

## МЕХАНІЗМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

УДК 351:32.019.5

**Бовсунівська І.В.**

Інститут управління, економіки та природокористування  
Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського

### ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ІЗ ГРОМАДЯНАМИ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

*Проаналізовано особливості взаємодії органів влади з громадянами в інформаційному суспільстві. Обґрунтовано переваги використання інформаційних і комунікаційних технологій у сфері державного управління. Узагальнено сучасний досвід провідних країн світу щодо впровадження технологій електронного урядування, насамперед Великої Британії, США, Німеччини, Канади, Ірландії та країн Балтії, досліджено діяльність міжнародних організацій з розвитку інформаційного суспільства та впровадження е-урядування та основні фактори впливу на розвиток інформаційного суспільства та е-урядування.*

**Ключові слова:** органи влади, громадяни, інформаційне суспільство, електронний уряд, електронне урядування, сучасні практики, інформаційно-комунікаційні технології.

**Постановка проблеми** в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. В умовах розвитку глобального інформаційного суспільства виконання державою її конституційних обов'язків, надання державно управлінських послуг громадянам супроводжується розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Найбільш ефективним засобом взаємодії держави і суспільства у мережі Інтернет сьогодні є система електронного уряду, використання якої забезпечує продуктивну взаємодію всіх гілок влади як між собою, так і з суспільством та значно спрощує процедури отримання послуг. Останнім часом у провідних країнах світу реалізуються національні програми адаптації державного управління до умов інформаційного суспільства, що передбачають впровадження системи електронного уряду як нової форми взаємодії влади і суспільства для підвищення якості державно управлінських послуг. У контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів реалізації державної інформаційної політики, використання вітчизняного та зарубіжного досвіду. Впровадження системи електронного уряду дозволяє владі кори-

гувати адміністративні процеси у визначеному напрямку, удосконалювати організаційний, правовий, ресурсний механізми державного управління. Використання системи електронного уряду, перш за все, забезпечує відкритість і прозорість діяльності органів влади всіх рівнів, а також підвищує довіру громадян до влади, забезпечує більш ефективне і менш витратне адміністрування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій**, у яких започатковано розв'язання даної проблеми. На сьогодні в Україні питання адаптації зарубіжного досвіду в сфері електронного урядування є досить актуальним. Воно розглядається вченими з різних наукових сфер: публічного управління, менеджменту, економіки, інформаційних технологій. Різні підходи до інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів влади та впровадження системи електронного уряду в державне управління обґрунтовуються окремими зарубіжними та українськими дослідниками (С. Балабанова, А. Балашова, В. Бебіка, С. Блека, О. Баранов, О. Голобуцький, В. Гоковенка, М. Демкова, А. Дегтяр, Д. Дубов, С.Дубова, О. Ємельяненко, П. Клімушин, І. Клименко, І. Коліушко, Н. Коритнікова, І. Крюков, К. Линьов, Ю. Машкаров, О. Орлов, В. Пархоменко, Г. Почепцов, О. Рад-

ченко, П. Уїлбі, М. Хейга, С. Чукут, О. Шевчук та ін.).

Проте, незважаючи на значну кількість робіт із зазначеної теми, існує потреба в подальшому узагальненні зарубіжного досвіду взаємодії органів влади з громадянами в інформаційному суспільстві.

Проте, саме функціонування механізмів державного управління в системі електронного уряду вивчено недостатньо, що потребує поглибленого опрацювання питань удосконалення механізмів державного управління процесами взаємодії органів влади і громадськості з використанням Інтернет-представництв та порталів органів влади як складових системи електронного уряду.

**Мета статті** – проаналізувати та узагальнити зарубіжні практики взаємодії органів влади з громадянами в контексті електронного уряду.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Інформатизація органів державної влади України, забезпечення взаємодії органів влади і громадян за допомогою ІКТ у системі електронного уряду в умовах розвитку глобального інформаційного суспільства є одним з актуальних завдань державного управління. Сутності електронного уряду з точки зору державного управління дозволяє визначити його як інформаційну систему взаємодії влади і суспільства на основі поєднання внутрішньої урядової і зовнішньої суспільної інфраструктури через владні Інтернет-представництва (портали), що розширює доступність державно-управлінських послуг в мережі Інтернет та скорочує терміни їх надання.

Саме явище «е-урядування» об'єднує у собі як мінімум дві складові – внутрішню «урядову» інформаційну інфраструктуру, аналог корпоративної мережі, та зовнішню інформаційну інфраструктуру, що взаємодіє з фізичними та юридичними особами. У межах другої складової інтегруються інформаційні ресурси органів влади, забезпечується доступ до них, а також створюється система он-лайнних послуг.

Узагальнивши усі визначення, на нашу думку, під «е-урядуванням» слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування особи з органами влади. На практиці це означає організацію діяльності органів влади, їх взаємодію з фізичними та юридичними особами шляхом максимального

використання у їхній діяльності сучасних інформаційних-комунікаційних технологій. Тобто, е-урядування передбачає наступне: будь-яка особа через інформаційно-комунікаційні технології може звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для отримання необхідної інформації, і головне – для отримання адміністративних послуг. Скажімо, особа, не відходячи від комп'ютера, може здійснити будь-яку транзакцію з органом влади (зареєструвати юридичну особу, земельну ділянку, посвідчити договір купівлі-продажу, оренди тощо), витрачаючи при цьому якнайменше часу, не стоячи в чергах, та інших ресурсів, а це, в свою чергу, сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування.

Схематично, перехід до е-урядування починається з того, що: 1) органи влади починають використовувати Інтернет; 2) надають повну динамічну інформацію з можливістю пошуку за базами даних і службою відповідей на посилення електронною поштою; 3) надання органами влади інтерактивних послуг, які дозволяють громадянам, зайшовши на відповідний офіційний веб-сайт, заповнити різноманітні форми, бланки, ставити запитання, призначати зустрічі, шукати роботу тощо; 4) можливість отримання адміністративних послуг через Інтернет: отримання ліцензій, дозволів, подання податкових декларацій, сплата штрафів, звернення за соціальними пільгами тощо. Це, у свою чергу, вимагає підвищення безпеки інфраструктури «е-урядування», що можна, як правило, досягти шляхом застосування електронних підписів і сертифікатів, а також смарт-карт; 5) органи влади можуть створювати спеціальні веб-портали, які б дозволили громадянам переходити від однієї служби до іншої без необхідності знову посвідчувати свою особу [2, с. 28].

Інформація і послуги можуть бути тематично згруповані за життєвими ситуаціями або за конкретними галузями і в такому вигляді надані громадянам. Тоді ж кількість процедур обміну інформацією через Інтернет досягне рівня «критичної маси», і уже не веб-сайти будуть представляти ті чи інші бюрократичні структури, а навпаки, організаційні структури будуть відображати існування в Інтернеті публічної служби, орієнтованої на потреби громадян.

Така інформатизація приведе до корінного переосмислення ролі і структури органів влади. Громадяни опиняться «за кермом», а послуги та інформація для населення будуть надаватися тоді, там і таким чином, як цього захочуть люди. Завдяки простій взаємодії з органами влади і

доступу до публічної інформації, офіційних документів і рішень адміністративних органів, громадяни будуть краще поінформовані і з більшим бажанням братимуть участь у процесі вирішення державних справ. Отже, це забезпечить широку участь громадськості у процесі прийняття рішень.

Наслідки впровадження е-урядування: 1) відкритість та прозорість діяльності публічної адміністрації; 2) економія часових та матеріальних ресурсів; підвищення якості надання адміністративних послуг; 3) забезпечення доступу до публічної інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій; 4) звільнення службовців від рутинної роботи; 5) деперсоніфікація взаємовідносин громадян, представників бізнесу у взаєминах з державними чиновниками; 6) створення єдиного «пункту контакту» громадян з державними структурами; 7) можливість цілодобового отримання адміністративних послуг; 8) підвищення рівня демократизації суспільства[1, с. 187].

Таким чином, бачимо, що е-урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою та підконтрольною громадськості. е-урядування створює умови для нормального розвитку бізнесу, покращення інвестиційного клімату, зростання економіки, а також забезпечує реальну участь громадян у політичних процесах.

Якщо говорити про перспективи запровадження е-урядування у нашій державі, то вони безперечно існують; деякі елементи е-урядування в Україні вже функціонують і сьогодні. Проте, слід розуміти, що запровадження е-урядування – це масштабний і довгостроковий проект. Створення інформаційної мережної інфраструктури держави повинно супроводжуватися «реінжинірингом» (тобто, інформаційною перебудовою) усієї системи управлінських процесів, що, насправді, означає подолання стереотипів бюрократичної культури. Можливо, реалізації концепції буде сприяти адміністративна реформа, ціль якої – модернізація системи державного управління. Як наслідок, е-урядування забезпечить, перш за все, прозорість роботи державного апарату, знизить, якщо не ліквідує, залежність особи від свавілля чиновника, а отже – виступатиме ефективним засобом попередження корупції.

На сьогодні у світі не існує якоїсь загальноприйнятої моделі е-урядування. Існує лише набір загальних вимог, виконання яких громадяни і бізнес-структури, надаючи послуги і використовуючи їх, очікують від органів влади. Усіх користувачів адміністративних послуг об'єднує спільне прагнення – отримати більш ефективні засоби доступу до інфор-

мації, до послуг, щоб зменшити вартість часових та матеріальних ресурсів, зробити взаємодію з органами влади більш простою, швидкою і комфортною.

Так, е-урядування повинне бути спрямованим на вирішення основних актуальних політичних, економічних і соціальних завдань держави і забезпечувати: 1) реалізацію права громадян на доступ до відкритої публічної інформації; 2) доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, що зміцнює довіру до держави та її політики; 3) взаємодію і постійний діалог держави з громадянами й громадськими інститутами, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю органів влади; 4) об'єднання інформаційних ресурсів і послуг органів влади з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору; 5) удосконалення публічної адміністрації, оптимізацію структури державного апарату, зниження фінансових і матеріальних витрат на його утримання, поетапне переведення частини адміністративних послуг, що мають вартісне вираження, у систему адміністративних електронних послуг, що відповідає реальним потребам населення; 6) ефективну підтримку економічної діяльності публічних суб'єктів, що займаються господарською діяльністю, дозволяючи їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір; 7) взаємодію і співпрацю з органами влади зарубіжних країн і міжнародних неурядових організацій[3].

Основні види електронної взаємодії держави і суспільства є: G2C «уряд – громадяни» (government to citizens), G2G «уряд – уряд» (government to government), G2B «уряд – бізнес» (government to business), G2E «уряд – державні службовці» (government to public servants), C2G «громадяни – уряд» (citizens to government), G4C «уряд для громадян» (government for citizen) [2, с. 98].

Модель е-урядування відводить визначальну роль державі в особі її органів у вирішенні проблем і створенні реальних умов для впровадження е-урядування. Ініціатива може виходити від будь-кого, але майже нереально досягти успіху без політичної волі, без зацікавленості органів влади. Фактично їм надається можливість очолити перехід до нової інформаційної ери. Органи влади, насправді, мають унікальну можливість стати каталізаторами змін. Тому в умовах формування і розвитку інформаційного суспільства вони усвідомлюють необхідність впровадження е-урядування з метою:

*Надавати послуги для населення в інтегрованому вигляді через мережу Інтернет.* Замість того, щоб відвідувати різні органи влади чи різні веб-сторінки для отримання певного офіційного рішення, громадяни і приватні компанії можуть здійснювати всі операції в одному місці, доступ до якого відкритий 24 години на добу і 7 днів на тиждень.

*Подолати інформаційну нерівність.* Держава може створити нові технології більш доступними для менш забезпечених верств населення, а також організувати навчання користуватися комп'ютерами, особливо для молоді і літніх людей.

*Надати людям можливість навчатися протягом усього життя* – застосування технологій дистанційного навчання (е-навчання).

*Перебудувати взаємовідносини з населенням.* Замість того, щоб надавати однакові послуги усьому населенню, органи влади можуть використовувати нові інформаційні технології, щоб враховувати індивідуальність людей і надавати їм персоналізовані послуги. Громадяни стають більш відповідальними за свої взаємовідносини з органами влади, і в них зростає довіра до державного сектору.

*Сприяти розвитку економіки.* Підвищення прозорості, відкритості, ефективності діяльності публічної адміністрації, створення спрощених процедур у взаємовідносинах між органами влади і бізнес-структур забезпечить нові можливості для розвитку бізнесу в цілому.

*Розробляти розумні закони і розумну політику.* Інформаційне суспільство ставить перед законодавцем багато нових проблем – ідентифікація громадян і посвідчення їхньої особи, конфіденційність, захист даних, питання юрисдикції у кіберпросторі, оподаткування електронної комерції (е-комерції) тощо. Держава повинна гнучко створювати нове законодавство, породжуючи довіру до всіх видів електронних операцій і зберігаючи рівновагу між необхідністю економічного розвитку і забезпечення конфіденційності інформації.

*Сприяти розвитку демократичного суспільства з максимальною участю громадян.* Автоматизація діяльності органів влади, у кінцевому рахунку, може привести до виникнення «прямої демократії» [4, с.106].

Щодо технічної та технологічної сторони, то зрозуміло, що органи влади повинні використовувати найкращі і найсучасніші технології для забезпечення використання електронної пошти,

електронного документообігу і комунікацій, що не поступаються технологіям корпоративного і приватного сектору.

Перехід до застосування технологій е-урядування повинен відбуватися в усіх напрямках взаємодії публічної адміністрації, бізнесу і громадського сектору, оскільки відставання якого-небудь з цих секторів порушить динаміку інформаційного розвитку країни. Очевидно, що перехід до е-урядування означає трансформацію всіх основних форм діяльності органів влади, і успіх залежить від правильної стратегії і тактики на кожному з етапів впровадження, раціональної організації, координації та взаємодії всіх учасників процесу – виконавчої, законодавчої, судової гілок влади всіх рівнів, бізнесу, закладів освіти, громадського сектору. Необхідно розв'язати комплекс взаємозалежних політичних, правових, управлінських і технологічних питань, визначити джерела фінансування, навчити персонал тощо.

Отже, модель е-урядування включає в себе сукупність вимог, критеріїв, завдань тощо, які необхідно виконати для підвищення ефективності діяльності публічної адміністрації, вдосконалення взаємовідносин між адміністрацією та фізичними і юридичними особами.

Для того, щоб визначити принципи е-урядування, необхідно ідентифікувати особливості, характерні для зарубіжних держав, які успішно застосовують технології е-урядування у діяльності публічної адміністрації, а саме забезпечують надання електронних послуг. До таких особливостей відносяться: 1) відкритість і широке охоплення; 2) орієнтація на потреби споживача; 3) інтеграція послуг; 4) партнерство між державою і приватним сектором;

Виходячи з вказаних особливостей, можна виділити наступні принципи е-урядування: 1) зручність і оперативність отримання послуг (у будь-який момент: 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік); 2) прозорість і відкритість; 3) єдині технічні стандарти і взаємна сумісність (електронні додатки повинні відповідати принципам загальної архітектури систем ідентифікації, безпеки тощо); 4) конфіденційність та інформаційна безпека; 5) зорієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг.

Технології е-урядування уже давно використовуються і успішно функціонують у багатьох зарубіжних країнах (США, Сінгапур, Великобританія, Швеція, Данія, Норвегія, Коста-Ріка, Катар, Об'єднані Арабські Емірати, Латвія, Естонія, Чехія тощо). Так, Уряд США надає громадя-

нам різноманітні послуги через Інтернет: видачу ліцензій, сплату податків тощо. В Англії реєстрація фірм потребує заповнення через мережу тільки однієї форми. Фінляндія та Сінгапур пропонують своїм громадянам послуги через мобільний зв'язок. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру надсилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, ті громадяни Сінгапуру, котрі авторизовані на сайті, можуть електронним способом подавати до суду позови у незначних справах. On-line податкова служба Ірландії дозволяє підприємствам отримувати інформацію про оподаткування, сплачувати податки, заповнивши відповідні електронні форми, а також отримувати податкові кредити[5, с. 98]. Сайт Земельної служби цієї ж держави надає компаніям інформацію про нерухомість і дає можливість здійснювати будь-які операції, пов'язані із землею і нерухомістю. Сайт Федерального агентства зайнятості Ірландії містить інформацію про ринок робочої сили для роботодавців і працівників, а сайт Реєстраційної палати дає можливість зареєструвати компанію будь-якої організаційно-правової форми, зареєструвати найменування компанії, внести зміни в статутні документи, оформити фінансові документи, легалізувати іноземні документи. В Естонії функціонує Інтернет-портал «Сьогодні вирішую я» (Tana otsustan mina), за допомогою якого громадянин республіки може взяти участь в управлінні державою – висловити свою думку про поточні процеси у країні, запропонувати поправки до законопроектів тощо. Цей портал також дозволяє користувачу голосувати. Якщо ідея поправки чи іншої пропозиції містить раціональне зерно і підтримується іншими Інтернет-користувачами, естонський прем'єр-міністр відсилає цю пропозицію зі своєю резолюцією у відповідне міністерство. На сьогодні болгари, завдяки новій IT-системі, котра об'єднує паспортний департамент із міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства, можуть одержати паспорт протягом 5-10 хвилин. Зазвичай же ця процедура займає як мінімум кілька тижнів. Це все забезпечується технологіями е-урядування.

Аналіз загальної стратегії уряду США у сфері інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) дозволяє стверджувати, що уряд: 1) зацікавлений у забезпеченні зручностей для громадян у взаємовідносинах з державними органами; 2) бере на себе роль лідера в електронізації економіки, у тому числі в стимулюванні розвитку електронної комерції; 3) реорганізовує свою роботу в межах

національної ініціативи щодо зміцнення контролю за своєю діяльністю з боку громадян[6].

У даний час федеральний уряд США приділяє особливу увагу: 1) електронній торгівлі між державними організаціями та міністерствами, конкурсним електронним торгам на постачання товарів і надання послуг для: задоволення державних потреб; 2) доступу населення до урядової інформації; 3) використанню смарт-карт, в тому числі у федеральному уряді; 4) вирішенню різноманітних завдань, зокрема публікація офіційних документів на урядових Web-сайтах, електронізація сплати податків, надання статистичної інформації про роботу державних органів населенню; 5) застосуванню ІКТ в медицині і сфері охорони здоров'я.

Доступність посадовців федерального уряду президента США для населення і країни забезпечується за допомогою системи Comlink, що розроблена в Масачусетському інституті технологій (MIT). Ця система сприяє наданню послуг, дозволяє публікувати урядові документи і відкрита для доступу всім користувачам Інтернету. Матеріали брифінгів, тексти виступів, звіти, проекти законів, що надаються канцелярією Білого Дому розміщуються на сервері розповсюдження електронної інформації системи Comlink. За оцінками оглядачів, більше мільйона користувачів щоденно отримують документи, що їх цікавлять.

Друга система – Open Meeting – була створена в рамках обговорення національної ініціативи підвищення підконтрольності уряду громадянам (ППУ). Вона дозволяє подавати пропозиції та одержувати відгуки на них в інтерактивному режимі електронною поштою. Однією з головних цілей створення цієї системи – спрощення процедури опитування та одержання пропозицій з різноманітних джерел. За наявними даними, системою Open Meeting скористалося понад 3 тисяч осіб, що надали близько 1200 пропозицій. Інформація для обговорення була структурована тематично і, таким чином, кожен учасник обговорення ініціативи ППУ міг вибрати ту чи іншу тему. Система передбачала виключно вільний обмін думками, без дебатів і прийняття кінцевих рішень.

Ці системи сприяли підвищенню доступності державних органів для населення країни і забезпечили громадян більш ефективними засобами доступу до державних документів. Водночас, федеральні службовці отримали інформацію про настрої виборців.

Державні послуги у США для населення надаються сьогодні багатьма шляхами: через торгові

точки, банки і відділення зв'язку. Державні установи укладають з компаніями угоди з надання послуг. Так, наприклад, громадяни і приватні компанії отримали можливість оплачувати рахунки і сплачувати податки через свій місцевий банк. Мережу державних послуг, що діє у реальному світі, слід розвивати і у віртуальному вимірі. Особа, котра здійснює банківські операції через мережу Інтернет, повинна мати можливість оплачувати рахунки і сплачувати податки через свій банк.

Розглянемо досвід Європи щодо впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. «Електронна Європа» – ініціатива Європейської Комісії, виконавчого органу Євросоюзу, спрямована на прискорення трансформації європейського промислового суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу громадян до інформації держорганів, що забезпечує більшу прозорість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих Євросоюзом рішень. Необхідно здійснити великий обсяг роботи, для того щоб забезпечити громадянам доступ до Web-сайтів урядів окремих держав і європейських інституцій, забезпечивши їм зручні засоби для пошуку необхідної інформації [7].

Обмеження доступу до основних статистичних і економічних даних гальмує розвиток бізнесу загалом, а також приватного сектору вторинних послуг, що спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому необхідно полегшити одержання державної інформації, що в свою чергу стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, які базуються на відкритих джерелах інформації.

Потенційний ефект після вирішення цього завдання: 1) уряди стануть ближчими до простих громадян; 2) з'явиться можливість скоротити видатки на утримання урядових службовців; 3) будуть створені додаткові робочі місця для тих, хто надає вторинні послуги; 4) буде створено загальноєвропейський інформаційний ринок державної інформації.

Впровадження електронного урядування у Великобританії ґрунтується на положеннях Білої книги модернізації уряду (Modernising Government White Paper) і оформлене у «Стратегічну концепцію обслуговування суспільства в інформаційну добу» («E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age»). Основна мета концепції полягає в конкретизації процесу переходу до уряду Інформаційної Доби.

У програму включені такі питання: 1) структура і перелік послуг, які необхідно запровадити для звичайних користувачів та неурядових організацій;

2) розширення спектру послуг, які надаються органами влади; 3) забезпечення максимального охоплення населення урядовими послугами; 4) покращення ефективності користування інформацією; 5) визначення конкретних заходів щодо реалізації всіх змін, необхідних для впровадження концепції.

Досвід свідчить, що громадяни при взаємодії з урядом переслідують передусім власні інтереси і при цьому бажають, щоб наданий їм сервіс був високоякісним, а способи його надання – доступними і зручними. Населення, як правило, не цікавить організаційна структура уряду, які функції має та чи інша державна установа, як ці функції розподілені між ними та між центральними і місцевими органами влади. Тому необхідно сформулювати стратегічний план партнерства державних структур різних рівнів щодо надання адміністративних послуг найбільш розумними і раціональними способами для споживачів, ґрунтуючись на реаліях навколишнього середовища та нових способах здійснення комерції.

Урядова стратегія передбачає розвиток і використання всіх електронних видів надання послуг. Це означає, що послуги можуть надаватись через Інтернет, мобільний зв'язок, цифрове телебачення, спеціальні центри. Водночас, електронний сервіс не виключає можливості особистого контакту. Певну стурбованість викликає проблема задоволення специфічних та індивідуальних потреб людей, а тому і передбачається створення бізнес-порталів для малих та середніх підприємств та особистих домашніх веб-сторінок для окремих громадян.

Виділяються чотири рівні «електронної» взаємодії на прикладі Великобританії: державних установ з громадянами, громадян з бізнесом, державних установ з постачальниками та державних установ між собою.

Взаємодія державних установ з громадянами (G2C):

Оподаткування, інформування, охорона здоров'я, освіта. Збільшення шляхів взаємодії, зручність, зниження вартості послуг, підвищення персональної спрямованості послуг, підвищення рівня інформованості населення про спектр послуг та політику державних органів, підвищення рівня демократії та відкритості суспільства.

Взаємодія громадян з бізнесом (C2B):

– Підтримка програм розвитку, регулювання, оподаткування

– Прискорення взаємодії, зменшення вартості послуг, спрощення управління.

Взаємодія державних установ з постачальниками (G2B):

– Електронні послуги

– Зниження вартості послуг, покращення управління ресурсами.

Взаємодія державних установ між собою (G2G):

– Зв'язки між міністерствами та агентствами, центральною та місцевою владою, а також між окремими політиками.

– Підвищення достовірності даних та ефективності їх використання, зменшення вартості послуг, покращення використання баз даних, удосконалення системи державного управління.

Нові способи комерції змінюють взаємовідносини між громадянами та урядом. Оскільки доступ до інформації гарантується Законом про свободу інформації, всі урядові організації повинні відповідально ставитись до запитів споживачів. Водночас важливо гарантувати захист персональних даних та комерційної інформації. Особливе місце займає тут питання взаємодії уряду з громадянами, оскільки зменшення вартості зв'язку створює підґрунтя для зміни життєвих умов більшості населення. Для того, щоб послуги надані на базі сучасних технологій відповідали висунутим вимогам, необхідно: 1) забезпечити доступ до послуг саме там, де виникає найбільша потреба у них; 2) використовувати широкий спектр засобів взаємозв'язку, включаючи дзвінки від громадян та мережу Інтернет; 3) сегментувати ринок з врахуванням специфічних потреб різноманітних груп населення; 4) забезпечити зворотній зв'язок щодо змісту та якості наданих послуг; 5) організувати різносторонній аналіз інформації за різними моделями використання послуг; 6) залучити користувачів до процесу вдосконалення та модернізації послуг.

Водночас, трансформація традиційних форм взаємодії уряду і громадян в цифровій формі не повинна породжувати соціальну нерівність. У зв'язку з цим уряд зобов'язаний сприяти зменшенню цифрового розшарування суспільства. Для цього ведеться цілеспрямована політика у сфері підвищення комп'ютерної грамотності, створення навчальних центрів і покращення умов для підвищення кваліфікації персоналу у сфері інформаційних технологій, у тому числі, через забезпечення доступу до національної освітньої мережі та мережевої бібліотеки Великобританії. Подолання цифрового бар'єру передбачає не лише підви-

щення комп'ютерної кваліфікації та забезпечення доступу до інформаційних ресурсів. Окремі громадяни не бажають, або ж не мають можливості стати безпосередніми користувачами нових технологій. Але дана стратегія враховує і цю категорію громадян. Розглянуті вище стратегічні принципи спрямовані на реалізацію цих намірів шляхом реструктуризації комерційної діяльності уряду та впровадження нових технологій.

Основні положення стратегії уряду Великобританії спрямовані на сприяння інноваціям у сфері надання послуг громадянам. Однак, єдина модель розвитку електронної комерції в органах влади поки що не створена. Окремі моделі розроблені лише для певних міністерств і агентств у відповідності до їх функцій та кола споживачів. Аналізуючи ці моделі, можна виділити у них такі основні елементи: 1) забезпечення інновацій за рахунок надання нових видів послуг; 2) одночасний розвиток номенклатури послуг і покращення обміну інформацією між громадянами; 3) обмін між громадянами та організаціями досвідом ведення комерційної діяльності з державними органами; 4) забезпечення однотипного взаємозв'язку з користувачами послуг; 5) наявність ефективної структури і механізмів успішного впровадження проектів.

Можливість прямого доступу громадян до урядових документів передбачена в офіційному документі «Модернізація уряду», в якому йдеться про «забезпечення надання послуг населенню 24 години на добу, 7 днів у тиждень». У країні вже розроблено програма «Прямий доступ» (Direct Access)<sup>11</sup>, що дозволить усім державним установам надавати громадянам у зручний для них час електронний доступ до усіх форм документів. Кількість таких форм перевищує 100 тисяч.

На першому етапі проекту громадяни роздруковуватимуть форми, заповнюватимуть і надсилатимуть у державні органи звичайною поштою. На другому етапі, коли буде належним чином відпрацьована технологія електронних підписів, форми будуть заповнюватися на комп'ютерах і надсилатися електронними каналами зв'язку.

Проект Direct Access допомагає скоротити потоки паперових документів і знизити витрати. Переваги Direct Access активно використовуються центральними і місцевими органами влади на всій території Великобританії.

Система електронного уряду Ірландії спрямована на те, щоб покращити взаємодію між урядом і комерційними компаніями і забезпечити об'єднаний портал доступу бізнесу до уряду. Система розроблена під контролем Міністер-

ства підприємств, торгівлі та зайнятості і сприяє координації роботи різних урядових структур. Он-лайн податкова служба дозволяє підприємствам одержувати інформацію про оподаткування, сплачувати податки, заповнивши відповідні електронні форми, а також одержувати податкові кредити.

Сайт Земельної служби надає компаніям інформацію про нерухомість і дає можливість здійснювати будь-які операції, пов'язані із землею і нерухомістю. Сайт Федерального агентства зайнятості містить інформацію про ринок робочої сили для роботодавців і працівників. Сайт Реєстраційної палати дає можливість: 1) зареєструвати компанію будь-якої організаційно-правової форми; 2) зареєструвати найменування компанії; 3) внести зміни в статутні документи; 4) оформити фінансові документи; 5) легалізувати іноземні документи.

Уряд вважає, що необхідно прискорити розвиток системи електронного уряду й особливо деяких проектів, включаючи: 1) створення загальнодоступних баз даних про найбільш значимі події громадського життя та діяльність ірландських підприємств; 2) розробку інформаційних проектів урядових закладів. Електронний спосіб взаємодії з урядом дозволить знизити витрати і ефективно перерозподіляти ресурси.

Німеччина є однією з провідних країн у галузі розвитку Інтернету. Висока швидкість розвитку інформаційних технологій змушує державні органи вчитися використовувати їх для підвищення ефективності роботи і бути готовими до швидких змін. З цією метою Німеччина приступила до реалізації програми BundOnline 2005 («Німеччина в Мережі»), що спрямована на забезпечення надання всього спектру державних послуг через Інтернет до 2005 року. Внаслідок цього громадяни одержать доступ до 1,2 тис. онлайн-послуг державних установ. Зокрема, у жителів країни з'явиться можливість заповнити податкову декларацію, продовжити дію водійського посвідчення або паспорту тощо через мережу Інтернет. У рамках програми також передбачається обладнати 181 відділення Національної служби зайнятості пунктами безкоштовного доступу в Інтернет для безробітних, котрі зможуть скористатися ними для надсилання своїх резюме і пошуку вакансій.

Деякі послуги уже надаються, у тому числі заповнення електронних заявок у Федеральному адміністративному відомстві, менеджмент службових поїздок федеральних працівників, а також управління інформацією у Федеральному

міністерстві внутрішніх справ. Крім того, через мережу Інтернет приймаються прохання від студентів про надання їм фінансової допомоги. В усіх випадках відомості надходять у систему й автоматично направляються на сервер обробки даних документообігу. Після закінчення процесу обробки електронна форма з інформацією направляється назад користувачу. Ці рішення були реалізовані шляхом впровадження новітніх інтернет-технологій в програми управління документообігом. Створені програми безкоштовно передаються в усі державні установи Німеччини. Серед переваг програми «BundOnline 2005» варто виділити підвищення зручності роботи для громадян і більш раціональне використання управлінських ресурсів.

До недавнього часу менеджмент службових поїздок здійснювався в уряді Німеччини децентралізованим способом, що призвело до непотрібного дублювання і витрат ресурсів. Тому недавно було прийняте рішення, що принесло велику економію. Основним компонентом цього рішення стало призначення менеджера з питань організації поїздок. Використовуючи транспортну базу даних, менеджер домовляється з провайдерами послуг з метою вибору найкращого варіанту в конкретному випадку. Із впровадженням цієї системи купівельна спроможність федерального уряду зросла, схеми поїздок були переглянуті, а самі користувачі тепер набагато краще орієнтуються в наданих їм послугах. Впровадження служби планування поїздок призвело до 15-відсоткової економії всіх транспортних витрат і до 50-відсоткової економії адміністративних витрат. Окрім цього, на регіональному і місцевому рівнях відбувається додаткова економія витрат.

Ще одним проектом, реалізованим у рамках впровадження електронного уряду, стало створення землі Шлезвіг-Гольштейн у «електронний регіон» (e-region) шляхом організації надійної інфраструктури, що дозволяє здійснювати швидкий і ефективний обмін інформацією. Цей проект спрямований на створення "державної універсальної установи", що забезпечить доступ до будь-яких послуг з будь-якого місця на території регіону.

Уряд Швеції оцінив можливі наслідки переходу на електронну систему закупівель і з'ясувалось, що це може дати 50-відсоткову економію коштів на проведенні операцій між контрагентами. Крім того, оцінка вказувала на підвищення якості пропонуваніх продуктів і послуг. Впевненість уряду



у високій ефективності електронної торгівлі була настільки висока, що вже до кінця 1999 року шведські державні установи проводили електронним способом до 95 відсотків своїх закупівель.

Інформаційні програми обслуговують 125 тисяч користувачів, у тому числі постачальників продуктів і послуг працівників центральних і місцевих органів влади. Користувач цієї системи одержує доступ до баз даних, у яких зберігається інформація про контракти, ціни тощо. Ознайомившись з цією інформацією, можна скласти замовлення відповідно до фінансових вимог окремої установи. Система має також автоматичну процедуру узгодження рішень про закупівлі із керівництвом. Після схвалення начальника, замовлення електронними каналами зв'язку відправляється відповідному постачальнику[8].

Починаючи з 2000 р. уряд Естонії перейшов на електронний формат документообігу, при цьому впровадження комунікаційної мережі між урядовими інституціями розпочалось ще у 1998 р. У 2001 р. почала працювати система X-tee, яка вирішила проблему стандартизації протоколів обміну різними реєстрами даних, базами даних та інформаційними системами. Усі урядові дані подаються в цифровому форматі, і під час уведення нової інформації відбувається одноразовий запис даних, забезпечується законодавча база та юридичне значення даних. Упровадження системи дало право посадовцям, юридичним та фізичним особам користуватися інформацією національних баз даних через мережу Інтернет у межах їх ступеня доступу. Координує розвиток даного напрямку міністерство економіки і комунікації Естонії. В Естонії працюють:

– е-кабінет – забезпечує ведення зайдань уряду завдяки електронній системі, щоденні зміни стану бюджету можна бачити в реальному часі;

– е-вибори – процедура голосування здійснюється через мережу Інтернет;

– е-податковий департамент – єдине середовище для надання і контролю податкових і митних декларацій;

– eRIK – центр реєстрів та інформаційних систем;

– е-комерційний реєстр – різні послуги для юридичних осіб, у тому числі: портал підприємця, реєстрація підприємств, зміна даних, звітність;

– е-кадастрова книга – реєстрація і контроль даних про земельні ділянки;

– е-справа – судова документація і діловодство;

– е-нотаріус – нотаріальні послуги, документація, діловодство та звітність нотаріусів перед державою;

– е-право – міжміністерське середовище для діловодства й узгодження законопроектів;

– е-поліція – автоматична реєстрація факту порушення, розсилка рішення про призначення штрафу електронною поштою;

– е-школа – шкільний щоденник, який включає зв'язок батьків-школа, розклад уроків, домашнє завдання, оцінки;

– е-депозитарій – центральний реєстр цінних паперів і управління портфелями для фізичних та юридичних осіб;

– е-пенсія – повне самообслуговування фізичних осіб;

– е-рахунки – єдиний портал, інтегрований з іншими середовищами, де підприємства розміщують рахунки постачальників і покупців послуг та їх історію;

– е-квитанція – єдиний портал забезпечує зв'язок з банками та продавцями;

– ID-білет – продаж квитків.

Естонії приписують наявність найбільш прогресивної моделі електронного уряду в Європі. Успіх Естонії, визнаний на міжнародному рівні, робить досвід Естонії привабливим і цікавим, особливо для пострадянських країн, які розвиваються.

**Висновки.** Проведений аналіз стану розвитку електронного урядування в різних країнах свідчить про те, що просте копіювання передових практик може бути неефективним у разі, коли не будуть враховані національні особливості економічного, соціального та культурного розвитку суспільства та держави. Незважаючи на своє відставання в напрямку розвитку електронного урядування, Україна має значний потенціал та можливості уже найближчим часом зайняти гідне місце серед світового співтовариства провідних країн. Впровадження е-урядування в Україні забезпечить якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалив взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями. Але успіх в цій сфері значною мірою визначається наявністю науково-обґрунтованої та забезпеченої ресурсами державної політики впровадження електронного урядування, яка повинна формуватися, у тому числі, з урахуванням найкращого досвіду у цій сфері.

**Список літератури:**

1. Електронне оподаткування: сутність та перспективи застосування / [П.М. Мельник, А.М. Новицький, О.А. Долгих, С.П. Ріппа та ін.] ; за заг. ред. П.В. Мельника. – Ірпінь : НУ ДПС України, 2010. – 332 с.
2. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / [Т.С. Камінська, А.В. Камінський, М.М. Пасічник та ін.] ; за заг. ред. С.А. Чукут. – К., 2008. – 200 с.
3. Клімушин П.С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного управління / П.С. Клімушин // Державне будівництво: електронне видання. – 2010. – № 1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua>.
4. Клименко І.В. Архітектура електронного урядування: зарубіжний досвід та перспективи для України / І.В. Клименко // Право та державне управління. – 2011. – № 2. – С. 104–109.
5. Куспляк І.С. Зарубіжний досвід впровадження технологій електронного урядування: уроки для України / І.С. Куспляк // Перспективи: соціально-політичний журнал. Серія «Філософія, політологія, соціологія» / ПДПУ ім. К.Д. Ушинського. – 2011. – № 2(48). – С. 96–101.
6. Офіційний сайт податково-митного департаменту Міністерства фінансів Естонії [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.emta.ee>.
7. Офіційний сайт Європейської комісії ЄС [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/](http://ec.europa.eu/taxation_customs/).
8. Семенченко А.І. Підхід до електронного урядування в умовах сучасних викликів та загроз в Україні / А.І. Семенченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.e-gov.in.ua/idata/files/140612-123637-4897.pdf>.

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ  
С ГРАЖДАНАМИ В СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА**

*Проанализированы особенности взаимодействия органов власти с гражданами в информационном обществе. Обоснованы преимущества использования информационных и коммуникационных технологий в сфере государственного управления. Обобщен современный опыт ведущих стран мира относительно внедрения технологии электронного управления, в первую очередь Великой Британии, США, Германии, Канады, Ирландии и стран Балтии, исследована деятельность международных организаций из развития информационного общества и внедрения э-управления и основные факторы влияния на развитие информационного общества и э-управления.*

**Ключевые слова:** органы власти, граждане, информационное общество, электронное правительство, электронное управление, современные практики, информационно – коммуникационные технологии.

**FOREIGN EXPERIENCE OF INTERACTION OF AUTHORITIES  
WITH CITIZENS IN ELECTRONIC GOVERNMENT SYSTEM**

*The characteristics of interaction of authorities with citizens in the information society are analyzed. The advantages of using information and communication technologies in the sphere of public administration are found. The current experience of the leading countries in the implementation of e-government technologies is generalized, in particular the United Kingdom, the USA, Germany, Canada, Ireland and the Baltic States; the activities of international associations for the development of the information society and the implementation of e-governments and the main factors influencing the development of the information society and e-government are researched.*

**Key words:** authorities, citizens, information society, e-governments, modern practices, information and communication technologies.