

УДК 004:32

Горячківська М.О.

магістр

Миколаївського національного аграрного університету

Ручинська Н.С.

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри

економічної кібернетики і математичного моделювання

Миколаївського національного аграрного університету

## ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПОБУДОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

### FOREIGN EXPERIENCE OF ELECTRONIC GOVERNMENT BUILDING

#### АНОТАЦІЯ

У статті висунуто гіпотезу, що для розбудови ефективного електронного управління необхідно у меншій мірі спрямовуватися на технології, а в більшій – на реальні потреби користувачів. Встановлено, що у цьому аспекті основне питання для розгляду повинно бути спрямоване на з'ясування рівня ефективного використання Інтернет-технологій. Обґрунтовано, що оцінка електронного уряду повинна містити критерії, оскільки Інтернет використовується не тільки в приватних цілях, а й як засіб залучення в суспільні справи. Визначено, що впровадження ІТ не гарантує стабільного демократичного управління, але може сприйматися як інструмент для модернізації діяльності державної адміністрації.

**Ключові слова:** електронне управління, електронний уряд, Інтернет-технології, конкурентоздатність урядової політики, державні інвестиції.

#### АННОТАЦИЯ

В статье выдвинута гипотеза, что для развития эффективного электронного управления необходимо в меньшей степени концентрироваться на технологиях, а в большей – на реальных потребностях пользователей. Установлено, что в этом аспекте основным вопросом для рассмотрения должно быть установление уровня эффективного использования Интернет-технологий. Обосновано, что оценка электронного правительства должна содержать определенные критерии, поскольку Интернет используется не только в частных целях, но и как средство вовлечения в общественные дела. Определено, что внедрение ИТ еще не гарантирует стабильного демократического управления, но может восприниматься как инструмент для модернизации деятельности государственной администрации.

**Ключевые слова:** электронное управление, электронное правительство, Интернет-технологии, конкурентоспособность правительственной политики, государственные инвестиции.

#### ANNOTATION

In the article the hypothesis is put forward that to develop effective electronic control it is necessary to move to a lesser extent on technology, and to a greater extent, to the real needs of users. It has been established that in this aspect the main question for consideration should be directed to finding out the level of effective use of Internet technologies. It is substantiated that the e-government evaluation should contain criteria, since the Internet is used not only for private purposes, but also as a means of engagement in public affairs. It has been determined that the implementation of IT does not guarantee stable democratic governance, but can be seen as an instrument for modernizing the state administration.

**Keywords:** e-government, e-government, Internet technologies, competitiveness of government policy, public investment.

**Постановка проблеми.** У більшості країн світу одним із найактуальніших питань державного управління є формування електронного уряду. В Україні сутність концепції

нового процесу організації державної влади, що стала поширюватися з кінця ХХ ст., полягає у впровадженні інформаційних технологій і є синтезом досвіду зарубіжних країн у цьому питанні. Набутий ними досвід із даної проблематики представляє інтерес як для науковців, так і практиків.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Велике значення для аналізу якості під час переходу до нових моделей державного управління мають дослідження цілої низки вчених: Godfroij [3], Hill, Wilkinson [5], Loeffler [7], Mathiasen [8], Vinni [10].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Відповідність державного управління вимогам часу має велике значення для економічної конкурентоспроможності та соціального благополуччя. У ситуації, коли всі сучасні держави відчують зростаючий тиск на державні бюджети, постають питання: як забезпечити високу якість державних послуг; як організувати механізм впровадження технологічних та організаційних інновацій для підвищення ефективності у сфері державного управління і в процесі надання державних послуг; як найпрозоріше забезпечити якість державних інвестицій.

**Мета статті** полягає у дослідженні практики впровадження електронного уряду в розвинених країнах.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Досліджуючи питання термінології, звернемо увагу на те, що поняття «електронне управління» пов'язане насамперед із концепцією електронного уряду. Крім того, на практиці використовуються й інші терміни, які відповідають вмісту електронного уряду: «цифровий уряд», «е-уряд», «онлайн-уряд», «дигітальний уряд» (управління) і т. п. У науковому світі «електронне врядування» є терміном, який підсумовує використання інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) урядом і державними та муніципальними органами у сфері надання послуг громадянам.

Основні етапи розвитку інформаційної взаємодії та інформаційного простору збігаються з інформаційними революціями в історії людської цивілізації.

Виникнення першого етапу умовно можна позначити починаючи з найдавніших часів становлення і розвитку людської цивілізації і до 1816 р. Він характеризується використанням так званих «засобів інформаційних комунікацій, які виникали природно». Другий етап охоплює період із 1816 до 1935 р. Він пов'язаний із початком використання штучно створюваних технічних засобів електров'язку та радіов'язку. Третій етап (1935–1946 рр.) пов'язаний з впровадженням радіолокаційних і гідроакустичних засобів. Четвертий етап (1946–1965 рр.) зумовлений винаходом і розвитком у практичній діяльності електронно-обчислювальних машин, які згодом назвали комп'ютерами. П'ятий етап (1965–1973 рр.) пов'язаний зі створенням і впровадженням локальних інформаційно-комунікаційних мереж. У 1969 р. Міністерство оборони США вирішило, що у разі війни потрібна надійна система передачі інформації. Агентство передових дослідницьких проєктів (ARPA) запропонувало розробити для цього комп'ютерну мережу. У 1969 р. була запропонована комп'ютерна мережа під назвою ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network). У рамках проєкту мережа об'єднала чотири наукові установи. Вона була відкрита для дослідницьких центрів, які співпрацювали з Міністерством оборони США. У 1973 р. до мережі були підключені перші іноземні організації з Великобританії та Норвегії, мережа стала міжнародною [3].

Шостий етап (1973–1985 рр.) пов'язаний із використанням ультрамобільних комунікаційних пристроїв із широким спектром завдань. На думку низки вчених, у цей період формується інформаційне право – нова галузь міжнародної правової системи.

Сьомий етап починається з 1985 р. Він пов'язаний зі створенням і розвитком глобальних інформаційно-комунікаційних мереж із використанням космічних засобів забезпечення.

Отже, у рамках наведеної класифікації етапів виникнення і розвиток інформаційних технологій можна пов'язати з появою і розвитком технічних засобів в історії розвитку людської цивілізації. Саме технічний прогрес визначає кожен новий виток розвитку інформаційного соціуму.

Створення інформаційного суспільства сприяє взаємодії уряду зі своїми громадянами. Електронний уряд являє собою потужний інструмент, що дає змогу скористатися перевагами нових глобальних можливостей інформаційного суспільства максимальній частині населення. Електронний уряд – це система заходів щодо надання державних послуг, впровадження сучасних методів управління, підвищення ефективності діяльності та скорочення витрат. Державні послуги можна легко отримати на одному порталі. Державні службовці працюють у зручному комп'ютеризованому середовищі, інформаційний обмін документами між різними співробіт-

никами в різних урядових структурах є легким, швидким і безпечним [2].

За рахунок поліпшення послуг, що надаються населенню, формуються сприятливі умови для інвесторів, отримання точної та оперативної інформації особам, які приймають рішення, та скорочення державних витрат. Тобто не тільки юридичні особи, а й пересічні громадяни мають можливість спілкуватися з урядом, коли хочуть, де хочуть, як хочуть, і впевнені, що отримують високу якість послуг, яким вони можуть довіряти.

Збереження суспільної довіри є найбільш важливою проблемою, пов'язаною з розвитком Інтернету. Проте під час переходу до електронної демократії та надання електронних державних послуг почався тривалий і складний процес вирішення завдань електронного уряду, таких як недоторканність приватного життя, інформаційна безпека і зміцнення довіри між місцевими органами влади та громадянами [11].

Використання Інтернету та інших технологій зв'язку передбачає формування потенціалу для збільшення участі громадян у демократичному процесі в період між виборами: участь громадян у формуванні політики уряду, парламентській політиці та їх взаємодії. Електронна демократія дуже перспективна, але залишається питання, наскільки нові інформаційні технології (далі – ІТ) можуть змінити ставлення людей до політичного життя і сприяти їх участі в розробленні політики держави. Це набагато складніше питання зміни менталітету людини. Е-демократія, як і вся проблема електронного уряду, передбачає не тільки впровадження технології, а перетворення уряду, політиків, державних посадових осіб та самих громадян.

Для здійснення подальшого дослідження питання впровадження електронного урядування в Україні доцільно розглянути та проаналізувати закордонний досвід. Так, наприклад, електронне урядування в таких країнах, як Латвія, Литва, Естонія, Мальта, Польща, Словаччина, Словенія, Чехія, Угорщина, Кіпр, Болгарія, Румунія, Хорватія та ін., є елементом переходу від індустріального до інформаційного суспільства і засобом підвищення конкурентоздатності їхньої економіки, а також фактором поліпшення ділового клімату [6].

У цих країнах за останні кілька років значна підготовча робота проводиться як на центральному відомчому рівні, так і на рівні муніципалітетів. Передусім була надана основна апаратура для програмного забезпечення електронних послуг в адміністраціях. Існування і функціонування електронного уряду залежать від своєчасного й усеосяжного здійснення електронного документообігу та електронного підпису. В зазначених країнах було прийнято закони про електронний документ та електронний підпис і наявність постачальників сертифікаційних послуг, що забезпечують необхідні для цього умови [4].

Шляхом електронного управління виключений прямий контакт між громадянами, підприємствами і службовцями муніципалітету, оскільки послуги, необхідні громадянам, надаються їм в електронному вигляді. Подаючи своє замовлення, кожен громадянин повинен заповнити електронну форму, в якій повідомляє про специфіку послуги, необхідні для виконання замовлення дані, дає свою адресу для кореспонденції.

Кожна адміністрація має свою власну систему, яка працює на загальній платформі та інтегрована в єдине середовище для обміну електронними документами, що дає змогу запитувати й отримувати електронні послуги громадянами та іншими установами і відомствами.

Всі електронні послуги розроблено відповідно до наявних моделей електронного врядування та приведено у відповідність до вимог електронного уряду країни та його правил.

Створення подібної системи державного управління враховує потреби малих і середніх підприємств, визначається зменшенням адміністративного навантаження, тим самим заощаджуючи час і гроші, особливо коли справа доходить до відкриття нової компанії або отримання ліцензії. Висновки Ради Європейського Союзу (далі – ЄС) щодо конкурентоспроможності містять поради до держав – членів ЄС скоротити час, необхідний для відкриття нових підприємств, до трьох днів, а також час, необхідний для отримання ліцензій та дозволів на виконання ліцензійної активності підприємства, до трьох місяців [7].

Якість розроблення державної політики багато в чому залежить від використання заснованих на фактичних даних інструментів (наприклад, оцінки регулятивного впливу) для прийняття зважених інформованих державних рішень. У цьому відношенні Фінляндія, Великобританія і Нідерланди є найактивнішими виконавцями концепції впровадження та оцінки ефективності державного управління, тоді як у Словаччині, Іспанії, Греції, Люксембурзі та Бельгії використання цих інструментів регулятивного впливу обмежена.

Середній час, що витрачається на відкриття власного бізнесу в окремих країнах ЄС, становить у середньому 5,4 дня, а його вартість – близько 372€. Зниження середнього часу зумовлено, головним чином, спрощенням загальних правил реєстрації, реалізованим у Польщі, Нідерландах, Болгарії та Люксембурзі. Час для відкриття компанії в 15 державах-членах і раніше більше ніж три дні, рекомендованих Радою ЄС із конкурентоспроможності. Більше 15 днів необхідно для створення компаній в Іспанії і Швеції. У Чеській Республіці, Словаччині, Австрії та Фінляндії час, необхідний для відкриття бізнесу, також вище середнього показника по ЄС [8].

Вартість відкриття бізнесу особливо висока в Італії (2 100€). У Люксембурзі, Греції, Бельгії,

Угорщині та Австрії вартість відкриття бізнесу вище середнього показника по ЄС. Низькі показники щодо полегшення надання податкових послуг для бізнесу порівняно з іншими державами – членами ЄС показують Болгарія і Чехія.

Фахівці в галузі електронного врядування вказують на деякі проблемні моменти, а саме: державні установи занадто різні, щоб застосувати єдині правила; недостатня кількість і функціональність послуг електронного уряду; відсутність єдиного інформаційного середовища в державному управлінні; ІТ-середовище в різних відомствах знаходиться на різних рівнях якості технологій; рішення щодо окремих ІТ-відділів досить не скоординовані, що призводить до неповної сумісності систем і відсутності інтеграції між електронними записами та інформаційними системами; існують деякі невідповідності щодо термінів і класифікаторів; виявлено відмінності в ступені розвитку електронних послуг між центральними і місцевими адміністраціями; муніципальні та регіональні адміністрації відстають у застосуванні електронних послуг порівняно з органами центральної адміністрації, що є серйозним ризиком для успіху електронного уряду, оскільки значна частина адміністративних процесів і послуг залежить від роботи місцевих і регіональних структур [12].

Проведене дослідження дає можливість зробити висновок, що для розвитку централізованих систем електронного уряду необхідно вирішити такі завдання: забезпечувати централізоване середовище ІТ, необхідне для якісного виконання пропонованих послуг; створювати єдині стандарти, які використовуватимуться для зв'язку та обміну даними і будуть основою для опису процесу реалізації кожної послуги; розробляти централізоване інформаційне середовище для впровадження електронних послуг та інтегрованого операційного середовища; вводити в експлуатацію інтегроване середовище горизонтальних зв'язків між інформаційними системами в державному управлінні.

Отже, існує багато невизначеності між реалізацією завдань забезпечення послуг, орієнтованих на клієнта, і підзвітністю в публічній сфері. У разі виконання соціальних послуг політики повинні збалансувати переваги і недоліки для різних груп зацікавлених сторін.

Країни, які не так давно розбудовують і впроваджують е-урядування, у тому числі й в Україні, потребують фундаментальної реформи електронних державних послуг. Зусилля громадських і неурядових організацій повинні бути спрямовані на те, щоб побудувати дійсно ефективний, відповідальний і підзвітний уряд. Найбільш важливим є психологічний фактор зміцнення довіри і трансформації спільних відносин із владою на основі партнерства в досягненні загальних цілей.

**Висновки.** Ключовим фактором успіху для електронного уряду є забезпечення інституцій-

них інвестицій у процесі розширення масштабу електронних послуг. Це повинно бути здійснено в середньостроковій перспективі й за умови безперервного поновлення дигітальної бази та інфраструктури. Процес електронного управління повинен також нести чітке визначення прав та обов'язків сторін.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Coleman S., Gotze J. Bowling Together: online public engagement in policy deliberation, London: Hansard, Society 2002.
2. E-Europe, an information society for all, communication on a commission Initiative for the Special European Council of Lisbon. URL: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/).
3. Godfroij A.J. 1995. Evaluation in the Private Sector: Evolution and Professionalization of Quality Management. — Knowledge & Policy. – № 8 (3). – P. 55–71.
4. Gramberg B., Teicher J. 2000. Managerialism in Local Government in Victoria, Australia // The International Journal of Public Sector Management. – № 13(5). – P. 476–492.
5. Hill S., Wilkinson A. 1995. In Search of TQM // Employee Relations. – № 17 (3). – P. 8–25.
6. Jung B. Tworzenie spoleczestwa informacyjnego // Unii Europejskiej // krajach kandydackich – pba.
7. Loeffler E. 2002. Defining Quality in Public Administration. – NISPA Conference. Riga, Latvia.
8. Mathiasen D. 1999. The New Public Management and Its Critics // International Journal of Public Management. – № 2(1). – P. 90–111.
9. The Quality of the Public Administration Is Important for Economic Competitiveness. – 2013 Електронний ресурс. – Режим доступу : [http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34\\_public\\_administration.pdf](http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34_public_administration.pdf).
10. Vinni R. 2007. Total Quality Management and Paradigms of Public Administration // International Public Management Review. – № 8 (1). – P. 103–130.
11. Weber M. 1978. Economy and Society. Berkeley. University of California Press. – P. 956–958.
12. Yong J., Wilkinson A. 2001. Rethinking Total Quality Management // Total Quality Management. – № 12 (2). – P. 247–258.