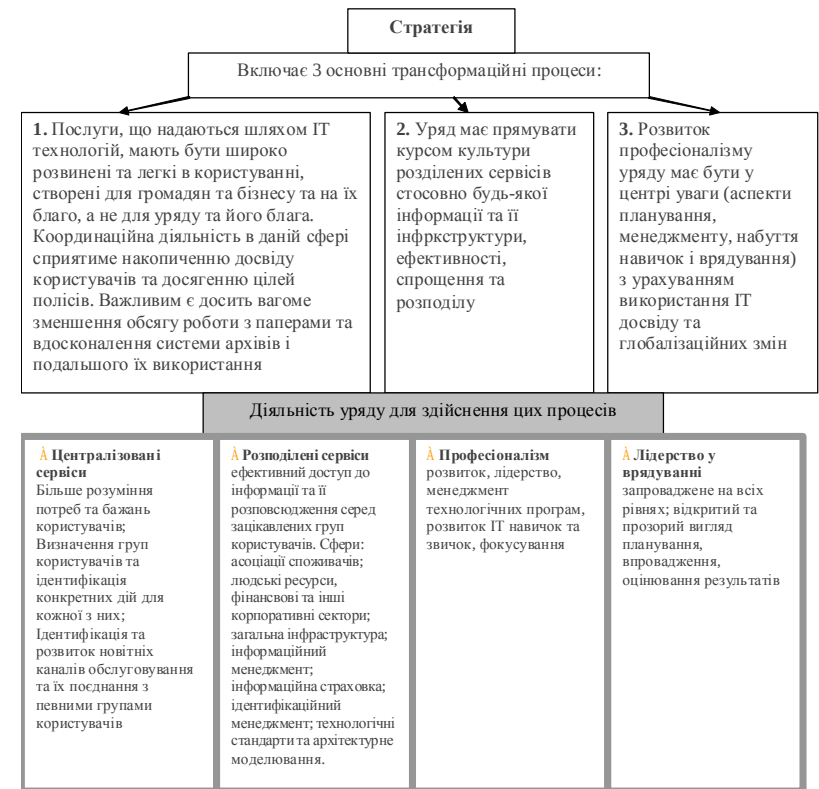


Рис. 1. Трансформаційні процеси стратегічного плану

Стратегічний план "Transformational Government - Enabled by Technology" [www.official-documents.gov.uk/document/cm69/6970/6970.pdf] визначає чіткі терміни виконання основних положень, що задекларовані на 2007 - 2011 рр. Протягом цих років існує пріоритет для стратегічного інвестування коштів у технології та

бізнес-зміни, що мають бути трансформовані в чистий механізм публічних сервісів, сконцентрованих на громадянах та бізнесі, а також трансформовані для підтримки нової системи розподілених сервісів.

Після 2011 р. запланований період радикальних змін надання послуг, продиктованих технологіями. Навіть незважаючи на постійний розвиток та неможливість випередити технологічний ринок та його новітні впровадження, на перший план стратегічно виступають наступні положення: радикально новий підхід до сервісів та професіоналізму, впровадження новітніх систем відповідно до їх входження на ринок; врахування того, що деякі новітні технології сьогодення вже будуть звичайним інструментом у 2011 р.; по факту на 2011 р. громадяни вже будуть очікувати від уряду нових програм та їх впровадження відповідно до викликів того часу.

Таким чином, Британський уряд покладає великі надії на успішне втілення в життя свого стратегічного плану. Сьогодні вже спостерігаються деякі позитивні зміни у сфері впровадження. За прогнозами Британського уряду, відповідно до плану дій 2011 рік стане роком новітнього повного електронного уряду з усіма притаманними йому елементами. Проте до того часу необхідно виконати величезну роботу.

Урядові портали

Звіт від національного офісу аудиту Великобританії надає таку інформацію, що уряд розпочав діяльність над удосконаленням своїх порталів з 2002 р. Уряд витрачає приблизно 208 млн (€310 млн) на розробку та вдосконалення порталів щорічно. На даний момент уряд планує провести трансформацію всього лоту існуючих сайтів до єдиного portalу Directgov та паралельно використовувати businesslink.gov.uk для того щоб надати можливість громадянам та бізнесу більш вільно використовувати сервіси та послуги. Directgov вже протестований та затверджений урядом. Таким чином, сьогодні кількість індивідуальних державних веб-сайтів вже зменшена і ще буде зменшена до остаточного функціонування центрального portalу, що, безумовно, є бонусом для громадян. Офіційні адреси веб-сайтів: www.direct.gov.uk та www.businesslink.gov.uk.

Законодавча база щодо електронного врядування Великобританії

У Великій Британії ринок електронної інформації найбільший і був сформований одним з найперших у ЄС. Є багато прикладів співробітництва державного й приватного секторів у сфері географічної, правової інформації та інформації про компанії. Консультативний документ під заголовком "Авторське право в інформаційному столітті", який стосується доступу до інформації державного сектора, був опублікований у січні 1998 р.

Сьогодні практично не існує чинне цілісне законодавство, що регулювало б всі аспекти електронного врядування. Існують лише деякі напрацювання, коротка довідка про кожен з них далі.

Акт 2000 "Свобода інформації" "The Freedom of Information Act 2000" [www.opsi.gov.uk/acts/acts2000/ukpga_20000036_en_1] був прийнятий 30 листопада 2000 р. та повністю набув чинності 1 січня 2005 р. Від надає повні статутні права будь-якому члену суспільства щодо заяви на отримання інформації, яку утримує публічний сектор. Основні позиції акта: головні аспекти долучення до інформації, що утримується публічним сектором і стосовно виконання публічними діями своїх повноважень; трапляються випадки, коли публічний сектор має визначити ступінь дозволеного допуску та надати інформацію із подальшим допуском до неї інших користувачів. Запроваджується новітній Офіс інформаційних комісіонерів та новий Інформаційний трибунал. Саме вони регламентують основні права та обов'язки, положення щодо виконання цих обов'язків, працюють над удосконаленням інформаційної системи. Даний акт затверджує певний перелік повноважень для парламенту і для державних департаментів та місцевих органів державної влади, включаючи моменти довіри у питанні охорони здоров'я, лікарських підписів, публічних музеїв, бібліотек та різноманітних інших організацій в Англії, Північній Ірландії та Уельсі. Шотландія має власний структурний підрозділ та законодавство стосовно Свободи інформації від 2002 р. (Scotland) Act 2002.

Захист інформації (Data Protection/Privacy Legislation)

запроваджений у 1998 р. та набув чинності 1 березня 2000 р. Передбачає умови, правила та процедури захисту та нагляду за інформацією, що стосується як електронного вигляду так і паперового. Включає такі основні принципи та правила: принцип безпеки інформації; вся інформація має бути достовірною та законною; інформація може використовуватися лише на законних підставах;

інформація має бути адекватною та актуальною; інформація має бути вчасною; інформація має утримуватися певний період часу (не довше, ніж потрібно); має надаватися за вимогами користувачів; має містити джерела; інформація може бути надана лише тим країнам, які можуть забезпечити адекватний їй захист.

Законодавство щодо електронної комерції (e-Commerce Legislation) [www.opsi.gov.uk/acts/acts1998/ukpga_19980029_en_1]

- Electronic Communications Act (2000) (Закон про електронну комунікацію) [www.opsi.gov.uk/acts/acts2000/ukpga_20000007_en_1]

- Electronic Commerce (EC Directive) 2002 (Директиви ЄС щодо e- комерції) [www.opsi.gov.uk/si/si2002/20022013.htm]

The Electronic Communications Act від 2000 р. орієнтований на допомогу у здійсненні електронної комунікації та створенні легальної бази для електронної комерції, використання електронного підпису, обидва як у приватному, так і в публічному секторі. Акт впроваджений та доповнений законодавчим регулюючим актом Electronic Commerce (EC Directive) Regulations від 2002 р., який впроваджує у Великобританії правила та норми Європейської директиви EU Electronic Commerce Directive (2000/31/EC),

Законодавство електронних комунікацій (eCommunications Legislation)

Communications Act 2003 [www.opsi.gov.uk/acts/acts2003/ukpga_20030021_en_1]

Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations 2003 [www.opsi.gov.uk/si/si2003/20032426.htm - 77k] законодавчий акт щодо прозорості нової європейської регуляції для комунікаційних підрозділів електронного уряду, був впроваджений та на його основі була видана внутрішня директива Privacy and Electronic Communications (EC Directive) Regulations від 2003 р. (з доповненнями від 11 грудня 2003 р.). Інші елементи законодавчої бази щодо електронних комунікацій: - Framework Directive (2002/21/EC), - Access Directive (2002/19/EC), - Authorisation Directive (2002/20/EC), - Universal Service Directive (2002/22/EC). Всі вони були впроваджені у Великобританії шляхом введення комунікаційного акта від 2003 р. (Communications Act 2003).

Законодавство щодо електронного підпису (eSignatures Legislation)

Electronic Communications Act 2000 (Закон щодо електронних комунікацій) [www.opsi.gov.uk/acts/acts2000/ukpga_20000007_en_1] орієнтований на допомогу у формуванні системи спільного розвитку країни у питанні електронного врядування.

Electronic Signatures Regulations 2002 (Закон щодо електронного підпису) [www.opsi.gov.uk/si/si2002/uksi_20020318_en.pdf] спрямований на побудову нової системи електронного підпису у приватній та публічній сферах, у комерції.

Е-врядування на державному (центральному) рівні

Електронне врядування у Великобританії здійснюється за досить складною схемою, де задіяні різні департаменти, кожен з яких виконує свою функцію (рис. 2). Очолює систему електронного врядування Cabinet Office, співпрацює з членами CIO Council, який насамперед регламентує діяльність новоспроєктованого електронного уряду.

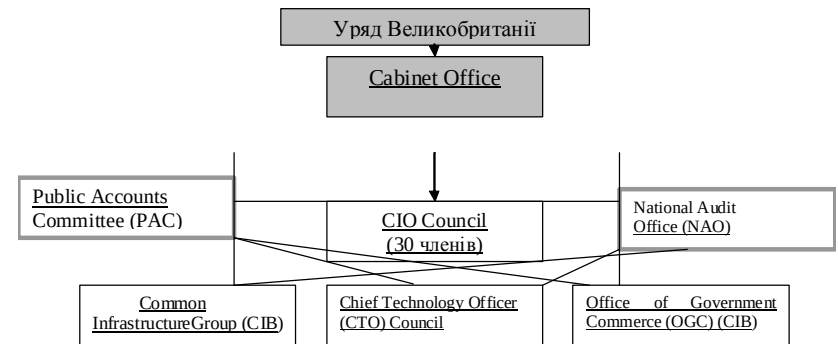


Рис. 2. Система органів, відповідальних за електронне врядування на центральному рівні

Cabinet Office є політично відповідальним перед урядом за впровадження реформи та модернізації політики електронного врядування у Великобританії. Cabinet Office - державний департамент, який виконує функцію підтримки уряду щодо створення програми реформи. Основною його особливістю є те, що Cabinet Office сьогодні - це ядро уряду, що співпрацює з усіма департаментами та забезпечує якісне виконання стратегічного плану, відповідальний за створення нових полісів щодо електронного врядування, має право регулювати, координувати та змінювати план дій департаментів стосовно питань власних повноважень. Transformational Government Group - підрозділ Cabinet Office, що без-

посередньо працює над розкладом та порядком дій, управлінням програм електронного врядування та ІТ стратегій, політикою країни у сфері електронного врядування.

CIO Council - заснований у 2005 р. та очолений власним урядом, що складається з 30 членів (а саме 30 Chief Information Officers (CIOs)), призначених центральним урядом країни, місцевими радами та публічним сектором (наприклад такими, як Police and the National Health Service). Проводить збори протягом, принаймні, трьох повних робочих днів на рік та головує у Transformational Government Group щодо питань нових ІТ-технологій з 2005 р. Його другорядною метою є пропаганда ролі головних інформаційних спеціалістів (Chief Information Officers (CIOs)) та підвищення ставки державних ІТ проектів.

Transformational Government Group головує під час координації трансформацій нового уряду, розвитку та ефективної роботи його департаментів і є відповідальним за визначення та впровадження кращих практичних результатів по країні.

Transformational Government Group також є відповідальним за провадження та виконання, оперування роботою основних елементів національної інфраструктури електронного уряду (наприклад Direct.gov.uk та Government Gateway транзакційний урядовий портал).

Центральні державні департаменти, підрозділи та агентства. Підтримка здійснюється Transformational Government Group.

The Delivery Council, підрозділ Cabinet Office забезпечує перехресний аналіз та забезпечення робочих департаментів спільною інформацією. Підтримку та координацію отримує від Transformational Government strategy, проте тільки стосовно головних дій.

Chief Technology Officer (CTO) Council трансформує ідеї з публічного сектору до внутрішньоурядового з метою розвитку, модернізації, використання, розподілу, досягнення результатів, ефективного використання ІТ-ресурсів. Розробляє програму технологічного розвитку та виконання, стандартів надання послуг та перевірки якості, забезпечує трансформаційне державне виконання плану, як, наприклад, перехресна державна архітектурна модель.

Common Infrastructure Group (CIB) працює в рамках стратегії трансформаційного уряду, спрямована на перегляд існуючих елементів загальної технічної інфраструктури та розробки загальних технологічних вимог.

Office of Government Commerce (OGC) - казначейський департамент, орієнтований на вимірювання фінансових результатів впровадження плану, визначення стану його подальшого виконання, економічної доцільності, питань подальшого розвитку економічно-фінансових дій електронного уряду, що будуть відбуватися шляхом електронного врядування. Також забезпечує всі департаменти, з якими співпрацює, інформацією для складання їх кошторисів, щодо новітніх впроваджень, можливості ІТ-змін. Надає аналітичні звіти, огляди, критику стосовно життєвого циклу проектів та їх виконання, досягнення успіху та його економічного ефекту. Відповідальний та координуючий орган виконання діяльності департаментів щодо програми ефективності уряду. Співпрацює з National Audit Office (NAO)

Аудит здійснюється за допомогою National Audit Office (NAO), що є незалежним органом, який працює від імені парламенту, надає звіти парламенту щодо доцільності виділення коштів на ту чи іншу програму, звіти щодо використання коштів, адекватності аналітичної роботи Office of Government Commerce (OGC).

Протягом кількох останніх років звітували уряду стосовно доцільності ІТ програм, витрат на їх впровадження.

Державні витрати на eGovernment оцінюються Public Accounts Committee (PAC), що є фінансовим департаментом House of Commons. Також займалися оцінкою ІТ проектів та програм.

Захист інформації здійснюється Information Commissioner. Це незалежна владна структура, спрямована на захист прав на використання інформації, її захист, можливість використання. Звітує безпосередньо парламенту.

Місцева влада та електронне врядування

Система прозорої оцінки була досить суперечлива протягом багатьох років. На думку багатьох політичних діячів, ради мали забагато персоналу, який не використовувався ефективно. Таким чином, необхідне було реформування самої системи надання послуг. Великобританія зобов'язала всі ради та кожен державну установу спроектувати власний офіційний портал, що обов'язково мав відповідати певному переліку вимог. Даний пункт був виконаний, проте час минав і було помітно, що не всі громадяни використовують новітній вид послуг. Опитування населення дало такі результати, що велика кількість населення просто не мала можливості користуватися послугами. Адже далеко не у всіх був доступ до

Інтернету, а тим більш не всі вміли працювати з Інтернетом та ПК. Наступним кроком було створення громадських точок доступу, які і до сьогодні вважаються основою місцевого електронного врядування.

Що ж являє собою місцевий електронний уряд Великобританії сьогодні?

Електронне врядування в Англії, Шотландії, Уельсі та Ірландії розвивається в одному напрямі, проте спрямоване різними установами (рис. 3).

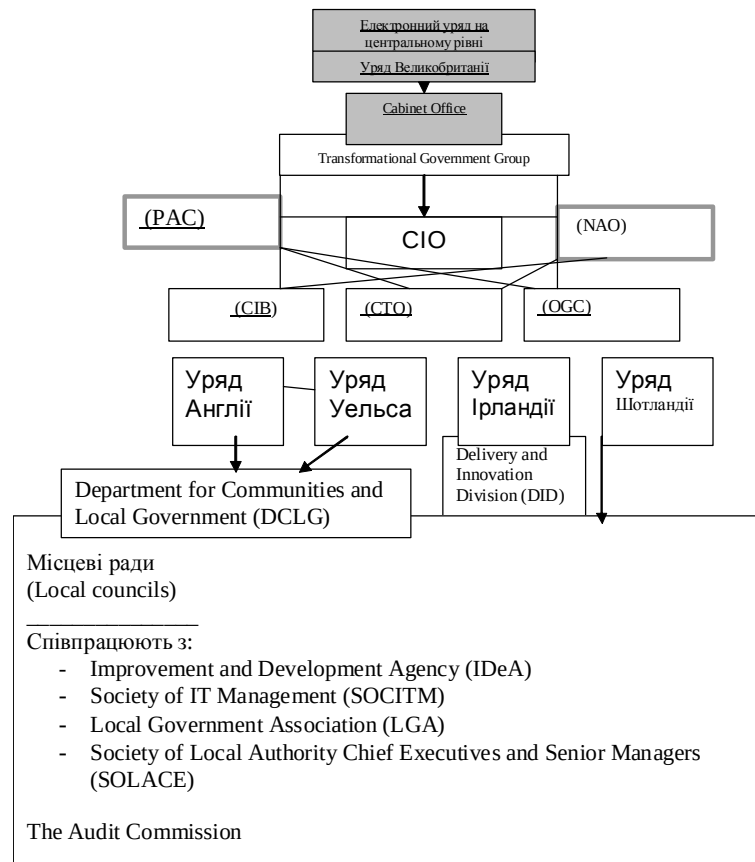


Рис. 3. Схема органів, відповідальних за електронне врядування на місцевому рівні

Англія та Уельс. Головним органом, що відповідає за впровадження електронного врядування, є Department for Communities and Local Government (DCLG), створений 5 травня 2006 р. Заснований для впровадження новітньої системи надання послуг населенню щодо догляду за містами, плануванням, місцевим контролем. Частково перебрав на себе функції Home Office, особливо в питаннях робочої сили та міграції. Відповідальний за регенерацію регіону. Наглядові функції попередньо узгоджені та розподілені Міністерством та виконуються різними департаментами.

Координаційна робота здійснюється The Department for Communities and Local Government (DCLG), його завдання-координувати діяльність місцевого електронного врядування.

Місцеві ради (Local councils) є відповідальними за виконання проектів електронного врядування, що розроблюються DCLG.

Підтримка зі здійснення роботи надається наступними органами:

Department for Communities and Local Government (DCLG)

Transformational Government Group

Improvement and Development Agency (IDeA) - ще одна організація, яка тісно співпрацює з центральним органом, відповідальним за електронне врядування. Заснований місцевими радами для допомоги у власному розвитку. Зорієнтований на обмежену кількість проектів щодо впровадження та розвитку e-Government в регіонах. Власне кажучи, даний департамент надає можливість місцевим громадам розбудовувати та розвивати інфраструктуру електронного врядування.

Society of IT Management (SOCITM) - орієнтований на надання допомоги урядом для роботи на місцях. Професійні менеджери працюють на місцевий рівень державного управління. Складається з 1 450 членів з 550 різних організацій. SOCITM створений для забезпечення кращого сервісу для місцевих рад, адже він надає консультування, допомогу, здійснює аналізи ринків, проводить дослідження щодо ICT та e-Government саме на користь місцевих рад.

Local Government Association (LGA) представляє більш ніж 500 підрозділів Англії та Уельсу. Мета - сприяння розробці досконалого законодавства з питань місцевого управління (адекватна оцінка фінансовий, юридичних, економічних, політичних та інших аспектів).

На даний момент зосередили свою увагу на e-Government, вважаючи що це шлях до вирішення проблем місцевого управління.

Society of Local Authority Chief Executives and Senior Managers (SOLACE) Асоціація, що працює по всій Великобританії та надає професійну допомогу з питань розвитку та здійснення місцевого управління, включаючи питання електронного врядування.

The Audit Commission - оцінка та перевірка діяльності місцевих рад та інших органів місцевого управління.

У Північній Ірландії електронне врядування здійснюється та координується Delivery and Innovation Division (DID). Організація надає стратегічне спрямування та визначає основні позиції щодо впровадження новітніх технологій в Північній Ірландії; розробляє поліси, стратегії, стандарти для інформаційної системи (IS) та інформаційних технологій (IT) публічного сервісу; є інноваційним ініціатором з питань електронного обслуговування, вдосконалення доступу громадян, бізнес-структур.

Частина обслуговування клієнтів складається з департаменту стратегічного планування та відділу модернізації.

Робота сучасного Шотландського уряду базується на всебічному розвитку можливості більш широкого використання електронного врядування.

У червні 2006 р. був виданий акт шотландського уряду стосовно власного бачення місцевої реформи електронного врядування та його впровадження. Шотландський підхід відрізняється чітко сформованими департаментами у кожній одиниці управління, що працюють над впровадженням та функціонуванням електронного врядування. Складність полягає в тому, що шотландське законодавство значно відрізняється, що і вимагає індивідуального підходу.

Електронна демократія Великобританії

Щорічні звіти уряду чітко описують роботу з виконання плану та його перспектив. Станом на 1 березня 2008 р. впровадження стратегії випереджає план на 6 місяців. Проте впровадження можна було б набагато прискорити, якщо існувало законодавство. На жаль, сьогодні майже не має законодавчих актів, що регулюють електронне врядування, проте це не стоїть на заваді розвитку електронної демократії країни.

Відомий активіст і розробник концепції е-демократії, Стівен Кліфт дає таке визначення Е-демократії: "Е-демократія означає використання інформаційних і комунікаційних технологій і стратегій демократичними акторами (урядами, обраними посадовцями, медіа, політичними організаціями, громадянами/виборцями)

всередині політичних і управлінських процесів місцевих спільнот, націй та на міжнародному рівні. Для багатьох е-демократія передбачає більшу та активнішу участь, посилену Інтернетом, мобільними комунікаціями та іншими технологіями в сучасній представницькій демократії, так само як через більш учасницьку або пряму форму залучення громадян для вирішення суспільних питань".

Великобританія як країна історично демократична виявила потребу в електронній демократії раніше, ніж в електронному врядуванні. Працює проект під назвою "E-democracy National Project" (Національний проект з електронної демократії) [e-democracy.org/uk]. Основним моментом цієї програми є залучення громадської думки щодо діяльності уряду. На даний момент активно працює у формі форумів.

Як частина місцевої електронної демократії національний проект базується на дискусійних питаннях, що вимагають співпраці зацікавлених громадян та дозволяє їм та представникам влади комунікувати та вносити пропозиції щодо діяльності їх регіонів.

Форуми опрацьовуються на волонтерських засадах, як правило, студентами факультетів інформаційних технологій, що навчаються за держзамовленням. Вони забезпечують легальний процес та виступають гарантами того, що політичні діячі не матимуть можливості ідентифікувати громадянина, коли це потрібно. Волонтери також консультують громадян і представників влади.

Форуми існують для залучення громадян шляхом надання їм публічної платформи, щоб поділитися власним досвідом та навичками, поглядами на проблеми, і допомагають місцевій владі краще зрозуміти процеси, що відбуваються у даній адміністративній одиниці з використанням отриманої інформації.

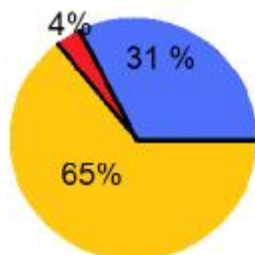
Fraser Henderson, головний спеціаліст проекту, прокоментував електронну демократію у Великобританії наступним чином: "Без дебатів не існує комуни; ці форуми досить тісно зближують громадськість та державу, заохочуючи громадян до співпраці та задовольняючи потреби держави у громадській співпраці".

Варто звернути увагу на більшу практичну застосовність таких форумів у Великобританії (набагато більшу, ніж у США), навіть незважаючи на те, що сам проект електронної демократії розроблений та вперше був урваджений в Америці. Сам проект досить актуальний та сучасний, адреса в Інтернеті британської версії - <http://www.e-democracy.org/uk>.

Україна

65 % державних службовців володіють на мінімально можливому рівні або взагалі не вміють користуватися ПК (або Інтернетом)

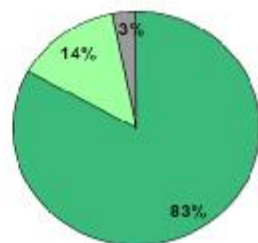
31 % державних службовців володіють ПК, з них 5 % проходили навчання



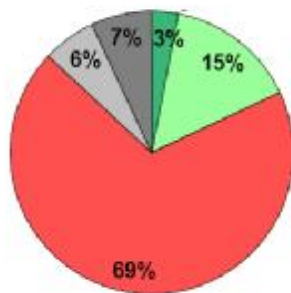
Великобританія

14 % державних службовців володіють на мінімально можливому рівні або взагалі не вміють користуватися ПК (або Інтернетом)

83 % державних службовців володіють ПК, з них 58 % проходили навчання



Попит на користування інформацією саме стосовно діяльності державних органів користувачами (% від загального відвідування)



69 % - оплата рахунків (оплата комунальних послуг), заповнення та перегляд аплікаційних форм та бланків в on-line режимі
15 % - новини
7 % - відвідування та участь у чатах
6 % - користування базами даних, доступних для загалу
3 % - решта напрямів

Список використаних джерел

1. Дослідження світового досвіду у сфері електронного врядування - http://ec.europa.eu/egovernment_research
2. Інформаційна безпека у державному секторі. - <http://egovernment.ru>
3. 3rd International Conference on E-Governance. - <http://web.lums.edu.pk/iceg2005>
4. Assessing E-government: The Internet, Democracy and Service Delivery - DM West - World Bank, 2000 - hangjung.org
5. Дослідження світового банку розвитку у сфері електронного врядування. - <http://worldbank.org/egov>
6. Дослідження щодо місцевого електронного врядування Великобританії. - <http://communities.gov.uk/localgovernment/efficiencybetter/localegovernment/>
7. Електронна версія сучасної стратегії електронного врядування у Великобританії - http://cio.gov.uk/transformational_government/implplan/ та <http://official-documents.gov.uk/document/cm69/6970/6970.pdf>
8. Електронна енциклопедія. - <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>
9. Електронна сторінка організації електронної інженерії, розвитку Інтернету та його використання. - <http://ietf.org/>
10. Електронна сторінка XML.org. - <http://xml.org>
11. Електронна сторінка Directgov. - державного порталу. - <http://direct.gov.uk>
12. Електронна сторінка групи географічного дослідження. - <http://iggi.gov.uk>
13. Електронна сторінка політичних новин Великобританії. - <http://info4local.gov.uk>
14. Електронна сторінка світового консорціуму використання електронних технологій. - <http://w3c.org>, <http://oasis-open.org/> - електронна сторінка міжнародної організації oasis
15. Загальний архівний та навігаційний портал Британського Уряду. - <http://archive.cabinetoffice.gov.uk>

16. Звіт з впровадження електронного врядування. -<http://cdc.gov/Other/egovernment.html>

17. Звіти відділу Уряду Великобританії щодо електронного врядування. - <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/>

18. Звіти щодо політики електронного врядування у Великобританії. - <http://govtalk.gov.uk>

19. Офіційна веб-сторінка ЕЕМА щодо е-комерції, технологій та законодавства.

20. Портал трансформаційного електронного уряду Великобританії. - <http://archive.cabinetoffice.gov.uk/e-government/>

21. Пошукова сторінка електронного уряду Великобританії. -<http://archive.cabinetoffice.gov.uk/egovernment/resources/handbook/introduction.as>

22. <http://eema.org>

ЕСТОНІЯ

Підготував Андрій Камінський

Довідка про країну (табл. 1).

Таблиця 1

Основні дані по країні		Показники інформаційного розвитку	
Населення	1 342 400 осіб (2007)	Домогосподарств з доступом в Інтернет	46%
Площа	45 000 км ²	Підприємств з доступом в Інтернет	92%
ВВП	13 233 млн євро (2006)	Громадян, що користуються Інтернетом мінімум 1 раз/тиждень	56%
Темп зростання ВВП	11,2% (2006)	Домогосподарств з широкополосним зв'язком	37%
Темп інфляції	4,4% (2006)	Підприємств з широкополосним зв'язком	76%
Рівень безробіття	5,9% (2006)	Громадян, що користуються Інтернетом для комунікації з владою	Отримання інформації - 26,6%. Завантаження форм - 17,3%. Відправлення заповнених форм - 17,1%
Джерело	Eurostat	Підприємства, що користуються Інтернетом для комунікації з владою	Отримання інформації - 66%. Завантаження форм - 64%. Відправлення форм - 54%

На сьогодні згідно з "United Nations e-Government Survey 2008" за таким показником, як e-Government Readiness Index (включає: індекс телекомунікаційної інфраструктури, веб-індекс, людський індекс капіталу), Швеція очолює 10 найрозвинутіших у цьому плані країн світу (0,9157), решта країн розташувались у такому порядку (див. табл. 2) За таким показником, як E-participation (який характеризує, наскільки успішно проходить діалог між уря-

Таблиця 2

E-Government Readiness Index Перша десятка			E-Participation Index Перша десятка		
№	Країна	Індекс	№	Країна	Індекс
1	Швеція	0,9157	1	США	1,0000
2	Данія	0,9134	2	Республіка Корея	0,9773
3	Норвегія	0,8921	3	Данія	0,9318
4	США	0,8644	4	Франція	0,9318
5	Нідерланди	0,8631	5	Австралія	0,8864
6	Республіка Корея	0,8317	6	Нова Зеландія	0,7955
7	Канада	0,8172	7	Мексика	0,7500
8	Австралія	0,8108	8	Естонія	0,7273
9	Франція	0,8038	9	Швеція	0,6591
10	Велика Британія	0,787	10	Сінгапур	0,6364
13	Естонія	0,7600			
14	Україна	0,5728	14	Україна	0,5682

дом тієї чи іншої країни та її громадянами, за допомогою таких засобів, як фокус-групи, тестування та ін.), перше місце посідають Сполучені Штати Америки, на другому місці Республіка Корея, далі йде Данія, Естонія займає восьме місце, а Україна - чотирнадцяте.

По північній Європі ситуація наступна (табл. 3):

Таблиця 3

Країна	e-government readiness, індекс за 2008 рік	Місце	e-government readiness, індекс за 2005 рік	Місце
Швеція	0,9157	1	0,8983	3
Данія	0,9134	2	0,9058	2
Норвегія	0,8921	3	0,8228	10
Велика Британія	0,7872	10	0,8777	4
Естонія	0,7600	13	0,7347	19
Фінляндія	0,7488	15	0,8231	9
Ірландія	0,7296	19	0,7251	20
Ісландія	0,7176	21	0,7794	15
Литва	0,6617	28	0,5786	40
Латвія	0,5944	36	0,6050	32

Сучасна Естонська стратегія розвитку інформаційного суспільства будується відповідно до "i2010: A European Information Society for growth and employment" [<http://www.epractice.eu/document/2741>] та "i2010 eGovernment action plan" (програма дій) [<http://www.epractice.eu/document/2725>], затвердженою урядом Естонії, і залучає до своєї реалізації всі міністерства, державну канцелярію, наукові кола та інші організації. Водночас нова стратегія "Estonian Information Society Strategy 2013" [<http://www.epractice.eu/document/2722>] була схвалена і затверджена 30 листопада 2006 р. урядом Естонії і вступила в силу 1 січня 2007 р.

Основні принципи стратегії - 2013 такі:

- розвиток інформаційного суспільства - це стратегічний вибір Естонії;
- інформаційне суспільство має розвиватися у співпраці між публічним (державним) та приватним сектором;
- інформаційне суспільство створене для всіх резидентів Естонії. Окрема увага має приділятися групам з особливими потребами, а також регіональному розвитку і місцевим ініціативам;
- гарантується захист естонської мови;
- розвиток інформаційного суспільства не повинен негативно вплинути на людське почуття безпеки. Має бути забезпечений захист основних прав громадян, анкетних даних, особистої інформації;
- інформаційне суспільство й ті можливості, що воно надає, мають бути враховані при розробці державної політики в усіх сферах.

За попередніми підрахунками, за період 2007-2013 рр. на розвиток інформаційного суспільства Естонії буде витрачено 136 млн євро (або 18,5-20,5 млн євро щорічно).

Законодавчою основою електронного врядування в Естонії слугують такі документи:

"The Public Information Act" (PIA) (Закон про публічну інформацію) [<http://www.esis.ee/ist2004/106.html>] - був затверджений у листопаді 2000 р. і вступив в силу в червні 2001 р. Він стосується загальнодержавних і регіональних органів влади, юридичних осіб, що провадять соціальні послуги. Згідно з цим законом будь-яка людина може звернутися до того чи іншого органу із запитом на отримання певної інформації, і в п'ятиденний термін їй повинні відповісти. Відповіді реєструються. Інформація, що використовується для проведення наукових досліджень, надається безкоштовно. Також має бути забезпечений електронний доступ до цієї інформації.

"The Personal Data Protection Act" (PDPA) (Закон про захист анкетних даних) - був прийнятий Парламентом у червні 1996 і введений у дію 19 травня 1996 р. Цей закон захищає фундаментальні права і свободи особи на захист її особистої інформації. PDPA розподіляє особисту інформацію на три групи: персональна інформація, приватна персональна інформація та таємна інформація.

"The Information Society Services Act" (Закон про інформаційні послуги) [<http://www.legaltext.ee/text/en/X80043.htm>] - прийнятий 14 квітня 2004 р., вступив у силу 1 травня 2004 р. Він здійснював забезпечення директиви ЄС - 2000/31/ЄС щодо визначення юридичних аспектів інформаційних послуг, зокрема у сфері комерції, електронної торгівлі на внутрішньому ринку.

"The Electronic Communications Act" (Закон про електронні комунікації) - вступив у силу 1 січня 2005 р. Цей закон покликаний забезпечити імплементацію нової європейської структури електронних комунікацій.

"The Digital Signatures Act" (DSA) (Закон про цифровий підпис) [<http://www.esis.ee/ist2004/101.html>] - прийнятий 8 березня 2000 р., вступив у силу 15 грудня 2000 р. Цей законодавчий акт надає цифровому підпису таку ж юридичну силу, яку має підпис, зроблений від руки, і зобов'язує всі державні установи приймати до розгляду документи з цифровим підписом.

"The Databases Act" (Закон про бази даних) [<http://www.esis.ee/ist2004/100.html>] - затверджений ще у 1997 р. Цей акт

регулює створення і обслуговування електронних баз даних. Згідно із цим законом створюється реєстр баз даних, він окреслює необхідний для них ступінь захисту.

Основні суб'єкти розвитку електронного врядування в Естонії на **центральному рівні**.

Безумовно, упровадження електронного врядування, забезпечення функціонування електронного врядування в країні потребує законодавчого підґрунтя, а відтак центральна роль щодо електронного врядування в країні належить органу законодавчої влади, тобто **Парламенту (Riigikogu)** [<http://www.riigikogu.ee/>].

"Ministry of Economic Affairs and Communications" (**Міністерство економічних відносин і комунікацій**) [<http://www.mkm.ee/index.php>] несе політичну відповідальність за розвиток та впровадження національної інформаційної політики.

"Department of State Information Systems" (RISO) (Департамент державних інформаційних систем) [<http://www.riso.ee/et/>], що здійснює свою діяльність у рамках вищезгаданого міністерства, відіграє ключову роль у розробці та впровадженні цієї політики в життя. Крім того, RISO відповідальний за координацію та контроль державної інформаційної системи.

"Estonian Informatics Centre" (RIA) (Центр інформатики) [<http://www.ria.ee/>] є підрозділом Міністерства економіки і комунікацій. Створений для забезпечення функціонування і розвитку спільних інформаційних систем естонської адміністрації. Цей підрозділ працює з основними компонентами естонської національної eGovernment-інфраструктури, включаючи: державний портал eesti.ee, систему X-Road, базову мережу EEBone, адміністративну систему державної інформації (RIHA), центр обміну електронних документів (DEC). CERT Estonia (Computer Emergency Response Team) також є частиною Центру інформатики.

Не останню роль в електронному врядуванні Естонії відіграє **"National Audit Office" (Аудиторська палата)** [<http://www.riigikontroll.ee/>]. Вона оцінює економічність, ефективність, результативність діяльності публічної адміністрації та надає рекомендації парламенту і уряду країни, що допомагають підвищити якість державного врядування. Таким чином, "National Audit Office" стає рушієм реформ та забезпечує надання якіснішого сервісу платникам податків.

Важливе місце в інформаційно розвиненому суспільстві належить **"Data Protection Inspectorate" (Інспекції із захисту**

інформації) [<http://www.dp.gov.ee/>]. Головне її завдання зводиться до здійснення незалежного спостереження за законністю обробки анкетних даних і баз даних. Також інспекція здійснює заходи із захисту інформації.

На **регіональному та місцевому рівнях** розробкою, імплементацією та забезпеченням е-врядування займаються такі установи:

"Ministry of Internal Affairs" (Міністерство внутрішніх справ) проектує муніципальну інформаційну систему і готує план дій. Імплементація муніципальної інформаційної політики здійснюється також під проводом Міністерства внутрішніх справ. Підтримку здійснюють **"Andmevara" (Estonian Population Register - реєстр населення)** [<http://www.andmevara.ee/>], **"Estonian Informatics Centre" (RIA)** та **Department of State Information Systems (RISO)**, з функціями яких ми ознайомились раніше. Також на муніципальному рівні задіяний **"National Audit Office"**. Слід окремо виділити **"Association of Estonian Cities" (Асоціацію естонських міст)** [<http://www.ell.ee/>], що являє собою добровільний союз, заснований для того, щоб представляти спільні інтереси та організовувати співпрацю міських і сільських муніципалітетів, у тому числі у сфері електронного врядування. Взагалі слід сказати, що система електронного врядування діє децентралізованим шляхом, передаючи максимум повноважень органам місцевого самоврядування. Система працює досить швидко, будь-який запит обробляється залежно від ступеня складності від 30 секунд до 2 годин.

Урядовий портал [<http://www.eesti.ee/rus/>]. Естонський урядовий портал, запущений у дію у березні 2003 р., забезпечує єдиний доступ до необхідної інформації і сервісу (послуг). Він складається з двох секцій: інформаційної (що забезпечує практичну інформацію про права і обов'язки громадян, контакти з естонською владою та ін.) та громадської ("The Citizen portal"), що дає змогу громадянам працювати з різноманітними національними базами даних, заповнювати апікаційні форми (заяви, анкети), підписувати і відправляти документи тощо.

Завдяки можливості ідентифікації особи через національну eID Card користувачі порталу можуть заповнювати і подавати документи з електронним підписом, мають доступ до закритих для широкого загалу інформаційних баз, можуть здійснювати різноманітні операції з муніципальними та загальнодержавними органами державної влади (на даний момент близько 60 установ і організацій). Кожен власник ідентифікаційної картки підписуєть-

ся на офіційну e-mail адресу Forename.Surname@eesti.ee, яка є головним каналом отримання інформації від урядових установ.

Підприємці, що користуються послугами порталу, ідентифікуються на основі інформації державного комерційного реєстру, що дозволяє їм мати доступ до відповідних бізнесових послуг. Сервіс, що надається через портал, інтегрований з інфраструктурою обміну даних X-Road, мова про яку піде пізніше.

Важливим елементом усієї інформаційної системи Естонії є **EEBone** (PeaTee) - широкополосна комунікаційна мережа між урядовими інституціями. Усі загальнодержавні й місцеві органи влади мають право, але не зобов'язані використовувати EEBone. Її розбудова почалась у 1998 р. на базі backbone network ASONet, розробленої прикордонною службою, митницею та поліцією в 1993 р. Використання мережі фінансується централізовано з державного бюджету і є безкоштовним для клієнтів. На даний момент 21 тис. комп'ютерів підключені до EEBone-мережі і використовуються більш ніж 1300 загальнодержавними урядовими і місцевими установами й організаціями. З 2000 р. всі місцеві адміністрації мають доступ до глобальної мережі.

З серпня 2000 р. естонський уряд працює в "безпаперовому режимі", тобто підготовка документів відбувається в електронному форматі. Засідання проходять раз на тиждень, причому будь-який житель республіки може спостерігати їх у режимі реального часу. Засідання тривають близько години.

Інформаційна система уряду Естонії дає змогу обмінюватися документами в електронному вигляді, ознайомлюватися з поправками того чи іншого міністра, внесеними ним в обговорювані проекти нормативних актів, проводити голосування в режимі реального часу.

До речі, за розрахунками естонців, використання комп'ютерної системи дало можливість заощадити значні кошти на канцелярських матеріалах, папері, публікаціях у пресі. Тільки це дозволило уряду Естонії окупити всі витрати на створення системи протягом приблизно трьох років.

ID-картки [http://www.pass.ee/index.php/pass/est/mis_on_id_kaat]. Естонія почала випуск ідентифікаційних карток у січні 2002 р. Вони стали відповіддю на закон про цифровий підпис, прийнятий 8 березня 2000 р. Згідно із цим законом всі естонці віком від 15 років і старше обов'язково повинні отримати таку картку. До кінця 2005 р. їх мали вже близько 80% населення. Зараз охоплення практично повне. Паспорт, посвідчення водія, проїзний квиток, кредитку,

амбулаторну карту поліклініки та багато чого іншого в Естонії замінює особиста ID-картка. За допомогою пристрою для персонального комп'ютера та цієї картки можна побачити всю інформацію, яку збирила про тебе держава в об'єднаній базі даних, навіть більше - скористатися нею за будь-якої потреби.

Практично це виглядає так: поліція не має права оштрафувати водія за відсутність посвідчення, оскільки в базі є інформація про нього. Не потрібно збирати різноманітні довідки, оплачувати якісь квитанції, щоб отримати, приміром, ліцензію. Варто зробити запит, указати банківський рахунок, а робот автоматично збере все необхідне і повідомить вас про результат. Найцікавіше, що і ліцензію також не потрібно мати в паперовому вигляді, достатньо, що інформація про неї з'явиться у базі даних.

У будь-якому разі жодна державна структура не вимагатиме від вас інформації, яка вже є в цій системі.

Переглядати дані про особу має право лише обмежене коло чиновників, та і то за наявності повноважень і необхідності. Державні органи не мають права запитувати особисті дані про особу повторно, якщо громадянин уже їх надавав, причому не важливо, в яке відомство. Питання конфіденційності поставлене на гідний рівень. Доступ чиновників до персональної інформації обмежений: кожний запит персональних даних автоматично лишає слід у системі. Будь-який громадянин може подивитися, що знає про нього держава і хто конкретно з державних службовців ним цікавився. Коли система тільки впроваджувалась, серед населення була недовіра. Всі пам'ятали, як радянська влада стежила за людьми. Щоб ліквідувати сумніви, за незаконне вторгнення бюрократів у персональні дані були введені санкції. Наприклад, був такий прикрий випадок. Розбився вертоліт компанії Copterline, що виконував рейс Таллін - Гельсінкі, чиновники непрофільного відомства спробували з'ясувати інформацію про загиблих. За це вони втратили роботу.

Традиційна eID-картка знайшла свій розвиток у Mobile-ID (посвідчення особи через мобільний телефон). У випадку з Mobile-ID звичайна SIM-картка стає ідентифікаційним документом, як уже традиційна в Естонії eID-картка. Цифровий підпис, здійснений за допомогою мобільного телефону, має таку саму силу, як і той, що ставиться за допомогою eID-картки. Єдина різниця полягає в тому, що не потрібен спеціальний пристрій для зчитування, як у випадку з традиційною картою, ваш телефон поєднує дві функції одразу.

Окрему увагу слід приділити проведенню державних закупівель в Естонії. Започаткований у 2001 р. і підтриманий Public

Procurement Office, державний реєстр закупівель [36] являє собою eTenders-портал, де публікуються всі державні закупівлі. Реєстр використовує CPV-стандарти, вся інформація публічна і доступна безкоштовно. У 2003 р. кількість тендерів, виставлених через цю систему, становила 4859 штук на загальну суму 663 млн євро. Підкріпив процес електронних закупівель закон про державні закупівлі, що вступив у силу з травня 2007 р. Крім того, нова програма естонського уряду передбачає, що до 2010 р. всі тендери будуть проходити виключно електронним шляхом.

Система X-Road (X-Tee) [X-Road <http://www.ria.ee/26259>]. Запущена в грудні 2001 р. X-Road надає можливість зв'язку різних урядових баз даних між собою. Система дозволяє посадовим особам, фізичним і юридичним особам користуватися інформацією національних баз даних через Інтернет у межах їх ступеня доступу. Крім того, ця система надає можливість користування інформацією з різних баз даних одночасно. Середня кількість щомісячних запитів у системі X-Road вже перевищила 2,5 млн 163 736 осіб, а це більше ніж 12% населення Естонії, скористались X-Road-сервісом через різні портали в 2006 р. Кількість компаній і державних установ, що є користувачами цієї системи, сягнула 28300. У вересні 2006 р. X-Road включала 67 баз даних та 687 різних послуг.

Законодавчим підґрунтям створення і забезпечення баз даних є закон про бази даних від 1997 р., який затвердив створення реєстру баз даних. На сьогодні адміністративна система Естонії налічує понад 100 офіційно зареєстрованих баз даних.

У наш час усі органи державної влади, весь державний апарат покликані обслуговувати інтереси суспільства в цілому та його громадян зокрема. Демократизація суспільних процесів, визнання пріоритету загальнолюдських цінностей приводять нас до розуміння того, що на перше місце необхідно передусім ставити інтереси громадян. У громадянському суспільстві необхідно дотримуватися балансу інтересів усіх соціальних груп за умови одночасного захисту інтересів кожного громадянина.

Абсолютно природним є бажання громадян у будь-який час звернутися до органів влади, особливо до органів місцевого самоврядування, і швидко одержати відповідні послуги. В Естонії основною метою стало створення таких умов, коли громадянам надаватиметься однаковий доступ до інформації та послуг усієї адміністративної структури держави, а муніципалітет буде відкритий цілодобово й без вихідних.

Серед великої кількості послуг, що стають можливими завдяки електронному врядуванню в Естонії, виділимо послуги громадянам та послуги бізнесу. Усі вони мають п'ять рівнів: 1) інформування; 2) одностороння взаємодія; 3) двостороння взаємодія; 4) транзакція (у разі потреби); 5) персоналізація.

Послуги для громадян:

1. Упорядкування податкових платежів. eTaxBoard - дає можливість платникам податків, якими є громадяни Естонії, контролювати стан речей у сфері їх персонального оподаткування. Вони можуть бачити свої податкові відрахування, заповнювати податкову декларацію, підрахувати всі податкові відрахування соціального призначення, подавати апікаційну форму на відшкодування ПДВ та контролювати його повернення через Інтернет. Іншими словами, кожен естонець має можливість прозорого, зрозумілого і зручного впорядкування своїх податкових справ. Станом на 2006 р. 82% естонців подали свою податкову декларацію через eTaxBoard (центральний уряд) [<http://www.emta.ee/>].

2. Пошук роботи через центри працевлаштування.

Вакансії пропонуються національною та регіональними службами зайнятості. У дистанційному режимі пропонується короткий опис роботи, крайні строки для подачі заявки і контактна інформація для тих, хто бажає взяти участь у конкурсному відборі. Анкета заповнюється і відсилається також через глобальну мережу (центральний уряд) [<http://www.amet.ee/>].

3. Соціальні виплати. Здійснюються завдяки електронним технологіям. Необхідна інформація й апікаційні форми заповнюються та надсилаються електронним шляхом.

До них відносять: виплати по безробіттю, по догляду за дитиною, медичні виплати, студентські гранти (центральний уряд) [<http://www.tootukassa.ee/>], [<http://www.hm.ee/>].

4. Персональні документи (посвідчення водія, паспорт громадянина). Сучасний стан електронного суспільства Естонії дозволяє навіть сервіс, що стосується ідентифікаційних документів, перевести в електронний формат (центральний уряд) [<http://www.mig.ee/>].

5. Реєстрація транспортних засобів також здійснюється без необхідності стояти в черзі на майданчику державтоінспекції. Необхідна інформація і заповнені форми подаються в естонський центр реєстрації транспортних засобів Estonian Motor Vehicle Registration Centre (ARK) електронним шляхом (центральний уряд) [<http://www.ark.ee/>].

6. Дозвіл на будівництво (місцеві органи влади) [<http://www.eesti.ee/rus/>].

7. Поліцейський облік (центральный уряд) [<http://www.pol.ee/>].

8. Публічні бібліотеки (центральный уряд) [<http://helios.nlib.ee/>].

9. Свідоцтва про шлюб, про народження (місцеві органи влади) [<http://www.eesti.ee/rus/>].

10. Вступ до вищого навчального закладу (центральный уряд) [<https://www.sais.ee/>].

11. Повідомлення про переїзд, зміну адреси (центральный уряд) [<http://www.andmevara.ee/>].

12. Медичний сервіс. Надає можливість попередньої консультації, пропонує інформацію щодо доступності в даний момент часу тих чи інших послуг, можливість реєстрації, призначення прийому і т.ін.

Ще одна цікава Інтернет-послуга, що сьогодні стрімко розвивається в Естонії, - Інтернет-школа. Це можливість батьків дізнатися про шкільні успіхи своєї дитини, оцінки, домашнє завдання через Інтернет. Як заявляють учителі естонських шкіл, класні журнали вже відмінені, а робити записи в щоденник немає сенсу. Вчителі і батьки спілкуються напряму - електронною поштою. Навіть є пропозиції встановити в класах веб-камери, але поки що це не поширилося на практиці.

Певні послуги можуть бути надані лише за рахунок об'єднання зусиль кількох державних структур. Це стосується, приміром, питань реєстрації підприємств, зовнішньоекономічної діяльності тощо. З цією метою в Естонії у рамках програми створення електронного врядування серйозну увагу приділили взаємодії державного апарату зі спільного обслуговування бізнесових структур найраціональнішими способами, якомога простішими, швидкими й комфортними. Підприємство, звернувшись до однієї державної структури та виконавши юридично значимі дії, не повинне оповіщати про це інші. За нього це зробить державна структура, яка має комп'ютерний зв'язок з іншими організаціями.

Послуги для бізнесу:

1. Сплата соціальних платежів он-лайн. Естонські роботодавці згідно із законодавством змушені платити соціальні податки за кожного найманого працівника. Норма цих внесків становить 33% від заробітної плати: 20% - пенсійне страхування, 13% - медичне страхування. Ці податки можуть бути подані і сплачені в режимі он-лайн [<http://www.emta.ee/>].

2. Податок з доходів корпорацій [<http://www.emta.ee/>].

3. Податок на додану вартість (декларування, повернення ПДВ) он-лайн [<http://www.emta.ee/>].

4. Реєстрація нової компанії (послуга доступна з січня 2007 р.) [<http://www.eer.ee/>; <https://ekanded.eer.ee/>].

5. Подача статистичної звітності в the Statistical Office (послуга доступна з лютого 2006 р.) [<http://www.stat.ee/>].

6. Заповнення митних декларацій (введено в дію з травня 2006 р.) [<http://www.emta.ee/>].

7. Отримання екологічних дозволів.

8. Здійснення державних закупівель он-лайн (упроваджено в 2001 р.).

Електронна демократія

Окрему увагу слід приділити питанню електронної демократії в Естонії. Якщо саме поняття демократії трактувати як народовладдя, тобто проникнення суспільної думки та її реалізація в нормотворчому та виконавчому процесі держави, у реалізації виборного права, то можна стверджувати, що в Естонії вона існує, причому в електронному вигляді.

Закон зобов'язує всю офіційну інформацію викладати в Інтернет. Розглянемо ситуацію, коли, наприклад, відбувається засідання органів місцевого самоврядування з приводу якогось важливого питання. Дізнатися про це засідання можна завчасно з міського сайту, а потім і прослідкувати за його перебігом у реальному часі: хто з депутатів за що голосував, чиї інтереси відстоював? Про кожного з чиновників тут є повна інформація і можливість зворотного зв'язку з ним. Практично щодо кожного кроку мерії на міському сайті є повна інформація, можна навіть прослідкувати скільки, куди, на яких підставах було перераховано бюджетних коштів, аби, наприклад, забезпечити клерків канцтоварами.

Ще вісім років тому естонські урядовці вперше у світі перейшли на проведення засідань без паперів, користуючись виключно електронною мережею документації. Усі проекти постанов і розпоряджень існують в електронному вигляді, і лише єдиний оригінал, де прем'єр ставить підпис власноруч, має вигляд звичного для нас документа.

З точки зору демократії наслідки переходу на таку систему теж значні. Звичайний громадянин через цю систему може отримати бажаний документ, крім таємних, зрозуміло, відправивши запит електронною поштою. А журналістам в он-лайн - режимі доступні всі урядові прес-конференції та брифінги.

В Естонії постійно підтримується діалог влади і громадян за допомогою інтерактивного проекту "ТОМ: сьогодні вирішую Я". Проект розпочав свою роботу за ініціативою прем'єр-міністра, сформульованою у 2000 р., для посилення впливу громадян на законодавчий процес. У схожій до процесу законотворення формі організоване і його функціонування: зареєстрований учасник вносить на розгляд громадськості ідею, яка коментується впродовж 14 днів, доробляється в разі потреби ініціатором, виноситься на голосування, після схвалення простою більшістю голосів підписується електронними підписами прихильників пропозиції (як правило, не більше 5-10 осіб) і направляється до уряду для відповіді, яка протягом місяця оприлюднюється на цьому ж порталі. Станом на кінець 2003 р. проект ТОМ мав близько 4 тис. зареєстрованих учасників і в середньому 80 тис. відвідувань щомісяця [www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197].

Говорячи про електронну демократію, не можна не згадати перші в Європі електронні вибори, що пройшли у лютому-березні 2007 р. в Естонії. Це були парламентські вибори, і 30 275 громадян проголосували через Інтернет, не виходячи з домівок.

Ідентифікаційні картки громадян та багаторівневі системи електронної безпеки повністю виключають будь-які махінації, які можливі, скажімо, із піддробкою паперових бюлетенів. Один виборець не може проголосувати двічі. Цю систему на державне замовлення тестували хакери. Кілька разів до виборів вони намагались порушити стабільність банку даних. Система витримала. Крім того, виборець може змінювати свою думку протягом кількох днів. Зарахованою буде та, що виявиться останньою. Але найголовніше, на наш погляд, у цій системі те, що кожен зможе віддати свій голос у день виборів, особливо це стосується людей похилого віку та людей з певними фізичними вадами. За такі досягнення Естонія отримала нагороду "eGovernment Award" Best Practice Label 2007 [<http://www.epractice.eu/cases/ivote>].

Естонський уряд за допомогою Фонду Сороса й ООН створив Академію електронного управління (E-governance Academy). Антс Силд, координатор навчальних програм в Академії, зазначає, що програма сконцентрована не на технологіях, а на зміні мислення: "Чому ми вчимо в першу чергу, так це тому, якими мають бути ваші цілі як уряду, а вже потім - як застосовувати технології для досягнення цих цілей".

Список використаних джерел

1. Закон Естонії про бази даних // <http://www.esis.ee/ist2004/100.html>
2. Закон Естонії про інформаційні послуги // <http://www.legaltext.ee/text/en/X80043.htm>
3. Закон Естонії про публічну інформацію // <http://www.esis.ee/ist2004/106.html>
4. Закон Естонії про цифровий підпис // <http://www.esis.ee/ist2004/101.html>
5. Звіт ООН щодо електронного врядування в країнах світу // http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan_028607.pdf
6. Інформаційна стратегія Естонії 2013 // <http://www.epractice.eu/document/2722>
7. Концептуальний аналіз електронного уряду та електронного урядування в контексті сучасних наукових розвідок / В.Баєв // http://www.guds.gov.ua/document/41931;jsessionid=6620B752B6AFF53C8A4807703DAB97FD;/3_2004_Bajev.doc
8. План дій по прискоренню впровадження електронного врядування в Європі 2010 // <http://www.epractice.eu/document/2725>
9. Портал "Громадський простір" // www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=4619
10. Портал Європейської комісії // www.epractice.eu/document/2768
11. Портал Європейської комісії, розділ "eParticipation" // http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/eparticipation/index_en.htm
12. Представницький сайт Естонії // http://www.vm.ee/estonia/kat_172/
13. Сайт асоціації естонських міст // <http://www.ell.ee/>
14. Сайт виплат по безробіттю (естонською) // <http://www.tootukassa.ee/>
15. Сайт департаменту громадянства і міграції // <http://www.mig.ee/>
16. Сайт департаменту державних інформаційних систем // <http://www.riso.ee/et/>
17. Сайт естонського центру інформатики // <http://www.ria.ee/>
18. Сайт естонського центру інформатики, розділ "система X-Road" // <http://www.ria.ee/26259>
19. Сайт естонської поліції // <http://www.pol.ee/>
20. Сайт Єврокомісії, розділ "Електронне врядування в європейських країнах" // <http://www.epractice.eu/document/3090>
21. Сайт європейської комісії, розділ "eGovernment Practice" // <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/140>
22. Сайт інспекції по захисту інформації // <http://www.dp.gov.ee/>
23. Сайт міжнародних досліджень і ініціатив у сфері електронного врядування // <http://www.egov.vic.gov.au/index.php?env=-innews/detail:m1114-1-1-8-s-0:n-129-0-0->

24. Сайт міністерства економіки та комунікацій // <http://www.mkm.ee/index.php>
25. Сайт міністерства освіти - <http://www.hm.ee/>
26. Сайт Національної Аудиторської палати // <http://www.riigikontroll.ee/>
27. Сайт ООН, розділ "E-Readiness" // http://www.unpan.org/egovkb/egovernment_resources/Spotlights_2008.html
28. Сайт парламенту Естонії // <http://www.riigikogu.ee/>
29. Сайт податкового і митного департаменту - <http://www.emta.ee/>
30. Сайт пошуку роботи (естонською) // <http://www.amet.ee/>
31. Сайт публічної бібліотеки // <http://helios.nlib.ee/>
32. Сайт Світового банку // <http://www.worldbank.org/reference/>
33. Сайт служби державних закупівель // <http://www.rha.gov.ee/>
34. Сайт служби статистики // <http://www.stat.ee>
35. Сайт Університету Південної Каліфорнії, дослідження електронного врядування в Естонії // www.usc.edu/schools/sppd/bedrosian/private/docs/Case_Study__Estonia.pdf
36. Сайт центру дистанційного вступу в навчальні заклади // <https://www.sais.ee/>
37. Сайт центру реєстрації транспортних засобів // <http://www.ark.ee/>
38. Сайти реєстраційних центрів // <http://www.eer.ee/> ; <https://ekanded.eer.ee/>
39. Сторінка реєстру населення // <http://www.andmevara.ee/>
40. Сторінка 3-ї міжнародної конференції по електронному врядуванню (грудень 2005 року): <http://web.lums.edu.pk/iceg2005> -
41. Сторінка уряду Естонії: <http://www.valitsus.ee/>
42. Cnjhiyrf? oj ghtlcnfdkze vi;yfhjlybq ghjtrn Global Internet Policy Initiative // <http://www.gipi.internews.ua/rus/activity/analyst/e-gov-ua.html>
43. Стратегія розвитку європейського інформаційного суспільства для розвитку і забезпечення зайнятості 2010 // <http://www.epractice.eu/document/2741>
44. Урядовий портал Естонії - <http://www.eesti.ee/rus/>
45. "Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework" Vinod Kumar, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, Ajax Persaud // <http://www.ejeg.com/volume-5/vol5-iss1/>
46. <http://www.epractice.eu/cases/ivote>
47. http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/itl/es_archive.php?where=itl
48. http://www.pass.ee/index.php/pass/est/mis_on_id_kaart

КАНАДА

Підготувала Марія Пасічник

Загальні відомості:

Канада - найбільша держава в Північній Америці, друга країна за територією у світі.

Площа - 9976 тис. км².

Населення - 33 390 141 особа (дані на початок 2007 р.).

Столиця - Оттава.

Державний устрій - федеральна конституційна монархія з розвиненою парламентською демократією.

Мова - англійська та французька мови є офіційними.

Грошова одиниця - канадський долар.

Статистика ООН:

Огляд ООН "Від е-урядування до урядів, які спілкуються" за 2008 р. (*The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*) зробив оцінку готовності 192 країн-членів ООН згідно з кількісним складним індексом готовності до е-урядування, який містить у собі оцінку веб-сайтів, телекомунікаційної інфраструктури, людських ресурсів.

Нижче наведено порівняльний аналіз оглядів ООН за 2005 та 2008 рр. десяти країн-лідерів за індексом е-готовності (e-readiness) та індексом залучення до е-урядування (e-participation) (табл. 1).

Таблиця 1

10 країн, які мають найвищий рівень індексу е-готовності на 2005 р.		10 країн, які мають найвищий рівень індексу залучення до е-урядування на 2005 р.	
Країна	Індекс	Країна	Індекс
США	0,9062	Велика Британія	1,0000
Данія	0,9058	Сінгапур	0,9841
Швеція	0,8983	США	0,9048
Велика Британія	0,8777	Канада	0,8730
Республіка Корея	0,8727	Республіка Корея	0,8730
Австралія	0,8679	Нова Зеландія	0,7937
Сінгапур	0,8503	Данія	0,7619
Канада	0,8425	Мексика	0,7619
Фінляндія	0,8231	Австралія	0,7143
Норвегія	0,8228	Нідерланди	0,6984

Якщо порівняти показники Канади за 2005 та 2008 рр., можна побачити, що в 2005 р. Канада займала 8 місце за індексом е-готовності та 4 місце за індексом залучення до е-урядування. У 2008 р. Канада на одну позицію покращила свій індекс е-готовності (7 місце), у той час як втратила 7 пунктів за індексом залучення до е-урядування (з 4 місця спустилася на 11).

Таблиця 2

10 країн, які мають найвищий рівень індексу е-готовності на 2008 р.		10 країн, які мають найвищий рівень індексу залучення до е-урядування на 2008 р.	
Країна	Індекс	Країна	Індекс
Швеція	0,9157	США	1,0000
Данія	0,9134	Республіка Корея	0,9841
Норвегія	0,8921	Данія	0,9048
США	0,8644	Франція	0,8730
Нідерланди	0,8631	Австралія	0,8730
Республіка Корея	0,8317	Нова Зеландія	0,7937
Канада	0,8172	Мексика	0,7619
Австралія	0,8108	Естонія	0,7619
Франція	0,8038	Швеція	0,7143

Government On-Line, GOL

У Канаді працює урядова програма "Уряд у режимі он-лайн" (**Government On-Line, GOL**), яка з 2005 р. забезпечує громадян Канади всебічною інформацією та всіма необхідними послугами через Інтернет. Усі урядові послуги були переведені в Інтернет до кінця 2005 р. З початку 2001 р. в Інтернеті розміщені всі документи, нормативні акти, інформація про конкурси і тендери. Позитивним є досвід від використання громадсько-інформаційного порталу SmartSudbury (Розумний Садбері), який функціонує з 2005 р. і є універсальним он-лайновим, що створює додаткові зручності для жителів і підприємств в отриманні адміністративних послуг.

Метою уряду Канади було забезпечення громадян найбільш популярними та поширеними 130 послугами, які були б доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень та якими можна було б скористатись де завгодно, коли завгодно, користуючись двома офіційними мовами Канади - англійською та французькою.

Завдяки Government On-Line канадці, канадські приватні підприємства та міжнародні клієнти мають змогу постійно користуватися послугами в режимі он-лайн.

Підтримка впровадження GOL вищими ешелонами політичної влади та верхівкою державного адміністрування створила сприятливе середовище для втілення цього проекту. Важливим фактором для успішного впровадження GOL стало також належне фінансування цього проекту, на його впровадження (за шість років) було виділено 880 млн канадських доларів (http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp). Разом з цим існувало багато інших важливих факторів, які зробили Канаду лідером у впровадженні е-урядування. Службовці, які несли відповідальність за впровадження

е-урядування - GOL, задіяли всі урядові установи та агенції до постачання електронних послуг, тобто це був широкомасштабний проєкт, який задіяв федеральний і регіональний рівні державної влади.

Уряд Канади було сфокусовано на ті послуги, які дійсно потрібні громадянам, а не на ті, які уряд вважає потрібними їм. Це було досягнуто за допомогою професійних опитувань громадян, які проводилися по всій країні. Уряд не робив припущень, що потрібно громадянам, натомість було витрачено значні ресурси на те, щоб дізнатися, чого саме хочуть громадяни. Також було сформовано Дорадчий орган з упровадження GOL, до якого входили видатні громадяни, представники бізнес-середовища, академіки; всі ці люди давали необхідні поради уряду стосовно успішної імплементації е-урядування.

За словами Майкла Тернера, помічника заступника міністра з інформаційних технологій, головним підходом уряду був аналіз результатів громадських опитувань, тобто так званий підхід "Громадяни перш за все" ("Citizens First") у випадку з громадянами та "Піклування про Бізнес" ("Taking Care of Business"), коли йшлося про бізнес-середовище. Таким чином, уряд був у змозі виміряти очікування клієнтів, визначити їх пріоритети, відобразити реальний процент задоволення державними послугами на всіх рівнях влади, прослідити як він змінюється.

Також фактором просування GOL було те, що всі департаменти заохочувалися до перепроєктування своїх бізнес-процесів. Це і є підтвердженням основного принципу - з появою інформаційних та комунікаційних технологій змінився спосіб роботи як людей, так і організацій, чи-то на урядовому рівні, чи-то на рівні великих корпорацій, організацій, навчальних закладів, неурядових організацій, малого та середнього бізнесу, підприємств, фізичних осіб. Канадський уряд правильно зорієнтувався в умовах постійних змін культури та діяв відповідно до нових сучасних "кращих методів", які тільки-но почали розвиватися й допомогли досягти успіху у провадженні програми Government On-Line.

Одним із найважливіших факторів успіху в розвитку GOL було вкладання коштів у наступні чотири сфери діяльності:

1) розвиток політики, технічних стандартів (наприклад "Спільні погляди та почуття" ("Common Look and Feel")), законодавства, вимоги зберігання таємності;

2) розвиток комунікацій та рекламних компаній;

3) розвиток відомчих установ з тим, щоб співробітники державних відомств були у змозі працювати в нових умовах, надавати послуги в режимі он-лайн;

4) розвиток загальної інфраструктури технологій на кшталт цифрових свідоцтв та спільних мереж.

Уряд Канади уникнув багатьох помилок упровадження е-урядування, які виникли в інших країнах, завдяки:

- сильній підтримці верхівки влади;
- тісній кооперації всіх ланок управління через комітети;
- правильній розстановці пріоритетів;
- визначенню громадських потреб та побажань;
- належному фінансуванню впровадження GOL.

Усі помилки визначалися на початковому етапі та вчасно виправлялися.

Стратегія GOL складається з таких елементів:

- надання ключових та найбільш поширених послуг клієнтам на всіх рівнях управління;
- створення загальної інфраструктури безпеки;
- модернізація політики та законодавчої бази задля забезпечення безпеки та конфіденційності інформації і транзакцій;
- забезпечення чіткості та прозорості інформації, надання якісно кращих послуг;
- навчання кваліфікованої робочої сили.

Існує багато факторів, завдяки яким Канада стала одним зі світових лідерів постачання електронних послуг. Одним із найбільш вагомих є той, що програма розроблення електронного урядування "Уряд он-лайн" (Government Online (GOL)) була підтримана на найвищому політичному та адміністративному рівні. Починаючи з 1997 р. прем'єр-міністри країни, міністри урядів наголошували на важливості та необхідності створення е-урядування та підтримували курс на його поступове постійне впровадження.

З жовтня 1999 р. після промови, яка відкрила засідання парламенту, GOL стала одним із ключових компонентів стратегії уряду Канади з надання різноманітних послуг своїм громадянам. Головною тезою промови стало наступне: "Уряд повинен стати взірцем у використанні інформаційних технологій та мережі Інтернет. Нашою метою є до 2005 р. стати урядом, найближчим та найдоступнішим для своїх громадян, щоб канадці могли отримувати будь-яку інформацію та послуги від уряду в той час та з того місця, з якого вони забажають". Відтоді фінансування програми уряду GOL було закладено в усіх бюджетах країни на наступні роки.

Федеральні міністерства та агентства Канади, які брали участь у розробці, створенні та запровадженні е-урядування (GOL) в Канаді

У рамках всієї державної служби було створено Комітет із заступників міністрів - Підкомітет з управління телекомунікацій та інформатики (TIMS - The Telecommunications and Informatics Management Subcommittee), який взяв на себе відповідальність за забезпечення впровадження GOL.

Успіх е-уряду (GOL) є результатом роботи 34 міністерств та агентств Канади, включаючи діяльність Секретаріату казначейського правління (the Treasury Board Secretariat), Міністерства урядових послуг (Public Works and Government Services Canada), партнерів з приватного сектору, органів місцевого управління. GOL не було б успішно впроваджено, якщо б у його створенні не брав участь весь державний сектор (федеральне управління та управління провінцій і на територіях), представники бізнесу, громадяни.

Отже, у розробці, створенні та запровадженні е-урядування (GOL) в Канаді брали участь такі федеральні міністерства та агентства Канади (Participating Departments and Agencies):

Міністерство аграрної політики (Agriculture and Agri-Food Canada)

<http://www4.agr.gc.ca/AAFC-AAC/display-afficher.do?id=1173982127773&lang=e;>

Агентство атлантичного співробітництва (Atlantic Canada Opportunities Agency)

<http://www.acoa-apeca.gc.ca/e/about/gol/2005/gol.shtml;>

Агентство прикордонної служби (Canada Border Service Agency)

<http://www.cbsa.gc.ca/eservices/gol/menu-e.html;>

Агентство з питань громадянства та імміграції (Citizenship and Immigration Canada)

<http://www.cic.gc.ca/english/department/gol-report-2005.html;>

Міністерство оборони (Canada Firearms Centre)

http://www.cfc-cafc.gc.ca/about-nous/audit-eval/gol2005_e.asp;

Митна та Податкова служба (Canada Customs and Revenue Agency) <http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/gol/menu-e.html;>

Міністерство економічного розвитку регіонів Квебеку (Canadian Economic Development for Quebec Regions)

http://www.dec-ced.gc.ca/asp/Publications/Doc_pub_agence.asp?LANG=EN;

Міністерство культури (Canadian Heritage)
http://www.canadianheritage.gc.ca/progs/ged-gol/index_e.cfm;
Канадське Агентство з міжнародного розвитку (Canadian International Development Agency)
<http://www.acdi-cida.gc.ca/CIDAWEB/acdicida.nsf/En/JUD-12214478-DH6>;
Міністерство освіти (Canadian School of Public Service);
http://www.csp-s-efpc.gc.ca/about/reports_e.html?r=1;
Міністерство охорони навколишнього природного середовища (Environment Canada)
<http://www.ec.gc.ca/egov-cgouv/egov-report.html>;
Міністерство фінансів (Finance Canada)
http://www.fin.gc.ca/activty/pubs/gol_e.html;
Міністерство рибальства (Fisheries and Oceans Canada)
http://www.dfo-mpo.gc.ca/publication_e.htm#07;
Міністерство закордонних справ (Foreign Affairs Canada)
<http://www.dfait-maeci.gc.ca/department/gol-annual-report-en.asp>;
Міністерство охорони здоров'я (Health Canada)
http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/gol-idg/2005/index_e.html;
Міністерство праці та соціальної політики (Human Resources and Skills Development Canada);
Міністерство співробітництва з Центральною та Північною Америкою (Indian and Northern Affairs Canada)
http://www.ainc-inac.gc.ca/gol-ged/index_e.html;
Міністерство промислової політики (Industry Canada)
http://www.ic.gc.ca/epic/site/ic1.nsf/en/h_00055e.html?OpenDocument#gol;
Міністерство із зовнішньої торгівлі (International Trade Canada)
<http://www.dfait-maeci.gc.ca/department/gol-annual-report-en.asp>;
Міністерство юстиції (Justice Canada)
http://canada.justice.gc.ca/en/ps/jol/jol_mar06.html;
Міністерство оборони (National Defence)
http://www.ndol.forces.ca/report/00report_e.htm;
Міністерство надрокористування (Natural Resources Canada)
http://www.nrcan-rncan.gc.ca/GOL/gol_report2005_e.html;
Міністерство довкілля (Parks Canada)
http://www.pc.gc.ca/docs/pc/plans/ged-gol/index_E.asp;
Тасмна Рада (Privy Council Office)
<http://www.pco-bcp.gc.ca/index.asp?Language=E&Page=Publications#G>;

Міністерство з надзвичайних ситуацій (Public Safety and Emergency Preparedness Canada)
<http://www.publicsafety.gc.ca/abt/dpr/gol/gol04-05-en.asp>;
Комісія з питань державної служби (Public Service Commission of Canada)
http://www.psc-cfp.gc.ca/centres/gol_report_e.htm;
Міністерство урядових послуг (Public Works and Government Services Canada)
<http://www.pwgsc.gc.ca/gol/text/index-e.html>;
Королівська кінна поліція (Royal Canadian Mounted Police)
http://www.rcmp.ca/dpr/gol_e.htm;
Міністерство соціального розвитку (Social Development Canada)
<http://www.hrsdc.gc.ca/en/cs/comm/gol/index.shtml>;
Міністерство статистики (Statistics Canada)
<http://dissemination.statcan.ca/english/about/online.htm>;
Міністерство транспорту (Transport Canada)
<http://www.tc.gc.ca/gol/committee/strategic.htm>;
Секретаріат Казначейського правління (Treasury Board of Canada Secretariat)
http://www.tbs-sct.gc.ca/report/gol-ged/siglist_e.asp;
Міністерство по справах ветеранів (Veterans Affairs Canada)
<http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep>;
Міністерство з питань економічної диверсифікації (Western Economic Diversification Canada)
http://www.wd.gc.ca/rpts/strategies/default_e.asp;
Законодавчі ініціативи, спрямовані на впровадження GOL у Канаді

За шість років упровадження е-урядування в Канаді в рамках політичних програм були розроблені загальні критерії, що були обов'язковими для виконання на федеральному рівні, на рівні провінцій і територій. Розглянемо основні програми уряду Канади, які стали обов'язковими нормативно-правовими актами на шляху до GOL. Отже, почнемо з національної програми "Спільні погляди та почуття стосовно використання Інтернету" (Common Look and Feel for the Internet).

Програма "Спільні погляди та почуття стосовно використання Інтернету" (http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/index_e.asp) складається з обов'язкових стандартів та вимог для всіх федеральних міністерств та відомств. Ці стандарти відіграли ключову роль у

зміцненні ідентичності, доступності, максимальної прозорості та довіри до врядування Канади. Зокрема, ці стандарти були розроблені для:

- максимізації доступності інформації на державних веб-сайтах;
- захисту індивідуальності урядових веб-сайтів Канади;
- поваги двох офіційних мов Канади, надання необхідної інформації та послуг двома мовами;
- публікування двома офіційними мовами та в одному форматі;
- виділення найбільш важливих посилань і новин.

Програма була розроблена з тим, щоб гарантувати всім канадцам незалежно від їх місця перебування та демографічної ситуації рівний доступ до інформації на урядових веб-сайтах.

У 2000 р. була утворена Робоча група з упровадження уряду он-лайн (Government On-Line Metadata Working Group) для підтримки виконання вищезазначених програм.

Також було підписано Офіційний мовний акт (Official Language Act), в якому було зазначено, що електронне урядування має бути доступним на обох державних мовах Канади. Мовне питання також відображено в Директиві з використання державних мов (Directive on the Use of Official Languages), в якій стверджувалося наступне: "Урядовий веб-сайт відображає рівнозначний статус англійської та французької мов. Англійська та французька версії сайту є рівноцінними, рівнозначними та одночасно доступними".

Уряд взяв на себе відповідальність за зберігання таємності інформації, персональних даних громадян, даних про їх стан здоров'я, кар'єрну історію, фінансовий статус тощо. Уряд гарантує збереження секретності громадян при користуванні урядовими послугами. Канадці розраховують на те, що інформація, яку вони довірили уряду, не буде змінена та використана без їхнього дозволу.

Існує так звана Відкрита ключова інфраструктура (Public Key Infrastructure), яка надає гарантію користувачу Інтернету, учаснику е-транзакції в наступному:

- конфіденційність: ніхто, крім користувача, не зможе прочитати повідомлення чи зміст угоди, яку він укладає;
- ідентифікація людини: повідомлення вислала людина, яку ідентифіковано, тільки ідентифікована особа може укласти угоду;
- цілісність даних: повідомлення чи зміст угоди не буде модифіковано;
- можливість відстежити, прослідкувати та персоніфікувати відправника повідомлення чи сторони, яка бере участь в укладанні угоди: той, хто відправив повідомлення, не може його анулювати чи відмовлятися від того, що повідомлення було ним відправлено.

Починаючи з 2003 р. Секретаріат Казначейського правління (The Treasury Board Secretariat) розробив та ввів у дію обов'язкову для всіх ланок управління Програму з управління державною інформацією (the Policy on the Management of Government Information), в рамках якої було розроблено стратегію впровадження GOL, включаючи індекси е-готовності, щоб міністерства та відомства могли оцінити свій рівень е-готовності, виявити свої слабкі сторони та позбавитися їх.

Секретаріатом Казначейського правління (The Treasury Board Secretariat) у тісній кооперації з бібліотеками та архівами було розроблено Інструкцію "З управління інформацією", яка стала практичним посібником інформаційного управління для управління в Канаді.

Е-урядування на місцевому рівні

Канада - це федерація десяти провінцій (Альберта, Британська Колумбія, Манітоба, Нова Шотландія, Новий Брансвік, Ньюфаундленд і Лабрадор, Онтаріо, Острів Принца Едварда, Квебек, Саскачеван), які разом із трьома територіями (Північно-західні території, Юкон, Нунавут) утворюють другу у світі за територією країну. Канада є федерацією, оскільки повноваження розподілені між федеральним урядом та урядами провінцій.

Федеральний уряд делегує свої повноваження урядам провінцій. Федеральний уряд відповідає за питання, які стосуються всієї країни, такі як міжнародна торгівля, торгівля між провінціями, національна оборона, кримінальне право, банківська система, кредитно-грошова система, рибальство.

Провінції і території відповідальні за освіту, права власності, правосуддя на рівні провінцій і територій, лікарні, муніципалітети.

Федеральні закони регулюють вибори в ради провінцій, також вони надають юридичну силу та вводять у дію закони провінцій.

У свою чергу, провінції уповноважені передавати закони на всі провінції і території. Ці близько 920 муніципалітетів у Канаді відповідальні за постачання ряду послуг до своїх міст, таких як послуги місцевих екологічних служб, управління транспортом, збір сміття, надання ліцензій, забезпечення належних місць відпочинку та розважальних закладів тощо. Муніципалітети збільшують доходи головним чином завдяки податку на приватну власність.

Метою урядової програми GOL було покращення та спрощення отримання послуг канадцами, щоб вони могли отримати

все необхідне через Інтернет з мінімальними витратами грошей та часу.

Програма впровадження уряду он-лайн максимально допомагає канадцям взаємодіяти з урядом, отримувати необхідну інформацію, прогарами, вести бізнес, займатися комерцією за допомогою електроніки та уряду Канади. Е-урядування (GOL) суттєво доповнило ряд послуг, який надавався громадянам країни до того; зараз канадці можуть отримати все необхідне за допомогою телефону та комп'ютера.

Підсумовуючи, можна виділити наступні цілі, які ставив GOL:

- більш доступне врядування;
- краще обслуговування, яке краще відповідає потребам громадян;
- довіра та впевненість у послугах он-лайн - забезпечення безпеки та захисту користувачів;
- послуги для всіх громадян незалежно від місця проживання (провінції чи території) - самостійний вибір каналів, мов, формату надання інформації.

Спостерігається величезне зростання доступу до Інтернет у канадців упродовж 1999-2002 рр., так на 2002 р. майже 70% громадян Канади отримали доступ до Інтернету, 81% - вважають політику уряду щодо впровадження GOL правильною та зі свого боку підтримують її.

Електронна демократія

Одним із основних недоліків демократії взагалі є так зване узагальнення і відкидання важливості активного вибору. Громадські організації, опитування, інші техніки, які передбачають якусь вибірку, виділяють певні кластери за принципом позиції, емоційного стану, інтересів і, найголовніше, активності, який ці кластери поєднує в єдине ціле. А електронні методи, наприклад те саме автоматичне резюмування текстів, потенційно є технологією, яка дасть змогу не ділити по кластерах (за умови, звісно, закладання правильного алгоритму), а розглядати кожного громадянина окремо і думку кожного не рахувати за кілька.

Перша і найважливіша перешкода на шляху електронної демократії - кошти. Уряди з підозрою ставляться до дуже розумних людей, які будують високотехнологічні проекти. Навіщо вкладати гроші та зусилля в "блакитну мрію" електронної демократії, коли вже є апробовані, відлагоджені, безпечні та ефективні способи доставки послуг через "народних обранців" у громадянському суспільстві.

Наступна перешкода - це юридичні обмеження для е-демократії. Питання, які вимагають публічних дискусій, часто виносяться за межі округів. Спроби поширювати е-демократію гальмуються через те, що при обговоренні важливих питань знову виникають ті самі проблеми координації та розподілу обов'язків між округами та регіонами, які вже вирішувались у реальному світі.

Третьою перешкодою є відсутність політичної волі. Це може стати дуже серйозною перешкодою, навіть якщо будуть усунені юридичні питання. Політики, сегмент політичних послуг і громадяни повинні поділяти прагнення впровадити нові методи е-демократії для покращення. Важко сказати, коли ці прагнення збігатимуться, але саме цим вимірюватиметься реальний успіх електронної демократії: зменшення криміногенної обстановки, покращення обслуговування громадян, схвалення дій уряду громадянами тощо.

Четвертою перешкодою для е-демократії є сам елемент непередбачуваності та ризику. Якщо електронна демократія характеризуватиметься більшим рівнем ризику, ніж демократичні інститути, - який сенс реформування цих інститутів, які працювали довго й ефективно?

Процес становлення е-демократії в Канаді охопив п'ять основних етапів:

- Етап виникнення веб-присутності пов'язаний з виходом інституційних суб'єктів політики в електронні мережеві структури з метою поширення інформації політичного характеру серед громадян.

- Етап просування веб-присутності передбачає одержання громадянами постійно оновлюваної інформації про діяльність та політичні пропозиції інституційних суб'єктів політики. На цьому етапі у канадців з'явилася можливість коментувати діяльність інститутів влади, давати їй оцінки та надсилати пропозиції щодо підвищення ефективності політичного управління.

- Етап інтерактивної веб-присутності відзначається посиленням інтенсивності взаємодії між громадянами і владними структурами. Зокрема, у громадян з'являється можливість отримувати потрібні документи, підписувати їх, записуватися на прийом до посадовців різного рівня, брати участь в електронних зібраннях, мітингах тощо.

- Етап транзакційної веб-присутності більше зорієнтований на задоволення повсякденних потреб громадян, оскільки в його межах вони мають можливість отримувати різного роду документи та укладати угоди.

- Етап повного інтегрування веб-присутності передбачає завершення становлення е-демократії, який дозволяє реалізовувати електоральні форми політичної участі через електронні мережі, брати участь у мережових публічних форумах, засіданнях органів державної влади та управління. Саме цей етап підкреслює зростаючу мережеву політичну активність громадян.

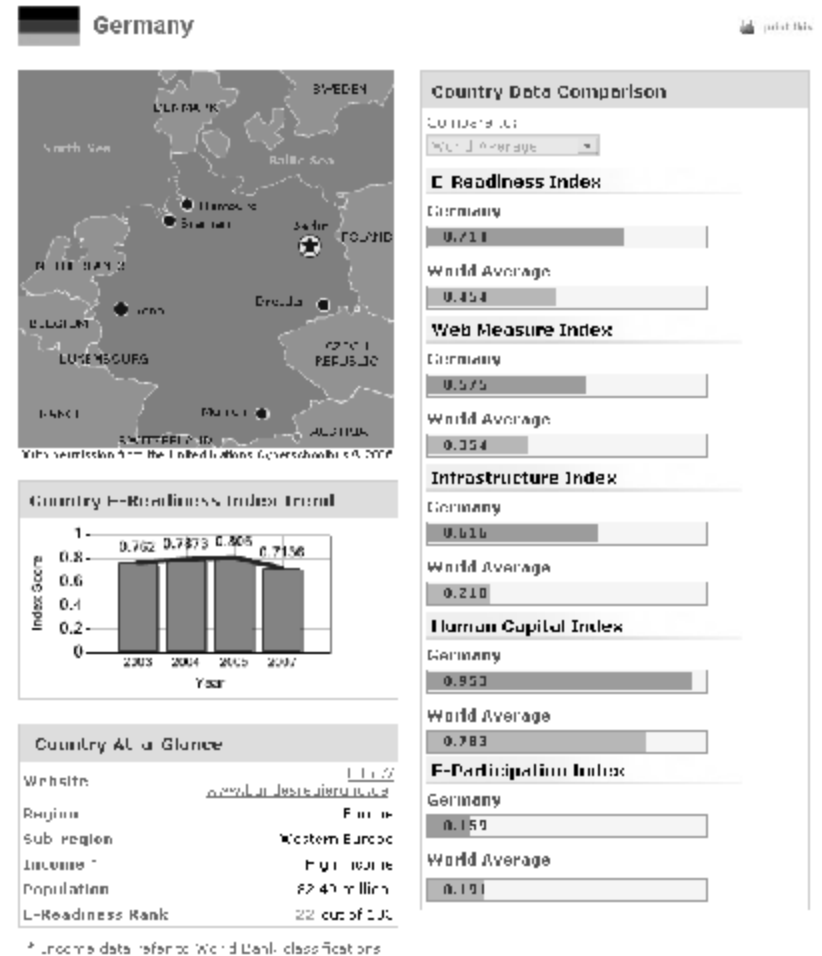
У Канаді досить поширеною стає участь громадян у виборчих кампаніях у системі он-лайн, яка передбачає, крім традиційних, чотири нові форми, зокрема маркетинг партійної політики і кандидатів; обмін інформацією і думками між виборцями; участь в обговоренні матеріалів друкованих та он-лайнових ЗМІ; участь у формуванні нового, більш відкритого стилю політики.

Список використаних джерел

1. The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance
2. <http://gipi.internews.ua/ukr/activity/analyst/e-gov-ua.html>, Global Internet Policy Initiative, Аналітика GIPI
3. Jens Are Enoksen "WHAT IS E-GOVERNMENT? ": Матеріали проекту "Розбудова демократії та можливостей державної служби в Україні", тренінг "Демократія та модернізація державного сектора через створення електронного уряду", 29 січня - 2 лютого 2007 р.
4. Legislative Base for E-Government // <http://www.egal.com.au/projects.html>
5. Government On Line, Canadian official website // <http://www.gol-ged.gc.ca/>
6. Wikipedia // <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government>
7. E-Government in Canada, Lessons learned from the E-Government Continuum, Washington, June 15, 2005
8. E-Government Experience in the US and Canada: How Relevant is it to Developing Countries? // <http://web.worldbank.org/wbsite/external/topics/extinformationandcommunicationandtechnologies/extedevelopment/0,,contentmdk:20483017~pagepk:148956~pipk:216618~thesitepk:559460,00.html>
9. Local E-Government in Canada // <http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF>
10. Successful eGovernment in Canada by Thomas Riley, 25 Apr 2005 // <http://www.egovmonitor.com/node/709/print>
11. Kim, Калвер. Майбутнє електронної демократії: уроки з Канади // <http://www.democracy.com.ua/ua/wg/39/material/1151/>
12. Canada's Government On-Line // http://www.ceprc.ca/cgol_e.html

НІМЕЧЧИНА

Підготував Віталій Селешук



Е-урядування на державному (центральному) рівні

У 1998 р. федеральний уряд Німеччини оголосив нову доктрину, спрямовану на створення фундаменту для адаптації державних органів управління до умов змінного соціального середовища. Девізом коаліційної угоди Aufbruch und Erneuerung -

Deutschlands Weg ins 21. Jahrhundert стала модернізація діяльності органів влади. У зв'язку з цим уряд висунув чотири керівних принципи, що охоплюють чотири сектори реформи:

- новий розподіл обов'язків, що веде до зростання ефективності і поліпшення виконання законів;
- велика орієнтація на громадян, які повинні бачити у федеральному уряді партнера;
- різносторонній розвиток державних служб, у результаті якого органи влади краще справлятимуться зі своїми обов'язками, ефективніше використовуватимуть засоби і діятимуть прозоріше;
- ефективне керівництво, що дає змогу наймати і утримувати в організації службовців, зацікавлених у результатах своєї роботи.

18 вересня 2000 р. канцлер Шредер представив головні компоненти програми "Інтернет для всіх - кроки на шляху до інформаційного суспільства". Він зробив це у своєму виступі перед початком роботи конгресу на тему "Життя, навчання і робота в інформаційному суспільстві" на виставці в Ганновері. Герхард Шредер назвав десять кроків у напрямі створення інформаційного суспільства.

Федеральний уряд, представники ІТ галузі і профспілок стали ініціаторами довгострокової кампанії, спрямованої на залучення кваліфікованої робочої сили в інформаційній сфері:

- навички користування Інтернетом повинні стати частиною загальної освіти;
- до 2001 р. усі школи мали бути обладнані персональними комп'ютерами і мати доступ в Інтернет;
- до 2003 р. кількість місць для професійного ІТ навчання повинна була збільшитися на 60 тис.; кількість студентів у галузі інформатики мала бути подвоєна в максимально короткий термін;
- мали докладатися цілеспрямовані зусилля для стимулювання навчання ІТ спеціальностям жінок. Планувалося до 2005 р. потроїти частку жінок, зайнятих у цих професіях, довівши її до 40%;
- усі публічні бібліотеки повинні були мати доступ в Інтернет; у 2002 р. безкоштовне підключення до Інтернету мало надаватися в кожній другій публічній бібліотеці;
- розвиток спонсорської підтримки у формі безкоштовного постачання персональних комп'ютерів;
- підвищення ІТ кваліфікації безробітних. З жовтня 2001 р. Федеральне бюро з працевлаштування мало пропонувати безробітним людям, що не мають навичок користування Інтернетом, можливість безкоштовного навчання для отримання кваліфікації;

- посилення конкуренції між телефонними компаніями, що веде до зниження цін. Уряд Німеччини мав намір систематично застосовувати регулюючі заходи, щоб підсилити конкуренцію серед телефонних компаній і провайдерів доступу в Інтернет;

- звільнення від податків використання Інтернету для особистих потреб. Працедавці зможуть надавати своїм співробітникам можливість використовувати персональні комп'ютери і Інтернет на робочому місці і удома без необхідності сплати додаткового прибуткового податку;

- підтримка електронної комерції, яка включатиме введення в дію електронних підписів для створення в Інтернеті безпечного середовища; правове забезпечення захисту інтелектуальної власності, недопущення нечесної конкуренції; поліпшення захисту споживачів і даних шляхом контролю за виконанням Європейської директиви про електронну комерцію.

Безпека в Інтернеті:

- уряд Німеччини використовує всі законні засоби, щоб перешкоджати розповсюдженню в Інтернеті ксенофобії, антисемітських і неонацистських ідей;

- створення у федеральних органах влади "комп'ютерних груп швидкого реагування" (Computer Emergency Response Teams, CERT) для розробки превентивних заходів безпеки і підвищення здатності протистояти загрозам;

- перенесення на бізнес більшої відповідальності в справі створення інформаційного суспільства;

- організація інформаційної підтримки під назвою "Оновлення Німеччини" (Deutschland erneuern), направленої на активніше використання Інтернету як засобу розповсюдження інформації і розширення зв'язків з громадськістю. Портал Deutschland надасть німецьким і зарубіжним користувачам доступ до відомостей про Німеччину, включаючи інформацію про бізнес, науку і навчання, культуру, туризм, а також про уряд і органи державного управління [14].

ІТ-стратегія (1998-2002 роки)

Федеральне міністерство внутрішніх справ і Федеральне міністерство транспорту, будівництва і житла (Ministry of Transport, Construction and Housing) очолили проект, в ході якого буде створена всеосяжна система управління сучасними інформаційними технологіями. Система забезпечить легший і швидший доступ до

даних, простіший обмін інформацією між органами влади і громадянами, а також ефективніше і раціональніше адміністрування [7].

Комп'ютерна біржа: "Торговий майданчик для шкіл" (1999-2001 роки)

Федеральне міністерство науки і освіти створило веб-вузол www.marktplatz-fuer-schulen.de (німецькою мовою), мета якого - підвищити оснащеність шкіл ІТ ресурсами і устаткуванням, налагодивши контакт між школами, що потребують б/у ПК, і спонсорами, готовими їх надати. До 2001 р. в рамках цього проекту було розподілено вже 1,5 тис. ПК і ще 21,5 тис. було пожертвовано в ході іншої спонсорської діяльності [7].

Програма "Нові інструменти в освіті" (2000-2005 роки)

Ще один проект Федерального міністерства науки і освіти стосується становища Німеччини як розробника програмного забезпечення. Мета проекту - зайняти лідируючу позицію у світі з розробки програмного забезпечення для освіти. У рамках проекту буде представлена програма з розробки мультимедійного освітнього контенту якісно більш високого рівня для всіх сфер освіти [7].

Веб-вузол "Глобальні питання" і чат-форумЗ

Проект, ініційований Федеральним міністерством закордонних справ і що завершився в грудні 2000 р., був реалізований у дві стадії. По-перше, був створений веб-вузол під назвою "Глобальні питання" (Globale Fragen) для співробітників різних державних органів, які можуть заходити туди, щоб ставити питання фахівцям і отримувати інформацію, необхідну в їх роботі. І, по-друге, був організований чат-форум, мета якого - служити неформальним місцем для обговорення того, що становить загальний інтерес [7].

Електронний підпис (2000-2002 роки)

Федеральне міністерство економіки приступило до реалізації проекту, який стимулюватиме розробку безпечних, конфіденційних і таких, що мають юридичну силу, методів укладання ділових контрактів з використанням електронного зв'язку і електронних підписів, а також електронних платежів. У його цілі входить створення платформ для функціонування "органів влади" і "торгових майданчиків" віртуального міста [7].

Deutschland он-лайн

Deutschland on-line - об'єднана стратегія електронного урядування федерального уряду, федеральних штатів (земель) і муніципалітетів. На їх конференції 26 червня 2003 р. федеральний канцлер Герхард Шредер і глави урядів земель вибрали спільну стратегію щодо об'єднання e-government на різних землях з метою створення єдиного інтегрованого простору електронного урядування в Німеччині.

Федеральний уряд, землі і муніципалітети спільно забезпечують адміністративні послуги он-лайн, портали сполучної ланки в мережі і розвивають загальні інфраструктури і стандарти. Від реєстрації автомобіля і цивільного місця реєстрації резиденції до комерційних реєстрів, важливі гілки публічної адміністрації модернізуються із застосуванням цього методу. 24 проекти, які тим часом еволюціонували, було засновано саме на успішних ініціативах електронного урядування федерального уряду "BundOnline" і "MEDIA@Komm", так само і успішні проекти земель і муніципалітетів.

Щоб підтримувати цю кооперацію, федеральний уряд зробив електронну адміністративну систему знань BundOnline, яка була прив'язана до федерального рівня, доступна для земель і муніципалітетів в Інтернеті. Таким чином, відбувається подвійний розвиток: зберігаються кошти і відбувається процес об'єднання адміністрацій, модернізований та оптимізований.

Дотримуючись принципу "щось для всього", федеральний уряд, індивідуальні регіони або муніципалітети виступають ініціаторами із зразковими рішеннями. Інші партнери виграють від цього, тому розширюють лідируючу роль індивідуальних пропозицій електронного урядування в Німеччині до провідної позиції Німеччини у всьому.

Проекти розвинула Конференція державних секретарів федерального уряду і земель разом з асоціаціями місцевих органів влади.

"Німеччина в Мережі - 2005" (BundOnline)

Ця програма мала чітку мету: до 2005 р. зробити всі послуги, що надаються федеральними органами влади, доступними по мережі Інтернет. Це стосується громадян (A2C, administration-to-citizen - адміністрація-громадяни), приватних компаній (A2B, administration-to-business - адміністрація-бізнес) і органів управління на федеральному, регіональному і місцевому рівнях (A2A, administration-to-administration - адміністрація-адміністрація).

Реалізація цього проекту, на думку федерального уряду, повинна послужити основою для зміни ситуації, що склалася, на краще, оскільки послуги зможуть надаватися швидше, прозорішим чином і з меншими витратами.

Проект "Німеччина в Мережі" включає наступні програми:

Он-лайнова подача заявок на документи

До цього часу громадянам Німеччини доводилося подавати заявки на видачу посвідчень особи, закордонних паспортів і водійських прав у відповідні державні органи і, як правило, чекати від трьох до чотирьох тижнів. Прийом заявок електронним способом прискорює цей процес. Тепер федеральна друкарня (Federal Printing Office) пропонує можливість замовити ці документи по Інтернету. Відразу ж після реєстрації заявки необхідний документ створюється в електронному вигляді, а через кілька днів він уже передається власнику у відповідному органі влади. Федеральна друкарня надає цю послугу жителям всіх земель, місцеві власті яких виразили готовність користуватися цією службою [7].

Персональні податкові декларації по Інтернету

Податкові декларації завжди з'їдали величезну кількість паперу. Заповнення форм уручну і зняття безлічі копій - все ще звичайне явище в багатьох сім'ях. Проте сьогодні вже приблизно 130 тис. осіб по всій Німеччині можуть подавати декларацію про свої доходи по Інтернету. Вісім федеральних земель надали підприємцям таку ж можливість для подачі декларацій по податку на заробітну плату і декларацій для авансових платежів по податку з обігу [7].

Офіційна статистика щодо Інтернету

Понад 1,6 тис. підприємств уже користуються можливістю надавати щомісячні звіти по зовнішній торгівлі по Інтернету. Федеральне статистичне відомство пропонує цю послугу всім компаніям Німеччини. У майбутньому весь процес збирання і обробки статистичної звітності здійснюватиметься в електронному вигляді.

Інформаційна система Profi для ефективного управління просуванням проектів

Федеральне міністерство науки і освіти, спільно з Федеральним міністерством економіки і техніки, розробило інформаційну систему Profi, призначену для управління проектами. Система

сприяє економії часу і засобів, завдяки чому спрощується просування інноваційних проектів у сферах освіти, науки, економіки і техніки.

Інтернет-служба для погашення студентських позик

BAfOG-Online - це нова веб-сервер-служба, організована федеральним адміністративним відомством у м. Кельн і призначена для подачі і обробки заявок на студентські позики BafOG. Вичерпна інформація про різні способи погашення позик надається лише студентам і тим, хто тільки збирається стати студентами, і недоступна третім особам [7].

WAP-служба для ведення торгівлі в рамках Євросоюзу

Федеральне фінансове відомство ввело нову службу для сприяння товарообміну з комерційними партнерами в межах Євросоюзу. За допомогою цієї WAP-служби компаніям надається зручна можливість швидко перевірити за допомогою мобільного телефону правильність індивідуального номера платника (ІНН) податків ділового партнера. Усього через кілька секунд після відправки відповідного запиту видається результат з реєстру тієї країни Євросоюзу, до якої належить партнер. Сьогодні з приблизно 15 тис. щомісячних запитів (проста перевірка правильності ІНН) більше 14 тис. робляться по мережі Інтернет і близько тисячі - по телефону або факсом [11].

Сьогодні Федеральне міністерство внутрішніх справ веде модернізацію правової бази, в рамках якої функціонують нові бізнес-служби. Цілі проекту будуть досягнуті в три етапи:

- формулювання правових норм для нових бізнес-служб, особливо для галузі програмного забезпечення, мобільних служб і комунальних служб (енергопостачання);
- виявлення перешкод, що заважають новим технологіям через наявні юридичні норми;
- ухвалення рекомендацій зі зміни або відміни цих законів.

Стан і перспективи "електронного уряду" в Німеччині

"Електронний уряд" в Німеччині все ще перебуває в стадії становлення. Пересічні громадяни, як і раніше, далекі від використання послуг, що надаються органами влади по Інтернету. Буде-то реєстрація за новим місцем проживання, постановка на облік автомобіля або призначення дати для церемонії одруження, дос-

туп до мережі - виняток, а не правило. А надання всіх цих послуг через єдиний портал - справа ще дальшого майбутнього: "електронний уряд" з централізованим доступом (one-stop-government) стоїть на порядку денному, але доведеться подолати безліч труднощів, щоб врешті-решт досягти такого рівня автоматизації державних служб.

Проте на регіональному рівні в деяких випадках досягнуті значні успіхи. Так, у землі Нижня Саксонія понад 7 тис. державних службовців користуються чип-картами, щоб поставити свій електронний підпис під офіційними документами, передаваними по мережі. А в землі Баден-Вюртемберг уряд регіону видає субсидії у розмірі 50 дол. на людину для навчання в державних навчальних закладах (Volkshochschulen) навичкам використання Інтернету [5].

Оскільки громадяни насамперед мають справу з місцевими властями, муніципальні і районні органи управління вже кілька років беруть участь у проєктах "Електронного уряду". Головні завдання для місцевих адміністрацій - реєстрація громадян, он-лайн нові заявки для різних цілей, включаючи соціальну допомогу тощо, а також інформаційні послуги і постачання державних служб.

Проте приблизно 65% місцевих органів влади визнають, що їм не вистачає кваліфікованих співробітників для роботи над проєктами "Електронного уряду". Крім цього, муніципальна влада іноді стикається з певним опором, коли не схвалюють розширення послуг для громадян за допомогою мережі Інтернет. Більше того, для багатьох органів влади вартість впровадження он-лайн служб виглядає непомірно високою: згідно з федеральним дослідженням, реструктуризація всього державного сектору для надання громадянам послуг з Мережі коштуватиме від 2 до 3 млрд дол. США.

Ще однією суттєвою перешкодою на шляху до "електронного уряду" є недолік стандартів і сумісності. Бізнес-процеси в органах влади, а також взаємодія з населенням потребують стандартизації.

У числі найбільших перешкод на шляху до "електронного уряду" - недолік стандартів і сумісності. Для безперешкодного обміну інформацією по мережі між органами влади і громадянами в межах всієї країни мають бути стандартизовані структури даних, характер їх вмісту і формати для обміну інформацією.

Щоб підтримати зусилля з ухвалення стандартів, Федеральне міністерство економіки і техніки (BWI) спільно з Німецьким

інститутом стандартизації (DIN) почали проєкт з приведення до єдиного стандарту бізнес-процесів в органах управління. Це дасть властям можливість обмінюватися офіційними документами і вести їх обробку. Для досягнення цієї мети будуть розроблені "Загальнодоступні специфікації" (Publicly Available Specifications, PAS) - цим займється комісія з різних фахівців під керівництвом Німецького інституту стандартизації.

Від IT-індустрії потрібно представити інноваційні рішення, які будуть стандартними і такими, що допускають тиражування. Системні інтегратори повинні будуть докласти своїх умінь і досвіду, щоб об'єднати різні окремі системи в одну магістральну, яка забезпечуватиме інформацією інші системи. Але тут є і ще одне найважливіше питання: безпека. Безпека буде домінуючою умовою будь-якого рішення зі сфери електронної державної служби. Захист особистої інформації громадян стоїть першим пунктом на порядку денному всіх сторін, що беруть участь у процесі. Рух до "електронного уряду" з централізованим доступом означає забезпечення надійної безпеки.

Тоді як більшість технічних питань вже вирішена, юридичні наслідки введення "електронного уряду", як і раніше, вимагають уваги. Існує розрив між фізичною структурою органів влади і тим, що необхідно для ведення ефективної роботи в Інтернеті. Якщо громадянин хоче реєструватися за новим місцем проживання у місцевих властей, технічно він може це зробити з використанням своєї чип-карти, електронного підпису і відповідної Інтернет-служби того району, в якому він живе. Проте згідно із законом потрібно, щоб він прийшов у відповідну організацію для посвідчення його особи і власноручно підписав реєстраційну форму.

Доти, поки закони не братимуть до уваги нові технології, "електронний уряд" зводиться до простої можливості викачати форму, заповнити її від руки і особисто віднести до державної установи.

Станом на січень 2005 р. (Frankfurter Allgemeine, 31.01.2005, с. 19) 2/3 з 370 он-лайн послуг, що надаються федеральними відомствами Німеччини, є суто інформаційними. Водночас громадяни і бізнес потребують послуг, що вирішуватимуть їх життєві проблеми.

Е-урядування на місцевому рівні

Проекти місцевих органів управління

Регіональні і муніципальні органи влади приєднуються до загальних зусиль з реалізації проектів "Електронного уряду" в цілях модернізації підходів до державного управління. Для здійснення цього кроку ними рухали ті ж мотиви, що і у федерального уряду. Відмінність полягає в тому, що рішення місцевої влади більшою мірою "продиктовані життям" і мають більш безпосередню дію на громадян, чим проекти федеральної влади. Надання громадянам можливості користуватися послугами з Інтернету, впорядкування бізнес-процесів з використанням сучасних технологій і приведення власних методів роботи у відповідність з принципами "електронного уряду" - все це розглядається як кроки на шляху до інформаційного суспільства.

Згідно з планами федерального уряду в недалекому майбутньому стане нормою спілкування між громадянами і державними службовцями електронною поштою, що підвищить рівень демократії і участі громадян в управлінні.

HamburgGateway - портал електронного уряду, створений Департаментом інформаційних технологій землі і міста Гамбург, Німеччина. Портал надає стандартизований он-лайнний доступ до всіх регіональних і міських державних установ. Завдяки використанню технології Microsoft NET портал надає жителям можливість відправляти прохання або запити до будь-якої державної установи, що бере участь у цьому проекті. Користувачеві необхідно тільки один раз пройти процедуру реєстрації незалежно від того, до скількох установ він звертатиметься, тому кожній установі не потрібно буде розробляти власне рішення.

Регіональні і муніципальні органи влади німецької землі Шлезвіг-Гольштейн розробили кілька інноваційних застосувань для електронного уряду, внаслідок чого жителі зможуть отримувати нові, ефективніші послуги. Тепер вони на свій розсуд можуть звертатися до будь-якої державної установи, а не тільки за місцем їх проживання. Кампанія "Адміністрація-2000" ("Administration 2000"), що спільно проводиться окружними органами влади з модернізації процесів управління, дала змогу скоротити час, що витрачається на поїздки і очікування, завдяки обміну даними по мережі під загальним контролем округу Зегебург.

На території землі Шлезвіг-Гольштейн, розташований на півночі Німеччині, проживає 2,77 млн мешканців. У економіці

округу переважають малі і середні компанії. Сфера послуг займає 22,9% усієї економіки, тоді як банківська справа, фінансові операції і операції з нерухомістю становлять ще 30,8 %.

Програма вдосконалення інфраструктури почалася із створення мережі на колишній військовій базі Klosterforst, яку федеральний уряд передав для перетворення на Центр інформаційних технологій. Тепер у цьому Центрі є телефонна мережа, оптоволоконна мережа і мережа кабельного радіо і телебачення. Потім була модернізована інфраструктура Нордерштадта, четвертого за величиною міста на території, що охоплена системою Гамбурзького метрополітену. На наступному етапі проект повинен охопити всю землю Шлезвіг-Гольштейн.

Головною метою створення сучасної інфраструктури на території всього регіону є впровадження "електронної адміністрації" (e-administration). Це вимагає значних зусиль, спрямованих на створення IT-концепції та її інтеграцію із згаданими вище програмами. "Електронна адміністрація" регіону об'єднує в собі мережі передачі даних і мовних повідомлень; організації, що надають всі свої послуги з Мережі; стандартизовані системи і програмне забезпечення; різні служби на базі Інтернету.

Наступними етапами реалізації проекту будуть продовження будівництва платформи "електронної адміністрації", перетворення всієї землі Шлезвіг-Гольштейн в Fiberland ("Кабельну країну") і ширше навчання громадян регіону інформаційним технологіям.

Список використаних джерел

1. Электронное правительство в Германии - реальные достижения // http://www.fostas.ru/library/show_article.php?id=191
2. Перспективы развития "электронного правительства" в Германии // <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue10/08.mspх>
3. "Проекты "электронного правительства" в Германии" // <http://www.microsoft.com/Rus/Government/newsletters/issue15/06.mspх>
4. Світовий досвід реалізації концепції електронного уряду // <http://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Analytics/WorldExperience/Default.mspх>
5. E-Government Manual // http://www.bsi.bund.de/english/themes/egov/3_en.htm

6. Initiative D21 // www.initiatives21.de/english/index.php
7. IT Baseline Protection Manual // www.bsi.bund.de/english/publications/index.htm
8. Federal Ministry of the Interior (BMI) // www.bmi.bund.de
9. Federal Government Co-ordination and Advisory Agency (KBSt) // www.kbst.bund.de
10. Federal Agency for IT Security (BSI) // www.bsi.bund.de/english/
11. Global E-Government Survey 2008 // http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm
12. KBSt - Federal Government Co-ordination and Advisory Agency // http://www.kbst.bund.de/cln_028/nn_836200/Content/Service/English/english__dokuments.html__nnn=true
13. The Portal of the Federal Government // http://www.bund.de/nn_174028/Fremdsprachen/Struktur/EN/Startseite-en-knoten.html__nnn=true

ПОЛЬЩА

Підготувала Ольга Гаврилець

Ми є дітьми наступного
перетворення, або третьої хвилі.
Елвін Тоффлер

Довідка про країну:

Польща (Poland), Республіка Польща (пол. Rzeczpospolita Polska) - держава у Центральній Європі у складі Європейського Союзу. На півночі омивається водами Балтійського моря, на північному сході межує з Росією (Калінінградська область) і Литвою, на сході - з Білорусією і Україною, на півдні - з Чехією і Словаччиною, на заході - з Німеччиною.

Столиця: Варшава (1,7 млн осіб).

Державна мова: польська.

Населення: 38 млн. осіб.

Національна валюта: злотий.

Площа: 312,685 кв. км.

Політична система: парламентарна демократія.

Адміністративний поділ: 16 воєводств (województwo). Воєводства поділяються на 308 повітів (powiat), які розділені на 2489 гмін (пол. gmina), включаючи 65 міст, що мають статус міських повітів. (Новий адміністративний розподіл введений 1 січня 1999 р.).

Членство в міжнародних організаціях

ООН, НАТО, ОБСЄ, Організація Економічної Співпраці і Розвитку, СОТ, МВФ, Європейський Інвестиційний Банк, Європейський Союз, Міжнародний банк реконструкції і розвитку, ЄБРР, Рада Балтійських Держав, Європейська Асоціація Вільної Торгівлі, Центрально-Європейське Об'єднання Вільної Торгівлі (CEFTA), ЮНЕСКО, ЮНІСЕФ, ВОЗ, ЦЄІ.

Історія польського електронного врядування

Історія польського електронного врядування розпочалася з 28 листопада 2000 р. Тоді Комітет наукових досліджень опрацював документ на підставі 7 експертиз під назвою "Суспільство глобальної інформації в умовах вступу Польщі до ЄС". Тепер цей документ відомий під назвою "Цілі та напрями розвитку інформаційного суспільства в Польщі".

Наступною важливою подією став документ "е - Європа + 2003 - співпраця щодо впровадження інформаційного суспільства в Європі". У ньому документі розглядалася специфіка країн-кандидатів, а також висвітлення проблем, що виникали на шляху впро-

вадження інформаційного суспільства. Головними цілями програми були:

- 1) нівелювання протиріч та розбіжностей в економічному розвитку між країнами-кандидатами та країнами-членами ЄС;
- 2) співпраця щодо створення інформаційного суспільства в усій Європі;
- 3) обмін досвідом, поглядами та спостереженнями;
- 4) дешевий та швидкий Інтернет для всіх;
- 5) інвестування в людей та їхню освіту;
- 6) стимулювання користуватися Інтернетом [1].

2003 р. мав стати переломним у вирівнюванні різниці між країнами, що входять до програми е-Європа+. Країни-кандидати впроваджували такі самі критерії, що вже були у країн-членів. Процес імплементації телекомунікаційного права в цих країнах розпочався у 1998 р.

Однак найважливішим документом у сфері інформаційного суспільства у Польщі стала програма тогочасного Міністерства економіки Польщі "е-Польща - план дій щодо розвитку інформаційного суспільства в Польщі у 2001-2006 рр.", що була заснована на європейській ініціативі "е-Європа - інформаційне суспільство для всіх", спрямована на створення глобального інформаційного суспільства.

Важливим також є документ щодо цифрового підпису, без якого взагалі важко говорити про е-Government. Так, постанова, що регулює основи електронного підпису, прийнята 16 серпня 2002 р. Також важливою є концепція "Польська Брама", що регулює впровадження та використання публічних послуг у цифровому світі, наводить приклади розвитку е- адміністрації.

Польща не має багатой історії впровадження та розвитку е-Government. Напевно, прикладом творення цифрової влади, хоч і з певними застереженнями, є сайт Малопольського воєводства (www.malopolska.pl), з якого розпочиналося впровадження е-Government у Польщі.

Для впровадження е-Government була розроблена Стратегія інформатизації Польщі - "е-Польща на 2004-2006 роки". Її метою є створення конкурентного народного господарства та підвищення рівня життя громадян через успішну інформатизацію усіх сфер. Вона включала такі основні положення:

Створення телеінформаційної структури:

1. Інтернет для шкіл, 2006 р.

2. Інтернет для публічної адміністрації, 2005 р.
3. Розбудова сучасної інфраструктури доступу, 2005-2006 рр.
4. Телеінформаційна структура для польської науки, 2005 р.
5. Безпека в мережі, 2004-2006 рр.

Створення прайс-листа послуг в Інтернеті:

1. Польська Брама, 2004-2005 р.
2. Польська Брама до Європи, 2004-2006 рр.
3. Пов'язані державні реєстри, 2005 р.
4. Польські сайти в Інтернеті, з 2003 р.
5. Дистанційне навчання, 2004-2005 рр.
6. Медичні послуги на відстані, 2005 р.
7. Електронна торгівля, з 2004 р.
8. Стратегія впровадження цифрового телебачення та радіомовлення, 2004 р.

Поширення вміння користуватися телеінформаційними послугами:

1. Поширення вміння користування комп'ютером, з 2004/2005 рр.
2. Запобігання "інформаційній ізоляції", з 2004 р.
3. Успішне професійне навчання інформаційним технологіям, тренінги, 2004-2006 рр.

Також був прийнятий закон, що регулює розвиток е-Government, - Закон про інформатизацію ("eGovernment Act").

Головними завданнями, що поставлені в законі, є:

1. Виконання Плану інформатизації держави та інформаційних проектів і їх публічне застосування.
 - Задоволення мінімальних вимог до телеінформаційних систем, що використовуються для реалізації завдань держави та обміну інформацією між суб'єктами публічної влади.
3. Адаптація телеінформаційних систем до мінімальних вимог до такого типу систем.
4. Адаптація публічних реєстрів до мінімальних вимог щодо обміну даними в електронній формі між системами телеінформаційними та суб'єктами публічної влади [11; 12; 15; 19].

Згідно зі звітом ООН "Дослідження глобального Е-Government 2008" готовність країн Східної Європи до впровадження Е-Government відображена в наступній таблиці:

Країна	Індекс готовності, 2005 р.	Індекс готовності, 2008 р.	Місце, 2005 р.	Місце, 2008 р.
Чеська республіка	0,6696	0,6396	25	29
Угорщина	0,6494	0,6536	30	27
Польща	0,6134	0,5872	33	38
Словачія	0,5889	0,5887	38	36
Україна	0,5728	0,5456	41	48
Болгарія	0,5719	0,5605	43	45
Румунія	0,5383	0,5704	51	44
Білорусія	0,5213	0,5318	56	51
Росія	0,5120	0,5329	60	50
Республіка Молдова	0,4510	0,3459	93	109

Індекс готовності до впровадження e-Government у Польщі становить 0,613 і є вище середнього світового рівня 0,454. Індекс інфраструктури становить 0,348, також вищий світового 0,210, а індекс електронної участі рівний 0,227, на відміну від світового - 0,191.

За звітами Євростату 12,1 % індивідуальних користувачів Інтернетом отримують потрібну їм інформацію щодо задоволення своїх потреб, 8,8 % - можуть завантажити потрібні їм форми з Інтернету, та 3,6 % - можуть повернути їх до установи on-line (2007).

Щодо взаємодії між підприємцями та публічною владою, то 53 % з них отримують інформацію, 56 % - завантажують, 56 % - повертають заповнені форми (2007) [7].

У звіті Світового банку визначено основні показники розвитку Польщі [5; 6; 25]:

Показник	1990 р.	1995 р.	2004 р.	2005 р.	2006 р.
Населення, млн	38,1	38,6	38,2	38,2	38,1
ВВП, млн. дол.	73,3	114,6	234,7	272,8	312,2
ВВП на душу населення, дол.	1910	2970	6150	7150	8190
Зовнішній борг, % до ВВП	88,8	32,2	40,4	33,8	...
Інвестиції, % до ВВП	25,6	18,7	20,1	19,2	20,3
Торгівля, % до ВВП	50,2	44,2	77,1	74,7	82,0

Інструменти e-Government

Важливою умовою впровадження e-Government - є вільний доступ до Інтернету всіх громадян, незважаючи на інфраструкту-

ру чи кошти. Так, одним із елементів плану e-Європа є РІАР - публічні пункти доступу до Інтернету. У кожній країні вони різні, але єдиною їх метою є забезпечення рівного доступу всіх без винятку громадян.

РІАР у Польщі можемо охарактеризувати наступними ознаками:

- доступність - найбільша відстань від помешкання 3 км;
- поширеність, або відкритість для всіх бажаючих;
- можливість - доступність за низькими цінами, а згодом навіть безкоштовно;
- спільність - зниження вартості відносно часу користування Інтернетом.

У Польщі є три типи пунктів:

1. Пасивні - кіоски електронні чи інфомати, де можна дізнатися новини, що стосуються даної місцевості, чи новини органів місцевого управління. Вони є доступними та корисними для туристів та місцевого населення.

2. Активні - телецентри, відомі ще з 80-х рр. у Західній Європі, що полегшують доступ до Інтернету. Зазвичай, це цілі центри, які надають послуги від копіювання документів до обслуговування телеконференцій. Телецентри не призначені для розваг, таких як ігри чи спілкування в чатах. Їх місією є допомога громадянам у їх щоденному житті.

3. Посередницькі - РІАри в бібліотеках публічних, культурних осередках чи органах місцевого самоврядування. Сюди не можна віднести інтернет-кафе.

У Польщі проводились наступні програми щодо розвитку РІАРів:

Ікона - забезпечення комп'ютерним обладнанням та програмним забезпеченням публічних бібліотек. Завдяки цій програмі кожна бібліотека отримує 3 комп'ютери з програмним забезпеченням та технологіями Wi-Fi чи іншого безпроводникового доступу до Інтернету.

ЦСК - центр суспільної комунікації, запроваджений через польську пошту, що включає інтеграцію послуг поштових, бібліотечних та телекомунікаційних.

Гмінний центр інформації - акція надання доступ до Інтернету особам, які шукають роботу.

Проте, незважаючи на кількість впроваджених програм, 75% повітових старост, урядів міст на правах повітів та урядів гмінних декларують нестачу РІАРів (інформація за 2005 р.) [10].

Електронний підпис

Понад 450 млн громадян ЄС щоденно використовують власний підпис у різних справах. Наскільки він є важливим, кожен може переконатися при сплаті рахунків у банку, отриманні кредиту чи купуючи щось у супермаркеті. Таким чином, підпис надає документам особливої важливості та засвідчує їх дійсність.

За доби інформаційного суспільства вже не можемо користуватися лише підписом від руки. Звичайно, ще якийсь час ми зможемо користуватися ним, проте згодом його цілком змінить електронний підпис.

Щодо факту необхідності введення в національних програмах пункту про запровадження е-підпису, то тут навіть не виникає суперечок. Законодавчо закріпленим він також мусить бути. Питання лише в тому, як це зробити, аби народне господарство тієї чи іншої країни отримало вигоди, прибутки. Документом, що регулює е-підпис в ЄС, є директива Європейського Парламенту і Ради 1999/93/ЄС від 13 грудня 1999 р. щодо електронного підпису. Її головною метою є окреслення рамок застосування е-підпису та правове визнання його дійсності. Директива визначає електронний підпис як: "... дані в електронній формі, що додаються до інших електронних даних чи логічно з ними пов'язані, та такі, що служать методом їх затвердження".

Наведемо електронні адреси е-підписів окремих країн-членів ЄС та документи, що їх засвідчують, як такі [17]:

Країна	Процедура та дата	Адреса
Австрія	Закон від 1 січня 2000 р. Відповідальна за нього комісія, що контролює телекомунікацію в Австрії	www.rtr.at www.signatur.rtr.at
Бельгія	Існує 2 документи, що регулюють е-підпис в Бельгії. Поділ е-підпису на цивільний та судовий, а також засвідчення сертифікаційних послуг	mineco.fgov.be
Кіпр	Процедура в процесі схвалення	www.mcw.gov.cy
Чехія	Закон про електронний підпис 227/2000 Coll. від 29 червня 2000 р. з поправками	www.micr.cz
Данія	Міністерство науки, технологій та інформації, що функціонує в Копенгагені, відповідальне за розвиток е-підпису відповідно до закону від 31 травня 2000 р.	www.videnskabsministeriet.dk
Естонія	47 параграфів містить естонський закон, що регулює цифровий підпис. Документ оприлюднено 15 грудня 2000 р.	www.esis.ee
Фінляндія	Фінське Міністерство транспорту і комунікацій імплементує закон про е-підпис від лютого 2003 р. Закон підготовлений Міністерством справедливості	www.mintc.fi
Франція	Закон від 13 березня 2000 р. Нині 577 депутатів дискутують про нове право, яке б регулювало електронну торгівлю. Ustawa 13 marca 2000 roku.	www.legifrance.gouv.fr www.assemblee-nationale.fr

Німеччина	Закон про цифровий підпис від 22 травня 2001 р.	www.iid.de
Греція	Указ Президента 150/2001	www.dpa.gr www.gge.gr
Угорщина	Закон XXXV від 2001 р. про електронний підпис	www.hif.hu www.nhh.hu/
Ірландія	Закон про електронну торгівлю № 27 від 2000 р.	www.oireachtas.ie www.irlgov.ie
Італія	Закон від березня 1997 р. вступив у дію 2002 р. разом із директивою ЄС 1999/93/ЄС	www.tesoro.it/welcome.asp
Латвія	Закон "Право електронних документів" від 1 січня 2003 р. У 8 розділах міститься інформація щодо створення, управління, пересилання, електронного підписування, архівації цифрових документів	www.dvi.gov.lv
Литва	Право про електронний підпис від 11 липня 2000 р. та поправки від 6 червня 2002 р.	www3.lrs.lt/
Люксембург	72 статті окреслюють „COMMERCE ELECTRONIQUE" цієї маленької країни з найвищим ВВП на душу населення. Закон від 8 вересня 2000 р.	www.e-certification.lu
Мальта	Закон про електронну торгівлю від 10 травня 2002 р.	justice.gov.mt
Нідерланди	Закон про електронний підпис від 8 травня 2003 р.	www.dutchdpa.nl www.cbppweb.nl
Польща	59 статей закону про електронний підпис від 18 вересня 2001 р.	www.mswia.gov.pl
Португалія	Розпорядження від 3 квітня 2003 р. Документ № 62/2003	www.citiap.gov.pt
Словачія	Закон від 15 березня 2002 р. про електронний підпис, що доповнює інші закони	www.zbierka.sk
Словенія	Закон від червня 2000 р. з доповненнями	e-uprava.gov.si zakonodaja.gov.si www.uradni-list.si
Іспанія	Закон, що регулює питання електронного підпису та торгівлі, від 19 грудня 2003 р. № LAY 59/2003	www2.setsi.mityc.es
Швеція	Lag (2000:832) „om kvalificerade elektroniska signaturer", або 23 статті закону про електронний підпис від 1 січня 2001 р.	www.notisum.se
Великобританія	Закон "Регулювання електронного підпису" від 2002 року № 318	www.hms.gov.uk

На підтримку електронного підпису у різних країнах використовують різні кошти [17]:

Країна	Кошти на е-підпис залежно від застосування
Австрія	12 євро - реєстрація 12 євро - річна оплата 25 євро - пластикова картка
Чехія	Між 12 та 67 євро
Данія	Безкоштовно
Естонія	Безкоштовно чи плата – 12 євро
Фінляндія	Плата за картку
Франція	Безкоштовно

Німеччина	60 євро щороку
Греція	Плата за виконання через суб'єкт (юридичну особу)
Ірландія	Практично безкоштовно
Італія	150 євро
Польща	60 євро щороку
Португалія	Підпис та обслуговування 95 євро
Словенія	Підприємства – 100 євро, приватно – 25 євро
Іспанія	Безкоштовно
Швеція	Від 0 до 20 євро

Е-Адміністрація

Порівняно з країнами ЄС Польща значно відстає у розвитку надання е-послуг. У 2006 р. рівень розвитку е-Government серед цих країн становив 75%, у той час як у Польщі - 53%.

Існує 4 рівні надання електронних послуг:

1-ий рівень - інформаційний, означає доступність інформації on-line, необхідної громадянину,

2-ий рівень - односторонній, означає можливість отримання формуляра з офіційної сторінки суб'єкту публічної влади, після роздрукування та заповнення якого можна зробити заявку на певну послугу,

3-й рівень - двосторонній, це можливість заповнення формуляра одразу на офіційній сторінці суб'єкта публічної влади,

4-ий рівень - транзакційна система, що надає можливість отримання послуг через мережу, надання заявки на послугу та одразу отримання відповіді [2; 3; 4].

Так, хоча тільки 20% послуг займають рівень транзакції, проте це не останнє місце серед країн ЄС. Середньостатистичний європеець з ЄС-25 може отримати близько 10 основних публічних послуг, у той час як поляк - тільки 4 з 20, що досліджувалися. Польські підприємці можуть вирішити більше питань on-line, ніж звичайні громадяни. У загальному відсоток транзакційних послуг для підприємців становить 37,5%, для громадян - 8,3%.

Розвиток польської е-адміністрації залежить від безлічі факторів. Крім фінансового, впливає стан реалізації багатьох секторових та надсекторових проектів таких, як e-PUAP (Elektroniczna

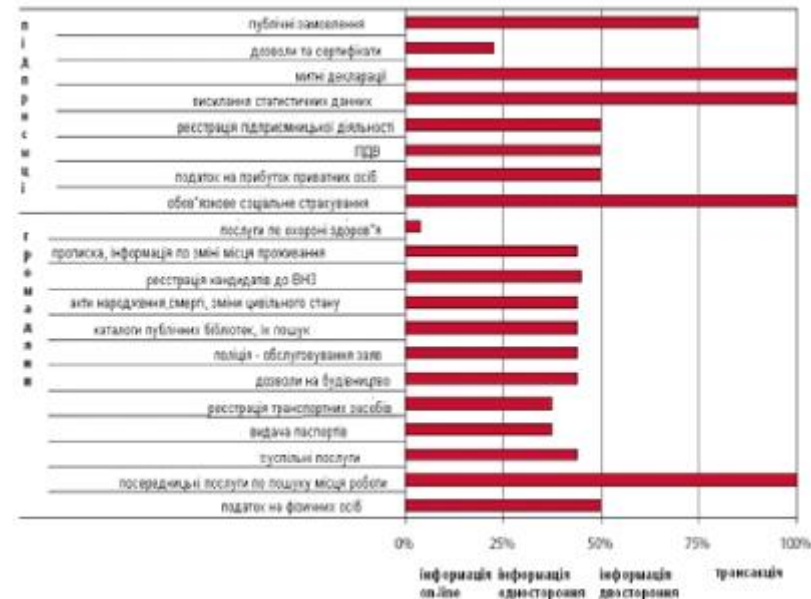


Рис. 1. Оцінка доступності on-line 20 послуг відносно 4-ох рівнів надання послуг (квітень 2006 р.)

Platforma Us?ug Administracji Publicznej), PESEL2 (Przebudowa Rejestrow Pa?stwowych) та е-декларації, е-податки. Основною причиною затримки є проведення тендерів (у зв'язку з цим відкладається виділення коштів з фондів ЄС). Також суттєвим бар'єром виступає недостатність інфраструктури (обладнання, програмне забезпечення, швидкий доступний Інтернет). Згідно зі ст. 58 Закону про електронний підпис до 16 серпня 2006 р. усі установи та органи публічної влади повинні були запровадити систему електронного підпису. Ця дата мала стати переломним моментом у становленні польського е-Government. Проте цього зроблено не було через роботу над проектом е-PUAP, метою якого є доступ суб'єктів публічної влади до спеціальної платформи, через яку будуть реалізовуватися послуги електронного підпису та скриньки клієнта. Тому цю дату було перенесено на 1 травня 2008 р. [4].

Наступною перепорою є застарілі мережі, які потребують зміни, а також відсутність доступу до Інтернету всіх громадян. З року в рік зростає кількість домашніх господарств, проте станом на 2006 р. 64% з них не мало доступу до Інтернету [4; 8].

Наведемо ряд е-послуг для громадян, які надаються урядовими сайтами.

1	Декларування доходів	Міністерство фінансів	http://www.mf.gov.pl/
2	Пошук роботи	Міністерство економічних відносин та праці	http://www.mg.gov.pl/
3	Допомога по безробіттю	Міністерство соціальної політики та інституцій соціального забезпечення	http://www.zus.pl/
4	Допомога по догляду за дітьми	Центральні/місцеві органи влади	http://www.zus.pl/
5	Медична підтримка (компенсація чи прями виплати)	Центральні органи влади, Міністерство охорони здоров'я, Фонд здоров'я нації	http://www.nfz.gov.pl/
6	Студентські гранти	Центральні органи влади, Міністерство національної освіти та спорту	http://www.menis.gov.pl/
7	Видача паспорта	Центральні органи влади, Міністерство внутрішніх справ та управління	http://www.mswia.gov.pl/
8	Подача заяви до поліції (у випадку крадіжки)	Центральні органи влади, Міністерство внутрішніх справ та управління	http://www.policja.gov.pl/
9	Публічні бібліотеки	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	http://www.mk.gov.pl/
10	Видача сертифікатів (свідцтво про народження, про шлюб)	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	http://www.mswia.gov.pl/
11	Реєстрація на отримання вищої освіти	Центральні органи влади, ВНЗ	http://www.menis.gov.pl/
12	Оформлення прописки	Центральні органи влади, Регіональна та місцева влада	http://www.mswia.gov.pl/
13	Послуги з охорони здоров'я	Центральні органи влади, Міністерство охорони здоров'я	http://www.mz.gov.pl/

Е-послуги, що надаються підприємцям [24]

1	Соціальні виплати для працівників	Центральні органи влади, Установи соціального забезпечення	http://www.zus.pl/
2	Корпоративні податки (декларування)	Центральні органи влади, Міністерство фінансів	http://www.mf.gov.pl/
3	Сплата ПДВ	Центральні органи влади, Міністерство фінансів	http://www.mf.gov.pl/
4	Реєстрація нової компанії	Центральні органи влади, Міністерство юстиції	http://www.ms.gov.pl/
5	Подання даних до бюро статистики	Центральні органи влади, Центральний статистичний офіс	http://www.stat.gov.pl/
6	Декларація споживача	Центральні органи влади, Служба споживачів	http://www.mf.gov.pl/?const=2
7	Дозволи, що стосуються охорони навколишнього середовища	Центральні органи влади, Міністерство охорони навколишнього середовища	http://www.mos.gov.pl/index_main.shtml

Польські реалії e-Governance

Польща як одна з нових країн-членів ЄС швидко впроваджує новітні системи електронного врядування, незважаючи на перепони. Цей факт заслуговує на особливу увагу, адже свідчить про зацікавленість польських можновладців змінити ситуацію в державі на краще. Для того, щоб показати, на скільки цей процес впровадження e-Governance є нелегким, наведемо дані. Так, усього лише 2% публічних послуг є доступними для громадян on-line та 1% - для підприємців [3]. Серед них:

Для громадян:

- 1) від 4% - публічні бібліотеки;
- 2) до 12% - поліція, обслуговування заяв;
- 3) 52% - реєстрація до ВНЗ;
- 4) 49% - податок фізичних осіб;
- 5) 30% - акти цивільного стану;
- 6) 11% - обслуговування у сфері охорони здоров'я.

Для підприємців:

- 1) 75% - обов'язкове соціальне страхування;
- 2) 70% - надання статистичних даних;
- 3) 49% - ПДВ;
- 4) 25% - дозволи та сертифікати;
- 5) 25% - публічні (державні) замовлення;
- 6) 24% - реєстрація публічної діяльності (за даними станом на 2005 р.).

Бюджети більшості польських адміністрацій на 2003 р. у сфері ІТ не перевищували 1%. Місцеві кошти доступу до Інтернету деяких старост, повітів не перевищували 500 PLN. Тільки 69,1% адміністрацій надають послуги ІТ.

Найбільший відсоток операційних систем, що використовуються в публічних адміністраціях, становить MS Windows.

У 2003 р. тільки 4% поляків скористувалися електронними публічними послугами.

Наведемо результати дослідження використання Інтернету громадянами (відсотковий та віковий поділ) [4]:

Вік	% осіб з доступом до Інтернету
15-19	65
20-29	37
30-49	32
50-59	16
60 і більше	2

У регіональному аспекті поступ е-Government також відчувається. Доступ до регіональних Інтернет-сторінок у середньому становив 95%. Проте створення просто сайтів - це ще не омега, потрібна імплементація е-послуг.

На регіональному рівні діяльність, пов'язана з е-Government та e-Governance, відбувається за такими напрямками:

- розбудова мережі;
- забезпечення розвитку Back-office;
- запровадження публічних електронних замовлень, що передбачено Правом публічних замовлень.

У результаті досліджень було встановлено, які саме перешкоди виникають на шляху публічного адміністратора органу місцевого самоврядування до надання е-послуг (див. рис. 2).

Наступний рисунок показує, які плани ставлять перед собою органи місцевого самоврядування Польщі для реалізації е-Government. Єдиною перешкодою на цьому шляху є недостатність фінансування [4; 9].

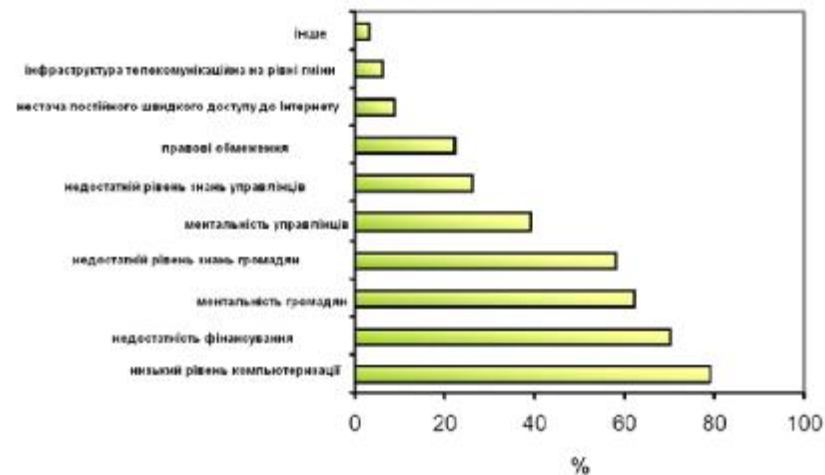


Рис. 2. Перешкоди, що виникають у публічного адміністратора органу місцевого самоврядування на шляху до надання е-послуг

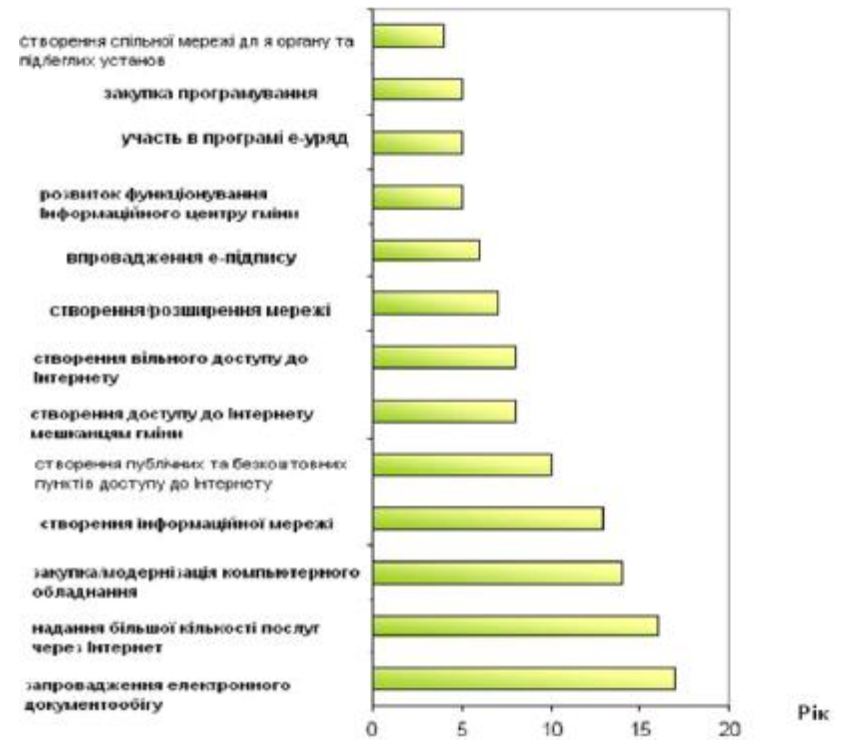


Рис. 3. Плани органів місцевого самоврядування Польщі щодо реалізації е-Government

Переваги е-Government

Після досліджень переваг, які впливають із запровадження е-Government, Європейська Комісія розділила їх по кільком категоріям:

1. Покращення якості інформації.
2. Скорочення часу, що витрачається на очікування інформації.
3. Розвантаження адміністративних структур.
4. Скорочення коштів.
5. Підвищення рівня послуг, що надаються.
6. Підвищення продуктивності.
7. Підвищення задоволеності клієнтів.

Таким чином, електронна адміністрація (як установа) подібна до комерційних установ за цілями та структурою, хоч не спря-

мована на отримання прибутку, проте націлена так само на заощадження видатків - коштів платників податків.

Система Back-office застосовується вже давно у комерційних підприємствах, тож на основі результатів, отриманих від неї, окреслимо користь від застосування e-Government [13; 14; 22].

Зазвичай майже 80% часу менеджер повинен витратити інакше, ніж він це робив без цієї системи. Він має сконцентруватися на виконанні основних своїх обов'язків, а не на пошуку документів чи налагодженні комунікації. Так, близько 30% часу витрачається працівником на пошук потрібного документа, а 13% - на його призначення виконавцю. А якщо поррахувати, що в році 265 робочих днів, то сміливо можна сказати, що 114 з них марнуються.

Завдяки використанню таких процедур відбувається скорочення часу, коштів та ризиків, одночасно з цим підвищується ефективність, якість, правильність, гарантія виконання роботи. Досягненням цієї системи публічної адміністрації є те, що всі переваги стосуються як управління адміністрації, так і підприємця, і громадянина. Тож відмова від запровадження системи класу workflow загрожує появою безлічі проблем.

Розглянемо, які результати дало інвестування e-Government у вибраних країнах-членах ЄС [17]:

Країна	Результат
Данія	Використання інформаційної системи скоротило бюрократію від 12% до 18% залежно від сфери. Десятиденне (швидке) вирішення питання зросло з 39% до 47% протягом 2 років
Естонія	Термін повернення податку скорочено з 6 місяців до 3, а іноді і до 1 дня, якщо формуляр заповнений в електронному варіанті самим клієнтом
Німеччина	Завдяки e-послугам досягнуто заощадження 7 євро на кожній трансакції, що забезпечує прибуток у тисячі євро в масштабі цілої країни
Іспанія	Понад мільйон євро щорічно можна заощадити, замінивши паперове виконання справ на цифрове

Використання системи електронного врядування дає можливість обмежити кошти, що витрачаються на роботу публічної адміністрації, та отримання постійної достовірної статистики (найкраще в режимі on-line), що є необхідним для роботи адміністратора.

Висновок

Майбутнє e-Government

Розвиток фінансових, ментальних та технологічних елементів показує напрям, за яким розвиватиметься e-Government у Польщі, як його потрібно далі розвивати, а разом із ним - інформаційне суспільство взагалі. Гарною можливістю для Польщі є бюджет Європейського Союзу на 2008-2013 рр. Фонди ЄС допомагають фінансувати велику кількість аспектів функціонування e-Government, що здійснюється з метою створення та розвитку єдиної європейської спільноти. Перетворення стосуються системи фінансування, закупівель, навчання кадрів, що пов'язане з інформаційними системами та їх інфраструктурою. Додатково проводиться дослідження політичного середовища, методів управління, новітніх технологій, що дає можливість якнайкраще використовувати ресурси для розвитку як польського, так і загалом європейського інформаційного суспільства.

Що в найближчому майбутньому очікується в нашому суспільстві?

- Демографічні зміни у суспільстві (старіння суспільства, зростання міграції населення).

- Зростання мобільності населення ЄС - держава повинна виконувати свої функції однаково для всіх громадян ЄС.

- Очікування громадян/фірм на такі електронні послуги з боку публічної адміністрації, які надаються комерційною сферою.

- Очікування зменшення витрат на функціонування публічної адміністрації.

- Потреба доступу до спільної, достовірної та актуальної публічної інформації - прозорість публічної сфери.

Вищезазначені положення зумовлюють необхідність впровадження нових систем розвитку нового суспільства.

Перспективи розвитку e-адміністрації в Польщі

На розвиток e-адміністрації в Польщі на 2007-2010 рр. передбачено понад 2,5 млн злотих із державного бюджету, фондів ЄС, Шенгенського фонду, Норвезького фінансового механізму. Планування інвестицій дозволить скоротити заборгованість країни. До кінця 2010 р. 20 завдань публічного адміністрування мають бути розв'язані за допомогою електронних засобів. Але, щоб функціонування e-Government не обмежувалося тільки отриманням інформації та можливості заповнення формулярів на Інтернет-сто-

рінках органів управління, необхідно здійснення наступних перетворень:

- завершення реалізації запланованих телеінформаційних проєктів;
- оновлення положення про електронний підпис, що дасть змогу його запровадження та використання в усіх сферах управління;
- спрощення законодавства щодо функціонування публічної адміністрації;
- інфраструктурні перетворення в адміністраціях;
- забезпечення всіх груп населення легким, швидким, дешевим доступом до Інтернету [16; 20; 21].

Необхідними технічними умовами електронної революції є:

- запровадження телефонії 3G/UMTS та інших поширених технологій безпроводникового доступу (WLAN/WiMax),
- перетворення та заміна каналів доступу (безпроводниковий доступ для адміністрацій класу PDA і мобільні телефони),
- широке застосування смарт-карт (smartcards) - нової генерації пам'яті,
- інтеграція громадських організацій (громадські центри послуг електронної комунікації);
- широке впровадження цифрового телебачення та радіомовлення.

Усі аспекти розвитку інформаційного суспільства у Польщі передбачено в Національному плані розвитку на 2007-2013 рр. (пункти 1.1 та 8.1) [15].

Напрямок дій 1.1: Розбудова народного господарства, що спирається на знання:

1. Інноваційне електронне народне господарство (МНІ):

- створення інноваційних послуг е-бізнесу;
- створення сучасної електронної адміністрації;
- доступ до публічних засобів on-line.

2. Широкий доступ до електронних послуг:

- доступ для комерційної та публічної сфер;
- телеінформаційна структура для науки та розвитку;
- доступ до е-послуг альтернативними каналами.

Напрямок дій 8.1: Збільшення доступу до освіти:

1. Широка телеінформаційна освіта (МНІ) - створення інформаційних систем та дослідження змісту цифрових послуг.

Е-врядування, під яким ми розуміємо е-владу, сприятиме розвитку демократії, прозорості, довіри. Водночас може призвес-

ти до більшої елітарності влади, технократичного управління, зростання бюрократії, маніпуляції. І таким чином, інфокомунікаційні технології не виключають у жодному разі корупції, терору, інших негативних проявів. Траєкторія еволюції е-суспільства не є детермінованою, хоча і змальовує райдужні перспективи. Тому завжди існує конттенденція - можливість перетворитися у світ людей, які живуть тільки в мережі. Попри все, потрібно обирати свої перспекти та свій шлях до досягнення поставлених цілей.

Якщо хочемо бути творцями майбутнього та учасниками Суспільства третьої хвилі, маємо вже зараз пильно пригледітися до істотних елементів розвитку e-Government, які відіграють провідну роль в його провадженні.

Список використаних джерел

1. CapGemini & TNO Strategy: "Does e-Government pay off?".
2. Capgemini: Rozwoj eGovernment w Polsce. 3 edycja bad eEurope, Warszawa, 2004.
3. *Dariusz Bogucki*. Ustawa o informatyzacji jako stymulator eGovernment w Polsce // http://www.malopolskie.pl/Pliki/2005/eGovernmentUstawa_o_informatyzacji.pdf
4. *Dorota Grodzka*. E-administracja w Polsce // Biuro Analiz Sejmowych., nr 18 o 5 lipca 2007. [http://parl.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/\\$file/infos_018.pdf](http://parl.sejm.gov.pl/WydBAS.nsf/0/5B3DCD2263623C69C125730E003F93CA/$file/infos_018.pdf)
5. eGovernment Factsheet - Poland - Country Profile <http://www.epractice.eu/document/3443>
6. Eurostat http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1090,30070682,1090_33076576&_dad=portal&_schema=PORTAL
7. Global E-Government Survey 2008 http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm
<http://www.unpan.org/egovkb/ProfileCountry.aspx?ID=135>
8. *Hubert Salik*. Polski urz?d cyfrowy // <http://gospodarka.gazeta.pl/gospodarka/1,34912,2332909.html>
9. *Krzysztof Siewicz*, Zarys legalnego Open eGovernmen. Data: 23/8/06 // <http://ksiewicz.net/?p=37>
10. *Lukasz Kolodziejczyk*. Rozwoj i poczarki eGovernment w Polsce // http://www.sceno.edu.pl/konferencja/1_3.pdf
11. Ministerstwo Nauki i Informatyzacji: "Plan dzialan na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005-2006.
12. Ministerstwo Nauki i Informatyzacji: "Plan dzialan na izecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005-2006.
13. *Monika Kaczmarek-Sliwinska*. Stan e-government w Polsce // http://www.e-mentor.edu.pl/artykul_v2.php?numer=7&id=100

14. *Monika Kaczmarek-Sliwinska, Robert Falkowski, Jacek Andziak.*
BIP - powszechny dostęp do informacji publicznej // http://www.pionier.gov.pl/projekt/e_projekty/e_government.htm

15. "Plan Informatyzacji Państwa na lata 2007-2010", Dz.U. 2007 r. Nr. 61, poz. 415.RP: "Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne."

16. RP: "Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne."

17. Parlament Europejski i Rada: "dyrektywa 1999/93/EC". Studium dla Komisji Europejskiej: "The legal and market aspects of electronic signatures". Część pt. 'Technologia' - Małgorzata Rucińska-Wagemann

18. *PAWEŁ WRZESNIEWSKI.* E-government w natarciu: nowoczesne techniki komunikacji w relacjach z administracją publiczną // Prawo i Gospodarka <http://www.bankier.pl/wiadomosc/E-government-w-natarciu-nowoczesne-techniki-komunikacji-w-relacjach-z-administracja-455745.html>

19. Plan działania na rzecz rozwoju elektronicznej administracji (eGovernment) na lata 2005 - 2006 // <http://www.mswia.gov.pl/download.php?s=1&id=1665>

20. Poland i2010 - Annual Report 2007// http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/annual_report/2007/country_factsheets/2007_factsheet_pl.pdf [dostęp 24 kwietnia 2007 r.]

21. Prawne aspekty społeczeństwa informacyjnego // <http://www.vagla.pl/>

22. Wanda Zolcinska. E-government to dopiero początek // <http://ceo.cxo.pl/artykuly/57479/E.government.to.dopiero.poczatek.html>

23. Rozвиток e government в Польщі // <http://ksiewicz.net/?p=37> // http://www.wrotaPodlasia.pl/NR/rdonlyres/2125FAD2-45AD-4A13-A80D-3DC14283387E/0/Raport_e_gov_w_Polsce_Capgemini.pdf

24. Звіт Світового банку // <http://devdata.worldbank.org/idg/IDGProfile.asp?CCODE=POL&CNAME=Poland&SelectedCountry=POL>

РОСІЯ

Підготував Ігор Кирилюк

Загальна інформація про країну

Росія (Російська Федерація) - держава, розташована в східній частині Європи і в північній частині Азії. Росія - найбільша за площею держава світу (17 098 200 км² або 11,46% (1/9) площі всієї суші Землі, або 12,65% (1/8) заселеної людиною суші, що майже удвічі більше, ніж показники Канади, яка займає друге місце).

Населення Росії - 142 008 838 осіб (на 1 січня 2008, згідно з даними Росстату, 2,13% усього населення Землі)*, причому 112 595 638 (79,3%) жителів мешкають в європейській частині Росії, в азіатській частині Росії (Сибірський, Далекосхідний федеральний округи і Тюменська область, адміністративно віднесена до Уральського федерального округу) - 29 413 200 осіб (20,7%). Сьогодні Росія займає восьме місце у світі за цим показником. Велика частина населення проживає в містах - 103 773 035 осіб (73,1%). Росіяни становлять 79,83% населення країни. Державна мова Росії - російська.

Росія межує з 16 країнами, по суші це: Норвегія, Фінляндія, Естонія, Латвія, Литва, Польща, Білорусія, Україна, Грузія, Азербайджан, Казахстан, Китай, Монголія, Північна Корея, по морю це: Японія і США, що дає змогу їй відігравати значну роль як в Європі, так і в Азії.

Столиця Росії - місто Москва. Усього в Росії є 11 міст з населенням понад 1 млн жителів: Москва, Санкт-Петербург, Новосибірськ, Єкатеринбург, Нижній Новгород, Самара, Омськ, Казань, Челябінськ, Ростов-на-Дону, Уфа.

Росія - федеративна президентська республіка.

Росія - держава з федеральним державним устроєм. У складі Російської Федерації 83 рівноправних суб'єкти, зокрема 21 республіка, 9 країв, 46 областей, 2 міста федерального значення, 1 автономна область, 4 автономних округи.

Система органів державної влади суб'єктів Федерації повинна відповідати загальним принципам, що встановлюються Федерацією. У кожному регіоні є законодавчий (представницький) орган (парламент, законодавчі збори) і виконавчий орган (уряд).

У складі Росії 7 федеральних округів, у кожному з них працює повноважний представник президента.

*Численность населения//http://www.gks.ru/bgd/regl/b07_13/IssWWW.exe/Stg/d01/04-02.htm

Обсяг російського ВВП у 2007 р. становив 32988,6 млрд рублів, що за ринковим курсом складає 1286 млрд дол. США (10-те місце у світі). За ПКС ВВП Росії в 2005 р. складав тільки 13,7% від американського (дані глобального раунду зіставлення ВВП), але вже в 2007 р. збільшився до 15,1% (зростання ВВП в 2006 р. - 7,4%, у 2007 р. - 8,1%) (У США в 2006 р. - 3,3%, у 2007 р. - 2,2%), а за паритетом купівельної спроможності - 2,09 трлн дол. США. За ВВП (ПКС) у 2007 р. російська економіка посідала 7-ме місце у світі. Зростання ВВП у 2007 р., за даними Росстату, становило 8,1%, а промислового виробництва - 6,3, інфляція за рік - 11,9%. Зовнішньоторговельний обіг у 2007 р. склав (у фактично діючих цінах) 578,2 млрд дол. США (14791,2 млрд рублів), зокрема експорт - 355,2 млрд дол. США (9085,4 млрд рублів), імпорт - 223,1 млрд дол. (5705,8 млрд рублів). Реальне зміцнення рубля за 11 місяців 2007 року становило 4,6% (до долара - 14,15%, до євро - 4,2%).

Сутність електронного урядування (поняття, основні підходи, принципи, моделі, нормативно-правове забезпечення, ЦОВ (відповідальний за е-урядування))

Найзагальніша інтерпретація терміна пов'язана з розглядом інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) як засобу вирішення наявних проблем державного управління, так само як парадигма, що пропонує новий погляд на внутрішньодержавні процеси та процеси взаємодії держави з суспільством і бізнесом.

Спектр державних завдань, вирішення яких пропонується шукати за допомогою інструменту "електронний уряд", визначається комплексом культурно-історичних, соціально-політичних і економічних особливостей кожної окремо взятої держави.

Інтерес становить сьогоднішній стан у використанні ІКТ у державному секторі РФ, оскільки недостатньо запропонувати модель "електронної" держави. Потрібно також виділити те коло проблем, вирішення яких дасть змогу державі скоротити внутрішні витрати, зменшити час виконання державних процедур, а громадянам дасть нові механізми сприятливої взаємодії з державою.

Для досягнення поставленої мети недостатньо досліджувати проблеми інформатизації тільки на федеральному рівні (хоча нижче в дослідженні будуть розглянуті особливості розвитку Федеральної Цільової Програми (ФЦП) "Електронна Росія"), тому що реальні проблеми, з якими стикаються влада і громадяни, вирі-

шуються на регіональному і муніципальному рівнях державного управління. Водночас муніципальний рівень не дає достатньо цікавого матеріалу для аналізу, оскільки де-факто управління в сучасній Росії сконцентроване на верхніх рівнях влади. Проблеми ж інформатизації регіонального рівня швидше розглянуті з позиції "як повинно було б бути", ніж з позиції "як воно є зараз", і які шляхи вирішення проблем, що намітилися*.

Крім того, важливо, на наш погляд, детальніше спинитись на сутності поняття "електронного урядування".

Існує серйозна відмінність у розумінні терміна "електронний уряд" (ЕУ) при реалізації проєктів за кордоном і в Росії. Вона полягає в тому, що для світового досвіду характерне визначення ЕУ як інформаційної системи, що забезпечує надання з боку уряду послуг в електронній формі. У Росії ж цьому поняттю швидше відповідає система, яка комплексно автоматизує діяльність органів державної влади (ОДВ), підвищує ефективність управління, автоматизує і регламентує процедури взаємодії владних гілок і підрозділів ОДВ один з одним, а також з громадянами і організаціями. Інакше кажучи, у російському варіанті завдання надання послуг в електронній формі громадянам і організаціям за всієї її важливості і значущості не є домінуючим**.

Очевидно, ця відмінність впливає з того, що в досліджуваній країні процес інформатизації йде паралельно з реформуванням державної діяльності, підтримку якої якраз і повинні забезпечувати інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ). Саме тому в Росії зазвичай виділяються такі структурні напрями проєктів створення ЕУ:

- архітектура електронного уряду і, зокрема, правила його стандартизації/регламентації;
 - присутність у правовому полі інформаційних регламентів, які разом з правилами, інститутами їх створення й описами інформаційних режимів складають систему інформаційного регулювання;
 - адміністративні розпорядження, складові разом з правилами і інститутами їх визначення і модифікації адміністративної системи.
- Серед функціональних блоків ЕУ можна виділити:
- систему інформаційного регулювання;
 - електронний адміністративний облік;

*Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

**Резина Н. Регионы "ускоряют" создание электронного правительства в России.

- електронне адміністрування;
- електронний доступ громадян до державної інформації;
- інформаційний аудит державного управління.

Слід зазначити, що в російському інформаційному полі існують два види смислового навантаження терміна "електронний уряд". Часто він уживається як синонім реструктуризації і реформи органів державної влади з прив'язкою до ІКТ. Друге значення, яке вкладається в цей термін, має на увазі автоматизовану інформаційну систему "Електронний уряд" (АІС ЕУ)*.

Досліджуючи питання електронного урядування в Росії, можна помітити, що смисл самого поняття в офіційних документах або ж дискусіях російських науковців частіше визначається як "електронний уряд", а не урядування чи управління. У світовій практиці електронне урядування є своєрідним узагальнюючим терміном кількох підпонять, таких як "електронна присутність", "електронне поширення", "електронна участь", "електронна демократія" тощо. І недаремно ООН відстежує розвиток електронного урядування в тій чи іншій країні саме за цими показниками. Проте вони є не просто показниками, а змістовними формами електронного урядування, його конкретними проявами. У Росії таким чином підхід до питання електронного урядування є дещо технічним. Певне звужене розуміння основних проблем призводить до того, що питання електронної демократії в Росії, наприклад, на сьогодні навіть не порушується.

Вивченню проблем електронного урядування присвячено багато досліджень. Але вони не завжди акцентують увагу на певних труднощах і, так би мовити, "побічних ефектах" електронного урядування. Цікавою з цього приводу є думка І.Агамірзяна, співробітника Європейського дослідницького центру "Майкрософт", члена експертної ради країн "вісімки" з проблем інформаційного суспільства. Згадуючи електронний уряд, зазначає він, як правило, говорять про платформи, портали, документообіг, використання технологій тих або інших фірм, бюджетні кошти, наводять приклади реалізації й успішного впровадження систем, які тією або іншою мірою претендують на право називатися "e-government".

При цьому дуже рідко розглядаються дійсно фундаментальні питання, пов'язані з електронним урядом, - питання існування і розвитку громадянського суспільства і демократії в інформаційному суспільстві, наприклад. Дуже рідко говорять про те, що, влас-

*Резина Н. Регионы "ускоряют" создание электронного правительства в России.

не, може дати і дає електронний уряд громадянам і державі, про те, що подобається і що в деяких випадках не подобається в реалізаціях електронного уряду громадянинові, чиновникові або бізнесменові. Так само, як і про те, що потрібно для того, щоб електронний уряд став корисним і ефективним інструментом. Присутня сьогодні ейфорія від лавиноподібного процесу впровадження ІТ у суспільне життя, підтримана ухваленням програм державного масштабу в багатьох країнах ("Електронній Росії" у нашому випадку) заважає поглянути на проблематику в цілому, в контексті соціального розвитку людства і у світі глобальних процесів, примушує "за замовчанням" припускати, що інформатизація суспільства є, безумовно, позитивним процесом і що впровадження електронного уряду - це чергова панацея від всіх бід у взаєминах суспільства і держави*.

Так, аналізуючи сутність електронного урядування та його поширення, автор визначає низку проблем, що з ним пов'язані, зокрема:

- відсутність системності та концептуальної стрункості в розумінні електронного уряду;
- сутність будь-якого проекту електронного уряду, що реалізовується в будь-якій країні, - це завжди впровадження корпоративної інформаційної системи національного масштабу;
- необхідність переходу від відомчої орієнтації діяльності держави до орієнтації на потреби і завдання громадян при реалізації електронного уряду;
- проект електронного уряду буде успішним тоді і тільки тоді, коли він приносить користь - громадянам, суспільству, державі;
- проблема інформаційної нерівності як фундаментальна проблема, що існує сьогодні і з якою стикатиметься електронний уряд;
- електронний уряд - необхідний елемент комплексної модернізації країни.

Як експерти ООН оцінили готовність Росії до електронного державного управління?

Згідно з недавно опублікованим оглядом E-government Survey 2008: From E-government to Connected Governance, у рейтингу індексів готовності 192 країн-членів ООН до електронного уряду (E-government readiness) Російська Федерація посіла 60-те місце,

*Агамірзян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства // <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>

опустившись на 10 позицій порівняно з попереднім дослідженням 2005 р. До першої трійки увійшли Швеція, Данія і Норвегія*.

Індекс E-government readiness обчислюється на основі показників розвиненості веб-послуг "електронного уряду", телекомунікаційної інфраструктури і ступеня готовності населення до подібного нововведення. Росія набрала 0,512 бала - менше, ніж Україна (41 місце) і Білорусь (56 місце), але більше, ніж Китай і Саудівська Аравія. Серед країн Східної Європи РФ займає передостаннє місце, випереджаючи Молдову. У класифікації за показником "електронної участі" (e-participation) громадян у житті держави Росія опинилася на 98 місці разом з Білоруссю, Руандою і Узбекистаном.

Top 35 Countries in the 2008 e-Government Readiness Index**

Рейтинг	Країна	Індекс готовності до E-government	Рейтинг	Країна	Індекс готовності до E-government
1	Швеція	0,9157	41	Україна	0,5728
2	Данія	0,9134	56	Білорусь	0,5213
3	Норвегія	0,8921	59	Коста-Рика	0,5144
4	США	0,8644	60	Російська Федерація	0,5120
5	Нідерланди	0,8631	61	Південна Африка	0,5115
6	Республіка Корея	0,8317	65	Китай	0,5017

E-government readiness index 2005***

Рейтинг	Країна	Індекс готовності до E-government	Рейтинг	Країна	Індекс готовності до E-government
1	США	0,9062	45	Болгарія	0,5605
2	Данія	0,9058	46	Тайланд	0,5518
3	Швеція	0,8983	47	Хорватія	0,5480
4	Великобританія	0,8777	48	Україна	0,5456
5	Республіка Корея	0,8727	49	Уругвай	0,5387
6	Австралія	0,8679	50	Російська Федерація	0,5329

"Основна проблема в Росії - це надання держпослуг, хоча б найелементарніших, за допомогою інструментів електронної

*Асонова Д. Электронное правительство: Россия катится на дно // www.moscowvision.ru

**United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. P. 20-21 // http://www.unpan.org/egorkb/global_reports/08report.htm

***UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion. P. 25, 28 // http://www.unpan.org/egorkb/global_reports/05report.htm

взаємодії, - відзначає експерт Cnews Analytics Сергій Шалманов. - Лише кілька федеральних відомств беруть до розгляду через свої сайти окремі документи в електронному вигляді, але для подальшої взаємодії потрібна особиста присутність. Аналогічна ситуація і з регіональними органами влади: навіть форми документів для скачування і віддаленого заповнення розмістили зовсім не багато, у більш ніж 90% випадків для подачі паперів необхідно передати їх особисто або направити поштою".

На думку Шалманова, серед російських відомств можна відзначити як лідерів ФНС і ФТС (у останній діє електронне декларування). Очевидні успіхи досягнуті в системі арбітражних судів - підготовлений і розміщений банк судових рішень, окремі суди повідомляють електронною поштою/sms про дату і час призначення слухань, ухвали, що виносяться, і т. д. Але на поліпшення загальної картини окремі досягнення впливають слабо, формат "одного вікна" працює тільки в разі особистої присутності заявника. "В основному державні органи країни надають в он-лайн тільки елементарну інформацію довідкового характеру. Якщо практика роботи відомств не зазнає змін, то на тлі електронного ЖЕКу, що діє у Фінляндії, або он-лайн-взаємодії з урядом Естонії рівень Росії в подібних рейтингах опускатиметься все нижче", - попереджає Шалманов*.

Сучасний розвиток e-governance в Росії

Згідно з недавно затвердженою президентом В.Путіним "Стратегією розвитку інформаційного суспільства в Російській Федерації" від 7 лютого 2008 р., до 2015 р. Росія в рейтингах розвитку інформаційного суспільства повинна зайняти місце не нижче двадцятого, а в класифікаціях за рівнем доступності національної ІКТ-інфраструктури - потрапити в першу десятку.

Програми, покликані цьому сприяти, вже, як мінімум, оголошені або перебувають на етапі впровадження. У рамках програми Мінінформзв'язку "Зв'язок у кожен будинок", концепція якої розробляється, усі російські домогосподарства в найближчому майбутньому отримають широкопasmовий (до 128 кбіт/с) канал доступу в Інтернет з оплатою за державними тарифами. А вже у квітні поточного року Мінінформзв'язку планує ввести в експлуатацію єдиний портал підтримки електронної взаємодії з населенням, на

*Асонова Д. Электронное правительство: Россия катится на дно // www.moscowvision.ru

якому цього року можна буде оплачувати держмити і збори, а також отримувати десять держпослуг з числа "соціально значущих". У цьому проекті Міністерство інформатизації і зв'язку відповідає за створення IT-платформи для міжвідомчої взаємодії (саме напрям держпослуг, включаючи регламенти і нормативно-правове забезпечення, перебуває в компетенції МЕРТ).

Щоправда, у минулорічному комплексному рейтингу готовності до життя в інформаційному суспільстві, підготовленому аналітичним центром The Economist Intelligence Unit (EIU) спільно з IBM Institute for Business Value, Росія опустилася з 52-го місця (2006 р.) на 57-ме. У 2007 р. індекс e-readiness за версією EIU розраховувався для 69 держав і враховував рівень розвитку ІКТ-інфраструктури, бізнес-клімат, "е-грамотність", правову підтримку, державну політику у сфері використання ІКТ і практичну користь від цих технологій для населення і підприємств*.

За якими ж критеріями здійснюється розрахунок оцінки готовності до реалізації послуг "електронного уряду" в країні? Він складається з оцінок п'яти параметрів:

1. Доступ органів влади до ІКТ. Оцінюється за показниками наявності ПК, локальних мереж і доступу до Інтернету органів державної влади і місцевого самоврядування.

2. Індекс веб-сервера присутності органів влади, що оцінюється з погляду повноти присутності центральних, регіональних і муніципальних органів влади (частка органів влади і місцевого самоврядування, що мають сайт в Інтернеті) і з погляду функціональної і інформаційної насиченості Інтернет-представництв регіональних органів влади, що оцінюється за методологією ООН.

3. ІКТ-інфраструктура країни. Крім даних щодо розвитку стаціонарного і мобільного телефонного зв'язку, наявності ПК, для оцінки цього показника використовуються дані стосовно доступу до Інтернету населення і підприємств.

4. Розвиток електронної комерції в регіоні. Оцінюється за показниками використання Інтернету підприємствами і організаціями країни для надання й отримання інформації про товари та послуги, а також для розміщення і отримання замовлень і проведення розрахунків.

5. Людський капітал оцінюється за рівнем освіти населення, масштабами підготовки ІКТ-спеціалістів, розвиненості наукового потенціалу країни і мотивації використання ІКТ у населення.

*Асонова Д. Электронное правительство: Россия катится на дно // www.moscowvision.ru

Оцінка складається з оцінок сайту уряду (адміністрації) і оцінок сайтів п'яти міністерств (департаментів) - освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, праці і фінансів. У підході ООН оцінюється не якість сайту, а його функціональність з погляду реалізації концепції "електронного уряду". Параметри, за якими оцінюється сайт, об'єднані в чотири групи, що відповідають стадіям розвитку Інтернет-присутності:

1. Початкова присутність, що характеризується наявністю сайту і базової інформації на ньому, посилань на інші органи влади, підрозділи самого уряду і неурядові організації.

2. Просунута присутність. Це стадія розвиненої інформаційної присутності органу влади в Інтернеті, вимірюваної показниками наявності на сайті архівів документів (законів, ухвал тощо), поточної інформації, баз даних (статистичної і іншої інформації), розділу новин, розділу, присвяченого "електронному уряду", розділу найпоширеніших питань, наявності сервісів пошуку, допомоги, скачування файлів і карти сайту. Це стадія односторонньої взаємодії, що припускає потоки інформації від держави до населення.

3. Інтерактивна присутність. Ця стадія характеризується можливостями скачувати і заповнювати форми для різних послуг, числом цих форм, наявністю контактної інформації і можливостями зв'язатися з представниками урядового органу, використанням аудіо- і відеофайлів для інформування громадськості.

4. Трансакційна присутність. Це стадія двосторонньої взаємодії органів влади з населенням і бізнесом, що припускає використання Інтернету для здійснення всієї трансакції - оплати податків і штрафів, запиту й отримання документів, оплати послуг з використанням різних платіжних систем і т. п.

5. Мережева присутність. Характеризується наявністю спеціальних інструментів і можливостей для залучення громадян до обговорення й ухвалення рішень - веб-форм для коментарів, інструментів он-лайнних консультацій з населенням, дискусійних форумів з питань політики і дій органу влади, он-лайнних опитувань, можливостей отримати відповідь на запити електронною поштою або через веб-сервер-форми (із зазначенням терміну відповіді) і підписатися на отримання інформації електронною поштою.

Е-урядування на державному (центральному) рівні

Хоча однозначно не можна стверджувати, що розвиток електронного уряду є пріоритетним напрямом державної політики РФ,

з початку 2000-х рр. цьому аспекту приділяється певна увага. Першим важливим кроком на шляху побудови електронного уряду стала розробка й ухвалення в 2002 р. **федеральної цільової програми (ФЦП) "Електронна Росія"**^{**} як відповіді на виклики, пов'язані з освоєнням можливостей інформаційних технологій (ІТ) у державному управлінні, побудовою інформаційного суспільства. ФЦП "Електронна Росія" розрахована на вісім років до 2010 р. згідно з Концепцією використання інформаційних технологій у діяльності федеральних органів державної влади до 2010 року, затвердженою Розпорядженням уряду Російської Федерації від 27 вересня 2004 р. № 1244-р.^{**}

На думку розробників програми, має бути подолане відставання Росії від розвинених країн у рівні використання і розвитку ІКТ. Координатором програми виступило Міністерство інформаційних технологій і зв'язку РФ, а активну участь в реалізації і контролі за виконанням програми бере Міністерство економічного розвитку і торгівлі.

У рамках програми потрібно вирішити різноманітні завдання. Крім формування єдиного інформаційного простору країни, програма "Електронна Росія", що реалізовується в даний час, припускає проведення заходів щодо підвищення ефективності функціонування органів державної влади й місцевого самоврядування, а також удосконалення відповідної нормативно-правової бази й формування необхідного кадрового потенціалу. Що стосується конкретних проектів, які розробляються під егідою програми, то тут слід, насамперед, відзначити такі напрями:

- створення порталів органів державної влади всіх рівнів;
- впровадження технології електронних закупівель;
- формування систем об'єднаних державних інформаційних ресурсів;
- розробка системи електронних адміністративних регламентів;
- створення географічних інформаційних систем;
- впровадження ІКТ у систему освіти і охорони здоров'я.

Істотне значення надається різноманітним регіональним програмам. При цьому йдеться як про фінансову допомогу регіонам, так і про концептуальну співпрацю у вирішенні актуальних проблем за допомогою ІКТ^{***}.

^{**}"Электронная Россия" - просто о сложном // <http://www.e-rus.ru>

^{***}Концепция использования ИТ // <http://government.e-rus.ru/site.shtml?id=76>

^{***}Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

Крім того, у Федеральній цільовій програмі "Електронна Росія (2002-2010 рр.)" визначені такі завдання: 1) забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади та загальної доступності державних інформаційних ресурсів, створення умов для ефективної взаємодії між органами державної влади та громадянами; 2) удосконалення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування; 3) удосконалення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з господарюючими суб'єктами та впровадження інформаційних та комунікаційних технологій у реальний сектор економіки. Програма включає три етапи, відповідно 2002 р. - перший етап, 2003-2004 рр. - другий та 2005-2010 рр. - третій етап. На першому етапі формуються передумови реалізації заходів програми, пов'язаних з аналізом відповідної нормативно-правової бази, рівня інформатизації економіки, зарубіжного досвіду, з проведенням повного обліку державних інформаційних ресурсів тощо, на другому етапі будуть реалізовані проекти, які забезпечуватимуть взаємодію органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та господарськими суб'єктами у сфері оподаткування, з питань оформлення митної документації, реєстрації та ліквідації юридичних осіб, видачі ліцензій та сертифікатів та ін. На третьому етапі будуть створені передумови для масового поширення інформаційних та комунікативних технологій у всіх сферах суспільної діяльності на основі єдиної інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури та використання системи електронної торгівлі*.

Аналіз стану справ з реалізацією цієї програми та впровадженням технологій електронного уряду в діяльність центральних органів влади, органів державної влади суб'єктів Федерації та органів місцевого самоврядування демонструє, що цей процес здійснюється нерівномірно та зустрічає ряд труднощів об'єктивного та суб'єктивного порядку. Варто погодитись з тим, що ідеологія електронного урядування не стала складовою частиною реформи державного управління та державної служби в Росії, що обмежує можливості обох напрямів адміністративної політики^{**}.

Відзначаючи заявлене в концепції ФЦП "Електронна Росія" розуміння керівництва РФ у необхідності підвищення інформа-

*Федеральная целевая программа "Электронная Россия (2002-2010 годы) // Развитие информационного общества в России". - Т. 2: Концепции и программы / Под ред. Н.В.Борисова, Ю.Е.Хохлова. - СПб., 2002.

^{**}Шадрин А.Е. Направления и параметры российской административной реформы // ПОЛИС. - 2003. - № 14.

ційної відкритості, прозорості діяльності державних структур, поліпшення інтеграційних процесів у державному секторі, необхідно сказати про чинники, що перешкоджають ефективній реалізації ФЦП "Електронна Росія". Передусім це тривала відсутність єдиної стратегії на рівні федерального центру у взаємодії з регіонами з пропонованих проєктів. У результаті відбувається реалізація локальних проєктів, і трансферт позитивного досвіду, що набувається, стає неможливим. Як відзначають представники регіональних адміністрацій, "усі заходи не пов'язані, фрагментарні, кожне відомство вирішує свої завдання. Мінзв'язку займається створенням "фізичної" інфраструктури ІКТ: "залізо", прокладка оптичного волокна, створення локальних мереж певного рівня безпеки, МЕРТ - програмним забезпеченням, а загальна стратегія відсутня".

Також знижує ефективність роботи наявність великого числа державних структур, відповідальних за реалізацію проєктів у рамках ФЦП і, як наслідок, неможливість чіткого визначення центрів відповідальності*.

Суб'єкти Федерації випереджають центр за темпами впровадження технологій електронного уряду, хоч і не всюди є офіційні сайти (так, із 89 суб'єктів Російської Федерації такі сайти мали на 2003 р. лише 83 суб'єкти).

Уряд Російської Федерації в 2002 р. оновив свій офіційний сайт (www.government.ru). Більш змістовною та різноманітною стала інформація про діяльність уряду в цілому, його глави; відкрилась третя стрічка новин "У міністерствах та відомствах". На сайті розміщено понад 20 тис. актів уряду, є пошукова система. Введений "Каталог мережевих інформаційних ресурсів", в якому зібрані й структуровані Інтернет-ресурси, які стосуються передусім органів державної влади та управління різних рівнів, органів місцевого самоврядування, засобів масової інформації. Усі ці розділи сайту насамперед стосуються покращення інформаційного забезпечення громадян та можливостей використання офіційних урядових документів. Принципово новим для Росії було включення в структуру сайту розділу "Інтерактивні сервіси", який, однак, був обмежений можливістю для громадян надсилати звернення до уряду та не стосувався інших послуг. На офіційних сайтах міністерств та відомств, крім інформаційної та документаційної частин, можна бачити більш різноманітні елементи, які дають змо-

гу громадянам звертатись у відповідні органи, висловлювати думку з питань, які обговорюються або отримувати більш конкретні послуги. Так, на сайті Міністерства внутрішніх справ (www.mvdinform.ru) є рубрики "Громадська приймальня", "Форум", "Прес-служба"; там здійснюється інтерактивне опитування населення. На сайті Міністерства з податків та зборів (www.nalog.ru) можливо ознайомитись з документами, отримати різноманітну інформацію або навіть консультацію. Введені рубрики "Державна реєстрація юридичних осіб", "Декларування особистих доходів". Є розділ "Навчальні матеріали"

У 2001 р. за ініціативою Департаменту урядової інформації апарату Уряду Російської Федерації створений спеціалізований сайт електронного уряду (www.e-government.ru), який був розрахований на організацію зворотного зв'язку з громадянами та проведення інтерактивних обговорень нагальних проблем. Щоправда, подальшого розвитку цей проєкт так і не набув; викликає подив реєстраційний характер звернення на цей сайт, який, за задумом, розрахований на відкрите спілкування. У регіонах Росії використання нових інформаційних технологій у діяльності публічного управління характеризується нерівномірністю. Конкурс, проведений у рамках Федеральної цільової програми, показав, що в результаті оцінки урядових Інтернет-порталів російських регіонів середній бал за всіма суб'єктами РФ становив 27,7 (з 54 максимально можливих). Інтернет-портали, які відповідно до проведеного аналізу найбільш достойно представляють свої регіони, належать республікам: Карелії, Татарстану, Чувашії, Бурятії, областям: Пермській, Самарській, Калінінградській та Калузькій (сумарна оцінка порталу перевищує 40 балів). До списку регіонів, у яких розвиток концепції електронного уряду поки перебуває на початковій стадії, потрапили наступні суб'єкти РФ (менше 20 балів з 54 можливих): Тверська та Брянська області, республіки Удмуртія, Марій Ел, Тува, Північна Осетія, Дагестан, Кабардино-Балкарія, а також Комі-Пермяцький та Усть-Ординський Бурятський автономні округи**.

Офіційний сервер органів державної влади Республіки Карелія (www.gov.karelia.ru) містить достатньо повну та різноманітну

*Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

Государственная политика и управление: Учебник: В 2 ч. Ч. II. Уровни, технологии, зарубежный опыт государственной политики и управления / Под ред. Л.В. Сморунова. - М.: Рос. полит. энцикл., 2007. - С. 190-193.

**www.rhul.ac.uk/sociopolitical-science/e-government/

інформацію про главу Республіки, законодавчі та виконавчі органи, органи місцевого самоврядування, судові органи, федеральні органи влади на території Республіки, про Північно-Західний федеральний округ. На сторінці глави Республіки є рубрика "Зворотний зв'язок", яка містить такі елементи: "Гаряча лінія", "Прямий ефір", "Лист електронною поштою", "Інформація". Загалом сайти, які представлені на сервері, мають інформаційний характер з деякими елементами зворотного зв'язку з населенням. Щоденно цей сервер переглядають 600-800 відвідувачів*.

Нарешті, в даний час у програмі задіяно не більше половини регіонів РФ. Спочатку передбачалося, що на першому етапі притягуватиметься тільки частина регіонів для пілотного впровадження проектів і їх подальшого тиражування. Проте етап проведення пілотних проектів уже завершується, і необхідно переходити до інших механізмів впровадження елементів електронного уряду. Слід зазначити, що в даний час до ФЦП вносяться зміни, які повинні сприяти її ефективнішій імплементації.

Е-урядування на місцевому рівні

Незважаючи на відсутність відповідних офіційних документів на рівні уряду РФ, зацікавленість регіонів у створенні АІС електронного уряду така, що багато хто з них починає власні проекти з формування таких систем. Необхідно відзначити, що подібні ініціативи зустрічаються не тільки на регіональному, але і на муніципальному рівні. Для муніципалітетів термін "електронний уряд" трансформується в "електронний муніципалітет" (ЕМ). При цьому напрями проектів і склад функціональних блоків для ЕУ і ЕМ у цілому схожі.

В основі будь-якої комплексної інформаційної системи лежить концепція, що визначає базис її створення, коло завдань і підходи до їх вирішення. Такі концепції розробляються спеціально організованими комітетами. Так, у Міністерстві економічного розвитку і торгівлі РФ існує робоча група з розробки інтегрованої інформаційної системи органів місцевого самоврядування. Включена до складу цієї групи компанія "АНД Проджект" розробляє проекти концепцій "електронного муніципалітету" і "електронного уряду". Крім того, в підготовці концепцій активно беруть участь

представники регіонів і муніципалітетів, в яких виконуються роботи зі створення комплексних інформаційних систем типу АІС ЕУ і ЕМ. Це, наприклад, Республіка Мордовія, Ленінградська область, міста Петрозаводськ, Братськ і Тольятті, автономний округ Ханти-Мансійськ, Свердловська область*.

Щоб навести конкретні приклади реалізації програми зі створення ЕУ в Росії, можна звернутися до досвіду компанії "АНД Проджект", яка веде кілька регіональних проектів у цьому напрямі. Ось деякі з них. У Ленінградській області створюється "Регіональна система моніторингу і управління станом у ЛО на основі територіально розподіленої мережі інформаційно-аналітичних центрів, чергово-диспетчерських служб і ситуаційного центру губернатора області".

Метою даного проекту є побудова комплексної системи, що забезпечує інформаційну підтримку функціонування органів державної влади Ленінградської області в різних напрямках діяльності (у економічній, соціальній, екологічній, фінансовій та інших сферах).

Відповідно до поставлених завдань дана система повинна здійснювати збирання, інтеграцію, обробку і представлення різноманітних даних, що діагностують різні аспекти обстановки в регіоні, обчислювати інтегральні поточні й прогностичні показники для ухвалення ефективних управлінських рішень, а також забезпечувати доведення ухвалених рішень до виконавців і контроль за їх виконанням.

На цей час у Ленінградській області виконуються дві регіональні цільові програми - "Електронна Ленінградська область" і "Інформаційно-телекомунікаційні системи", які передбачають створення функціональних блоків, що формують ЕУ.

У Свердловській області сьогодні реалізується проект створення автоматизованої інформаційної системи "Соціальна карта жителя Свердловської області". Дана АІС є програмно-технічним комплексом для автоматизації інформаційно-розрахункової діяльності територіальних органів соціального захисту населення, медичного обслуговування, житлово-комунальних господарств й інших напрямів, а також їх взаємодії з метою ефективнішого обслуговування населення - утримувачів спеціалізованих смарт-карт. "АНД Проджект" є співвиконавцем робіт зі створення електронного соціального реєстра населення і системи міжвідомчої взаємодії на основі електронних адміністративних регламентів.

*Государственная политика и управление.

*Резина Н. Регионы "ускоряют" создание электронного правительства в России.

У Карелію компанія "АНД Проджект" веде проект "Електронний Петрозаводськ", цілями якого є:

- підвищення ефективності роботи організацій і органів місцевого самоврядування за рахунок скорочення непродуктивних витрат робочого часу співробітників і підтримки управлінських рішень;
- підвищення ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадянами на основі використання сучасних ІКТ;
- залучення громадян до процесу управління муніципальною освітою, забезпечення відвертості і доступності органів влади.

Перераховані рішення - тільки частина проектів, що реалізуються зараз у сфері побудови електронного уряду, але вони є наочним свідченням того, що регіони вже повною мірою усвідомлюють необхідність створення електронних майданчиків в органах влади. Саме необхідність спонукає регіони проявляти ініціативу й самостійно братися за реалізацію ІТ-проектів, не чекаючи команди зверху, тим самим значно прискорюючи реалізацію електронного уряду в Росії в цілому*.

Впровадження Е-урядування на місцевому рівні (на прикладі Республіки Татарстан)

Соціально-економічний розвиток

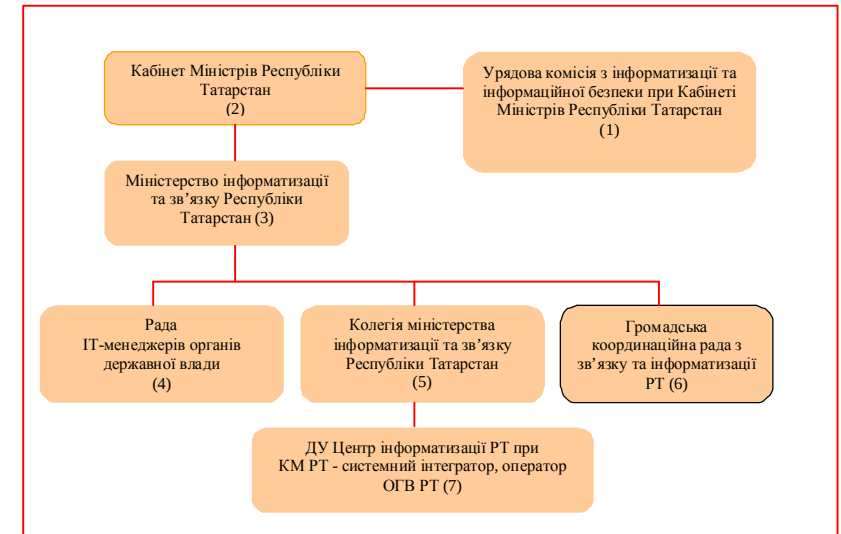
Соціально-економічні умови республіки Татарстан можна сміливо назвати цілком сприятливими. Республіка - потужний регіон РФ з хорошими кліматичними умовами, розвиненою промисловістю і сільським господарством. Мабуть, найбільше значення в сучасних умовах має навіть не розвиток економіки в Татарстані, а наявність природних ресурсів, насамперед нафти - нафтову компанію "Татнефть" можна метафорично назвати регіоноутворюючим підприємством Татарстану. Як наслідок, у республіці достатньо високі доходи населення порівняно з середніми доходами в РФ. Республіку Татарстан (РТ) пов'язують особливі відносини з федеральним центром: підкреслюється особливий статус РТ, що позначається на оподаткуванні і фінансових потоках. Політично регіон вирізняється консерватизмом - стійким і стабільним керівництвом. Особливістю регіону є яскраво виражена самотність регіону, тут достатньо сильні націоналістичні рухи, внаслідок чого РТ здатна помітно впливати на весь хід суспільних подій у Росії**.

*Резина Н. Регионы "ускоряют" создание электронного правительства в России.

**Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

Структура управління інформатизацією регіону

Система управління електронним урядом у РТ має достатньо складний і децентралізований характер, у розробці стратегії та її реалізації бере участь велика кількість органів державної влади (див. рисунок).



Структура управління інформатизацією в Республіці Татарстан

На відміну від більшості суб'єктів РФ, у Татарстані функція ухвалення стратегічних рішень покладена не на Міністерство інформатизації і зв'язку, а на Урядову комісію при Кабінеті Міністрів. Міністерство ж відповідає за координацію, контроль, моніторинг, бюджетування проектів ЕП. Для забезпечення координації загальнореспубліканських проектів і проектів інформатизації окремих відомств у республіці створена Рада ІТ-менеджерів органів державної влади, що складається з представників органів державної влади, відповідальних за проекти інформатизації. Важлива роль у розробці і реалізації проектів електронного уряду відводиться стороннім експертам, представникам різних галузей економіки, політики і бізнесу РТ. Їх участь формалізується Суспільною координаційною радою з питань зв'язку й інформатизації. Саме цей орган вносить пропозиції з пріоритетних напрямів реа-

лізації електронного уряду, а також здійснює оцінку доцільності реалізації заходів і науково-технічну оцінку рішень.

Безпосереднє управління програмою інформатизації, укладення договорів з організаціями-виконавцями, а також забезпечення їх своєчасного і якісного здійснення Центром інформатизації РТ.

Особлива увага приділяється проблемі безпеки: створена рада з безпеки, а також у кожному галузевому державному підрозділі визначені відповідальні за безпеку. При усвідомленій необхідності постійного моніторингу проблем безпеки разом з безперервним навчанням службовців поки важко судити про якість і результати роботи в цьому напрямі у зв'язку з початковою стадією ключових проектів ЕУ в РТ (див. рисунок).

Проекти електронного уряду

Серед успішних проектів, що реалізовані в РТ, слід відзначити створення універсального порталу www.tatcenter.ru. Число користувачів порталу неухильно збільшується, а портал служить ефективним інструментом для інвентаризації ресурсів регіону і підвищення позитивного іміджу уряду в регіоні, а регіону - в РФ.

У планах адміністрації республіки також впровадження системи документообігу і електронного цифрового підпису (ЕЦП), незважаючи на відсутність підзаконних актів у федеральному законі про ЕЦП. Ще одним проектом, що реалізується, є створення РІАС "Прогноз", а також розробка електронних адміністративних регламентів (ЕАР) і створення електронних послуг (e-services) для громадян*.

Окремо в республіці усвідомлюється проблема браку кваліфікованих кадрів, тому в Мінінформзв'язку робиться стандартний набір заходів для створення центрів підвищення кваліфікації чиновників, стандартів в оцінці кваліфікації тощо, розрахованих до 2010 р. Незважаючи на те, що республіка тільки переходить на другу стадію розвитку електронного уряду, звернемо увагу на системний підхід в управлінні інформатизацією регіону.

Лідерство

Успішна реалізація проектів електронного уряду неможлива без політичної волі керівництва. За словами співробітників

*Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

Мінінформзв'язку республіки, Президент М.Ш. Шаймієв зацікавлений в успіху державних ІТ-проектів, а Кабінет Міністрів республіки створив спеціальну державну структуру, що відповідає за реалізацію електронного уряду, яка сама виконує низку проектів і контролює терміни виконання проектів галузевими міністерствами, що почали надавати підвищену увагу успіху проектів електронного уряду. Важливою заслугою Мінінформзв'язку республіки є можливість постановки конкретних цілей і завдань, позначених у програмі "Електронний Татарстан", розрахованій до 2010 р.*.

Склад державних виконавців програми "Електронний Татарстан" є командою державних менеджерів - одноступінців, що сповідають корпоративний підхід до державного управління і розширюють фронт союзників у державному апараті республіки.

Громадянське суспільство і бізнес в електронному уряді

У Мінінформзв'язку республіки підкреслюють, що метою програми "Е-Татарстан" є не розвиток ІКТ як таких, а поліпшення з їх допомогою соціально-економічної ситуації в регіоні. Проте жителі регіону сьогодні виступають у ролі пасивних споживачів послуг, які розробляються в ДУ "Центр інформатизації РТ". Як і в решті регіонів, найбільший інтерес до присутності держави в Інтернет проявляють жителі столиці, тоді як у районах республіки інтерес помітно нижчий. Очевидно, пояснюється це явище кращою ІТ-інфраструктурою столиці, а також рівнем освіти і особливістю професій столичних жителів. Відзначимо, що число користувачів республіканського порталу www.tatcenter.ru неухильно зростає, але на даному етапі розвитку електронного уряду чіткої державної програми з роз'яснення можливостей ІКТ у регіоні немає. Питання про те, чи використовуватимуться ІКТ у регіоні для побудови цивільного суспільства, залишається відкритим.

Участь бізнесу в державних ІТ-проектах зумовлена створенням сприятливих умов для розвитку вітчизняної ІТ-галузі в цілому: розумне податкове регулювання з боку держави повинне поєднуватися з готовністю комерційних ІТ-структур запропонувати дійсно відповідні ІТ-продукти для держави. Поки ж спостерігається прямий трансферт бізнес-рішень у державні структури, що викликає негативну реакцію чиновників як в аспекті підтримки належного рівня безпеки, так і у функціональній можливості застосування подібних ІТ-рішень.

*Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

Вдалим прикладом у Татарстані може стати конкурентна діяльність державної організації і планованою комерційною по розвитку та підтримці системи електронних державних торгів республіки. Поки ж перевага у виконанні ІТ-проектів для держави належить державним організаціям*.

Бар'єри

До обмежень підходу, що реалізовується в РТ, можна віднести:

- складність і масштабність деяких проектів, що реалізуються, не дозволяє їх опрацювати до кінця. Абстрактність очікуваних результатів, що вабить як фінансові, так і політичні ризики;
- відсутність кадрів;
- пріоритетність рекомендацій федерального центру, здатних йти на конфлікт з цілями програми;
- недостатність фінансових інвестицій, пов'язана з браком умов для фінансової привабливості ІТ-проектів для бізнесу;
- брак розвинутого ІТ-ринку вітчизняних компаній для підтримки реалізації ІТ-проектів держави;
- слабка обізнаність громадян з проектами ЕУ в РТ і концентрація переважно на внутрішніх проблемах державного сектора;
- управління в корпоративному стилі може не дозволити врахувати особливий статус проблем рівня РТ.

У цілому досвід Татарстану становить інтерес як приклад відносно незалежно розробленої програми інформатизації регіону. Прагнучи підкреслити свій особливий статус і самотність, Татарстан більшою мірою орієнтується на власні потреби і ресурси, ніж на підтримку федерального центру. Суттєві успіхи, досягнуті на цьому шляху, підтверджують продуктивність вироблення самостійної стратегії, яка реалізується незалежно від нестабільного курсу центрального уряду. Водночас такий шлях містить і ряд потенційних небезпек. Зокрема, труднощі можуть виникнути при інтеграції різних регіональних систем, розроблених без єдиного методологічного стандарту.

Розглянутий приклад розвитку електронного уряду в Республіці Татарстан демонструє, що процес подальшої ефективної інформатизації державного управління в Російській Федерації багато в чому залежатиме від своєчасності управлінських рішень, що приймаються, а не технологічних рішень на рівні федерально-

го центру. Вироблення єдиних для всіх регіонів РФ рекомендацій і стандартів імплементації електронного уряду, чітке визначення пріоритетів проектів ЕУ в рамках ФЦП, тісно пов'язане з розмірами їх фінансування, направлено на відчутний результат, є необхідними умовами для якісного поліпшення соціально-економічного стану в країні.

Висновки (щодо можливості використання досвіду РФ для України)

Розвиток і впровадження інформаційно-телекомунікаційних технологій у сучасному світі відкривають широкий спектр нових можливостей для людини, суспільства і держави. Важливо усвідомлювати, що трансформаційні процеси, які охоплюють практично всі сфери буття суспільства в усіх країнах світу, є не лише наслідком технічного прогресу або глобалізаційних процесів, а скоріше - сучасного цивілізаційного поступу і демократизації суспільного життя. Тому для України, що обрала шлях демократичного розвитку, європейської інтеграції, питання становлення електронного урядування є нагальними, особливо в контексті кардинальної зміни принципів організації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, зменшення поточних витрат на їх утримання, забезпечення прозорості управління та використання державних ресурсів, підвищення ефективності управлінської діяльності, залучення громадянського суспільства до процесу управління державою, пошуку нових форм співпраці і діалогу, посилення відповідальності та контролю за діяльністю державних установ тощо.

Україною багато що зроблено на цьому шляху, проте ще більше потрібно зробити в подальшому. Як зазначалось, за усіма показниками світових організацій, що ведуть моніторинг розвитку електронного урядування, Україна випереджає Росію, але, з іншого боку, Україна досить суттєво поступається відповідним лідерам, маючи у своєму запасі багато невирішених проблем. Тому корисним вбачається використання досвіду Росії з організації електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях, де вона має досить цікаві варіанти вирішення існуючих проблем і досягла певних успіхів. Економічно розвинені регіональні центри в Україні мають стати осередками ініціатив щодо розвитку і впровадження електронного урядування на місцевому рівні та забезпечити виконання відповідної загальнонаціональної політики. Можливості українських регіонів, на противагу російським, у цю-

*Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития.

му питанні значно потужніші, оскільки вони мають послідовну, комплексну і цільову підтримку з боку центру.

Список використаних джерел

1. "Электронная Россия" - просто о сложном. <http://www.e-rus.ru>
2. eGovernment in the Member States of the European Union. 2005 <http://europa.eu.int/idabc/egovo>
3. European eGovernment 2005-2007: Taking stock of good practice and progress towards implementation of the i2010 eGovernment Action Plan. 2007 http://ec.europa.eu/egovernment_research
4. UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion. P 25, 28 http://www.unpan.org/egorkb/global_reports/05report.htm
5. United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. http://www.unpan.org/egorkb/global_reports/08report.htm.
6. www.rhul.ac.uk/sociopolitical-science/e-government/
7. Агамирзян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства // <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>
8. Асонова Д. Электронное правительство: Россия катится на дно // www.moscowvision.ru
9. Государственная политика и управление. Учебник: В 2 ч. Ч. II. Уровни, технологии, зарубежный опыт государственной политики и управления / Под ред. Л.В. Сморгунюва. - М.: Рос. полит. энцикл., 2007. - С. 190-193.
10. Концепция использования ИТ // <http://government.e-rus.ru/site.shtml?id=76>
11. Резина Н. Регионы "ускоряют" создание электронного правительства в России - Б. м., б. г.
12. Свобода інформації, прозорість, електронне врядування: погляд громадянського суспільства (аналітичні доповіді, збірка перекладів документів) / За ред. к.ю.н. А.В. Пазюка. - К.: МГО "Прайвесі Юкрейн", 2004. - 206 с.
13. Солодов В.В. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития // Гос. управление. Электрон. вестн. - 2006. - 15 февр. - Вып. № 7.
14. Стырин Е.М. Региональное электронное правительство в России: проблемы и перспективы развития. - Б. м., б. г.
15. Федеральная целевая программа "Электронная Россия (2002-2010 годы // Развитие информационного общества в России". Т. 2: Концепции и программы / Под ред. Н.В. Борисова, Ю.Е. Хохлова. - СПб., 2002.
16. Шадрин А.Е. Направления и параметры российской административной реформы // ПОЛИС. - 2003.- № 14.
17. Электронное правительство // http://www.warweb.ru/gowww_512001.htm

СІНГАПУР

Підготувала Наталія Мажак

Сінгапур - місто-державу у південно-східній Азії, яке складається з головного острова і близько 50 маленьких острівків. Площа Сінгапура 640 кв.км. Населення - 2,88 млн.

Е-врядування в Сінгапурі. Уся урядова інформація і всі урядові послуги сьогодні об'єднані під одним порталом - <http://www.gov.sg/>. Сінгапурський урядовий портал був створений у 1995 р., а в 2004 р. з метою інтеграції основних урядових порталів сюди було приєднано портали eCitizen та Business Town. Цей портал перебуває в адмініструванні Національного маркетингового відділу Міністерства інформації, комунікацій та мистецтв (The National Marketing Division (Ministry of Information, Communications and the Arts)). Основна ідея - простий і зручний портал для того, щоб кожен міг знайти потрібну інформацію легко і швидко. Головна сторінка подає стільки важливої інформації, скільки можливо без перевантаження відвідувачів.

Щодо статистики, то за даними сайту <http://www.gov.sg/> щомісяця фіксується понад:

- 120 тис. відвідувачів;
- 300 тис. переглядів головної сторінки;
- 500 тис. переглядів усього сайту.

Близько 40% відвідувачів перебувають поза межами Сінгапуру.

Е-врядування для громадян. Основними принципами е-уряду G2C є клієнтоцентрованість та інтеграція послуг. Е-врядування для громадян реалізується через портал eCitizen - <http://www.ecitizen.gov.sg/>, який було створено в 1999 р. за ініціативи Міністерства фінансів. Адмініструє його Сінгапурське управління Infocomm розвитку (Development Authority of Singapore (IDA)).

Цей портал дає змогу користувачам:

- знаходити і отримувати різноманітну інформацію від урядових організацій;
- проводити широкий ряд операцій он-лайн з урядовими організаціями.

За даними урядового сайту <http://www.igov.gov.sg>, щомісячно портал eCitizen у 2001 р. відвідувало 240 тис., у 2003 р. кількість відвідувачів зросла до 14 млн, а ще через рік - 24 млн. SingPass, або Сінгапурський персональний доступ (Singapore Personal Access) (2003р.), започаткував загальнонаціональну інфраструк-

туру персональної ідентифікації громадян для надання е-послуг. Проста ідентифікація і пароль роблять он-лайн взаємодію з урядом простішою і легшою. У 2004 р. було здійснено 7,9 млн SingPass-взаємодій понад 800 тис. громадян. Загалом даний портал пропонує близько 2600 послуг.

Увесь набір послуг, що надається міністерствами і іншими урядовими агенціями громадянам, поділяється на 7 сфер, так званих е-міст:

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

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

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

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

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

- Розділ "Підлітки та молодь" забезпечує молодь від 10 до 24 років інформацією про розвиток, навчання та діяльність. Батьки підлітків знаходять поради з приводу того, як краще поводитися зі своїми дітьми.

- Розділ "Заличання і шлюб" допомагає самотнім знайти собі пару, обмінятися інформацією з приводу підготовки до весілля,

інформує подружжя про те, як зберегти щасливі сімейні стосунки.

- Розділ "Люди похилого віку" забезпечує інформацією людей похилого віку і тих, хто за ними доглядає, про практику догляду за людьми похилого віку, а також інформацію про те, як залишатися здоровим і активним.

- Розділ "Люди з особливими потребами" забезпечує таких людей, їхні сім'ї та людей, що доглядають, інформацією про програми та послуги, що стосуються потреб цієї особливої категорії громадян.

- Розділ "Громадський розвиток" - місце, куди заходять за інформацією про те, як поділитися своїми вміннями, знаннями чи коштами зі своєю спільнотою від волонтерства та донорства до благодійної діяльності.

- Розділ "Підтримка сім'ї" забезпечує інформаційну підтримку та допомогу сім'ям у період криз.

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

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

підтримувати з сусідами добрі відносини, інформація про послуги по догляду за тваринами, паркування транспорту тощо.

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

Портал для громадян - <http://myecitizen.sg/> існує завдяки спільним зусиллям Міністерства фінансів, Сінгапурського управління Infocomm розвитку. Основна мета - створити максимальні зручності для громадян через персоналізовану інформацію та е-послуги як від уряду, так і від приватного сектору. Портал пропонує такі послуги:

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

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

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

Мобільне врядування. На урядовому сайті <http://www.ecitizen.gov.sg/mobile> розповідається про інформацію та послуги, які громадяни можуть отримати на свій мобільний телефон, наприклад:

- HPB Mobile Portal - пропонує інформацію про здоровий спосіб життя, вираховує індекс маси тіла та дає рекомендації щодо кількості спожитих калорій.

- Local Weather and PSI Information - пропонує інформацію про місцеву погоду та рівень забруднення.

- Police Crime Alerts Service - дозволяє отримати інформацію про злочини, що сталися по сусідству. Забезпечується через сайт сінгапурської поліції <http://www.spf.gov.sg/>.

- Singapore Government Directory Interactive - послуга з надання контактної інформації урядових агенцій і державних службовців, яка здійснюється через урядовий сайт <http://app.sgdi.gov.sg/mobile/>.

- SingStat Express SMS Service - дозволяє отримати статистичну інформацію від Сінгапурського статистичного управління - <http://www.singstat.gov.sg/> - про ВВП (GDP), індекс оптової торгівлі (Wholesale Trade Index), місцевий індекс ціни пропозиції (Domestic Supply Price Index), індекс ділових виручок (Business Receipts Index) тощо.

- Supreme Court Mobile Information Service - дає змогу здійснити запит інформації про судові справи і слухання на сайт вищого суду Сінгапура <http://app.supremecourt.gov.sg/>.

Сінгапур вкладає десятки мільйонів доларів, для того щоб зробити ІТ-технології доступними і зручними для всіх, незважаючи на вік, мову, фізичну чи соціально-економічну спроможність. Особлива увага приділяється чотирьом таким категоріям населення, як люди літнього віку, домогосподарки, люди робітничих професій та люди з особливими потребами, які у своїй повсякденній діяльності менше використовують ІТ-технології порівняно з іншими.

Крім того, щоб гарантувати всім рівний доступ до е-врядування по всьому острову створені громадські центри е-допомоги, де працюють люди, що знають усі чотири державні мови та володіють відповідними навичками.

Уряд Сінгапура проводив тривалі кампанії для вироблення у громадян е-стилю життя. Ці кампанії містили чотири Е: е-навчання, е-розваги, е-спілкування та е-взаємодія, які показували громадянам переваги використання ІТ-технологій.

Е-врядування для підприємців. Урядовий портал EnterpriseOne (One Network for Enterprises) - <http://www.business.gov.sg/> - є мультиорганізаційною ініціативою під управлінням SPRING Singapore (Агенція з розвитку підприємництва). EnterpriseOne прагне допомогти місцевим підприємцям знайти відповіді на запитання щодо того, як розпочати, підтримувати і збільшувати свій бізнес.

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

Відповідаючи на декілька простих запитань або виконуючи швидкий пошук, можна знайти інформацію про урядову допомогу бізнесові, статистику ринку, пов'язані з бізнесом державні е-послуги, дозволи та ліцензії тощо. Створено базу з тисячі питань,

які найчастіше задаються і відповідей на них. Розроблено понад 120 посібників (How-To Guides) щодо полегшення замовлення урядової допомоги, ліцензій, дозволів тощо.

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

1. <http://statutes.agc.gov.sg/> - урядовий сайт, де міститься найповніше зібрання законодавчих актів.

2. <http://wponline.mom.gov.sg> - універсальний для компаній і користувачів рекрутингових агентств сайт Міністерства кадрів, що дає змогу отримати дозвіл на роботу он-лайн, перевірити статус робочих дозволів, використання квоти компанії, дату останнього лікування іноземного працівника тощо.

3. <https://licences.business.gov.sg/> - сайт Агенції з розвитку підприємництва з видачі, продовження, поновлення та припинення дії ліцензій на продаж та імпорт будь-якої радіомовної апаратури, на надання послуг з догляду за дітьми, відкриття установ харчування, обробку та виготовлення продуктів харчування, на операції з м'ясом та рибою, на роздрібну/оптову торгівлю напоями, на видавництво, продаж або поширення місцевої чи іноземної періодики, використання ТБ для оздоровлення чи навчання, на продаж домашніх тварин, зберігання та перевезення легкозаймистих матеріалів, на імпорт рису в Сінгапур, на продаж сировини, на всі види операцій з телекомунікаціями, на продаж тютюну, на імпорт, виробництво, поширення і показ відеопродукції, відкриття приватної школи тощо.

4. <http://www.singstat.gov.sg/> - сайт Сінгапурського управління статистики дозволяє щомісяця отримувати торговельну статистику.

5. <http://www.bca.gov.sg/> - сайт Агенції з міжнародного підприємництва пропонує для продажу он-лайн торговельну статистику Сінгапура.

6. <http://www.iesingapore.gov.sg/> - на сайті Агенції з міжнародного підприємництва Міністерства торгівлі можна замовити подвійну податкову пільгу - податковий стимул, що пропонує уряд для компаній, які ризикують за кордоном; з'ясувати тарифні збереження відповідно до Угоди безмитної торгівлі; підписатися на отримання маркетингової інформації, переглядати урядову офіційну статистику тощо.

7. <http://www.singpass.gov.sg/> - урядовий сайт, що дає змогу отримати персональний доступ з єдиним паролем для он-лайн взаємодії з урядом.

8. <http://www.nlb.gov.sg/> - за допомогою сайту національної бібліотеки Сінгапура працівники даної бібліотеки підкажуть потрібні книги, статті, Інтернет-ресурси; тут також можна підписатися на членство, щоб отримати доступ до бібліотечних ресурсів і послуг.

9. <https://www.psi.gov.sg/> - сайт Управління звітності та корпоративного регулювання дозволяє зареєструвати нове підприємство он-лайн та повідомити про закриття підприємства, а також пропонує інші операції, пов'язані з відкриттям/закриттям підприємств.

10. <https://www.cpf.gov.sg/> - на сайті Центрального ощадного фонду можна здійснювати он-лайн оплати за Medisave зобов'язанням (медичні страховки), а також перевіряти стан виплат.

11. <http://edanet.ura.gov.sg/> - на сайт Управління міським будівництвом можна подати на розгляд проекти власних будинків та забудов територій.

12. <https://mytax.iras.gov.sg/> - сайт Сінгапурського податкового управління - портал для всіх платників податків.

13. <https://itrain.ida.gov.sg/> - на цьому урядовому сайті можна вибрати один із курсів Infocomm освіти і отримати відповідний сертифікат.

14. <http://www.buysingapore.com/> - сайт Агенції з міжнародного підприємництва, що з'єднує сінгапурських підприємців з закордонними бізнес-структурами та торговельними можливостями.

15. <http://www.gebiz.gov.sg/> - сайт урядових пропозицій та тендерів, тут можна зареєструватися урядовим електронним діловим торговим партнером, щоб брати участь в урядових пропозиціях.

16. <http://www.inlis.gov.sg/> - сайт Сінгапурського земельного управління надає всю можливу інформацію про власність у Сінгапурі.

17. <http://www.spio.sla.gov.sg/> - сайт Сінгапурського земельного управління надає всю можливу інформацію про землю та приміщення, що перебувають у державній власності.

18. <http://app.mom.gov.sg/> - на цьому сайті Міністерства кадрів можна з'ясувати середню місячну заробітну плату, знайти пов'язані з IP книги, журнали, публікації тощо.

19. <http://www.corenet.gov.sg/> - сайт Будівельно-конструкторського управління Міністерства національного розвитку дає змогу отримати дозвіл на будівництво від різних урядових агенцій.

20. <https://pes.wda.gov.sg/> - сайт Сінгапурської агенції з розвитку персоналу дозволяє працедавцям розмістити оголошення про вакансії, а громадянам безкоштовно їх переглянути.

21. <http://www.epatents.gov.sg/> - сайт Сінгапурського агентства інтелектуальної власності дає змогу знайти уже зареєстрований патент чи помістити свій власний он-лайн.

22. <http://www.ipos.gov.sg/> - сайт Сінгапурського агентства інтелектуальної власності дозволяє знайти уже зареєстровану базу даних проєктів і торгових марок та представити свої власні он-лайн.

23. <http://app.subcourts.gov.sg/> - сайт Сінгапурського адміністративного суду дає змогу розв'язувати он-лайн суперечки, пов'язані з е-комерцією.

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

Як повідомляє даний портал, 20 лютого 2008 р. стартувала програма "Junior REACH Ambassadors", яка залучила 70 молодих людей від 14 до 20 років зі шкіл та коледжів. Основна мета даної програми - підвищити рівень громадської активності у молодих людей, щоб вони усвідомили можливість зворотного зв'язку з державою та свою роль у ній.

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

У звіті ООН "Global E-Government Survey 2008" на сайті <http://www.unpan.org/> зазначається, що в Сінгапурі втілено в життя багато ініціатив для задоволення потреб своїх громадян. Mye-Citizen портал надає можливість громадянам висловлювати свої думки з приводу багатьох місцевих проблем, зокрема щодо Національної стратегії зміни клімату, поширення заборони паління, шляхів подолання урядової бюрократії, підвищення ефективності уряду. Теми регулярно змінюються. Портал також дозволяє громадянам

скористатися м-технологіями для забезпечення своїх громадян опцією отримання SMS від уряду з різноманітних питань, що включають паспортні зміни, зміни дорожніх податків, випуск бюлетеня е-врядування тощо.

Згідно з цим звітом Сінгапур входить у десятку перших країн за індексом е-участі (E-Participation Index) (табл. 1).

Таблиця 1

Країна	Індекс
США	1.0000
Корея	0.9773
Данія	0.9318
Франція	0.9318
Австралія	0.8864
Нова Зеландія	0.7955
Мексика	0.7500
Естонія	0.7273
Швеція	0.6591
Сінгапур	0.6364

За індексом готовності е-врядування (E-Government Readiness Index) Сінгапур займає 23 місце серед 70 країн.

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. Швеція - 0.9157 | 14. Люксембург - 0.7512 |
| 2. Данія - 0.9134 | 15. Фінляндія - 0.7488 |
| 3. Норвегія - 0.8921 | 16. Австрія - 0.7428 |
| 4. США - 0.8644 | 17. Ізраїль - 0.7393 |
| 5. Нідерланди - 0.8631 | 18. Нова Зеландія - 0.7392 |
| 6. Корея - 0.8317 | 19. Ірландія - 0.7296 |
| 7. Канада - 0.8172 | 20. Іспанія - 0.7228 |
| 8. Австралія - 0.8108 | 21. Ісландія - 0.7176 |
| 9. Франція - 0.8038 | 22. Німеччина - 0.7136 |
| 10. Великобританія - 0.7872 | 23. Сінгапур - 0.7009 |
| 11. Японія - 0.7703 | 24. Бельгія - 0.6779 |
| 12. Швейцарія - 0.7626 | 25. Чехія - 0.6696 |
| 13. Естонія - 0.7600 | |

У 2008 р. рейтинг Сінгапура значно знизився порівняно з 2005 р., проте він продовжує бути лідером у запровадженні е-врядування серед країн Південно-Східної Азії.

Таблиця 2

**Індекс готовності е-врядування для країн
Південно-Східної Азії**

<i>Країна</i>	<i>2008 Індекс</i>	<i>2005 Індекс</i>	<i>2008 Ранг</i>	<i>2005 Ранг</i>
Сінгапур	0.7009	0.8503	23	7
Малайзія	0.6063	0.5706	34	43
Таїланд	0.5031	0.5518	64	46
Філіппіни	0.5001	0.5721	66	41
Бруней	0.4667	0.4475	87	73
В'єтнам	0.4558	0.3640	91	105
Індонезія	0.4107	0.3819	106	96
Камбоджа	0.2989	0.2989	139	128

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

Таблиця 3

Етапи впровадження е-врядування в Сінгапурі

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

Національний план комп'ютеризації (The National Computerisation Plan) (1981-1985 pp.) стартував у 1981 р. і став першим кроком у розвитку е-врядування в Сінгапурі. Він був спрямований на поліпшення державної служби, збереження трудових ресурсів, покращення ефективності оперативної діяльності та вдосконалення інформаційної підтримки в прийнятті рішень через ефективне використання ІТ. Національні зусилля з комп'ютеризації зосередилися на автоматизації робочих функцій, скороченні паперової роботи і поширенні використання ІТ-технологій у державній службі. Перша стадія цієї програми отримала назву - "Починай з маленького, просувайся швидко" (Start Small, Scale Fast). Оскільки з ІТ не були знайомі ні уряд, ні населення, то вирішили починати кожен нову ініціативу в маленькому масштабі як прототип, що пройде перевірку і прийняття серед населення і в подальшому буде розгорнутий на великий масштаб.

Національний IT план (National IT Plan) (1986-1991 pp.) ґрунтувався на досягненнях попереднього плану та рівні розвитку ІТ-технологій 80-х рр. Комп'ютеризація поширилась на приватний сектор і бізнес, що дало можливості для створення мереж обміну електронною інформацією. Можна виділити три основні мережі: TradeNet - для спільноти торгівців, мореперевізників і експедиторів вантажу, LawNet - для юристів та MediNet - для залучених в охорону здоров'я. Так, TradeNet, привніс істотні удосконалення в ефективність обробки торговельної документації і схвалення документів, представлених вантажовідправниками і експедиторами вантажу.

План IT 2000 (1992-1999 pp.) передбачав перетворення міста-держави на "інтелектуальний острів" за 10-15 років, де ІТ технології проникнуть у кожний сектор і сферу господарської і соціальної діяльності й, де ІТ-сервіс готовий надати послуги кожному в будь-який час і в будь-якому місці. У ширшому контексті IT 2000 прагне зробити Сінгапур економічно конкурентоспроможнішим, а суспільство - суспільством громадян з високою якістю життя. Те, що було запроваджено цим планом, сьогодні все ще діє. Національна інформаційна інфраструктура "Одна Мережа для Кожного" - перша загальнонаціональна мережа у світі, яка охопила майже 100% сімей, усі школи, публічні бібліотеки і суспільні центри. Під IT 2000 запроваджено загальнонаціональну цифрову бібліотечну систему, яка пов'язує бібліотечні каталоги і матеріали більшості бібліотек Сінгапура. Автоматизована імміграційна сис-

тема звільнення від митних зборів з використанням смарт-карток запроваджена на основних контрольно-пропускних пунктах Сінгапура. У інших галузях були проведені експериментальні застосування автоматизованої перевірки планів будівництва, каналів безпровідних зв'язків між лікарнями і санітарними машинами, що на ходу передавали рентгенівські зображення тощо.

Infocomm 21 (Information and Communications Technology for the 21 Century) (2000-2006 pp.), причинами втілення якого стали глобалізація бізнес-структур, лібералізація ринків, поява електронної комерції, швидке розповсюдження Інтернету, безпровідних технологій. Передбачалось досягнення 3 основних цілей:

- динамічного Infocomm сектору як помічника в економічному зростанні Сінгапура;
- конкурентоспроможної е-економіки, де всі Infocomm технології залучені для створення і надання інноваційної продукції та послуг;

- жвавого е-суспільства, де кожен живе е-способом життя. Досягненню цих цілей сприяло:

- 1) позиція Сінгапура як першого Infocomm центру в тихому Азійському регіоні;

- 2) розвиток конкурентоспроможної е-економіки, або е-забезпечений приватний сектор;

- 3) покращення е-врядування, або е-забезпечений суспільний сектор;

- 4) виховання е-суспільства, або е-забезпечений суспільний сектор;

- 5) перетворення Сінгапура на місце накопичення infocomm таланту і на центр для е-навчання;

- 6) створення сприятливих пробізнесових і проспоживачьких політики і регуляторного середовища.

Для втілення Infocomm 21 у життя було розроблено два урядових плани дій:

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

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

- 2) надання інтегрованих електронних послуг зосереджується на потребах клієнтів;

- 3) превентивність та гнучкість;

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

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

Він підкріплювався шістьма тактичними програмами:

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

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

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

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

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

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

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

- 1) задоволений споживач;

- 2) об'єднані зв'язком громадяни;

- 3) урядова мережа.

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

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

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

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

Щоб досягти цього, виділено чотири стратегічні цілі:

1) розширення сфери, яку охоплюють е-послуги та урізноманітнення їх;

2) збільшення кількості громадських обмінів думками в е-зобов'язаннях;

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

4) підвищення національної конкурентоспроможності.

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

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

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

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

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

По-четверте, запровадження е-врядування в Україні повинне бути комплексним і охоплювати та залучати всі зацікавлені сторони. Програми мають бути ґрунтовними та послідовними. Кожна наступна програма повинна базуватись на здобутках попередньої.

Список використаних джерел

1. ООН, звіт "Global E-Government Survey 2008" // <http://www.unpan.org/>
2. Об'єднаний портал Сінгапурського уряду // <http://www.gov.sg/>
3. Портал для громадян // <http://www.ecitizen.gov.sg/>
4. Е-міста portalu ecitizen:
 - 4.1. Е-місто "Культура, оздоровлення та спорт" // <http://www.livelifecitizen.gov.sg/>
 - 4.2. Е-місто "Оборона і безпека" // <http://ds.ecitizen.gov.sg/>
 - 4.3. Е-місто "Освіта, навчання та працевлаштування" // <http://ele.ecitizen.gov.sg/>
 - 4.4. Е-місто "Сім'я та громадський розвиток" // <http://fcd.ecitizen.gov.sg/>
 - 4.5. Е-місто "Здоров'я та навколишнє середовище" // <http://he.ecitizen.gov.sg/>
 - 4.6. Е-місто "Житлові питання" // <http://hsg.ecitizen.gov.sg/>
 - 4.7. Е-місто "Транспорт та подорожування" // <http://tt.ecitizen.gov.sg/>
5. Портал "Е-врядування громадянам" // <http://myecitizen.sg/>
6. Портал "Мобільне врядування" // <http://www.ecitizen.gov.sg/mobile/>
7. Сайт сінгапурської поліції // <http://www.spf.gov.sg/>
8. Урядовий сайт контактної інформації // <http://app.sgdi.gov.sg/mobile/>
9. Сайт Сінгапурського статистичного управління // <http://www.singstat.gov.sg/>
10. Сайт Вищого суду Сінгапура // <http://app.supremecourt.gov.sg/>
11. Урядовий портал EnterpriseOne // <http://www.business.gov.sg/>
12. Урядовий сайт законодавчих актів // <http://statutes.agc.gov.sg/>
13. Сайт Міністерства кадрів // <http://wponline.mom.gov.sg>
14. Сайти Агенції з розвитку підприємництва:
 - 14.1. з видачі ліцензій // <https://licences.business.gov.sg/>
 - 14.2. з продажу торговельної статистики // <http://www.bca.gov.sg/>
 - 14.3. з замовлення подвійної податкової пільги // <http://www.iesingapore.gov.sg/>
 - 14.4. з інвестування // <http://www.buysingapore.com/>
15. Сінгапурський персональний доступ // <http://www.singpass.gov.sg/>
16. Сайт Національної бібліотеки Сінгапура // <http://www.nlb.gov.sg/>
17. Сайт Управління звітності та корпоративного регулювання // <https://www.psi.gov.sg/>
18. Сайт Центрального ощадного фонду // <https://www.cpf.gov.sg/>
19. Сайт Управління міським будівництвом // <http://edanet.ura.gov.sg/>

20. Сайт сінгапурського податкового управління // <https://mytax.iras.gov.sg/>
21. Урядовий сайт "Infocomm освіта" // <https://itrain.ida.gov.sg/>
22. Сайт урядових пропозицій та тендерів // <http://www.gebiz.gov.sg/>
23. Сайти Сінгапурського земельного управління
- 23.1. з питань приватної власності // <http://www.inlis.gov.sg/>
- 23.2. з питань державної власності // <http://www.spio.sla.gov.sg/>
24. Сайт Агенції з розвитку персоналу // <http://www.corenet.gov.sg/>
25. Сайт Сінгапурського агентства інтелектуальної власності:
- 25.1. патенти // <http://www.epatents.gov.sg/>;
- 25.2. проекти та торгові марки // <http://www.ipos.gov.sg/>
26. Сайт Сінгапурського адміністративного суду // <http://app.subcourts.gov.sg/>
27. Урядовий портал для зворотного зв'язку // <http://app.reach.gov.sg/>
28. Сайт офісу Прем'єр-міністра // <http://app.tec.gov.sg/>

США

Підготував Олександр Якименко

Сполучені Штати Америки (США) (англ. United States of America (USA)) або **З'єднані Держави Америки** (назва, поширена в Західній Україні) - держава в Північній Америці, що складається з 50 штатів: Аляски, Гаваїв і 48 штатів на території між Атлантичним і Тихим океанами і між Канадою та Мексикою. Крім того, виділено федеральний (столичний) округ Колумбія. Володіння США: Віргінські острови у Вест-Індії, Східне Самоа, Гуам та інші острови в Океанії.

Площа країни - 9629,09 тис. км².

Населення - 272,64 млн осіб (2001).

Столиця - Вашингтон.

Офіційна мова - англійська.

Грошова одиниця - американський долар.

США - федеративна конституційна республіка, в якій владні повноваження розподіляються між федеральним урядом і урядами 50 штатів.

Виконавча, законодавча і судова гілки влади - представлені відповідно президентом, Конгресом і Верховним судом.

Кожен із 50 штатів має свою конституцію, систему органів влади і управління.

Згідно з даними звіту ООН за 2008 р. (www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm):

E-Government Readiness Index Індекс готовності до е-урядування (6 перших країн)		E-Participation Index Індекс е-участі (5 перших країн)	
Країна	Індекс	Країна	Індекс
Швеція	0,9157	США	1,0000
Данія	0,9134	Республіка Корея	0,9773
Норвегія	0,8921	Данія	0,9318
США	0,8644	Франція	0,9318
Нідерланди	0,8631	Австралія	0,8864
Республіка Корея	0,8317		

E-Government Readiness for North America (Індекс готовності до е-урядування в Північній Америці)				
Країна	2008 рік	2008 рік	2005 рік	2005 рік
США	0,8644	0,9062	4	1
Канада	0,8172	0,8425	7	8

Нормативно-правове забезпечення електронного урядування

Навесні 2001 р. сенатори Дж.Ліберман і К.Бернс винесли на розгляд законопроект по е-врядуванню (код - S.803), спрямований

на поліпшення послуг, надаваних державою, за допомогою ІТ і насамперед Інтернет-технологій. Однак після подій 2001 р. на перше місце вийшли міркування щодо боротьби із зовнішніми загрозами, а також необхідність створення національної системи запобігання атакам на ІТ-інфраструктуру й захисту прав й особисту інформацію громадян. Потрібні були зміни початкової версії законопроекту, і навесні 2002 р. на розгляд обох палат Конгресу був винесений уже суттєво перероблений документ під тією самою назвою - його авторами виступили сенатори Дж.Ліберман і Дж.Тернер. Після ряду слухань і виправлень він був прийнятий законодавцями й затверджений президентом.

У цілому закон покликаний поліпшити:

- доступність державних послуг і відомостей для громадян;
- захист особистих даних, що перебувають у розпорядженні держави;

- керування державними ІКТ.

У законі передбачені:

- організація Управління з електронного врядування (Office of Electronic Government) у рамках Адміністративно-бюджетного управління (Office of Management and Budget, www.whitehouse.gov/omb/) і введення посади глави управління (адміністратора) з метою ефективного регулювання зусиль федерального уряду в процесі підготовки й надання електронних послуг;

- розширення використання Інтернету й інших інформаційних технологій для забезпечення взаємодії громадян із керівництвом;

- організація міжвідомчої взаємодії при наданні електронних урядових послуг;

- підвищення ролі уряду в реалізації відомчих місій і досягненні цілей, передбачених конкретними програмами;

- розширення використання Інтернету й інших технологій як усередині відомств, так і при міжвідомчій взаємодії для забезпечення доступу громадян до орієнтованих на них послуг та інформації;

- зниження витрат і навантаження для бізнесу й урядових організацій;

- підвищення інформованості осіб, що проводять політику уряду;

- створення різноманітних каналів доступу до високоякісних урядових послуг та інформації;

- організація прозорості й відповідальності діяльності федерального уряду;

- поліпшення роботи відомств на основі практики;

- удосконалення доступу до урядових послуг та інформації відповідно до вимог законодавства у сфері захисту приватних інтересів, національної безпеки, зберігання документів, обслуговування громадян з обмеженими фізичними можливостями тощо [2].

Е-врядування на державному рівні

У США, де електронні технології в урядовій діяльності пов'язані ще з адміністративними реформами початку 90-х рр., рух за електронне врядування інтенсифікується із приходом нової адміністрації Дж.Буша-молодшого. Цей рух покладений в основу адміністративної реформи нового сторіччя. Керівництво США опублікувало стратегічний документ з електронного врядування, в якому йдеться:

- 1) врядування повинне концентруватися на громадянах, а не на бюрократії;

- 2) врядування має орієнтуватися на результати своєї діяльності;

- 3) врядування повинне базуватися на ринку, активно просуваючи інновації [3].

Федеральний уряд США на реалізацію програми "електронне врядування" виділяє кілька млрд дол. Головний урядовий портал США First Gov, уведений у дію в 2000 р. (www.firstgov.gov), служить для реалізації основних цілей п'ятого етапу застосування інформаційних технологій до державного управління. Він побудований відповідно до основної концепції електронного врядування як системи відносин врядування - громадяни, врядування-бізнес, міжагентських відносин. Цей портал об'єднав понад 27 млн федеральних урядових сторінок з метою більш ефективного пошуку інформації й надання послуг, дотримуючись потреб користувачів. Найважливішою функцією електронного врядування є збирання податків і штрафів через Інтернет. У 2006 р. всі рівні врядування в США збирали через Інтернет 15% усіх податків і штрафів, що склали близько 602 млрд дол.

Відповідно до доповіді президента США був розроблений і представлений у федеральне врядування документ "Стратегія електронного врядування (E-Government Strategy)". Аналіз загальних принципів стратегії керівництва США в галузі ІТ дозволяє стверджувати, що врядування: зацікавлене в забезпеченні більших зручностей для громадян у взаєминах з державними установами; бере на себе роль лідера в електронізації економіки, у тому числі у сти-

мулюванні розвитку електронної комерції; реорганізує свою роботу в рамках національної ініціативи з посилення контролю за своєю діяльністю з боку громадян [4].

У цей час особливу увагу федеральний уряд США приділяє: електронній торгівлі між державними організаціями й міністерствами, конкурсним електронним торгам на постачання товарів і послуг для задоволення державних потреб; доступу населення до урядової й адміністративної інформації; використанню старт-карт, у тому числі у федеральному уряді; вирішенню різного роду завдань, зокрема одержанню офіційних документів через урядові веб-сайти, оплаті податків, наданню статистичної інформації про роботу державного апарату населенню тощо; застосуванню ІКТ у медицині й охороні здоров'я [4].

Урядова стратегія, що розробляється, передбачає розвиток і використання всіх видів електронного сервісу. Це означає, що послуги можуть надаватися через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, центри обслуговування викликів. Водночас електронний сервіс не припускає виключення персонального контакту. Певне занепокоєння викликає проблема задоволення специфічних та індивідуальних потреб людей, а тому передбачається створення бізнес-порталів для малих і середніх підприємств і персоналізованих домашніх сторінок для окремих громадян. Нові можливості ведення бізнесу будуть змінювати взаємини між громадянами й урядуванням. Також важливо гарантувати захист персональних даних та інформаційних систем, щоб домогтися довіри до них з боку населення.

Одним із прикладів е-урядування на державному рівні є реформування діяльності Міністерства торгівлі США. В даному органі центральної влади бачать завдання керівництва країни передусім у турботі про платників податків. Аналіз показав, що в разі інтернетизації послуг і спрощення доступу населення до інформації можна обслуговувати платників податків набагато ефективніше. Якщо раніше для працівників міністерства головними були інтереси свого відділу, то тепер на перше місце виходить завдання більш якісного і швидкого обслуговування контрагентів з використанням сучасних технологій. Крім цього, міністерство відійшло від "паперового" діловодства і перейшло до електронного офісу" [5].

Завдяки веб-сайту Міністерства торгівлі США (<http://www.commerce.gov>) можна скористатись швидкими і зручними

послугами, що надаються через Інтернет, і не потрібно гаяти час на численні процедури з паперами. До цих послуг відносять: подачу заявок на експортні ліцензії і товарні знаки, пошук патентів і навіть заповнення бланка перепису населення. У 2010 р. планується провести перепис населення без паперових бланків. Але для цього потрібно суттєво зменшити бар'єр, який відокремлює деякі верстви населення від Інтернету. Також потребують вирішення й інші актуальні проблеми: стягнення податків, піратство, захист споживача, захист від вторгнення в приватне життя і консерватизм державних відомств [5].

Електронна демократія на державному та місцевому рівнях

У дослідженні, проведеному у Сполучених Штатах Америки щодо використання ІКТ для посилення демократії, дається таке тлумачення: "Е-демократія складається з усіх електронних засобів комунікацій, що дозволяють/уможливлюють для громадян докладання зусиль для того, щоб керівники/політики були відповідальними за свої дії у сфері публічного життя. Залежно від аспектів демократії, що просуваються, е-демократія може використовувати різні технології для: 1) підвищення транспарентності політичного процесу; 2) посилення прямого залучення і участі громадян; 3) удосконалення якості формування думки, позиції шляхом відкриття нового простору для інформації і обговорення" [6].

Цю триєдність аспектів демократії, забезпечуваних за допомогою специфічних способів і засобів, заснованих на застосуванні ІКТ, можна представити у вигляді матриці.

Матриця е-технік і забезпечуваних аспектів демократії			
Е-техніки	Забезпечувані аспекти		
	Підвищення прозорості	Підвищення участі	Підвищення обговорень
Е-доступ	x		
Е-консультації		x	
Е-петиції		x	
Е-голосування		x	
Е-форуми			x

Джерело: Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy. E-democratizing the Parliaments and Parties, Geneva & Florence, October 2003, p. 45.

Насамперед, йдеться про використання ІКТ для самоорганізації та залучення соціально незадіяних, територіально віддале-

них та обмежених у фізичних можливостях груп населення до участі в політичному процесі, тим самим долаючи соціальний і "цифровий" розрив. Це віртуальні групи за інтересами, віртуальні спільноти е-громадянства, засновані на електронних комунікаціях, що створюють "клімат" е-демократії. Вони є прикладом того, як ІКТ перетворюють людські цифрові мережі на потужні, ефективні форми соціальної організації.

Саме в цьому розширеному публічному просторі реалізується потенціал е-участі американської громадськості за допомогою таких технік е-участі, як: е-консультації, е-петиції, е-прийняття рішень.

Техніки е-участі

Е-консультації

Одним із найпотужніших інструментів взаємодії між державою та громадянським суспільством є консультації. Якщо раніше, за відсутності можливостей інтерактивного діалогу між владою та громадськістю, для такої взаємодії були потрібні незрівнянно більші людські й фінансові ресурси, сьогодні завдяки сучасним інформаційно-комунікаційним технологіям процес громадських консультацій не так важко організувати й підтримувати. Водночас такими ж проблемними залишаються питання визначення відповідного контексту консультацій та їх упровадження в управлінські процеси на всіх етапах, під час визначення напрямів, постановки завдань, прийняття та впровадження рішень.

Інструменти консультацій в он-лайн:

- Запитання й відповіді - проста веб-сторінка, на якій подаються вибрані запитання від громадян з відповідями за підписом осіб, уповноважених на прийняття рішень в організації [13].

Приклади:

Дитячі запитання до уряду Флориди (<http://www.myflorida.com/eog/kidspage/Questions.htm>)

- Коментарі до документів/політики - можливість надавати коментарі до розміщених в он-лайн статей чи документів, заохочувана з боку уряду (для більш ефективного використання потребується супроводження формальною інструкцією щодо участі в процесі е-консультацій).

Приклади:

- Федеральна торгова комісія США (<http://www.ftc.gov/privacy/comments>)

Приклади електронного законотворення в США: (<http://www.statelocal.gov/rulemake.html>)

- Спільноти професійні/за інтересами - використання он-лайн-інструментів, зокрема списків розсилки е-поштою, справляє прямий вплив на впровадження публічної політики і надає можливості неформальної комунікації між державними органами та ключовими акторами на постійній основі без часових обмежень для впливу на політику.

Приклади:

Штат Вашингтон (<http://listserv.wa.gov>)

- Живий чат - живий чат не повинен бути громіздким та балакливим святом. Розвинуті програмні засоби дозволяють взаємодіяти в реальному часі, навіть якщо інтенсивність діалогу обмежена. Більшість чатів використовують запитання та відповіді політиків чи кандидатів. Запорукою успіху є завойовування достатньо великої аудиторії у специфічний час.

Елементи чату можуть використовуватись для доповнення асинхронних форумів. Використання чату для спілкування з молоддю аудиторією та у навчанні може мати власну цінність.

Приклади:

<http://www.moreland.vic.gov.au/chat.htm>

"Вашингтон-Пост" он-лайн:

http://www.washingtonpost.com/wp_srv/liveonline/politics.htm

- Мультимедійні події он-лайн - уявіть доповідача чи навіть прес-конференцію, де ті, хто дивиться віддалено через Інтернет чи інтерактивне телебачення, можуть подавати запитання, відповідати на опитування, розміщені доповідачем, та мати доступ до допоміжного змісту та через кілька днів - до цифрових копій прес-релізів і текстів виступів у реальному часі.

Приклади:

Промова МакКейна на зібранні в Міннесоті (http://www.netbriefings.com/corporate/press/pr_20011207.html)

Проект Інтерактивного телебачення у Вісконсині (<http://itv.wpt.org/examples>)

Віртуальна конференція НАСА (присвячена Марсу) (<http://quest.arc.nasa.gov/marsconf>)

Відповідно до аналізу більш ніж 1500 коментарів, поданих під час обговорення близько двох дюжин проектів регуляторних актів Агентства із захисту навколишнього середовища США, американський науковець Кері Коглайнес дослідив, що участь громадян обмежилась менше ніж 6% від усіх коментарів. Переважну більшість коментарів надала індустрія (корпорації) - 60%, комен-

тарі службовців місцевих та вищих органів влади становили 23-25%. Тобто питання, що ставились для обговорення, не викликали широкого інтересу серед громадськості для активної участі в процесі консультацій, а самі проведені консультації важко віднести до громадських у широкому розумінні.

Набагато цікавішою для громадян Сполучених Штатів є участь в обговоренні питань місцевого розвитку, що може виступати сильним аргументом на користь упровадження інструментів е-демократії на місцевому рівні.

За даними дослідження, проведеного організаціями Socitm та IdeA, виявилось, що е-демократичні ініціативи, здійснювані в невеликих спільнотах, мають більше шансів на успіх, ніж у великих. Існує багато прикладів, коли розвиток громадянської мережі створив демократичний простір для обговорення та взаємодії між громадянством та урядом, і де велика кількість відвідувань веб-сайта та активна участь громадян у відкритих дебатах засвідчили успіх проекту [15].

Суттєвий вплив на процес прийняття рішення на місцевому рівні справили консультації в он-лайн, організовані в Центральному Бакинґемському шкільному окрузі з питання перегляду розподілу на райони в Пенсільванії. Понад 500 коментарів були отримані електронною поштою, що дало можливість виявити, де існують дійсні проблеми, що вимагають реагування. Разом з тим були порушені й питання щодо відсутності публічного доступу до отриманих коментарів і стосовно того, як швидко відбудуться публічні слухання щодо врахування змін, викликаних пропозиціями, отриманими під час е-консультацій [16].

За оцінками експертів Організації Об'єднаних Націй, вагомий досвід залучення громадян до консультацій в он-лайн на національному рівні демонструє США [17].

Організація е-консультацій урядом США має розгалужену структуру та практичну спрямованість на процес управління. Американський портал FirstGov не висуває бажання спілкування з громадськістю на перший план, проте функціонально дозволяє брати участь в консультаціях у відповідних розділах, що стосуються регуляторної діяльності та розгляду звернень громадян. Додаткові можливості для впливу на прийняття регуляторних рішень пропонує портал <Regulations.gov>. Попри ці відмінності у підходах, у дизайні обох порталів відчувається зосередженість на інтересах

користувачів (як громадян та споживачів державних послуг), що дозволяє їм тримати світове лідерство в галузі е-участі.

Слід, звичайно, спинитись на деяких практичних питаннях, пов'язаних з проведенням консультацій в он-лайн, що дасть змогу створити більш наближену до реальності картину використання цього інструменту е-демократії, а також урахувати відповідні чинники при розробці та втіленні на практиці проектів, що мають на меті організацію е-консультацій або їх використання поряд із традиційними засобами залучення громадськості.

Е-петиції

Другим потенційно корисним засобом покращення участі громадян у процесі впливу на формування політики Сполучених Штатів Америки є електронні петиції (е-петиції). Як правило, для застосування цього засобу краще підходить Інтернет, завдяки якому громадськість і зацікавлені групи можуть ініціювати колективне звернення, зібрати групу його прихильників, які згодні підтримати його своїми підписами, та направити до відповідного державного органу або на адресу уряду.

Важливим чинником успіху цього інструменту демократії є відповідне організаційно-технічне забезпечення прийняття, обробки та відповідного реагування на е-звернення громадян. Наприклад, до Конгресу США в 2001 р. було направлено 85,5 млн електронних повідомлень через електронну пошту [18].

Неналежна організація процесу обробки е-звернень, запізнені, неадекватні чи малоцінні відповіді на такі звернення можуть стати факторами, що знизять демократичний потенціал електронних комунікацій між громадськістю та владою, призведуть до громадської апатії та відмови від цієї техніки.

Е-прийняття рішень

Участь громадян у процесі прийняття рішень, як правило, здійснюється шляхом голосування. Е-голосування в США розглядається як одна з технік покращення та посилення (кількісно та якісно) участі громадськості в процесі формування політики й прийняття рішень на всіх рівнях влади: місцевому, регіональному, національному. Системою електронного або Інтернет-голосування визнається "виборча система, що використовує електронні бюлетені, які дозволяють виборцям передавати своє волевиявлення

до уповноважених осіб виборчих дільниць через Інтернет" [19]. Цей інструмент е-демократії спрямований на посилення демократичності й легітимності врядування через використання ІКТ для безпосереднього визначення волі виборців.

Сполучені Штати розглядають е-голосування як шлях до покращення участі громадськості у виборах. Саме такий критерій для оцінки ефективності відповідних проектів пропонується у федеральному дослідженні з питань інвестицій в е-врядування: "... ефективність реєстрації виборців в он-лайн може бути визначена відсотком зареєстрованих громадян, що мають право голосу; ефективність голосування в он-лайн зі збільшенням відсотка виборців" [20].

Перше офіційне використання е-голосувань у США відбулось 11 березня 2000 р. на первинних виборах Демократичної партії в Аризоні, на яких Ален Гор переміг Біла Бредлі (4 до 1). При цьому у виборах взяло участь вдвічі більше виборців, ніж у попередніх. Електронна система для е-голосування зазнала певних технічних проблем, таких як перевантаження телефонних ліній, старі браузері, що не витримували навантаження. Проте дослідники відзначають, що основною перешкодою для е-голосування можуть бути не технічні труднощі, а можливість визнання виборів недійсними через те, що були створені нерівні умови для частини виборців, що не мали легкого доступу до Інтернету [21].

Ще одним із механізмів участі громадськості в прийнятті рішень є е-нормотворення (e-rulemaking), яке дозволяє громадянам впливати на процес ухвалення регуляторних актів. У цьому інструменті е-врядування поєднуються ключові елементи демократичного впливу на процес прийняття рішень, що притаманні е-консультаціям та е-голосуванню.

У Сполучених Штатах така можливість пропонується з січня 2003 р. в рамках Федеральної ініціативи E-Gov для того, щоб "зробити легкою для громадян участь у демократичному і законодавчому процесі через удосконалення доступу і якості нормотворення" [22]. Коли громадяни надсилають коментарі до регуляторних актів, федеральний орган має враховувати їх погляди та обґрунтовувати регуляторну діяльність. Повні тексти усіх проектів актів та фінальні документи є відкритими для доступу і коментарів в он-лайн на веб-сайті <<http://www.regulations.gov>>, його відвідувачі можуть направити коментарі до відповідного федерального агентства.

Висновки

Згідно з даними соціологічного опитування, проведеного у США, щодо оцінки "корисності" е-врядування громадськістю громадськість відносить до переваг е-уряду такі його характеристики:

- краща підзвітність суспільству (36%);
- більша доступність інформації (23%);
- покращення результативності й ефективності витрачання коштів (21%);
- більш зручні послуги (13%) [24].

Сьогодні існує ряд фундаментальних проблем, що гальмують реалізацію концепції електронного врядування. Наприклад, проблеми безпеки. Згідно з даними обстеження Taylor Nelson Sofres, проведеного в США, дві третини респондентів почувають себе "небезпечно", передаючи персональну інформацію в режимі он-лайн. Аналіз захисту інформації, забезпечуваної урядовими сайтами, свідчить про те, що тільки 6% сайтів мають якісь способи захисту даних і лише 3% використовують політику захисту [25].

Список використаних джерел

1. Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in USA // <http://www.publicus.net>
2. Gartner Group, Key Issues in e-Government Strategy and Management, Research Notes, Key Issues, 23 May 2000 / Цит. за: Jeffrey W. Seifert, G. Matthew Bonham, The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies.
3. Donald G. Lenihan, Realigning Governance: From E-Government to E-Democracy.
4. Steven Clift. E-Democracy Resources // <http://www.publicus.net>
5. Official site Ministry of Trade // <http://www.commerce.gov>
6. Andy Brack, Phil Noble. E-Democracy around the World: A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2001. - P. 1.
7. Cathia Gilbert Riley. The Changing Role of the Citizen in the E-governance & E-democracy Equation, 2003. - P. 3.
8. Pippa Norris. Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide. New York: Cambridge University Press, 2001 / Цит. за: Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley. E-governance to E-democracy: Examining the Evolution, 2003. - P. 20.
9. Reg Alcock. Промова на семінарі "Парламент та Е-участь", Оттава, 2001 / Цит. за: Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley. E-governance to E-democracy: Examining the Evolution, 2003. - P. 7.

10. *Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley*. E-governance to E-democracy: Examining the Evolution, 2003. - P. 6.
11. *Steven Clift*. The Future of E-Democracy - The 50 Year Plan.
12. Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe. E_democratizing the Parliaments and Parties of Europe, Geneva & Florence, October 2003. - P. 7.
13. Проекти "Е- Консультації ".
<<http://www.consultingcanadians.gc.ca>>; "Візьми участь"
<<http://www.govt.nz/en/participate>>; "Е-демократичні консультації"
14. The Administrative Procedure Act (APA), 5 U.S.C. § 553.
15. *MacKinnon, Mark* (2007) "Police-building petition comes to life on Internet", The Globe and Mail, 12 April, p. A12. Цит. за: Sandford Borins. On the frontiers of electronic governance: a report on the United States.
16. Coleman, Goetze. Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation.
17. E-Government Act of 2002, P.L. No. 107-347 // <<http://www.crossingboundaries.com>>
18. In the Service of Democracy, Consultation Paper of the Office of the e-Envoy // <http://www.edemocracy.gov>
19. Cary Coglianese. The Internet and Public Participation in Rulemaking / Paper pre_sented for conference on Democracy in the Digital Age, Yale Law School, April 4,6, 2003.
20. Socitm and IdeA, Local e-government now: a worldwide view, September 2002, p. 95 / Цит. за: Thomas B. Riley, Cathia Gilbert Riley. E-Governance to E-Democracy: Examining the Evolution / International Tracking Survey Report '03. _ No 5. - Commonwealth Centre for E-Governance. - 2003; <<http://www.electronicgov.net>>.
21. Digital Town Hall, Pew Internet and American Life Project, 2006 // <http://www.hoogeven.nl>
22. Steven Clift. The E_Democracy E_Book: Democracy is Online 2.0. // <http://www.publicus.net>
23. Світовий огляд ООН "Е-уряд на перехресті". - 2003.
24. *C. Bouras, N. Katris, V. Triantafillou*. An electronic voting service to support deci_Sion-making in local government / Telematics and Informatics, 20 (2003). - P. 257.
25. High Payoff in Electronic Government. Measuring the Return on E-Government Investments / Intergovernmental Advisory Board, Federation of Government Information Processing Councils, Washington, 2003.
26. Digital Town Hall, Pew Internet and American Life Project // <<http://usinfo.state.gov/topical/rights/democracy/inetvot110701.pdf>>
27. Comparison of E-Readiness Assessment Models Final draft, v. 2.13, 14 March 2006 // <http://www.bridges.org/ereadiness/tools.html>

ФРАНЦІЯ

Підготувала Ава Бекірова

Довідка про країну:
Населення: 62.886,2 чол. (2006).
ВВП: 1.710.023,6 млн євро (2005).
ВВП на душу населення: 108,2 (2005).
ВВП: процент приросту: 1,2% (2005).
Рівень інфляції: 1,9% (2005).
Рівень безробіття: 9,9% (2005).
Державний борг/ВВП: 66,6% (2005).
Державний баланс (державний дефіцит або надвишок/ВВП): - 2,9% (2005) [1]
Площа: 550.000 км²
Столиця: Париж.
Державна мова: французька.
Валюта: євро [2]

Інформаційний індикатор у відсотках

Рівень доступу населення до Internet : 41% (2006) , 49 % (2007).
Процент підприємств з доступом до Internet : 87% (2004), 96 % (2007).

Відсоток осіб, які використовують Internet принаймні один раз на тиждень: 39 (2006), 57 (2007).

Відсоток громадян, які скористались "зворотним зв'язком" : 30 (2006), 43 (2007).

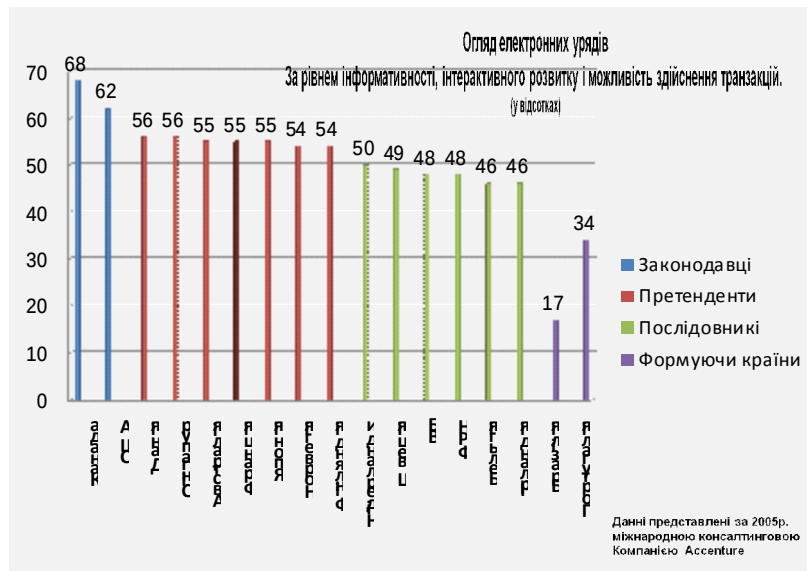
Відсоток підприємств, які скористались "зворотним зв'язком" : 86 (2006), 89 (2007).

Відсоток осіб, що купили/замовили он-лайн послугу за останні три місяці: 19 (2006), 26 (2007).

Відсоток підприємств, що отримали державні он-лайн послуги протягом 2006 р.: 18 (2006).

Відсоток осіб, які використовують Internet для того, щоб взаємодіяти з державними органами влади з метою: отримання інформації - 36,6, завантаження форм - 23,8, повернення заповнених форм - 17,8 (2007).

Відсоток підприємств, що використовують Internet для того, щоб взаємодіяти з державними органами влади: отримання інформації - 61, завантаження форм 64, повернення заповнених форм 59 (2007) [1].



Історичні етапи розвитку Е-уряду у Франції

І-й етап: перші кроки на зустріч людям

Генеральна стратегія формування в країні "інформаційного суспільства" і побудови структур "електронного уряду" в січні 1998 р. була погоджена й затверджена всіма органами державної влади.

Мета програми - прискорити формування інформаційного суспільства й забезпечити його доступність для кожної людини.

У програмі були враховані:

- реальні можливості, які має для побудови загальнонаціональної й загальнодоступної системи інформаційних послуг Франція;
- позитивний і негативний досвід країн світу, що накопичився в процесі створення подібних систем;
- основні вимоги та параметри плану "Електронна Європа 2002".

Етапи PAGSI

- відкриття до кінця 2000 р. загального доступу до державних служб і документів;
- організація високошвидкісного доступу до Інтернету;
- підтримка навчання, досліджень;
- прискорення розвитку сфери ІКТ;

- кожному міністерству було поставлено завдання - розробити проекти сайтів, що містять інформацію про їх діяльність та послуги, які вони надають [6].

Першочергові завдання програми включали розвиток таких ключових напрямів інформатизації країни:

- у сфері освіти: створення в національній зоні Інтернету спеціалізованої освітньої мережі;

- у сфері пропаганди культури й мистецтва Франції: електронне копіювання творів мистецтва й інших елементів культурної спадщини, створення віртуальних музеїв і бібліотек;

- у діяльності органів державної адміністрації: ІТ модернізація державних служб з метою надання підприємствам і громадянам доступу до їх інформаційних ресурсів і забезпечення можливості здійснювати взаємодію з ними за допомогою Інтернету;

- у проведенні наукових досліджень і впровадженні інновацій: підтримка розробки нових технологій й індустріальних нововведень із метою розвитку національної науки, промисловості й економіки в цілому;

- у питаннях юриспруденції й права: вирішення проблем законодавчого регулювання діяльності держави, бізнесу й громадян в Інтернеті;

- у секторі електронної комерції: сприяння розвитку законних комерційних операцій в Інтернеті.

Для реалізації програми PAGSI в 1998 р. при французькому уряді були організовані два спеціальних міжвідомчих комітети: з питань інформаційного суспільства (якому була доручена координація робіт із всіх національних проектів, пов'язаних з розвитком у країні інформаційного суспільства) і з технічної підтримки розвитку інформаційних і комунікаційних технологій в урядових службах (який зайнявся вирішенням проблем модернізації діяльності державного апарату на основі ІКТ).

Позитивним досвідом Франції є перші дії французького уряду, спрямовані на стимулювання електронного бізнесу та комп'ютерної мережі торгівлі. Спрощення процедур державної реєстрації Інтернет - компаній, розробка стандартизованих методів здійснення он-лайн платежів, підготовка закону про електронно-цифровий підпис - ці та цілий ряд інших урядових заходів привели до того, що протягом 1998 р. французькими підприємцями було відкрито близько 50 тис. нових комерційних сайтів (у 2,7 раза більше, ніж за всі попередні роки, тоді як у Великобританії або Німеччині цей

показник ніколи не перевищував 2,3 раза), масштаби роздрібної Інтернет-торгівлі в країні збільшилися в 7 разів і досягли 53 млн дол., а сукупний обсяг операцій національного корпоративного е-бізнесу (з урахуванням всіх його угод на зовнішніх ринках) збільшився більш ніж утричі й перевищив півмільярда доларів.

У жовтні 2000 р. створюється новий централізований адміністративно-державний Інтернет - портал "інформаційної адміністрації" (французькою, англійською та німецькими мовами) [Government site. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.service-public.fr>].

Таким чином, зусилля всіх інститутів державного управління в цей період були зосереджені на модернізації державної служби і формуванні спеціалізованих веб-структур, призначених для надання соціальних он-лайн послуг і розвитку інформаційної взаємодії з громадянами й підприємствами. У країні було введено в дію 4,2 тис. державних сайтів загальнонаціонального, регіонального та місцевого значення [10].

Нові інформаційні технології зробили контакт між населенням і державними установами більш простим. Кожна людина з будь-яких питань могла звернутися до урядовця-професіонала за кваліфікованою консультацією. Більшість проектів "електронного уряду" в основному були спрямовані в такі сфери, як оподаткування, митні збори й соціальне забезпечення.

Але разом з тим дослідження з оцінки веб-вузлів, проведене навесні 2000 р. міжвідомчою комісією з реформи державного апарату (Interministerial Delegate to the State Reform, DIRE), представило наступні результати:

- більшість веб-вузлів мають презентаційний характер. Далеко не всі (10%) являють собою портали, що беруть на себе роль інформатора й путівника для користувача. Деякі веб-вузли (20%) містять тематичні розділи, та 20% - містять розділи для окремих груп відвідувачів, наприклад для молоді, учителів або туристів;

- на веб-вузлах багато інформації, але усе ще недостатньо послуг для користувачів, наприклад офіційних форм, можливість передачі потрібних файлів, а також інтерактивних служб [11].

До того ж велика частка цих проектів були швидко реалізовані, але вони не витримали збільшення кількості звернень громадян до державних установ, виявилися недостатньо ефективними або не забезпечували належної безпеки. Проте в наступні роки

державні органи зосередили свої зусилля, спрямовані на покращення діяльності в цій сфері.

II етап розвитку

Своєчасне й практично повне виконання до 2002 р. усіх основних положень програми PAGSI дало змогу новому французькому уряду, який очолив прем'єр-міністр Жан-П'єр Раффарен, оголосити про закінчення першого етапу побудови в країні інформаційного суспільства та переходу до наступного, другого етапу е-уряду, який включав:

- створити на основі вже наявної програми передову за світовими стандартами систему "повної електронної" державної адміністрації через введення в дію високоефективного механізму Д-С - Держава-Споживач (administration-to-consumer), що забезпечить можливість надання громадянам і підприємствам усіх державних послуг через Інтернет;

- весь державно-адміністративний апарат повинен перейти на використання абсолютно безпаперових технологій і повністю комп'ютеризований режим роботи, завдяки чому економія бюджетних коштів, за розрахунками фахівців Міністерства фінансів, становить не менш 7 млрд євро в рік.

З метою реалізації цих планів була створена Міжвідомча агенція з розвитку електронного врядування (The agency for the development of the electronic administration - ADAE). 21 лютого 2003 р. при Міністерстві адміністративних реформ, та в 2004 р. була розроблена стратегічна програма ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007), що складається з техніко-економічного обґрунтування цілей і завдань, поетапного опису процесів адміністративної реформи, деталізації 140 проектів розробки й впровадження понад 300 нових електронних державних послуг [12].

У грудні 2005 р. було створене Головне управління з державної модернізації (General Directorate for the Modernisation of the State (DGME)) на основі ADAE та злиття інших державних установ з питань державних реформ декретом Міністерства економіки, фінансів та промисловості та підпорядковане йому. Є міжміністерським утворенням.

У січні 2007 р. уряд ініціював створення нового централізованого для кожного громадянина країни власного персонального порталу Інтернет - портал Mon.Service-Public.fr. [Government site.

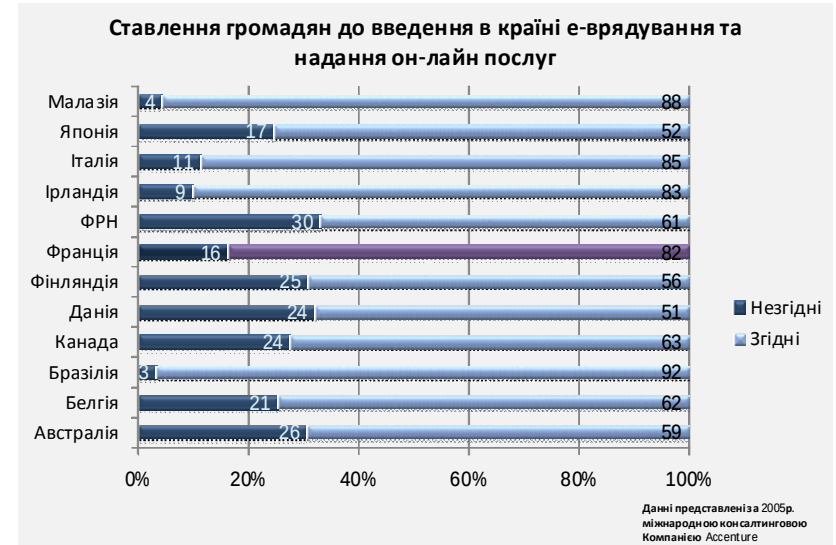
[Електронний ресурс] // Режим доступу: [http://www. Mon.Service-Public.fr.](http://www.Mon.Service-Public.fr.) [10].

Наслідки II-го етапу перетворень

1. У рамках програми ADELE уже реалізовано кілька десятків нових державних Інтернет-послуг, які стали не тільки задовольняти потреби громадян і бізнесу, але й сприяти підвищенню ефективності державного управління. Наприклад, громадяни можуть відслідковувати в Інтернеті стан своєї медичної страховки, подавати заяви на одержання грантів і пільг, виплачувати всі без винятку податки. Бізнесу була надана можливість заповнювати електронним способом форми соціальних відрахувань, одержувати доступ до митних операцій, управляти своїми податковими рахунками й перераховувати по Інтернету ПДВ.

2. У 2005 р. на реалізацію 40 найбільш важливих проектів програми ADELE було асигновано 188 млн євро, тільки безпосередня економія від використання цих проектів он-лайн сервісів становила 490 млн євро. На увесь період виконання програми витрачено 1,8 млрд євро, а до кінця 2007 р. отримано від її результатів економію бюджету 5 млрд євро.

3. Підсумки загальнонаціонального опитування населення, проведеного у Франції кількома незалежними громадськими організаціями й соціологічними агентствами у 2005 р., свідчать, що понад 25% громадян уже використовують он-лайн послуги, і 93% з них були ними задоволені. На думку 61% респондентів, пропозиція он-лайн послуг збільшилась за останні 12 місяців, а 46% заявили, що вони почнуть користуватися послугами електронного уряду в найближчі місяці. Крім того, 71% повідомили, що їх повністю задовольняє якість інформації, одержуваної від органів влади (роком раніше цей показник рівнявся 62%), 71% громадян країни вважають електронні послуги головним інструментом держадміністрації в забезпеченні потреб населення, а 65% називають ці послуги визначальним фактором економії державних коштів, тобто грошей платників податку [8].



[3, с. 37]

Стратегія та принципи Е-уряду Франції

У 2003 р. Міністерство з питань забезпечення е-врядування та адміністративних реформ Франції розробило та видало чотирирічний стратегічний план на 2004-2007 рр. ADELE (ADministration ELEctronique). Він включає стратегічний та тактичний плани дій, які мають перевірятися щороку та відповідно оновлюватися. Стратегічний план ADELE має деталізовану структуру розвитку е-уряду Франції.

Згідно з програмою концепція електронного уряду Франції охоплює операційну (або виконавчу) складову діяльності уряду, тобто те, що називається урядовою машиною й входить у сферу організаційного проектування.

В основі цієї концепції лежать три принципи:

- **уряд повинен концентруватися на громадянах, а не на бюрократії;**

- положення 12: "не допускати безконтрольні, узагальнені обміни між відділами" [13];

- **результативність**

- положення 12: "уряд повинен орієнтуватися на результати своєї діяльності" [13];

- **інноваційність**

- положення 12: "уряд повинен базуватися на ринку, активно просуваючи інновації" [13];

- **прозорість та контрольованість з боку громадян;**

- положення 13: "забезпечення громадянам більшої відкритості та прозорості в питаннях контролю наданих їм документів та особових справ. Надання можливості як громадянам, так і державним службовцям мати інструменти й послуги, які дають можливість їм отримати більше прав";

- положення 18: "збільшення прозорості адміністрування - головний крок уперед у збільшенні права громадянина у доступі до інформації, яка його стосується. Представлення можливості користувачу використовувати єдиний ідентифікатор - федератом, з можливістю отримання послуг та їх використання без урядових баз даних" [13];

- **конфіденційність**

- положення 13: "Децентралізоване зберігання даних - використання їх у межах одного урядового відомства. Централізоване

зберігання буде використовуватися лише з метою особистого обслуговування, де інші варіанти не можливі";

- положення 14-15: "Одне з питань, яке викликає серйозні сумніви, стосується неможливості забезпечити повну конфіденційність через унікальність або складність засобів ідентифікації громадян державними органами влади. Поки що єдиний ідентифікатор, здається, не викликає проблеми існування громадянської свободи, але доти поки цей ідентифікатор не поширюється в мережі. Уряд намагається зберегти секторні ідентифікатори" [13];

- безпека електронних обмінів (зокрема ідентифікація, кодування, відмітка часу і бухгалтерський облік);

- **сумісність послуг та інформаційних систем**

На практиці це означає організацію управління та взаємодію з громадянами шляхом максимального використання в органах державної влади сучасних технологій, у тому числі й Інтернет-технологій. Вони роблять послуги, що надаються ними, більш зручними й доступними для громадян водночас заощаджують урядові гроші на адміністрування.

Головне завдання ADELE це - здійснення е-адміністрування через досягнення високого рівня доступності та забезпечення інтерактивності, надаючи можливість користувачам виконувати всі адміністративні процедури в он-лайн режимі.

Стратегічні цілі:

- зробити життя громадян, бізнес-структур легшим, надаючи увесь пакет послуг, доступних кожному в будь-який час;

- підвищення рівня довіри;

- забезпечення прозорості та гарантування безпеки й конфіденційності;

- використовувати безпечні системи ідентифікації користувача та можливість громадян управляти й контролювати надані державним органам влади особисті дані;

- сприяння модернізації публічного адміністрування через покращення роботи державних службовців, організація державної служби та допомога у фінансуванні [14].

ПРАВОВА ОСНОВА Е-УРЯДУ ФРАНЦІЇ

Закон "Про електронну взаємодію між користувачами суспільних послуг (громадяни, бізнес-структури) і державними устано-

вами, організаціями і взаємодія між державними органами, відомий як "Закон про державні послуги", був прийнятий 8 грудня 2005 р.

Він визначає правову основу електронної взаємодії між громадянами та державними органами. Цей документ узаконив весь документообіг, електронну пошту та цифрову комунікацію між громадянами, бізнес-структурами та центральними, регіональними державними органами влади з метою отримання суспільних послуг.

Закон надає право надсилати документи як електронною поштою, так і використовуючи традиційну паперову кореспонденцію. Легалізовано також використання електронних підписів державними органами.

Крім цього, закон включає положення, яке надає користувачам право вибору безпечного отримання офіційної кореспонденції та адміністративних форм через персональні електронні поштові скриньки.

Положення закону визначає головним пріоритетом принцип інформаційної безпеки та сумісність інформаційних систем [15].

Закон про доступ до державних документів, прийнятий 17 липня 1978 р., дає право мати доступ будь-якій особі до документів, які є в державних органах влади. До числа цих документів входять файли, повідомлення, заяви, записи, статистика, запити, інструкції, міністерські циркуляри, замітки та рекомендації, рішення, тощо.

Вони можуть бути надані в будь-якій формі.

Державні органи повинні відповісти на запит у межах своїх повноважень у визначений строк.

Комісія з Доступу до Державних Документів (CADA) має наглядові повноваження. Вона може виступати посередником, арбітром у спорі та має право видавати рекомендації, але її рішення не є обов'язковими.

Попередньо особа має звернутися зі скаргою до CADA, а тільки потім може звернутися до адміністративного суду.

Франція прийняла Закон про інформацію і свободу 6 січня 1978 р., ставши однією з перших європейських країн, яка прийняла подібний законодавчий акт про захист інформації.

Закон забезпечує правову основу використання ідентифікаторів у базі даних та обробки даних державними органами влади суспільного і приватного секторів.

Закон уповноважив Національну комісію з інформації і свободи (CNIL) здійснювати контроль за виконанням і дотриманням даного документа. CNIL також відіграє консультативну роль у плануванні державних баз даних.

Закон про конфіденційність електронної економіки діє з 21 червня 2004 р. та встановлює правову основу розвитку послуг електронної комерції у Франції

Закон про державні закупівлі електронних комунікацій діє з 9 липня 2004 р. і передбачає широке використання нематеріальних державних закупівель для підвищення ефективності поточних процедур (зменшення рівня затримок при прийомі документів, додатків і пропозицій, електронний доступ до документів консультативно-інформаційного характеру, можливість передачі резервних копій документів) [16].

Закон про електронний підпис (Закон про електронну взаємодію між користувачами та державними установами та між державними органами) від 13 березня 2000 р. легітимізує електронні підписи і документи з електронним підписом і відповідає європейській директиві 1999/93/ЄС щодо електронних підписів. Це означає, що будь-яка фізична або юридична особа, підприємець, державний чиновник отримує можливість завіряти електронні документи власним підписом, який має однакову юридичну силу з власним підписом або печаткою.

Крім того, Закон про електронну взаємодію між користувачами та державними установами і між державними органами, прийнятий 8 грудня 2005 р., також надає законність електронному підпису громадянським (приватним, особистим) документам, які мають ручний підпис.

Закон про доступ до державних документів, підписаний 17 липня 1978 р., був змінений та доповнений Законом від 6 червня 2005 р. відповідно до умов Директиви ЄС (2003/98/ЄС). Закон визначає правила повторного використання інформації, що надає державним сектором [17].

Національний е-уряд (ЦОВВ) Політика/Стратегія

1. Міністерство з адміністративних реформ

У новому французькому уряді, призначеному в червні 2005 р., політична відповідальність за державну реформу та втілення стратегії е-врядування була передана від Міністерства державної служ-

би до Міністерства з бюджетної та адміністративної реформи і Міністерству економіки, фінансів і промисловості.

2. General Directorate for the Modernization of the State (DGME)

Головне Управління з державної модернізації

Управління було створено 30 грудня 2005 р. з метою забезпечення реалізації політики е-врядування та модернізації державного управління. Підпорядковано та перебуває у віданні Міністерства з питань економіки, фінансів і промисловості. DGME є відповідальним за створення та впровадження програми е-уряду - ADELE та забезпечення регулювання й контролю його виконання. Управління було створено на основі Агентства з розвитку електронного врядування (ADAE).

Координація

Головне Управління з державної модернізації (DGME)

DGME відповідальний за координування е-уряду та розвиток ІКТ на всіх рівнях державної ієрархії, спираючись на положення програми ADELE. Управління також керує внутрішньовідомчою електронною мережею, пов'язуючи міністерства та представників бізнес-структур, місцевих органів самоврядування та громадян.

Виконання

1. Головне Управління з державної модернізації (DGME)

Забезпечує узгодженість проектів та об'єднання інфраструктури.

2. Департаменти центрального уряду.

Підтримка

1. Головне Управління з питань державної модернізації (DGME).

2. Управління документації (Documentation Francoise).

Управління усією інформацією.

3. Економічне об'єднання SESAMVitale з питань охорони здоров'я (страхова карта, медична карта, мережа тощо).

Група об'єднує всі державні та приватні установи та залучає в обов'язкові й додаткові системи страхування.

4. Суспільне об'єднання з питань модернізації соціальних декларацій (GIP-MDS) вирішує питання соціального сектору. Об'єднує різні установи соціального страхування та ділові кола з метою розширення переліку послуг, що надаються та забезпечення можливості бізнес-структурам представляти їх соціальні дек-

ларації в електронному вигляді. Ці послуги доступні через веб-вузол Net-Enterprises.

Перевірка/Гарантія

Рахунковий Суд здійснює обов'язкові та необов'язкові перевірки використаних коштів суспільних фондів, а також експертизи щодо ефективності управління та функціонування.

Використання суспільних фондів також ретельно досліджується Комітетом фінансів Національних зборів і Сенату.

Захист даних

Державна Комісія з інформації і свободи (CNIL)

Створена 1978 р. Законом про інформацію і свободу, яка забезпечує правову основу використання ідентифікаторів у базах даних та обробки особистих даних приватного та суспільного секторів. Комісія відповідальна за дотримання та виконання Закону, а також відіграє консультативну роль у плануванні державних баз даних.

Інші

Форум Інтернет-Права

Створений у травні 2001. Дана установа є приватним органом, підтримується французьким урядом у забезпеченні об'єднання всіх учасників, користувачів Інтернету (приватні компанії, недержавні організації, суспільні організації і користувачі) з метою обговорювання та внесення пропозицій щодо використання та правил он-лайн дії, зокрема у сфері е-врядування.

Регіональний та місцевий е-уряд

Стратегія

Регіональні і місцеві державні адміністрації

Координація

У деяких випадках, регіональні агентства з ІКТ

Artesi, Numera, Practiciel, ARDESI, SUSI

Виконання

Регіональні і місцеві державні адміністрації

Підтримка

1. Головне Управління з державної модернізації (DGME).

Підтримка у реалізації деяких проектів національного рівня (наприклад інтегрування місцевих та регіональних державних установ електронного обслуговування).

2. Регіональні агентства з ІКТ.

3. Європейський Союз підприємств надає підтримку регіональним державним органам у ІКТ проектах.

4. Об'єднання департаментів Франції.

Регіональний орган, який забезпечує підтримку проектів з ІКТ через веб-вузол САР-ТІС. Установа є представницькою асоціацією французьких департаментів.

5. Асоціація французьких регіонів.

Асоціація французьких регіонів є представницьким об'єднанням французької регіональної місцевої влади.

Перевірка/Гарантія

Регіональні рахункові суди

Завданням регіональних рахункових судів є перевірка використання суспільних фондів місцевою владою (регіони, департаменти, муніципалітети) та їх діяльність.

Інші

1. Асоціація французьких мерів.

Французька асоціація мерів заснована в 1907 р. Вона представляє асоціацію французьких муніципалітетів та є головним представницьким органом місцевого самоврядування. Асоціація допомагає мерам у здійсненні місцевої політики й управління та дає поради у питаннях ефективного гарантування державної політики щодо забезпечення суспільних інтересів.

2. Асоціація Інтернет-міст.

Асоціація Інтернет-міст - об'єднання обраних посадових осіб, місцевих державних службовців, приватних осіб, волонтерів, які мають на меті забезпечення обміну практичним досвідом у розвитку Інтернету та суспільних Інтернет-послуг на місцевому рівні.

3. Дослідницький центр електронних міст.

Був створений місцевими органами влади з метою надання допомоги й підтримки розвитку та виконання політики у сфері ІКТ [18].



Е-ПОСЛУГИ, ЩО НАДАЮТЬСЯ БІЗНЕС-СТРУКТУРАМ ТА ГРОМАДЯНАМ

За класифікацією, що надає Євросоюз, передбачено 20 видів основних державних послуг, які повинні надаватися в електронному вигляді (12 для громадян, 8 для бізнес-структур), прийнятих Радою ЄС в березні 2001 р. Методологія оцінки та рівень надання послуги в он-лайн режимі також визначена Радою ЄС, згідно з якими і надається наступна інформація [19].

Кожна послуга має стадію готовності (рівень) надання її в он-лайн режимі, відповідно до цього визначають 5 стадій можливого обслуговування:

- стадія 1 - інформація: оперативна інформація про послугу;
- стадія 2 - взаємодія: завантаження форм;
- стадія 3 - двостороння взаємодія: обробка електронних форм, зокрема ідентифікація;
- стадія 4 - транзакція: повна електронна обробка даних, прийняття рішення і надання послуги (оплата);
- стадія 5 - персоналізація (автоматизовано).

Послуги для громадян

12 послуг для громадян:

1. Податки на прибуток (декларація, повідомлення оцінки) (заплатити податки).
2. Пошук роботи Агентством із зайнятості (стати на облік на біржі праці)
3. Соціальне страхування (одержати соціальну допомогу).
4. Особисті документи (оформити паспорт або права водія).
5. Реєстрація автомобіля (поставити своє авто на облік).
6. Дозвіл на будівництво.
7. Декларація до поліції (подати заяву в поліцію).
8. Громадські бібліотеки (знайти книгу в он-лайн - бібліотеці).
9. Свідоцтва про народження, шлюб (замовити свідоцтво про шлюб чи народження дитини).
10. Вступ до ВНЗ.
11. Зміна адреси проживання.
12. Пов'язані із здоров'ям послуги (записатися на прийом до лікаря).

1. Податки на прибуток (декларація, повідомлення оцінки)
Відповідальний: Центральний уряд, Міністерство економіки, фінансів і промисловості, Головне податкове управління

Веб-вузол: <http://www.impots.gouv.fr/>

Стадія надання послуги: 5/5

Опис: Французький податковий портал дає змогу користувачам розрахувати суму податку. Громадяни можуть також контролювати свій індивідуальний фінансовий рахунок.

Близько 3,74 млн податкових декларацій було представлено он-лайн електронним способом у 2005 р., у 2006 р. - 5,7 млн. Електронна податкова декларація була вдосконалена і розширена в 2006 р.

2. Пошук роботи Агентством зайнятості

Відповідальний орган: Центральний уряд, Національне бюро зайнятості (ANPE)

Веб-вузол: <http://www.anpe.fr/>

Стадія надання послуги: 4/4

Опис: Повністю функціональне, обслуговування здійснюється в он-лайн режимі. Користувачі можуть звернутися до Бюро зайнятості та надати своє резюме, вказати розмір бажаного заробітку в он-лайн режимі.

3. Виплати соціального страхування - допомога по безробіттю.
Відповідальний орган: Центральний уряд, Асоціація страхування по безробіттю (ASSEDIC)

Веб-вузол: <http://www.assedic.fr/>

Стадія надання послуги: 4-5/5

Опис: Надання інформації (консультації) щодо допомоги по безробіттю, система заповнення аплікацій в он-лайн режимі, постановка на облік та щомісячне повідомлення про статус безробітного.

4. Зміна адреси проживання

Відповідальний орган: Центральний уряд, Головне управління державної модернізації (DGME)

Веб-вузол: <https://www.administration24h24.gouv.fr/>;
<http://www.changement-adresse.gouv.fr/>

Стадія надання послуги: 3/3

Опис: Ця безкоштовна послуга дала змогу громадянам Франції повідомляти про зміну місця проживання відразу кільком органам влади. Процедура повідомлення складається із трьох етапів. Спочатку громадяни реєструються на сайті зміни адреси, указуючи ім'я, стару й нову адреси, ключове слово. Потім вони повідомляють про членів родини, які переїжджають разом з ним на нове місце проживання й, нарешті, вибирають ті органи влади, які повинні одержати цю інформацію. Громадяни можуть подавати цю інформацію в наступні органи влади: державна служба страхування через хворобу, податкова адміністрація, військовий комісаріат (200 тис. повідомлень-заяв уже були представлені електронним способом у 2005 р.) [20].

Послуги для бізнес-структур

8 послуг для бізнес-структур:

1. Соціальні виплати своїм співробітникам.
2. Податок корпорації: декларування, повідомлення (сплата податків).
3. НДС: декларування, повідомлення.
4. Реєстрація нової фірми.
5. Надання статистичних даних.
6. Оформлення митних декларацій.
7. Отримання дозволу з екологічних питань.
8. Державні закупівлі.

1. Податок Корпорації: декларування, повідомлення (сплата податків).

Відповідальний орган: Центральний уряд, Міністерство економіки, фінансів і промисловості, Головне управління податків

Веб-вузол: <http://www.impots.gouv.fr/>

Стадія надання послуги: 4/4

Опис: Он-лайн інформування та обслуговування всіх бізнес-структур (зокрема корпоративне декларування і оплата податків).

2. НДС: декларування, повідомлення

Відповідальний орган: Центральний уряд, Міністерство економіки, фінансів і промисловості, Головне управління податків

Веб-вузол: <http://tva.dgi.minefi.gouv.fr/>

Стадія надання послуги: 4/4

Опис: Декларування і оплата в он-лайн режимі.

3. Реєстрація нової компанії

Відповідальний орган: Торговельно-промислова палата

Веб-вузол: <http://www.cfenet.cci.fr/>

Стадія надання послуги: 3/4

Опис: Державні он-лайн процедури для бізнес-структур, зокрема реєстрація юридичних осіб.

4. Надання статистичних даних

Відповідальний орган: Центральний уряд, Державний секретаріат промисловості

Веб-вузол: <http://www.sessi.fr/>

Стадія надання послуги: 5/5

Опис: он-лайн послуги з надання статистичних даних

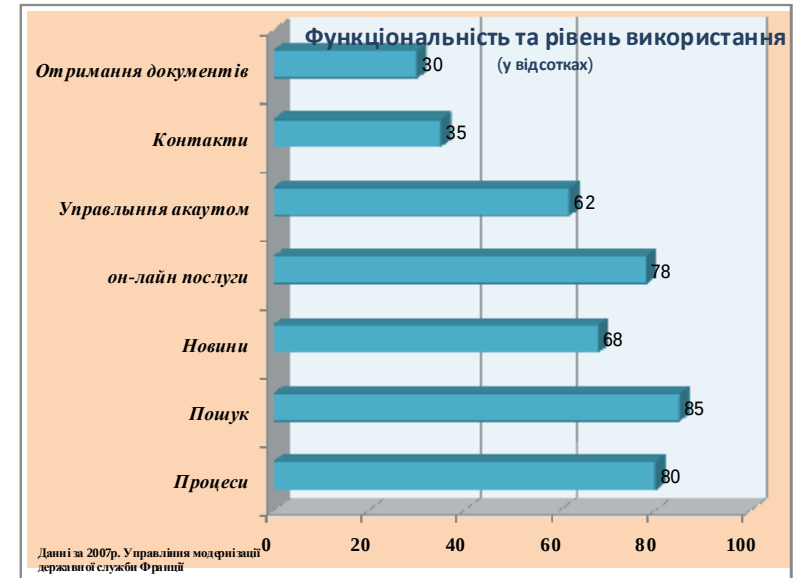
6. Оформлення митних декларацій

Відповідальний орган: Центральний уряд, Міністерство економіки, фінансів і промисловості

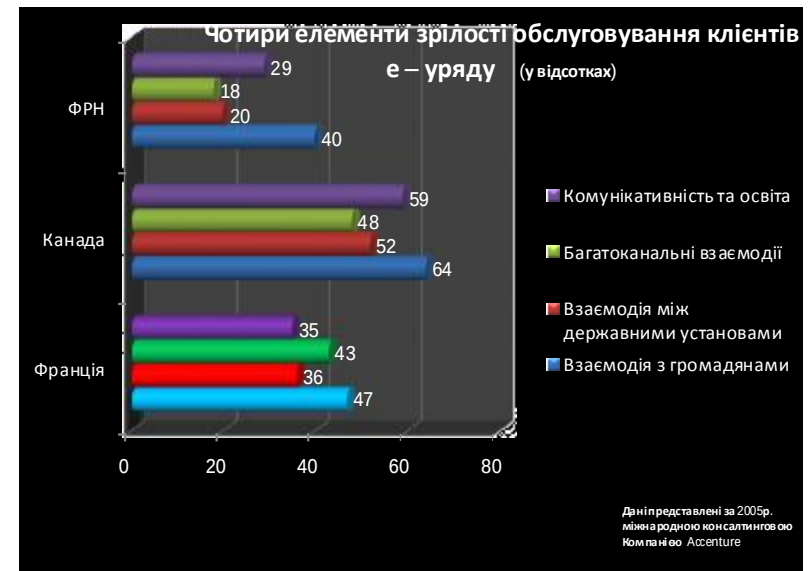
Веб-вузол: <http://www.douane.gouv.fr/>

Стадія надання послуги: 4/4

Опис: е-послуга з митних декларувань і платежів [21].



[22, с. 9]



[3, с. 17]

ІНФРАСТРУКТУРА Е-УРЯДУ ФРАНЦІЇ

1. Портал Service-Public.fr. [Government site. [Електронний ресурс] // Режим доступу: Service-Public.fr].

Державний Інтернет - порталу (французькою мовою) service-public.fr. Діє з жовтня 2000 р. Відкрив доступ 2,6 тис. державних веб-вузлів Франції, а також майже 2 тис. європейських і міжнародних веб-вузлів. Тільки за перший рік функціонування порталу його послугами скористалися понад 600 тис. французьких громадян, при тому, що загальна кількість користувачів Інтернету в країні досягло на той час 6 млн осіб. Даний Проект створення централізованого адміністративного Інтернет-порталу "інформаційної адміністрації" був пріоритетним у 2000 р. (у тому числі й по його фінансуванню).

Портал service-public.fr. користувачам пропонує посилання до сайтів із суспільною інформацією, а також пропонується завантажити в он-лайн більш ніж 1 тис. офіційних форм, довідок та ін. Однією з основних проблем для Web-дизайнерів при створенні індивідуальних порталів стало використання електронних підписів.

На початку 2001 р. був офіційно відкритий розділ урядового порталу з назвою "Телесервіси", який надає своїм відвідувачам прямий доступ до 80 видів соціально орієнтованих он-лайн сервісів, включаючи оплату всіх видів комунальних послуг, оформлення заявок на матеріальну допомогу, реєстрацію в органах працевлаштування, пенсійного забезпечення й соціального страхування, одержання довідок в установах внутрішніх справ, оперативний зв'язок з підрозділами охорони громадського порядку й службами МНС та ін. За даними експертів компанії Gartner, протягом 2001 р. цими послугами скористалися 62% Інтернет-користувачів країни. За цей час 2,5 млн французів подали через Інтернет декларації про свої доходи в податкові органи, 1,6 млн підготували в електронній формі офіційні документи встановленого зразка, а 1,2 млн оформили в он-лайн режимі свої медичні страховки [8].



2. Портал Адміністрація 24г/24 [Government site. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.service-public.fr/demarches24h24/>].

Створений у січні 2007 р. Портал є універсальним магазином, в якому громадяни і бізнес-структури можуть здійснити будь-які операції в он-лайн режимі 24 години на добу 7 днів на тиждень.

Серед громадян популярне використання таких послуг, як пошук роботи Агентством із зайнятості та постановка на облік на біржі праці, одержання соціальної допомоги. Серед бізнес - структур це послуга наймання нового працівника, яка передбачає заповнення 7 обов'язкових форм. Administration24г/24 підтримує єдиний електронний підпис.

3. Портал mon.service-public.fr [Government site. [Електронний ресурс] // Режим доступу: Mon.Service-Public.fr].

Проводиться активна робота щодо створення та введення в дію протягом 2008 р. нового централізованого для кожного громадянина країни власного персонального порталу - Інтернет-порталу Mon.Service-Public.fr. Цей новий портал буде побудований у формі діалогу, дозволяючи користувачу не тільки в електронному вигляді заповнювати, відправляти усі державні форми (бланки), але і наступне просування їх особової справи (послуги) до повного виконання та отримання результату. Тобто портал забезпечить особистий доступ до багатьох державних послуг, доступних в он-лайн режимі. Кожна юридична й фізична особа зможе відкрити влас-

ний окремих електронний "рахунок" і з його допомогою регулювати свої взаємини з різними державними органами й здійснювати з ними всілякі фінансово-економічні операції. Портал також можна буде використати, наприклад, для реєстрації дітей для навчання у школах і сплати податків, отримання свідоцтва про народження [21, с. 27].

Пілотний проект домашньої сторінки portalu



[22, с. 6]

Поточна сторінка portalu



[4, с. 26]

Мережа

Для втілення в життя Проекту "електронного уряду" державні органи користуються послугами приватного сектору, у якого є необхідний досвід реалізації ІТ-рішень.

ADER

У травні 2000 р. була створена міжвідомча Інtranет-мережа ADER, що охоплює всі підрозділи державного апарату. Працюють служби, що підтримують систему безпечного керування, єдиний довідник і загальна база даних. Вона повинна забезпечити зв'язок між усіма міністерствами та надання бланків й зразків документів, доступних для всіх. Крім того, вона забезпечує центральні органи влади такими програмними продуктами, як запит, передача, зберігання документів, управління даними тощо.

ISIS

Функціонує з листопада 2007 р. Проект забезпечує інформаційну безпеку у Міжміністерський внутрішній мережі та дозволяє здійснити обмін і розподіл секретної інформації серед урядових акторів.

AtosOrigin і проект GEODE

Компанія AtosOrigin бере участь у проекті GEODE за замовленням Французького національного бюро з працевлаштування (ANPE). Мета проекту - створення Інтранет-мережі, за допомогою якої співробітники відомства зможуть обмінюватися інформацією й вести спільну роботу з іншими установами й партнерами.

Система допомагає людям, що шукають роботу, скласти резюме, яке можна буде зберегти в базі даних. Пошукові системи пропонують кандидатів вакансії, що відповідають його індивідуальному профілю.

Integris і проект SIO

Компанія Integris пропонує свої послуги у сфері організації інфраструктури, інтеграції й безпеки. Проект SIO, розроблений компанією Integris для поштового відомства Франції, призначений для організації електронного відстеження зареєстрованої пошти. Завдяки цьому проекту громадяни можуть стежити за рухом своїх поштових відправлень (листів і посилок). SIO також становить інтерес і для компаній, які одержують можливість контролювати доставку рахунків й інших платіжних документів. Проект почали реалізовувати в 2001 р. у 600 поштових відділень по всій країні.

France Telecom і проект IMAGINE

В основі консорціуму, що здійснює проект IMAGINE, лежить партнерство місцевих органів влади, провайдерів послуг і вчених-дослідників. У проекті бере участь місто Торгау (Torgau). Технічні партнери - компанії Siemens, Microsoft, Finsiel Consulenza e Applicazioni Informatiche й France Telecom, які відповідають за загальну розробку, підтримку й маркетинг інфраструктури.

Проект IMAGINE дасть змогу громадянам підтримувати інтерактивні взаємини з органами влади й одержувати доступ до відкритої інформації й документів, а також до рішень влади. Буде здійснюватися за допомогою та участю порталів державних служб [11].

е- Ідентифікація.

Всі електронні послуги надаються громадянам та бізнес-структурам через веб-портал "Адміністрація24г\24" та здійсню-

ються через загальний електронний дозвільний підпис. Законність цієї процедури визначається законом про електронну взаємодію між державою та користувачами й між державними органами, прийнятим 8 грудня 2007 р.

Компанія (CSPs) "Забезпечення програмним продуктом - Видання свідоцтв" бере участь у проекті на замовлення уряду Франції. Свідоцтва мають відповідати вимогам загальної системи безпеки зв'язку. Ця система складається з двох секцій: одна - для громадян, друга - для бізнес-структур. Для кожної секції визначений свій рівень безпеки. Список загальних систем безпеки розміщується на сайті www.telecom.gouv.fr.

Загальне рішення про е-підпис засновано на принципах:

- свободи вибору користувача щодо обрання свідоцтв із списку CSPs;

- відповідальності е-уряду та забезпечення належної інформаційної безпеки;

- здатності забезпечити клієнта та його родину необхідною кількістю свідоцтв, потрібних для здійснення он-лайн-послуг.

CSP надає три види свідоцтв. Проте тільки третій вид може використовуватися у всіх державних службах, зокрема тих, що вимагають найвищого рівня безпеки. Електронні свідоцтва для бізнес-структур видаються керівникам та можуть використовуватися від імені підприємства.

Проект електронної ІД карти

У 2005 р. уряд приступив до розробки проекту електронна ІД карта. За попереднім планом ІД карта - це карта з мікрочипом, яка містить інформацію про власника, її ще називають двобіометрична ідентифікаційна картка; з фотокарткою та з відбитками пальців, електронним дозвільним підписом, з доступом до електронних державних та комерційних послуг.

Особиста інформація, що міститься в картах, повинна також мати можливість зберігати нову інформацію у загальній базі даних. Отримання картки - платна послуга, передбачається, що ця процедура буде обов'язковою.

Законопроект про ІД картки, який легітимізує введення і використання нового ідентифікаційного документа, буде прийнятий незабаром.

Карта буде містити наступну інформацію:

- 1) загальні дані (ПІБ, дата народження, адреса) та додаткова електронна частина з біометричними даними (відбитки пальців);

2) дані з ідентифікаційним сертифікатом та електронним підписом.

Введення в країні системи однакових біометричних ідентифікаційних карток викликав спротив з боку громадян. Тому в червні 2005 р. був запущений пілотний проект, який ознайомлював з новою схемою та системою захисту й конфіденційності.

Доступ до біометричної бази даних передбачає жорсткий контроль з боку держави.

Передбачається запуск проекту у кінці 2008 р. [23, с. 20].

Карти "Vitale 2". Карта "Життя 2"

Другим головним засобом електронної ідентифікації та розпізнавання є нове покоління карт, які були введені на початку 2007 р. Карта відповідає новим стандартам IAS (розпізнавання, ідентифікація та підпис). Вона має вбудований криптографічний процесор з механізмом, який заснований на криптографічній системі з відкритим ключем з метою забезпечення безпеки таких операцій, як електронна ідентифікація та підпис. Крім того, чип має пам'ять 32 КБ, що дозволяє зберігати більше інформації про власника картки, та додатково всі операції, які були здійснені, широкий спектр медичної інформації (дані про страхування). Повне введення в обіг передбачається до 2010 р.

Е-паспорт

У квітні 2006 р., Міністерство внутрішніх справ Франції повідомило про введення електронного паспорта у країні. З вбудованим контактним маленьким чипом французький е-паспорт містить електронну фотографію власника. Паспорт є необхідним не тільки для здійснення подорожей, але очікується, що цей документ буде використовуватися у здійсненні адміністративних процедур [23, с. 21].

Управління інформацією

Центр модернізації складається з об'єднаної корпоративної мережі різних установ, організацій, які взаємодіють між собою через Інтернет, та забезпечує спільну роботу та використання інформації.

Центр модернізації виступає сполучним елементом між міністерствами та іншими центральними органами влади. Він надає доступ до програмного забезпечення автоматизації колективних кооперативних робочих інструментів, такі як база даних, нормативно-довідникові файли, архівні файли, оперативні документи та файли тощо.

Синергічність (ефект від узгодженої взаємодії частин системи)

Кілька сотень центральних і місцевих суспільних акторів залучаються до виконання стратегії електронного врядування. Платформа "Synergies" була запроваджена на початку 2006 р. та має на меті раціоналізацію дій і залучення всіх зацікавлених сторін. Завдання програми - об'єднати суспільні інтереси та практичне покращення мережі, роблячи внески акторами е-уряду та використовуючи дослідження. Дана платформа служить інструментом комунікації і мобілізації ресурсів. Цей набір ресурсів має постійно збагачуватися та доповнюватися, оскільки інститути стають більш структурованими, проекти розвиваються, користувачі роблять внески. Нарешті, платформа забезпечує доступ до інформації про державну політику електронного врядування Франції.

Держдокумент

Програма запроваджена в червні 2005 р. Держдокумент - доступне джерело програмного забезпечення, а також спільна платформа для кооперативної розробки програмного забезпечення для використання в державних органах влади.

Служба місцевого самоврядування

Служба місцевого самоврядування - об'єднання служб, було розпочато у 2002. Служба вирішує питання щодо покращення рівня електронної інформатизації та надання послуг в місцевих і регіональних радах, використовуючи дані, вироблювані урядовим порталом Service-Public.fr. [23, с. 22].

Е-здоров'я

Особиста медична картка

Особиста медична картка має електронну форму у вигляді файлу, який містить інформацію про її власника та забезпечує лікарів даними про пацієнта. Тільки пацієнт має код доступу і особисту картку здоров'я ("Vitale 2"). Доступ до файлу здійснюється через ключ. Особиста медична карта впроваджена в червні 2006 р. [23, с. 23].

Е-державні закупівлі

Платформа дозволяє органам державного сектору публікувати пропозиції в он-лайн - режимі і отримувати в електронному вигляді пропозиції цін. Платформа здійснює міжміністерське обслуговування, покликане збільшити ефективність державних закупівель. Використання платформи місцевими органами влади є необов'язковим, оскільки вони мають право створити власну програму е-закупівель. На регіональному і місцевому рівнях кілька платформ е-закупівель вже існують, решта - розвиваються.

Завдання програми - перевести державні закупівлі повністю в електронний вигляд до 2010 р. Е-закупівлі здійснюються за допомогою порталу "Процедура державних, електронних закупівель", що обслуговує більш ніж 2 000 державних органів та установ. За допомогою цього порталу державні органи мають можливість представити свої пропозиції потенційним постачальникам, які, у свою чергу, можуть надати усю необхідну інформацію та відповіді на питання. Ця програма здійснюється за підтримки уряду і є частиною програми ADELE, функціонує з 2005 р. Ця програма є найістотнішим досягненням уряду Франції у спільному використанні загальної платформи місцевими державними органами, демонструючи істотний рівень інтеграційної сумісності. Головний чинник такого досягнення - загальне управління і організаційна модель (GIP), яка забезпечує загальне бачення і справедливе оцінювання та технічний підхід, який гарантує сумісність, дозволяючи на місцевому рівні коригування. Інший важливий чинник - можливість повторного використання програмного забезпечення компонентів [23, с. 23-24].

Е-УРЯДУВАННЯ НА ДЕРЖАВНОМУ (ЦЕНТРАЛЬНОМУ) РІВНІ

Проект ADELE-урядова ініціатива-2004/2007

Програма ADELE заснована на чотирьох фундаментальних засадах:

1. Безперервна оцінка потреб користувачів.
Створення консультативних центрів з метою:
 - збільшення популярності;
 - встановлення діалогу;
 - представлення нової програми.

Процес консультації здійснюється досвідченою групою осіб, центри створюються по всій країні.

2. Забезпечення доступності електронних послуг для кожного громадянина.

Використання багатосервісних терміналів, особливо в сільських зонах, спрощення адміністративних процедур.

3. Встановлення довіри між державою і громадянами.
Конфіденційність - немає єдиного ідентифікаційного номера.
Вибір способу ідентифікації:

- один відділ, одна карта;
- єдина карта для кількох послуг.
Контроль особистих даних користувачами.

4. Надання ефективного та повного спектра послуг, зберігаючи під контролем державні витрати.

З структурних проектів:

- Податкові платежі он-лайн.
- Державна система бухгалтерського обліку.
- Декларування та повідомлення.

Збільшення надання нових послуг без збільшення витрат [4, с. 14].

Програма ADELE спершу охопила 270 проектів, до них відносять:

- Встановлення єдиного телефонного номера - 39 39 - для адміністративних запитів. Ця послуга під назвою "Суспільна служба - All" дозволить громадянину отримати відповідь на будь-який адміністративний, інформаційний запит або зорієнтує у напрямі щодо подальших дій менш ніж за три хвилини.

- Створення для кожного громадянина країни власного персонального порталу - Інтернет-порталу під назвою Mon.Service-Public.fr. та ведення централізованого державного Інтернет-порталу Servicepublic.fr, забезпечуючи користувачів безпечним персональним доступом до всіх суспільних послуг он-лайн.

- Введення в експлуатацію національної електронної картки - ідентифікатор (CNIE), яка має замінити існуючу картку ID. Нова картка при взаємодії з державними органами влади забезпечить громадян конфіденційністю, безпекою та простотою у користуванні.

- Введення он-лайн-послуг для громадян: повідомлення про зміну адреси через Інтернет.

- Запровадження "оперативної карти", або "щоденної карти життя" ('Carte de Vie Quotidienne' or CVQ), що зробить можливим звернутися до державних установ з кіосків у громадських місцях, у магазинах, у державних суспільних установах та навіть просто на вулиці.

- Створення єдиної процедури або "єдиного вікна", зокрема соціальних та податкових виплат. Це спростить діяльність малого та середнього бізнесу, зменшуючи їх адміністративний тягар та передачу складних і рутинних процедур безпосередньо до державних органів.

- Електронне розповсюдження Французького офіційного журналу по всій країні. Електронна версія матиме таку законну силу, як і відповідна паперова версія [24].

Швидке збільшення проектів, що виникають у країні, викликало потребу від ADELE у сумісному використанні і оптимізації ресурсів, методів і створенні нового підходу до вироблення стратегії е-уряду, яка була втілена у Схемі майстра ADELE для е-уряду (2006-2010). Ця Схема включає структуру сумісності і безпеки, таку як обмін державних схем даних, об'єднання всіх проектів е-уряду, яку називають мультиплікаційні проекти електронної адміністрації.

Цей новий підхід до стратегії французького е-уряду визначений як "архітектура загального бачення системи" "цільової інформації", яка є гарантом спільної роботи та інструментом комунікації для всіх учасників проекту.

Принципи, які є ядром Схеми майстра ADELE:

- кооперація між акторами;
- розподіл та підключення до мережі ресурсів;
- комплексність на всіх рівнях.

Відповідно до принципу "мультиплікації" проект ADELE має план дій, визначений як список 47 ініціатив ADELE - Головні схеми, які структурують прогрес розвитку е-уряду на період 2006-2010.

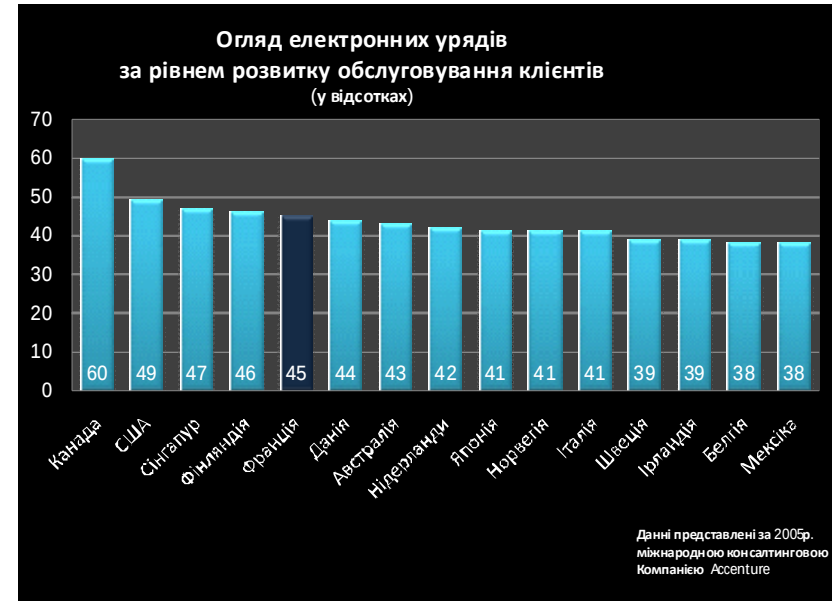
Ці ініціативи включають набори проектів і загальні дії (такі як, наприклад, технічні дії експертизи, функціональні, законодавчі і організаційні дії), які були зібрані таким чином, щоб гарантувати послідовність розвитку проекту е-уряду та одночасно бути методологічним інструментом.

Кожна із 47 ініціатив може бути порівняна з "mini"-планом дій ADELE, які умовно поділено на 3 групи:

- 14 нових ініціатив обслуговування клієнтів (телесервіси): наприклад ініціатива "документи" (створення, зміна та знищення особистих адміністративних документів), ініціатива "рух" (зміна адреси, реєстрація дітей для навчання в школах) або ініціатива "бізнес-структури".

- 12 секторних ініціатив ("Професійні функції"): пов'язані з певними міністерствами (правосуддя, освіта, безпека тощо).

- 21 "базова" ініціатива: 12 технічних (наприклад ідентифікація і правове управління в інформаційних системах, інтеграція географічних вимірювань в межах послуг), 9 міжвідомчих функціональних ініціатив (архівування і е-архів, комунікація тощо) [21, с. 15-16].



[3, с. 14]

Головні напрями Програми:

- Створення нової правової основи.
- Державна допомога у створенні нових компаній, що гарантують адекватну систему безпеки (електронні платежі та правова відповідальність).
- Забезпечення ПК у розрахунку 1 ПК для 3-х учнів школи або для 2-х студентів та 1 ПК на кожну сім'ю (допомога у придбанні здійснюється за принципом 1 ПК - 1 євро в день).
- Інвестування Інтернет-мережі місцевих органів влади Національним банком.
- Розвиток міжнародної Інтернет-мережі та створення пунктів доступу до неї.
- Створення спеціального фонду для надання Інтернет-послуг на місцях (100 млн євро).
- Розвиток нових ІТ, проектів на альтернативних засадах (5 млн євро).
- Створення спеціального центру е-здоров'я, е-уряд, е-навчання.
- Спеціальний фонд для місцевих державних та регіональних органів у розвитку е-врядування (100 М€ - CIADT 2003).

- Створення спеціального державного органу з питань державних реформ - Головне управління з державної модернізації.

Головне управління з державної модернізації

Цілі:

- модернізація державних установ;
- підтримка державних органів влади: надання пропозицій, необхідних знань та проектів;
- тісна співпраця з усіма міністерствами, місцевими органами влади, громадськими організаціями та користувачами.

Головне управління з державної модернізації відповідає за:

- якість суспільного обслуговування;
- дематеріалізацію адміністративних процедур;
- спрощене надання державних послуг;
- адаптацію процесів і структур;
- удосконалення ефективності державного управління;
- оптимізацію у використанні інформаційних систем.

Гарантує контроль роботи оперативних послуг, зокрема:

- передачі даних;
- управління доменними іменами;
- керування;
- доступу до програмних модулів з вирішення завдань;
- управління електронними ресурсами;
- DGME організовує діалог з усіма учасниками е-уряду та фінансовими партнерами щодо цілей та деталей виконання дій.

Головне управління з питань державної модернізації об'єднує 160 агентств, які підпорядковані різним міністерствам та є представниками приватного сектору [21, с. 14].

Труднощі та проблеми:

- Інформаційна система державних установ потребує інтегрування та об'єднання.
- Розподіл компетенції та повноважень серед органів влади та функцій у наданні послуг, інформації.
- Визначення ідентифікаційної інфраструктури.
- Створення нових додаткових установ та органів.

- Рівень доступу державних службовців до інформації, особистих даних користувачів, які надходять від інших адміністрацій.
- Інформатизація та навчання державних службовців.
- Гарантування життєздатності та ефективності послуг.
- Несумісність політичних установ з технічними.
- Забезпечення координації між державними органами влади.
- Законодавчі зміни відбуваються повільніше, ніж технічна еволюція.

- Високий рівень інвестицій в умовах державного дефіциту.
- Технічна координація між різними політичними рівнями.

Персональний Інтернет-портал "Mon service-public"

Функції

- Єдиний магазин он-лайн-послуг.
- Ідентифікація користувача.
- Напрями діяльності:
 - персоналізація інформації та послуг, наданих державними установами своїм громадянам;
 - супровід розвитку е-врядування [4, с. 24].

Збільшення кількості взаємодії громадян з державними органами влади у рамках надання інформації і послуг.

Учасники

Користувачі:

- громадяни;
- компанії (особливо малий та середній бізнес);
- асоціації, громадські організації.

Держава:

- міністерства;
- системи соціального обслуговування;
- місцеві адміністрації (департаменти, міста).

"Упаковане" обслуговування:

- надасть можливість кожному громадянину створити власну домашню сторінку і звернутися до всіх без винятку систем соціального обслуговування;
- "Mon service-public" об'єднує послуги, що надаються державним сектором (податкові виплати, соціальні виплати, зміна адреси тощо).
- "особистий простір" може використовуватися для зберігання особистих даних і офіційних документів (дипломи, свідоцт-

ва, посвідчення тощо), які користувач може отримати від державних органів та звернутися до них з метою здійснення необхідних процедур [24, с. 5].

Здійснення цих завдань засноване на таких елементах:

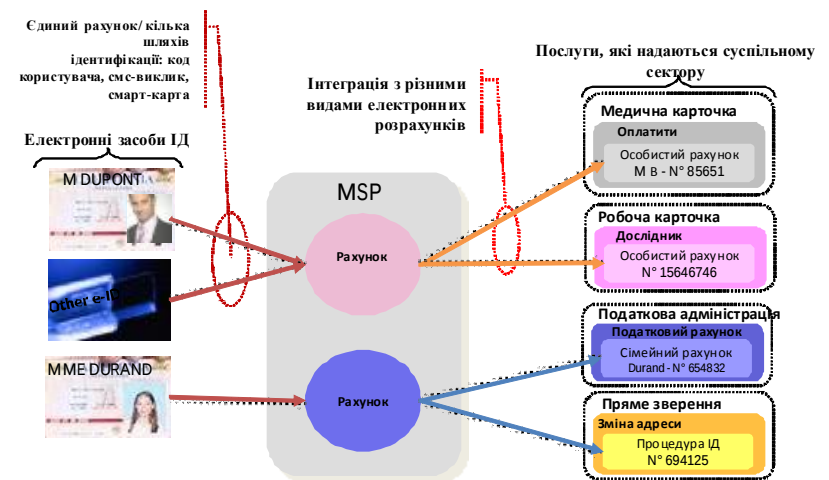
- кредитних картках з мікрочипами ("Смарт-карта на кожен день");
- загальній системі ідентифікації;
- програмних продуктах, що забезпечить та надасть можливість об'єднати систему ідентифікації.

"Смарт-карта на кожен день":

- для користувачів: громадяни можуть завернутися до будь-яких місцевих органів влади та отримати необхідну послугу за допомогою смарт-карти швидко та якісно у будь-який час;
- для органів влади: дозволить зекономити кошти та час [24, с. 3].

Схема підтримки сумісності е-ІД

Інтеграція ідентифікаторів заснована на альянсі свободи



[24, с. 4]

Функціональність карток



24 septembre 2003

[25, с. 14]

ВИСНОВКИ

Загальні висновки наступні: електронний уряд Франції побудований за принципом управління взаємодією з клієнтами, розвивається прискореними темпами. Державні портали стають усе більш популярними, однак розкриття їх потенціалу стримується через недостатню координацію між відомствами. Процес переходу до Інтернет-адміністративних форм завершений лише наполовину, та більшість з них поки не можна заповнювати й відправляти в Інтернет. Оцінюючи якість надаваних французьким урядом послуг, варто сказати, що за цим показником Франція поступається США, Великобританії й кільком європейським країнам. Однак показники Франції досить високі й згодом країна може їх ще підвищити.

Позитивним досвідом Франції є перші дії французького уряду, спрямовані на стимулювання електронного бізнесу та комп'ютерної мережі торгівлі. Спрощення процедур державної реєстрації Інтернет-компаній, розробка стандартизованих методів здійснен-

ня он-лайн-платежів, підготовка закону про електронно-цифровий підпис та його активне просування.

Важливою є практика проведення постійних програм підвищення комп'ютерної грамотності як населення, так і державних службовців, яка здійснюється через спеціальні урядові програми з метою навчання чиновників роботі з персональними комп'ютерами та Інтернетом. Крім того, оволодіння новими інформаційними технологіями ввійшло в навчальну програму при підготовці чиновників у вищих навчальних закладах.

Безперервна оцінка потреб користувачів здійснюється через спеціальні консультативні центри, популізуючи таким чином як серед громадян, так і серед державних службовців нові засоби взаємодії, встановлюється діалог, відбувається презентація нових державних програм.

Забезпечення доступності електронних послуг для кожного громадянина здійснюється через встановлення багатосервісних терміналів по всій країні.

Для втілення в життя проекту "електронного уряду" в Україні державним органам потрібно користуватися послугами приватного сектору, у якого є необхідний досвід у реалізації ІТ-рішень.

Список використаних джерел

1. Електронний ресурс - "France - Country Profile", 18 January 2008; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/3344>
2. Електронний ресурс - "Member States"; European Communities. - Режим доступу: <http://www.delhrv.ec.europa.eu/en/static/view/id/42>
3. Електронний ресурс - "Government Executive Series Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences", April 2005 Міжнародна консалтингова Компанія Accenture. Звіт за 2005 рік. - Режим доступу: http://www.accenture.com/xdoc/ca/locations/canada/insights/studies/leadership_cust.pdf
4. Електронний ресурс - "e-government in France", Звіт Міністерства економіки, фінансів та промисловості за березень 2005 р. - Режим доступу: http://portal.etsi.org/docbox/Workshop/2005/@METIS_Kick-off/Presentations/01e-government%20in%20France.ppt
5. Електронний ресурс - "FR: Governmental Action Programme for the Information Society", 15 January 1998; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/2893>

6. Електронний ресурс - "Preparer l'entree de la France dans la societe del'inform@tion", Programme d'action gouvernemental. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/2893>

7. Електронний ресурс - "France - History", 18 January 2008; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/3345>

8. Електронний ресурс - "Проекты "электронного правительства" во Франции", Корпорация Microsoft. - Режим доступу: <http://thesource.ofallevil.com/Rus/Government/newsletters/issue15/08.msp>

9. Електронний ресурс - "FR: French Government unveils e-government strategy and action plan", 9 February 2004; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/1655>

10. Електронний ресурс - "E-government in France: several good design principles and one oddity", March 18, 2005; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://idcorner.org/2005/03/18/e-government-in-france-several-good-architecture-principles-and-one-oddity/>

11. Електронний ресурс - "FR: ADELE will make life easier for French citizens", March 31, 2004; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/1521>

13. Електронний ресурс - "ORDONNANCE Ordonnance n° 2005-1516 du 8 decembre 2005 relative aux echanges electroniques entre les usagers et les autorites administratives et entre les autorites administratives NOR: ECOX0500286R. - Режим доступу: <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232&dateTexte=>

14. Електронний ресурс - "eGovernment Interoperability Observatory", March 22, 2006. - Режим доступу: <http://www.egovinterop.net/Res/9/eGovInterop%2006%20-%20Programme%20final.pdf>

15. Електронний ресурс - "France Pilots Internet Voting for Professional Elections". - Режим доступу: http://www.tbs-sct.gc.ca/pki-icp/pki-in-practice/efforts/2004/11/scan-analyse_e.rtf

16. Електронний ресурс - "France - Actors", 18 January 2008; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/3348>

17. Електронний ресурс - "Электронное правительство: ближе к людям". - Режим доступу: <http://e-signature.com.ua/?p=153>

18. Електронний ресурс - "eServices for Citizens", 9 January 2008; ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/3432>

19. Електронний ресурс - "eGovernment Interoperability Observatory", January 2007, ePractice Communities. - Режим доступу: http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1158/

20. Електронний ресурс - "mon.Service-Public.fr", 23 october 2007, Directorate General for the modernization of the State, France. - Режим доступу: <http://www.oecd.org/dataoecd/0/19/39611380.pdf>

21. Електронний ресурс - "eGovernment Interoperability Observatory", January 2008, ePractice Communities. - Режим доступу: <http://www.epractice.eu/resource/730>.

22. Електронний ресурс - "A scheme for a sustainable e-ID interoperability", February 2006, Julien Merceron Ministry of Finance. - Режим доступу: <http://www.egov2006.gv.at/Presentations/Panel%20B%20-%20Julien%20Merceron.ppt>.

23. Електронний ресурс - " The agency for the development of the electronic administration The smart card for everyday life", 24 septembre 2003, Agence pour le d?veloppement de l'administration ?lectronique. - Режим доступу: [http://www.vrk.fi/vrk/fineid/files.nsf/files/6ED34739F75F37A4C225703F00245157/\\$file/3_ADAE_250903.ppt](http://www.vrk.fi/vrk/fineid/files.nsf/files/6ED34739F75F37A4C225703F00245157/$file/3_ADAE_250903.ppt).

ШВЕЦІЯ

Підготувала Анастасія Єсипенко

1. Загальна інформація

Швеція - високорозвинена індустріальна країна з інтенсивним сільським господарством, яка за рівнем якості життя займає одне з перших місць у світі. Вона розташована у Північній Європі, у східній частині Скандинавського півострова.

Площа території - 450 тис. км²

Населення - 8,9 млн осіб, 85% з них проживають на півдні країни.

Найвища точка - гора Кебнекайзе (2,111 м).

Столиця - Стокгольм - населення 711 тис. осіб; з передмістями - 1 млн 762 тис. осіб.

ВВП - 245,2 млрд дол. США. Темп зростання ВВП - 2,9%.

Електронний уряд (e-government) - це використання інформаційно-комунікаційних технологій для перетворення уряду з метою зробити його доступнішим для громадян, ефективнішим і більш підзвітним. Згідно з цим визначенням упровадження електронного уряду не означає банального збільшення кількості комп'ютерів на столах чиновників. Насправді воно змінює взаємовідносини між державними службовцями та рештою громадян.

Швеція є однією з країн, яка досягнула значних успіхів у впровадженні електронного врядування.

Індекс готовності країн до е-врядування (звіт ООН)		Індекс е-участі країн (звіт ООН)	
Країна	Індекс	Країна	Індекс
Швеція	0,9157	США	1,0000
Данія	0,9134	Республіка Корея	0,9773
Норвегія	0,8921	Данія	0,9318
США	0,8644	Франція	0,9318
Нідерланди	0,8631	Австралія	0,8864
Республіка Корея	0,8317	Нова Зеландія	0,7955
Канада	0,8172	Мексика	0,7500
Австралія	0,8108	Естонія	0,7273
Франція	0,8038	Швеція	0,6591
Великобританія	0,7872	Сінгапур	0,6364

Показники використання Інтернету у Швеції (Eurostat)

Процентний показник використання Інтернету вдома - 77% (2006).

Процентний показник використання Інтернету у корпораціях - 96% (2004).

Процентний показник індивідуального використання Інтернету хоча б раз на тиждень - 80% (2006).

Процентний показник індивідуального використання Інтернету для взаємодії з державною владою - 48% (2005).

Процентний показник використання Інтернету корпораціями для взаємодії з державною владою - 78% (2006).

2. Нормативно-правове забезпечення

Законодавство електронного уряду

У Швеції наразі немає повного законодавства щодо електронного врядування. Дії електронного уряду регулюють загальні закони і закони про публічну адміністрацію.

Свобода інформаційного законодавства

Акт про свободу преси (1949)

Швеція була першою країною у світі, що ввела свободу інформаційного законодавства (Закон про свободу преси) ще в 1766 р., яке переглядалось у 1949, а останні поправки були зроблені у 1998. У гл. 2 зазначено, що "кожен громадянин Швеції повинен мати вільний доступ до офіційних документів". Державні органи мають негайно відповісти на запити щодо офіційної документації. Запити можуть бути в будь-якій формі, навіть анонімні. Кожен орган влади повинен мати список усіх офіційних документів і більшість каталогів з ними мають бути публічно доступні.

Законодавство захисту конфіденційності даних

Акт особистих даних (1998)

Акт особистих даних (1998:204) увійшов у силу 24 жовтня 1998 р., замінюючи Шведський Акт особистих даних від 1973 р. Акт особистих даних заснований для запобігання втручанням в особисті дані. Він включає список певних фундаментальних вимог з приводу обробки особистих даних. У цих вимогах зазначається, що особисті дані можливо обробляти, лише маючи специфічні, підтверджені цілі.

Законодавство електронних комунікацій

Акт електронних комунікацій (2003)

Електронна комунікація у Швеції має бути доступною і ефективною, наскільки це можливо. Тому мета законодавства - дати громадянам та державній владі можливість доступу до безпечного і ефективного електронного спілкування. Електронні комунікації повинні підтримуватися і бути придатними до застосування, пристосованими до потреб майбутнього. Мета цього - зробити електронні комунікаційні послуги доступними для громадян у всіх регіонах.

Законодавство електронного підпису

Акт щодо електронного підпису (2000)

За цей Акт, який здійснює Директиву ЄС про електронний підпис (1999/93/ЄС), голосував шведський парламент у листопаді 2000 р. Він увійшов у силу 1 січня 2001 р. Акт визначає "електронний підпис як той, що заснований на компетентному свідоцтві і створений безпечним пристроєм створення підпису". Це означає, що є лише кілька установ, які можуть забезпечити впровадження компетентних електронних підписів. Крім того, Акт заявляє, що закон містить вимоги для рукописного підпису, і якщо такий підпис може задовольнятися електронними засобами, то він повинен вважатися достовірним чи таким, що відповідає вимогам.

3. Основні підходи

Доступ 24 години на добу до суспільної інформації та послуг

Суспільна інформація та послуги повинні в міру можливості бути доступними електронним способом 24 години на добу сім днів на тиждень. Це головна мета політики шведського уряду для розвитку 24-годинного публічного адміністрування - Шведська модель для eGovernment. Ця модель покладена у діючу програму "Публічне адміністрування на службі у демократії".

Поняття 24-годинного публічного адміністрування містить у собі набагато більше, ніж просто кращі послуги громадянам і підприємствам за допомогою нових електронних каналів для постачання інформації та послуг. Важлива мета - також підсилити демократію збільшеною прозорістю й участю громадян у процесах розробки політичного курсу і ухвалення рішень.

Різні потреби та умови мають бути взяті до уваги таким чином, щоб жоден громадянин не був виключений з нових можливостей, запропонованих eGovernment. Має бути запропонований багатоканальний підхід таким чином, щоб громадяни могли вибрати між різними каналами послуг - Інтернет, особистий прийом і телефон. Веб-сайти повинні мати дизайн і мову, яка полегшує доступ для кожного. Спрямоване на громадянина, публічне адміністрування має базуватися на співпраці між різними урядовими установами і рівнями уряду.

Високе проникнення персональних комп'ютерів та Інтернету

Швеція - одна з країн, що лідирують у використанні персональних комп'ютерів та Інтернету. Понад дві третини населення

між 18 і 64 роками мають комп'ютер. Більш ніж 80% мають доступ до Інтернету вдома, на роботі або в школі. Важливою рушійною силою була PC tax reform, ініційована у 1998 р. урядом. Поправки були зроблені до Шведського податкового законодавства, перемістивши податкове навантаження на вигоди від використання комп'ютерного устаткування працедавця для приватних цілей. Це означає, що працівники можуть позичити комп'ютер для приватних цілей від їх працедавців без необхідності заплатити податок за вигоду; а також працедавцю доводиться заплатити податок соціального страхування. Високе проникнення створює гарні можливості для швидкого розвитку електронного врядування у Швеції.

Зростання кількості відвідувачів суспільних веб-сайтів

Сьогодні майже всі суспільні агентства мають веб-портали, і до всіх державних службовців можна звернутися за допомогою електронної пошти. Число відвідувачів суспільних веб-сайтів збільшилось майже вдвічі за останні 3 роки. У квітні 2005 р. приблизно половина всіх Інтернет-користувачів відвідала суспільний сайт. Найпопулярніші веб-портали: Національне управління ринком праці - для пошуку роботи та Національне податкове управління - для платників податків. Дослідження показує, що майже півмільйона шведів використовували Інтернет, щоб доставити їх форми повернення податку на прибуток електронним способом.

Здійснення 24-годинного публічного адміністрування

Швеція має невеликі міністерства і великий ряд відносно автономних агентств, які відповідальні за впровадження урядової політики. Агентствами управляє система виконавчого управління, де уряд ставить цілі, розподіляє ресурси, призначає менеджерів і оцінює результати. Суспільним агентствам була дана істотна свобода у використанні їх ресурсів для того, щоб впроваджувати бажані послуги і отримувати добрі результати.

Відповідно до так званої "мінімалістської" стратегії, яку застосовує уряд, коли здійснює заходи, пов'язані з електронним урядом, він обмежується лише встановленням першочергових цілей, усуває перешкоди у вигляді, наприклад, правових бар'єрів та надає підтримку агентствам шляхом надання їм рекомендаційних матеріалів та певних методів; забезпечує становлення необхідної загальної інфраструктури електронного уряду.

Вжиті заходи

Як початковий крок уряд доручив Агентству з питань державного управління стимулювати і підтримувати розвиток 24-го-

динного публічного адміністрування. Робота здійснюється у тісній співпраці з усіма агентствами і включає розвиток методів, директив і угод так само, як і виконання спільних проєктів. Щоб гарантувати високу безпеку в електронному спілкуванні, уряд також доручив Національному податковому правлінню координувати роботу над сертифікатами для електронної ідентифікації та електронними підписами. Угода була підписана з кількома банками та іншими установами, що пропонують послуги для електронних підписів. Стратегією є встановлення відкритої співпраці з приватним ринком. Завершальною метою є пропозиція громадянину єдиного електронного посвідчення особистості для всіх видів електронних послуг.

Щоб усунути непотрібні перешкоди для електронного спілкування, уряд також вибрав огляд всього законодавства з метою просування використання електронних документів і електронних підписів.

Агентство адміністративного розвитку - Verva

Головна відповідальність за розвиток 24-годинного публічного адміністрування повинна покладатися безпосередньо на агентства, оскільки вони мають кращі знання щодо потреб своїх клієнтів. Потрібні більш скоординовані зусилля, щоб встановити спільні правила, інфраструктуру і основні необхідні функції для об'єднаних послуг, що лежать на агентствах мережі, які є завершальною метою для ефективного та спрямованого на громадян управління. Тому уряд вживатиме заходів, щоб сприяти розвитку 24-годинного публічного адміністрування у подальші роки. Наведено деякі з цих заходів:

- встановлення чіткіших цілей для агентств задля розвитку електронних послуг;
- стимулювання розвитку електронних послуг для громадян і підприємств;
- вибір мінімуму обов'язкових правил і необхідних стандартів, які потрібні для доброго функціонування електронного спілкування в межах публічної адміністрації і з її клієнтами;
- забезпечення підтримуючого набору основних функцій як спільної інфраструктури для комунікації і співпраці між різними суспільними агентствами;
- поглиблення співпраці між урядом країни, регіональним і місцевим урядами для розвитку електронних послуг;
- забезпечення спільного входу і керівництва до всієї електронної інформації і послуг, запропонованих різними частинами публічної адміністрації.

Шведські зусилля з електронного врядування були об'єднані із заснуванням "Агентства адміністративного розвитку - VERVA" 1 січня 2006 р.

Нове Агентство було створене задля модернізації та розвитку шведського публічного адміністрування у таких сферах:

- організаційний розвиток і якісне управління;
- накопичення прикладів та набуття знань щодо кращої практики;
- тренінг та освіта;
- координування державної закупівлі в галузі інформації та комунікаційних технологій.

Принципи електронного врядування у Швеції

Основними принципами побудови електронного уряду у Швеції є:

- надання послуг у будь-який момент часу (електронний уряд працює 24 години на добу);
- максимальна простота і прозорість (має обслуговувати звичайних громадян, а не фахівців);
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні задовольняти принципи загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки, дизайну);
- забезпечення конфіденційності і виконання правил інформаційної безпеки;
- беззастережна орієнтація на думку громадян при реалізації нововведень.

Шведська модель для e-Government

Швеція намагається стати першою країною в інформаційному суспільстві. Ця ІТ політична мета була прийнята у 2000 р. шведським парламентом. З того часу головними завданнями шведського уряду стали: покращення системи конфіденційності в ІТ, покращення навичок роботи споживачів інформації.

Суспільна інформація і послуги повинні в міру можливості бути доступним електронним способом 24 години на добу сім днів на тиждень. Це, як було зазначено вище, є основною метою шведського уряду.

Інша мета - підсилити демократію, збільшуючи прозорість і цивільну участь у політичних процесах і процесах ухвалення рішень.

Також у системі електронної демократії має бути запропонований так званий мультиканальний підхід. Таким чином громадяни зможуть вибирати між різними сервісними каналами - Інтернет, особистий прийом чи телефон.

Публічна адміністрація повинна тісно співпрацювати з різними урядовими установами. Таким чином, постачання електронних послуг має функціонувати, незважаючи на розподіл відповідальності між урядовими установами або громадськими організаціями.

Сучасне бачення е-врядування для Швеції - наявність всевітнього найпростішого і найефективнішого е-уряду і е-врядування, яке поважає права громадян, заохочує запозичливих і компетентних державних службовців.

Е-врядування на державному (центральному) рівні

Міністерство фінансів тримає політичну відповідальність за електронне врядування у Швеції.

Verva - Шведське Агентство адміністративного розвитку (<http://www.verva.se/>)

Verva, засноване в січні 2006 р., відповідальне за координування розвитку центрального уряду у Швеції. Воно є одним із центральних консультативних агентств уряду. Як експерт у сфері розвитку публічного адміністрування, агентство втручається у кілька ключових сфер, у тому числі: електронне врядування; стратегії для поєднання громадян і влади; координацію державної закупівлі в галузі інформації і технології комунікації (ІСТ).

Агентство також має підтримувати розвиток людських ресурсів і стратегічного управління людськими ресурсами та підвищити координацію між урядовими організаціями. У галузі ІСТ Verva також було доручено випустити обов'язкові інструкції для центральних органів влади.

Шведське Агентство державного управління (Statskontoret) (<http://www.statskontoret.se/>)

Шведське Агентство державного управління забезпечує підтримку уряду та урядових органів. Його завданнями є проведення вивчення і оцінки за запитом уряду, а також модернізація державного управління через використання інформаційних технологій.

Національне поштове і телекомунікаційне агентство (National Post and Telecom Agency) (<http://www.pts.se/main.aspx?epslanguage=SV>)

Місія Національного поштового і телекомунікаційного агентства - гарантувати, що кожен у Швеції має доступ до ефективних і безпечних послуг комунікації. Агентство є суспільним авторитетом, що доповідає Міністерству промисловості, зайнятості і комунікацій та управляється правлінням, призначеним урядом.

Шведський Національний контрольний офіс (Swedish National Audit Office) (http://www.riksrevisionen.se/templib/pages/StartPage_536.aspx)

Шведський Національний контрольний офіс має здійснювати два головних завдання: річні перевірки урядових організацій - фінансова перевірка, і перевірку ефективності та продуктивності урядових дій - виконавча перевірка.

Е-урядування на місцевому рівні

Платформа для кооперативного використання (The Platform for Cooperative use - Sambruk) (<http://www.sambruk.se/>)

Платформа для кооперативного використання - це платформа кооперації для місцевих органів влади. Її мета - обмінюватись кращою практикою та підвищити розвиток електронного врядування в муніципалітетах. Сьогодні існує 30 співпрацюючих муніципалітетів і 5 проектів на стадії реалізації, проектування і введення спільної системної моделі, технічної платформи і основних функцій для електронних послуг в муніципалітетах.

Задля здійснення контролю шведські графства і місцеві ради вибирають політичних аудиторів, які відповідальні за укладення контракту із зовнішніми професійними аудиторами.

Від 1 січня 2005 р. Шведська Асоціація місцевих органів влади (SALA) і Федерація шведських рад графств (FCC) сформували нову центральну організацію з об'єднаними адміністративними одиницями - Шведську Асоціацію місцевих органів влади та регіонів (SALAR).

У 2007 р. дві організації (SALA і FCC) поглинули і сформували нову об'єднану федерацію. Шведська Асоціація місцевих органів влади і Федерація шведських рад графств представляють урядові, професійні і інтереси працедавців, інтереси 290 місцевих органів влади, 18 рад графств і двох регіонів. Асоціація і Федерація постаралися просунути і підсилити місцеве самоврядування й створити кращі можливі умови для роботи їх членів.

Електронна демократія

Електронна демократія - це форма політичної організації, характерна для інформаційного суспільства, що поєднує в собі властивості безпосередньої та плебісцитної (референдумної) демократії, а також можливості інформаційних технологій. Це означає, що основні рішення приймають безпосередньо громадяни шляхом проведення плебісцитів в інформаційній мережі, і громадянам же належать законодавча ініціатива та право контролю за дотриманням законності. Важливою характеристикою цифрової

демократії є відмова у багатьох випадках від принципу пріоритету більшості і перехід до консенсусних рішень, за яких не виникає ігнорованої меншості.

Крім того, електронний уряд - проект насамперед економічно вигідний, а електронна демократія - проект соціально значимий. Тож оскільки обидва проекти вимагають перш за все капіталовкладень (не має значення, бюджетних чи приватних), розпочинати варто з того, котрий швидше окупиться.

"Якщо уважно поглянути на "електронну демократію", стає зрозуміло, що головне в ній - це акцент на "демократію" і широка участь. Усе, що пов'язане власне з використанням інформаційних технологій, дуже цікаво, проте не це відіграє вирішальну роль" (Ніклас Нордстром (Niklas Nordstrom), голова Комісії з інформаційних технологій соціал-демократичної партії, а також віце-президент і співзасновник компанії Votia Empowerment, Швеція).

Сьогодні в демократії і політиці універсально застосовується принцип DAD Decide, Announce and Defend (виріши, оголоси і захищай). Це стара схема, одна з тих, що підлягає заміні, щоб прості люди могли брати ширшу участь у політиці й демократичному процесі.

Ніклас Нордстром пропонує замінити цю схему у Швеції на новий принцип "три D" Dialog, Discussion, Decision (діалог, обговорення і вирішення). Найголовніше тут починати процес з діалогу. Діалог перетворюється на відкрите обговорення, до участі в якому залучаються широкі маси громадян. А потім настає черга вирішення.

Е-демократія потребує підживлення свіжими силами. Нові технології можуть використовуватися для поширення інформації, ведення обговорень і організації діалогу, для створення оточення більшої відвертості і прозорості. Підвищення якості освіти і розширення доступу до інформації формують сьогодні "нового громадянина". Люди прагнуть брати участь в процесах, особливо на місцевому рівні, і хочуть користуватися впливом.

Недостатньо, щоб державні органи просто розгорнули ті чи інші технічні засоби і спокійно чекали, коли люди почнуть брати участь у демократичному процесі. Проте нові технології значно спрощують таку участь. Наприклад, громадянам не доведеться збиратися у визначеному місці в понеділок о 7 ранку для того, щоб взяти участь в якомусь обговоренні або проголосувати. Демократія і Інтернет можуть бути дуже корисні для залучення до участі в процесі нових людей.

Ось кілька прикладів проектів у галузі "електронної демократії", реалізованих у Швеції.

- У місті Калікс (Kalix) була зроблена спроба вдосконалення місцевого політичного процесу шляхом залучення людей до участі в ньому через Інтернет. Там пройшов референдум з місцевих податків: чи слід їх збільшити, знизити або залишити на нинішньому рівні? У місцевому референдумі взяло участь 52% населення - майже вдвічі більше, ніж у виборах депутатів Європарламенту, що пройшли кількома роками раніше. Цей процес породив діалог між населенням і місцевими органами влади, що сприяло формуванню міцнішого та активнішого суспільства, що бере участь в політичному процесі.

- Для шведських політичних партій характерно, що відбір кандидатів для участі в тих чи інших виборах здійснюється великою групою людей. У випадку, про який йде мова, партія запросила населення до участі у відкритих попередніх виборах, в ході яких кожен міг запропонувати власного кандидата. Будь-хто міг взяти участь у голосуванні, яке здійснювалося виключно по Інтернету. В результаті багатьом найбільш вірогідним претендентам в кандидати від партії вдалося заощадити на своїх агітаційних кампаніях, а крім того, з'явився ряд альтернативних претендентів, що створили їм серйозну конкуренцію. Потім у партії виникла гостра дискусія на тему, що ж повинно мати пріоритет: результати голосування або думка партійного керівництва. Таким чином, почався, нехай поки що повільний, рух у бік відходу від старого, келійного і навіть таємного процесу ухвалення рішень на користь нового, який передбачає безпосередню участь виборців.

- В рамках ініціативи з підвищення виборчої активності молоді було проведено ряд кампаній по всій країні, організовані заходи в школах, зустрічі з політиками, обговорення і т. ін. Така активна пропаганда і агітація викликала у багатьох бажання взяти участь у політичному процесі, але виявилися технічні труднощі. Хоча реального голосування при цьому не відбувалося, державні керівники зробили за результатами "маневрів" висновки про необхідність серйозної підготовки до можливого підвищення активності виборців, щоб надати їм можливість проголосувати без зайвих незручностей і забезпечити правильність підрахунку голосів.

Зрештою, країни рухаються у напрямі побудови відкритого суспільства. Люди чекатимуть вияву уваги до своєї думки і будуть готові її висловлювати, але лише за умови, що ця думка враховуватиметься при подальшому ухваленні рішень.

Електронна демократія змінює політичне поле держави - формується нова, активна соціальна позиція громадян, діяльність політичних партій, окремих політиків, громадських організацій частково переноситься до кіберпростору, змінюються вимоги до політиків і державних діячів. На перехідному етапі це посилює негативні риси, властиві традиційній демократії, але із запровадженням дедалі більшої кількості компонентів інформаційного суспільства негативні прояви поступово замінюються позитивними.

Висновки

Реалізація концепції електронного уряду не просто підвищує ефективність роботи державного апарату, а, по суті, створює передумови для формування принципово нової моделі демократії - електронної демократії, заснованої на повнішому підпорядкуванні урядової діяльності суспільству й на можливості прямої участі громадян у вирішенні державних і місцевих питань шляхом онлайнового голосування. І це головна відмінність електронного уряду від традиційного.

Як ми побачили, Швеція досягла досить великих результатів у впровадженні електронного врядування.

Вона має найдавніший у світі закон про доступ (Закон про свободу преси 1766 р., востаннє доповнений у 1998 р.), який дає доступ до документів органів влади, включаючи електронні, тобто всі документи, створені або отримані владними органами. Доступ до документів безкоштовний, хоча документи понад 9 сторінок платні.

Уряд та муніципальні органи організовують інші інформаційні джерела так, щоб можна було більше надавати інформацію електронним шляхом і не лише відповідно до Акта про свободу преси, який сьогодні гарантує доступ до документів на папері, але і як послугу для громадськості та бізнесу. У світлі зазначеного продовжує набирати оберти робота практичного й законодавчого характеру з розвитку інформаційного менеджменту, відкритості, співпраці та відповідальності у новому електронному середовищі.

Швеція - перша країна в Європейському Союзі, яка пропонує громадянам на своєму веб-порталі необхідну інформацію для заповнення різних форм, а також представляє документи онлайн для того, щоб громадяни могли попередньо з ними ознайомитись (до їх заповнення в органах влади).

Швеція наздогнала Сполучені Штати Америки у впровадженні інформаційних технологій задля полегшення життя грома-

дянам, пропонуючи їм цифрові послуги. Як ми вже з'ясували, останній звіт ООН показує, що Швеція є найкращою країною у впровадженні електронних послуг для громадян.

Вперше у звіті щодо готовності країн до е-врядування лідирують три Скандинавських країни (Данія та Норвегія займають 2 і 3 місця за Швецією), а США тільки на четвертій сходинці. Тобто був зроблений дуже потужний ривок для забезпечення належного функціонування електронного врядування у країні.

Список використаних джерел

1. Best Practices in the European Countries. Constitutional Monarchy of Sweden // <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CAIMED/UNPAN019393.pdf>
2. Country paper - Sweden. Contribution to the seminar about e-government in Moscow 20 - 21 April, 2004 // www.civicua.org/servlet/DataLoad?t=3&c=1&q=46197
3. eGovernment country report for SWEDEN // <http://www.euser-eu.org/ShowCase.asp?CaseTitleID=559&CaseID=1275&MenuID=109>
4. eGovernment Factsheet - Sweden - Actors. Main roles and responsibilities // <http://www.epractice.eu/document/3492>
5. E-government in sweden // http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1175/
6. E-Government Solutions // <http://www.pc-ware.com/pcw/se/en/services/consulting/egovernment/main.htm>
7. Eurostat // http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?pageid=1996,45323734&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=welcomeref&open=/I/15&language=en&product=Yearlies_new_science_technology&root=Yearlies_new_science_technology&scrollto=0
8. Michiel Backus. E-Governance and Developing Countries // <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf>
9. National Post and Telecom Agency // <http://www.pts.se/main.aspx?epslanguage=SV>
10. The Platform for Co-operative use - Sambruk // <http://www.sambruk.se/>
11. Statskontoret // <http://www.statskontoret.se/>
12. Steven Clift. E-Government and Democracy // <http://www.publicus.net/e-government/member.html>
13. Swedish National Audit Office // http://www.riksrevisionen.se/templib/pages/StartPage_536.aspx
14. Verva // <http://www.verva.se/>

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Авторський колектив :

**Камінська Тетяна, Камінський Андрій, Пасічник Марія,
Селешук Віталій, Гаврилець Ольга, Кирилюк Ігор,
Мажак Наталія, Якименко Олександр, Бекірова Ава,
Єсипенко Анастасія**

[illegible]