НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

ДЕНЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ – 2008

ВІТЧИЗНЯНИЙ І ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

УДК 35.01.65.012.1.519(076)
З-35

Рекомендовано Вченою радою Національної академії державного управління при Президентові України. Протокол № 148/8-4 від 28 серпня 2008 р.

За загальною редакцією доктора наук з державного управління, професора С.А.Чукут, кандидата наук з державного управління О.В.Загвойської

Рецензенти:
Нікулін О.Ф., Генеральний директор Державної науково-виробничої корпорації «Київський інститут автоматики», кандидат технічних наук
Дуда А.В., головний консультант Служби ситуативного аналізу Секретаріату Президента України, кандидат наук з державного управління.

З-35 Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / Збірник матеріалів науково-практичної конференції. За заг. ред. д-ра наук з держ.упр., проф. С.А.Чукут, канд. наук з держ.упр. О.В.Загвойської. – К., 2008. – 1128 с.

Збірник матеріалів науково-практичної конференції “Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування висвітлює науково-практичні підходи, погляди та результати наукових досліджень і практичних впроваджень у сфері електронного урядування та електронної демократії.

У них розглянуто провідний вітчизняний та зарубіжний досвід електронного урядування в системі державного управління на центральному, місцевому та регіональному рівнях, а також розкриті найбільш актуальні питання з методології та технологій електронного урядування.

Матеріали, вміщені в збірнику, розраховані на працівників сфери державного управління і бізнесу, керівників органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, державних установ, громадських організацій, усіх тих, хто вивчає, досліджує, впроваджує та використовує технології електронного урядування.

УДК 35.01.65.012.1.519(076)

ЗМІСТ

Вступ	4
Вітальні слова з “Днем електронного урядування”	5
Розділ 1 Електронне урядування на центральному рівні	11
Розділ 2 Електронне урядування на місцевому рівні	66
Розділ 3 Електронні послуги	76
Розділ 4 Електронна демократія	86
Розділ 5 Основні завдання електронного уряду і роль корпорації Microsoft в їхній реалізації	109
Рекомендації за результатами проведення “Дня електронного урядування - 2008”	126

ВСТУП

14 травня 2008 року Національною академією державного управління при Президентові України за власною ініціативою проведено “День електронного урядування”, присвячений Всесвітньому дню телекомунікацій та інформаційного суспільства.

Зазначений захід проведено з метою популяризації серед органів державної влади України ідеї запровадження електронного урядування, ознайомлення з найкращим вітчизняним і зарубіжним досвідом його впровадження, а також презентації досліджень вітчизняних науковців та практичних впроваджень в органах державної влади та місцевого самоврядування.

У рамках “Дня електронного урядування” відбулися:

- виставка та ознайомлення з технологіями електронного урядування;
- науково-практична конференція на тему “Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування”;
- відео-конференція на тему: “Впровадження технологій електронного урядування”.

Робота науково-практичної конференції проводилась в 4-х секціях:

- “Електронне урядування на центральному рівні”;
- “Електронне урядування на місцевому рівні”;
- “Електронні послуги”;
- “Електронна демократія”.

У цілому в “Дні електронного урядування” взяли участь 300 осіб, серед них представники Секретаріату Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України, Ради національної безпеки і оборони України, Верховного Суду України, Національного банку України, центральних та місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб та органів місцевого самоврядування, дипломатичних представництв Естонії, Латвії, Швеції, Малайзії, Канади, експерти з Представництва ООН, Європейської Комісії, а також представники громадських організацій.

За результатами проведеного заходу його учасниками було схвалено відповідні рекомендації.

Зазначені рекомендації було також попередньо презентовано, обговорено та схвалено під час проведення 12-13 червня 2008 року в Секретаріаті Президента України семінару з питань впровадження пілотного проекту в рамках створення Єдиної інформаційно-аналітичної системи регіональної інформації “ТЕР-ІНФО”, який відбувся за участю заступника Голови Ради міністрів Автономної Республіки Крим, заступників голів та працівників обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО З НАГОДИ ВСЕСВІТНЬОГО ДНЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

Іларія Карневалі, помічник постійного представника ПРООН, координатор проектів з питань демократичного врядування

В Україні вперше проводиться День електронного урядування, організований Національною академією державного управління при Президентові України, що тісно пов'язаний зі святкуванням Всесвітнього дня телекомунікацій та інформаційного суспільства, який був започаткований Всесвітнім самітом з питань інформаційного суспільства ще у 2005 році. Сьогодні завдяки інформаційним та комунікаційним технологіям уряд, суспільство та бізнес можуть взаємодіяти набагато інтенсивніше ніж будь-коли раніше. Експерти вважають, що ми все ще знаходимось на ранній стадії цифрової революції, яка має докорінно змінити те, як ми створюємо і передаємо дані, інформацію та знання в нашому приватному, публічному та професійному житті. Електронне урядування вважається одним з ключових елементів інформаційного суспільства. Європейський Союз, найбільший в світі спонсор проектів, спрямованих на розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, вважає створення інформаційного суспільства своїм першочерговим завданням. Починаючи з дев'яностих років минулого століття Програма розвитку ООН активно підтримує рішення, спрямовані на глобальний розвиток інформаційних та комунікаційних технологій, з метою сприяння створенню демократичних урядів та боротьби з цифровою нерівністю в усьому світі.

В Європі та країнах СНД Програма розвитку ООН вже зробила чималий внесок у розвиток електронного урядування – наприклад, разом з ISO та урядом Естонії наша організація заснувала Академію електронного врядування, як некомерційну організацію зі створення та передачі знань у галузі інформаційного урядування та електронної демократії. На території України ПРООН допомогла створити інфраструктуру, мережу для інформаційних та комунікаційних технологій, а також провела першу в країні оцінку „електронної спроможності". Разом з міжнародним фондом „Відродження" організація допомогла у створенні інституту „Civic UE" та Інтернет-порталу, присвяченого формуванню громадянського суспільства.

Електронне врядування – це користування інформаційними та комунікаційними технологіями з метою сприяння створенню ефективного державного управління.

Інформаційні та комунікаційні технології також є платформою для спілкування та діалогу уряду та громадян, що служать механізмами створення мережі локальних і глобальних комунікацій для громадянського суспільства. Саме для цього ПРООН та "Intel-Україна" працюють, об'єднавши зусилля з Міністерством України в справах сім'ї, молоді та спорту, Міністерством освіти і науки України та міжнародним благодійним фондом „Україна-3000". Наприклад, уряд України зробив крок у вірному напрямку, забезпечивши своїм громадянам доступ до центрального урядового порталу і до інших подібних інформаційних мереж на локальному рівні. Не менш важливим кроком є те, що уряд використовує інформаційні та комунікаційні технології в тому числі і з метою отримання інформації від громадян, а також безпосередньо надає послуги через „інформаційну мережу". В галузі освіти віртуальні освітні програми можуть допомогти тим, хто є недостатньо забезпечений послугами такого роду.

Електронне урядування позитивно впливатиме на імідж держави, шляхом підвищення прозорості, якщо урядові програми, рішення, та фінансові справи знаходяться під контролем громадськості.

Проте, з точки зору розвитку, існує дві важливих фундаментальні проблеми, про які можна зробити висновок, спираючись на всесвітній практичний досвід:

- технологія електронного урядування, сама по собі, не здатна зробити реформи – вона лише може полегшити і прискорити зміни, зробити їх більш ефективними;
- електронна демократія, сама по собі, не забезпечить цифрову рівність.

Таким чином, електронне урядування, само по собі, не здатне створити демократію – проте воно є потужним механізмом актуалізації важливих завдань, підвищення успішності демократичних держав та посилення вигід демократизації суспільства в цілому.

ВІТАЛЬНЕ СЛОВО З НАГОДИ ДНЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В НАЦІОНАЛЬНІЙ АКАДЕМІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

Новітні технології співпраці неурядових громадських організацій і органів державної влади

Л.М. Усаченко, Радник Глави Секретаріату Президента України

Шановні друзі, колеги!

Приємно відзначити, що в нашій країні, в Національній академії державного управління при Президентові України, започатковується проведення щорічного Дня електронного урядування.

Як сучасний навчально-науковий заклад Національна академія є своєрідним майданчиком, де можна без зайвої забюрократизованості поділитися досвідом і обмінятися думками щодо оптимального вирішення найбільш актуальних проблем впровадження електронного урядування.

В усьому світі напередодні Всесвітнього дня телекомунікацій та інформаційного суспільства під егідою ООН відбуваються різноманітні заходи, в яких держави і відповідні державні органи звітуються про те, що зроблено в напрямку руху до інформаційного суспільства, які проблеми розв'язані і що ще потребує свого вирішення.

Особлива увага в цьому контексті приділяється проблемам електронного урядування. Це зумовлено насамперед тим, що в сучасних умовах суспільного розвитку з усією гостротою починає усвідомлюватися проблема необхідності трансформації всієї системи державного управління.

Запровадження новітніх технологій є надзвичайно актуальним для співпраці неурядових громадських організацій та органів державної влади при переході від інформаційного суспільства до суспільства знань, який докорінно змінює всі комунікації в суспільства і ставить нові вимоги перед якістю послуг, що надаються державними службовцями. За допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій ця співпраця стає більш прозорою і відкритою, все більше громадських організацій і окремих громадян охоплюються і залучаються до процесу прийняття управлінських рішень як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях.

Ці процеси є взаємокорисними як для громадян, так і для органів влади. Якщо раніше, десь років десять тому, увага акцентувалася на тому, що держава повинна обслуговувати своїх громадян, то наразі мова має йти про формування партнерських стосунків між державою і громадянами, неурядовими громадськими організаціями про їхні спільні зусилля, спрямовані на вирішення назрілих питань.

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

Секретаріат Президента підтримує ініціативу Національної академії державного управління при Президентові України щодо проведення щорічного Дня електронного урядування і сподівається, що перший День е-урядування 2008 досягне своєї мети, а саме: сприятиме популяризації серед органів державної влади України ідеї запровадження електронного урядування, допоможе ознайомитися з найкращими вітчизняними і зарубіжними дослідженнями і практичним досвідом у цій важливій сфері.

Бажаю Вам успіхів і плідної праці!

Дякую за увагу!

ВІДКРИТТЯ КОНФЕРЕНЦІЇ. ВСТУПНЕ СЛОВО

О.Ю. Оболенський, Перший віце-президент Національної академії державного управління при Президентові України

Шановні учасники конференції!

Напередодні Всесвітнього дня телекомунікацій та інформаційного суспільства Національна академія державного управління при Президентові України щиро вітає Вас, ініціаторів, розробників і втілювачів електронного врядування в буденне життя нашого громадянина.

Так, ми робимо сьогодні тільки перші кроки. Але вони найважливіші для становлення та розвитку демократичного суспільства, в якому виконання зобов'язань держави та надання послуг має бути своєчасне, якісне і маловитратне.

Національна академія державного управління при Президентові України як ініціатор проведення Всеукраїнського дня електронного урядування розглядає нашу конференцію як засіб активізації розвитку не тільки самого електронного урядування, але й потужного сприяння та стимулювання процесів розвитку електронної демократії.

Електронне врядування – це нова модель публічного управління, яка здатна надати відносинам влади, бізнесу і громадян характер ваємодії та взаємосприяння з метою розбудови сучасного заможного демократичного суспільства.

Електронне врядування розглядається не як витратне часткове технологічне рішення, а як концепція здійснення публічного демократичного управління українським суспільством.

Це засіб, інструмент та ідеологія здійснення управління справами суспільства, виконання зобов'язань і надання послуг особі, громадянину, підприємству, організації чи установі різних форм власності, що забезпечують нормальні умови життя та добробут населення, формують його довіру і повагу до влади.

Електронне урядування має необмежені можливості застосування Інтернет-ресурсів, інтерактивного спілкування в режимі он-лайн між владою, бізнесом і споживачами та клієнтами їх послуг. Воно тісно пов'язане з такими складовими інформаційного суспільства як електронна комерція, електронний бізнес, електронний банкінг, універсальний доступ, комп'ютеризація, комп'ютерна грамотність тощо.

Перевагами електронного урядування вже давно користуються мешканці багатьох країн світу, головним чином, Швеції, Данії, Норвегії, Сполучених Штатів Америки, Канади, Нідерландів, Кореї, Великобританії та інших країн. Особливо ці переваги відчутні людям з певними обмеженнями.

Показово й те, що науково-практичний форум фахівців з електронного урядування проходить в головному вищому навчальному закладі національної системи професійної підготовки та післядипломної освіти державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

Національна академія не тільки запровадила в навчальний процес нові дисципліни з електронного урядування в нових спеціальностях, розробляє нову спеціальність підготовки магістрів з електронного урядування, але й ділиться своїм досвідом, науковими надбаннями з вищими керівними кадрами в Інституті підвищення кваліфікації.

Шановні колеги, в нашій залі присутні провідні фахівці з електронного врядування Секретаріатів Президента України, Кабінету Міністрів, Верховної Ради, багатьох центральних органів виконавчої влади, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

Презентаційні доповіді зроблять представники Майкрософт, Арт-майстер, Мальва, Банкомзв'язок, Інтелект-сервіс, Ексор, Софтлайн та інші фірми.

Ми раді вітати представників ПРООН та Європейського Союзу, Європейської Комісії, дипломатичних представництв Естонії, Латвії, Швеції, Малайзії, Канади та інших наших колег.

Національна академія має за мету активну підримку електронного урядування, підготовку таких фахівців з державного управління, які спроможні активно просувати в життя технології електронної демократії та електронного урядування.

У цьому напрямі в Національній академії вже розроблено та запроваджено в межах нової спеціальності публічне адміністрування курс “Електронне урядування”, починається робота над розробкою магістерської програми. Академія також надає експертно-аналітичні, консультативні послуги з питань ефективного впровадження електронного урядування як на центральному, так і на місцевому рівнях. Розроблено і впроваджено відповідне науково-методичне забезпечення навчання електронному врядуванню в системі підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування.

Шановні колеги, я ще раз щиро Вас вітаю і бажаю творчої плідної роботи на нашій науково-практичній конференції!

РОЗДІЛ 1. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ НА ЦЕНТРАЛЬНОМУ РІВНІ

Стан інформатизації органів виконавчої влади як фактор готовності до широкого впровадження електронного врядування в Україні

В.В. Балюк, Державний комітет інформатизації України

Необхідно відзначити, що Національна академія державного управління при Президентові України започаткувала надзвичайно важливий захід – науково-практичну конференцію, яка має за мету подальше просування електронного урядування та розвиток електронної демократії в Україні.

Це особливо актуально з огляду на те, що через декілька днів Україна буде вдруге святкувати Всесвітній день телекомунікацій та інформаційного суспільства, а питання впровадження електронного врядування є невід'ємною частиною створення сучасного інформаційного суспільства.

Якщо подивитись рейтинги України з різних питань, пов'язаних з впровадженням інформаційних технологій, то найкращий рейтинг якраз стосується питань готовності до впровадження електронного врядування. У 2006 році Україна посідала 67 місце, за результатами 2007 року вона перемістилась на 41 місце. Інші рейтингі, які є невід'ємною складовою частиною створення, впровадження та ефективного функціонування електронного врядування, нажаль, досить низькі. Тобто, у нас є куди рухатись, у нас є як вдосконалюватись.

Що стосується основних цілей впровадження електронного врядування, то власне, вони всім відомі, і визначаються в різних підручниках, статтях, публікаціях. Варто зупинитись лише на одному моменті – підвищенні ефективності використання органами державної влади різних ресурсів (людських, фінансових, інформаційних). Це особливо важливо зараз, коли весь світ знаходиться в такому кризовому стані.

Слід згрупувати основні умови впровадження електронного суспільства по чотирьом напрямам:

– доступність інфраструктурних компонент;

– готовність нормативно-правової бази;

– готовність органів виконавчої влади надавати послуги електронним шляхом;

– готовність суспільства отримувати ці послуги.

Що стосується першого блоку питань. Що стосується стану готовності галузі інформаційно-телекомунікаційних технологій і її місця в економіці України, то у 2007 році галузь ІКТ отримала доходів в розмірі 53,9 млрд. грн. доходів, що складає 7% ВВП, тобто це вагомий вклад в економіку України. При цьому в галузі працює всього 13,1 тис. підприємств, що складає 1,2% зареєстрованих підприємств і десь працює 480 тис. працюючих, що складає 2,1% всіх працюючих. В галузь інвестовано в 2007 році більше 10 млрд. грн., що складає 7% від всіх інвестицій в економіку України. Тобто галузь займає чільне місце в економіці України.

Темпи її росту є одними із найбільш високих в Україні. Темпи росту ВВП у попередньому році склали 7,3 %, темпи росту економіки в цілому – трохи більше 10 %, а темпи росту галузі інформаційно-телекомунікаційних технологій склали більше 24 %, випередивши при цьому таку відому всім галузь як будівництво. Галузь розвивається досить динамічно і це надає підстави для впевненості, що інфраструктурні компоненти будуть готові, будуть надані органам влади і проблеми з самою інфраструктурою можуть бути досить швидко вирішені.

Наступний блок питань пов'язаний з готовністю нормативно-правової бази. Проаналізувавши всю нормативно-правову базу, яка відноситься до галузі інформаційних технологій, і виділивши ті основні, які складають правову рамку функціонування інформаційно-телекомунікаційних технологій, інформатизації та власне, і питання, пов'язані з можливістю впровадження електронного врядування, можна побачити, що правову основу

складають 10 Законів України, 8 Указів Президента України, 37 нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, і 9 нормативно-правових актів відомчих, тобто це накази, які зареєстровані Міністерством юстиції України.

Що стосується безпосередньо питань впровадження електронного врядування, то таких Законів є 3, Указів Президента – 2 і нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України близько 10.

Слід відзначити, що загальні тенденції розвитку інформатизації в Україні за останні декілька років повністю співставні до тенденцій розвитку електронного врядування і дають знову таки впевненість, що ми можемо ефективно використовувати такі інструменти як електронне врядування для покращення послуг, які надаються державою, державними органами суспільству, громадянам, бізнесу і т.ін.

Проаналізувавши основні тенденції, можна виділити в своїй діяльності 11 пріоритетів, із яких 4 пріоритета безпосередньо стосуються питань впровадження електронного врядування.

Перший пріоритет – це стимулювання процесів інформатизації. Власне без готовності органів влади до надання послуг, без готовності інфрастурктури, без готовності відповідної нормативно-правової бази, і взагалі, без готовності надавати такі послуги, звичайно, електронне врядування не може існувати.

Що стосується обсягів фінансування інформатизації центральних органів виконавчої влади за рахунок окремих бюджетних програм, то ми можемо побачити, з 2005 року є позитивна тенденція до збільшення обсягів фінансування і друга тенденція, яка видна з цього слайду – це збільшення кількості таких комплексних проектів. Тобто обсяги фінансування зростають, а кількість проектів, на які відводяться ці кошти, зменшується, що є позитивним, тому що від простого впровадження комп'ютерної техніки в якості друкарських машин і т.ін. ми поступово переходимо дійсно до впровадження інформаційних технологій, які дозволять приймати об'єктивні правильні рішення.

Аналіз деяких показників інформатизації центральних органів виконавчої влади показує, що в основному інфраструктурна частина, інфраструктурна компонента в центральних органах виконавчої влади створена. Практично більшість державних службовців забезпечені комп'ютерною технікою, відповідним програмним забезпеченням, загальним програмним забезпеченням, операційними системами, офісними пакетами і т.ін. Створюються інформаційно-аналітичні системи. На сьогодняшній день в різних органах виконавчої влади створено порядка 48 інформаційно-аналітичних систем і близько 19 реєстрів інформаційних ресурсів, які повинні допомагати в прийнятті об'єктивних правильних рішень і в забезпеченні надання послуг громадянамз використанням інструментів електронного врядування. Крім того, більшість центарльних органів виконавчої влади об'єднані спеціальною інформаційно-телекомунікаційною системою, що може забезпечити можливість їх комунікацій між собою в процесі надання таких послуг.

Регіональна інформатизація. З регіональною інформатизацією ми маємо певні проблеми. Всі знають, що все-таки кошти більше знаходяться в центрі, в Києві. Нажаль, на регіональтну інформатизацію на сьогодняшній день виділяється досить недостатньо коштів. Хоча тенденція також позитивна. Як ми бачимо, збільшення кількості видатків місцевих бюджетів на фінансування інформатизації, але явно недостатніх. Якщо провести порівняння, то: 312 млн. грн., які були витрачені в попередньому році на інформатизацію центральних органів виконавчої влади і 26 млн. грн. – на місцевих органів виконавчої влади. Хоча тенденція дійсно позитивна, в цьому році по різним регіональним програмам інформатизації передбачено видатків в розрізі більше 65 млн. грн., тобто в 2 рази більше, ніж в попередньому році.

Аналізуючи деякі показники інформатизації місцевих органів виконавчої влади, то ми бачимо, що інфраструктурна частина також створена. Питання комп'ютеризації практично вирішене, і якщо кілька років тому всі місцеві органи виконавчої влади казали, ми могли би щось робити, ми могли би щось надавати, але в нас не вистачає техніки, то технічна частина

чи інфраструктурна частина фактично на сьогодні створена. Якщо узагальнити той рівень комп'ютеризації, який є в центральних і місцевих органах виконавчої влади, то бачимо, що він практично досягає насичення, тобто в найближчий час всі державні службовці будуть забезпечені відповідними технічними засобами. І крім того, в більшості обласних державних адміністрацій створена інфраструктура обміну інформацією між обласними та районними державними адміністраціями, що знову таки створює ту передумову для комунікацій на рівні, можна сказати, бек-офісу. Тобто в процесі реалізації механізму електронного врядування органи виконавчої влади повинні обмінюватись між собою інформацією, не заставляти споживачів цієї інформації ходити від органу до органу, і для цього потрібно створення цієї інфраструктурної компоненти.

Безпосередньо з першим пріоритетом, який стосується інтенсифікації інформатизації, пов'язаний другий пріоритет – це широке впровадження електронного документообігу та цифрового підпису. До того часу, поки ми будемо передавати між органами влади, всередині апарату органів виконавчої влади документи на паперових носіях, до того часу ні про які якісні послуги, що можуть надаватися споживачам, говорити не приходиться. А тому проблема впровадження електронного документообігу як перший етап, такий вагомий етап для впровадження системи електронного врядування є конче необхідним. І безпосередньо з впровадженням електронного документообігу пов'язана проблема впровадження цифрового підпису. Адже ми знаємо, що з існуючої нормативно-правової бази звернення громадянина чи звернення підприємця, чи звернення особи із-за кордону, до органів виконавчої влади повинно бути підписаним, в іншому випадку, діюча нормативно-правова база говорить про те, що орган може не надавати послугу при зверненні без відповідного підпису. Тобто особа, яка звертається до органу виконавчої влади за послугою, вона повинна бути ідентифікована, однозначно. І впровадження цифрового підпису є досить вагомим наступним етапом для впровадження електронного врядування в Україні.

Що стосується стану впровадження електронного документообігу і цифрового підпису в органах виконавчої влади, то на районному рівні ще досить мало впроваджено електронного документообігу, систему електронного документообігу, я вже не кажу про систему цифрового підпису. І нажаль, ми не змогли правильно скоординувати діяльність всіх органів з питань забезпечення сумісності систем електронного документообігу. Адже ми знаємо, якщо у нас колії різної ширини, то по ним навряд чи можуть рухатися одні й ті самі потяги. Тобто питання сумісності незалежно від того, що кілька років тому Кабінетом Міністрів України разом з Держкомзв'язку тоді були прийняті відповідні технічні умови, вони, ці технічні умови сумісності не були забезпечені при розробці відповідних проектів інформатизації. Це один із недоліків координованості. Отже, важливим питанням є координованість діяльності. Ми можемо створити багато програмних продуктів, багато гарних баз даних, багато реєстрів, але забезпечити комплексність, забезпечити можливість громадянина, звернувшись в один орган, отримати комплексну послугу, якщо у нас не буде сумісності всіх цих програмних продуктів, форматів, тощо буде неможливо.

Наступна невід'ємна частина і наступний пріоритет пов'язаний з розширенням числа послуг, інформаційних послуг, які зараз надаються органами державної влади з використанням електронних засобів громадянам та бізнесу.

На сьогодняшній день всі центральні органи виконавчої влади мають відповідні свої сайти, які в основному відповідають вимогам нормативно-правової бази. Практично всі обласні державні адміністрації мають відповідні сайти. Нажаль забезпеченість сайтами територіальних підрозділів залишається все ще низькою. Якщо проаналізувати склад державних службовців, то ми побачимо, що найбільше їх працює в територіальних органах центральних органів виконавчої влади, тобто реально надавати послуги суспільству ми ще до кінця не можемо. Не можемо навіть інформаційні послуги, оскільки в нас відсутня поки для ряду територіальних органів можливість представляти інформацію не тільки про свою діяльність, інформацію про документи т. ін., тобто забезпечити хоча би односторонню взаємодію між владою і суспільством. Залишається проблемним питанням ще представлення

в Інтернеті органів місцевої влади, мається на увазі, районні державні адміністрації. Хоча на слайді показано, що вони представлені 96 %, але в дійсності свої власні веб-сайти мають не більше 67 %. Всі останні – це інформація, яка представляється на сайтах обласних державних адміністрацій, в яких є коротка довідка про ті чи інші органи місцевої влади.

Найбільша кількість послуг, які на сьогодняшній день надаються органами виконавчої влади всіх рівнів – це односторонні послуги. Власне це інформація про діяльність самих органів виконавчої влади, про нормативно-правву базу, про зразки документів, які потрібно надавати при тих чи інших діях, при наданні тих чи інших послуг органами влади. Аналіз показує, що практично двохсторонньої взаємодії, а тим більше, взаємодії на рівні трансляції, обміну, постійного обміну інформацією між органами влади як тими, хто надає послуги, і представниками суспільства, як тими, хто отримує ці послуги, поки що немає. І наша мета в найближчий рік-два 100 % забезпечити представлення всіх, без вийнятку, органів виконавчої влади в мережі Інтернет і стимулювати надання послуг не тільки односторонньої взаємодії, а й двосторінньої взаємодії і перейти до надання послуг на рівні транзакції обміну.

Стимулювання розвитку ринку інформаційно-телекомунікаційних технологій. Дійсно це питання має дуже важливе значення, тому що, якщо ми не будемо мати можливість створювати програмний продукт, випускати комп'ютери, закуповувати телекомунікаційне обладнання, ми по-перше, не зможемо все-таки до кінця сформувати інфраструктуру надання послуг, а саме головне – ми не зможемо забезпечити суспільство засобами для отримання цих послуг.

Як вже зазначалося, важливим компонентом є спроможність надання послуг, але не тільки спроможність надання таких послуг електронними засобами, а спроможність отримання громадянами, бізнесу цих послуг. Не маючи технічних засобів, не маючи відповідного програмного забезпечення, звичайно, говорити про отримання таких послуг неможливе, навіть якщо держава буде спроможна їх надавати.

Якщо вести мову про розвиток галузі інформаційно-телекомунікаційних технологій, то слід відзначити, що сегментація ринку інформаційно-телекомунікаційних технологій тяжіє більше до надання послуг зв'язку (стільникового, поштового зв'язку). Але аналіз показує, що дуже вагомим компонентом є надання інформаційно-телекомунікаційних послуг, послуг з інформаційних технологій, розробка програмного забезпечення, надання консалтингових послуг, надання послуг щодо підтримання і супроводження баз даних, по їх наповненню.

Динаміка розвитку IT-послуг має значно краще динаміку, ніж надання інших послуг в сегменті ринку інформаційно-телекомунікаційних технологій. Аналіз показує, що найбільша частина цього сегмента ринку – це розробка програмного забезпечення, це надання консультативних послуг по підтримці такого програмного забезпечення. І це дуже важлива частина, тому що пам'ятаємо кілька років тому було багато претензій з того, що комп'ютеризація ведеться, комп'ютери купуються, ці комп'ютери неефективно використовуються, немає програмного продукту, немає підтримки цього програмного продукту. Якщо проаналізувати динаміку розвитку цього сегмента ринку за кілька років, то ми побачимо, що він тяжіє в сторону якраз надання IT-послуг.

Слід відзначити можливість отримання послуг - це важливий компонент в системі електронного врядування. І якщо суспільство не буде спроможне отримувати послуги електронним чином, то держава їх не буде надавати, оскільки не буде кому надавати. Отже, було проаналізовано деякі базові індикатори розвитку інформаційного суспільства в Україні. Базові, тому що вони дають можливість побачити наскільки суспільство готове для отримання цих послуг. Таким чином є позитивна динаміка проникнення Інтернету, позитивна динаміка проникнення комп'ютерів на рівні громадян, підприємств і органів влади. Ми маємо позитивну динаміку щодо розширення широкосмугового Інтернету, який надає можливість не лише обмінюватись електронною поштою, але й отримувати комплексні послуги. І це вселяє впевненість в тому, що в найближчий час ми все-таки зможемо реалізувати не тільки елементи, а й впровадити електронне врядування та відповідні його технології в Україні.

Основні напрямки розвитку електронного урядування

І.В. Курбашнов, Секретаріат Президента України

Поява електронного урядування – є результатом послідовного процесу переходу людства від індустріального суспільства до інформаційного. Цей процес почав "набирати обертів" у 60 — 80-і роки минулого сторіччя. Поява спочатку комп'ютерної техніки, її мінімізація до рівня персонального комп'ютера, виникнення окремих комп'ютерних мереж і створення світової мережі Internet – все це кроки переходу людства до інформаційного суспільства. Інформаційне суспільство характеризується насамперед більш швидким обміном інформації, можливістю використання великої бази інформації. Ці технологічні фактори разом із соціально-психологічними, такими як підвищення рівня самосвідомості громадян, поява бажання впливу на процеси що відбуваються у суспільстві, а також у процеси керування країною на різних владних рівнях (загальнодержавному, галузевому або місцевому). Отже збільшення політичної і соціальної активності суспільства призвели до необхідності появи електронного урядування.

Проте, розглядати електронне урядування лише як можливість спілкування між громадянином (або групою громадян) та державою недостатньо. Необхідно звернути увагу на три напрямки розвитку електронного урядування:

1. Взаємодія між різними державними структурами;
2. Взаємодія на рівні бізнесу і держави в різних її інституціях;
3. Взаємодія між громадянином або громадою та державними установами.

Розглядаючи перший напрямок, умовно його можна назвати "держава – держава", в першу чергу треба сказати про необхідність матеріально-технічного, а також освітньо-кваліфікаційного забезпечення всіх ланок державного управління. В центральних, галузевих і більшості місцевих органах влади стан є більш-менш задовільний. Але разом з тим, є окремі районі державні адміністрації, де на всю установу є лише один застарілий комп'ютер, та й той не під'єднаний до мережі Internet. Бездіяльність керівництва таких районних адміністрацій на даному напрямку пояснюється ними коштовністю техніки і відсутністю можливості її придбання. Коли з'ясовується, що зараз комп'ютерна техніка разом з засобами підключення до мережі Internet, включаючи подальшу абонентську плату за використання мережі, не такі вже і значні, у керівництва таких районних державних адміністрацій з'являється останній аргумент: "у нас немає фахівців, що вміють користуватись Internet". Тому питання інформатизації держави на рівні місцевих органів влади — це, в першу чергу, усвідомлення, а за потребою й примусу окремих керівників до впровадження сучасних систем комунікації.

На рівні центральних і галузевих органів влади створено велику кількість розрізнених інформаційних систем і ресурсів різного рівня. Для ефективного використання існуючих технічних ресурсів необхідне створення і впровадження інтегрованої інформаційно-аналітичної системи для державних органів всіх рівнів. Почати потрібно зі створення спільного інформаційного середовища для взаємного спілкування різних державних органів (запровадження електронного документообігу), створення міжвідомчих електронних інформаційних ресурсів задля кінцевої мети — постановка та вирішення аналітичних завдань.

Звертаючись до прикладів пострадянських країн можна, зокрема, привести ситуацію у Естонії та Латвії. В Естонії з кінця 2000 року оголосили про реалізацію "Програми комп'ютеризації Кабінету міністрів". Інформаційна система естонського Уряду дала можливість обмінюватись документами в електронному вигляді, знайомитися з поправками того або іншого міністра, внесеними ними під час обговорення проектів нормативних актів, проводити голосування в он-лайновому режимі. Естонці вважають, що крім усього іншого, використання комп'ютерної системи дало змогу заощадити значні кошти на PR-акціях, на канцелярських матеріалах, папері. Настільки значні, що лише це дозволило Уряду Естонії окупити всі витрати на створення системи протягом 14 місяців. Латвія всерйоз підійшла до проблеми створення електронного уряду і як основну пропозицію розглядала пропозицію

Microsoft. Аналіз останньої показав, що в процесі реалізації ідеї електронного уряду належить виконати вельми серйозну роботу з перебудови державної системи документообігу задля її адаптації до можливостей і особливостей комп'ютерних технологій. Механічне перенесення системи паперового документообігу в комп'ютерні мережі не дозволить повністю скористатися перевагами нових технологій, та воно практично й неможливе.

Другий напрямок розвитку електронного урядування – це напрямок "держава – бізнес". В основі життя сучасного суспільства – лежить економіка, а ефективне функціонування суб'єктів господарювання — запорука успішної економіки. Тому одне з головних завдань уряду – створювати умови, максимально сприятливі діяльності бізнес-структур різноманітного масштабу в різноманітної форми власності. При існуванні єдиної інформаційної мережі між бізнесовими структурами та інституціями держави, які за покладеними на них функціями мають здійснювати взаємодію, або від яких залежить ефективність роботи бізнесових структур, державою будуть прийматись більш ефективні господарські рішення та вдосконалюватись нормативно-правова база. У цьому випадку бізнес-структури виграють двічі:

- по перше, вони отримають нормативні акти, що забезпечить більш ефективне використання фондів підприємств;
- по друге, на всі узгодження буде необхідно витрачати менше робочого часу та людських ресурсів.

Але державі необхідно бути готовою, що через такі інформаційні технології деякі підприємства і власники, які за ними стоять, будуть намагатись лобіювати деякі рішення. Для того щоб запобігти таким спробам необхідно створювати різнорівневий контроль з дорученням експертних оцінок щодо кінцевого рішення. У багатьох відомствах технологічно готові працювати з бізнес-структурами в он-лайновому режимі. Існують відповідні комп'ютерні системи, прикладні програми, бази даних. Серед таких відомств можна назвати Міністерство праці та соціальної політики, освіти й науки, охорони здоров'я, екології та природних ресурсів, митної та прикордонної служби. Але головне — це відносини бізнес-структур із місцевою владою. І тут відомства мають відіграти свою лідируючу, методологічну функцію.

Останній напрямок розвитку електронного урядування — спілкування по лінії "держава-громадянин". У наш час усі органи державної влади, весь державний апарат покликаний обслуговувати інтереси суспільства в цілому та його громадян зокрема. Демократизація суспільних процесів, визнання пріоритету загальнолюдських цінностей, побудова громадянського суспільства приводять нас до розуміння того, що на головне місце передусім необхідно ставити інтереси громадянина. У громадянському суспільстві необхідно додержуватися інтересів усіх соціальних груп за умови одночасного захисту інтересів кожного громадянина. На перешкоді розвитку цих взаємовідносин стоїть низький рівень комп'ютеризації населення країни. За деякими експертними оцінками доступ до мережі Internet мають всього від 3% до 5% населення країни. Це є головною перешкодою на шляху максимальної інформатизації суспільства будь-якої країни – так звана "цифрова нерівність". Сучасне суспільство породило ще один соціальний клас – інформаційне бідне населення. Українська держава як ніхто зацікавлена у поширенні мережі Internet серед українського суспільства. Насамперед для того, щоб заздалегідь знімати політичні та соціальні напруження, які виникають у суспільстві. Електронне урядування за напрямком "держава - громадянин" може виконати роль запобіжника, який врятує країну від соціальних та політичних вибухів.

Таким чином слід відзначити, що практично кожна європейська країна має документ, який визначає на найвищому державному рівні шлях розвитку системи електронного урядування, а в деяких країнах ці проекти вже реалізовано. Створення інформаційного суспільства в Україні надасть нові можливості для реалізації політики на внутрішньому і зовнішньому напрямках, створення такого суспільства дає можливість збільшити темпи розвитку і підвищує конкурентноздатність усієї країни.

Проблемні питання впровадження заходів інформатизації у Секретаріаті Президента України та шляхи їх вирішення

О.М. Косогов, Секретаріат Президента України

Для державного службовця "інформація" – термін дуже важливий, оскільки дає знання того, як вести себе в тій чи іншій ситуації, які приймати рішення. Однак між "інформацією" та "знанням" часто виникає прірва. Долають її за допомогою інформаційної аналітики, інформаційно – аналітичних технологій та методів.

Протягом останніх років в державному секторі ми бачимо зростання популярності використання інформаційно–аналітичних технологій. Тенденції наступні: в функціональному аспекті йде перехід від автоматизації інформаційно–довідкової діяльності до автоматизації аналітичної обробки даних, в технологічному – від централізації до розподіленості аналітичної обробки даних, в організаційному – службовці все більш довіряють інформаційно–аналітичним технологіям попередню оцінку своїх вольових рішень, в інституціональному – аналітичні служби входять в самостійні структури.

В державному управлінні повинно бути враховано все з того, що сприяє зростанню добробуту громадян, зміцненню державної цілісності, підвищенню стійкості державного розвитку. Це й ефективна взаємодія суб'єктів влади – від утилітарного рівня до органів місцевого самоврядування, це й конструктивність взаємодії різних гілок влади, й зниження соціальної напруги, це й безкризисність розвитку громадянського суспільства, й зменшення коливань підприємств валового внутрішнього продукту та розвиток реального сектору тощо.

Світ зараз знаходиться на перехідному етапі від індустріального до інформаційного суспільства, тому важливість інформації та інформаційного забезпечення все більше зростає. Збільшується швидкість світових процесів розвитку, і щоб не відстати від світового прогресу керівним органам різних держав потрібна повна всебічна інформація про перебіг подій і тенденції розвитку суспільних та економічних процесів, як в себе в країні так і в світі. Керівники багатьох країн приділяють велику увагу інформаційному забезпеченню роботи органів державної влади.

Необхідність інформаційно-аналітичних досліджень обумовлена не тільки наявністю інформаційних бар'єрів, які перешкоджають одержанню потрібної інформації, а й дефіцитом часу в діяльності споживача інформації. У процесі вирішення проблеми можуть виникнути труднощі пов’язані з часом, а також визначенням обсягу коштів та джерела фінансування.

Постановка проблеми

Ключовою проблемою, що сформувалась у сфері забезпечення діяльності Президента України протягом останніх 10-12 років є відсутність єдиної системоутворюючої методології управління, яку здійснює Секретаріат Президента України з одного боку як **забезпечувальний орган**, а з іншого – як **орган управління**. Це призводить до спроб застосовувати спрощені методи управління складною системою. У практиці управління переважає локальний підхід, суть якого полягає у послідовності накопичення завдань, що вирішуються.

Внаслідок цього, процесу управління притаманні:

- неможливість забезпечення раціональної організації комплексів завдань;
- нецілеспрямоване надлишкове дублювання обсягів інформації;
- постійна перебудова схем та організації вирішення завдань в процесі їх нарощування;
- неможливість правильної оцінки наслідків рішень, що приймаються.

За теперішнього часу практично відсутній системний підхід до процесу управління, у той же час є певні передумови впровадження принципово нової інформаційної основи системи управління (модель незалежного управління), яка характеризується такими особливостями:

кожен орган управління користується даними про об'єкти управління, отриманими безпосередньо від цих об'єктів, а не за інформацією проміжних ланок управління;

взаємодіючі органи управління мають незалежну інформацію про об'єкти взаємодії в реальному масштабі часу;

кожен керівник приймає рішення, спираючись на реальні факти, а не на доповіді посередників з коментарями про факти;

загальна інформаційна основа управління не залежить від ієрархії органів управління.

Концептуальна модель проблеми

За наявності електронних моделей об'єктів управління система управління з боку Глави Держави набуває принципово нової якості, оскільки в будь-який час керівник будь-якого рівня матиме можливість отримати достовірну, без вилучень і корегувань інформацію про будь-який державний об'єкт.

У Секретаріаті Президента України інформаційна модель управління у своїй основі залишається такою, якою її сформували кілька десятків років тому, а саме: вона повторює ієрархію органів державного управління. Усі системні рішення досі враховували це як аксіому, яка не підлягає перегляду. В умовах безперервного адміністративного реформування, яке супроводжується скороченням одних органів управління і створенням інших, а також об'єднанням і роз'єднанням об'єктів управління питання про удосконалення інформаційної моделі управління залишалося без належної уваги.

Це також стосується і переходу Секретаріату Президента України на структуру за функціональним призначенням, який ніяк не супроводжувався переходом системи управління за таким же призначенням.

За теперішнього часу зусилля, що спрямовані на інформатизацію та розроблення автоматизованих систем управління для державних органів, поки що недостатньо результативні. Упродовж останніх 12 років на науково-дослідні (НДР) і дослідно-конструкторські (ДКР) роботи щодо створення Єдиної інформаційно-аналітичної системи Секретаріату Президента України витрачено близько 27 млн грн. Ці кошти були розпорошені на велику кількість (понад 20) окремих робіт, не охоплених єдиним задумом. Якість виконання цих робіт страждала також від частих змін завдань і виконавців. Як наслідок, отримані результати мають фрагментарний характер, не відповідають сучасним вимогам, жоден з них не доведений до впровадження в експлуатацію.

Загальний рівень інформатизації управлінської діяльності зараз характеризується наступним:

крім проблем інтеграції інформаційних систем за даного часу потрібно також вирішувати проблеми створення чи суттєвої модернізації самих об’єктів інтеграції;

недостатнє оснащення об’єктів програмно-апаратними засобами, відсутність скоординованої системи показників та затверджених методик їх розрахунку не дозволяють прозоро відслідковувати узгодженість та несуперечність цілей, що ставляться на всіх рівнях управління, контролювати їх додержання та приймати рішення щодо забезпечення досягнення;

має місце відсутність розвиненої аналітичної бази, систематизованого і вичерпного інформаційного фонду з потужним довідковим апаратом;

окремі приклади успішного застосування ІАС ще розрізнені, не складають взаємопов’язаного єдиного комплексу, характеризуються різноманітністю у підходах, темпах розвитку й оснащенні, а тому недостатні для задоволення нового рівня вимог.

Створення комплексних систем захисту інформації (КСЗІ) поки ще не стало обов'язковою умовою проектування систем, не доведено до кінця впровадження конкретних КСЗІ для локальних мереж таких систем і для корпоративної системи управління (розроблення КЗСІ потребує конкретного опису об'єкта, усіх ресурсів, завдань, користувачів і т. ін., тому створювати її для неіснуючої, конкретно не описаної АСУ практично неможливо).

Таким чином, вищезазначене приводить до висновку про необхідність критичного переосмислення методології державного управління з урахуванням процесу його інформатизації. Це насамперед пов'язано з усвідомленням необхідності побудови єдиної

методології процесів управління, у тому числі і за допомогою застосування передових технологій управління.

Визначення можливих альтернатив:

Враховуючи досвід автоматизації подібних об'єктів і керуючись комплексним підходом у розробці та впровадженні засобів і методів інформатики, в роботі дотримувалися наступні положення.

Комплексна інформатизація та комп'ютеризація ґрунтуються на досягненнях світової науки і практики: інформатики, обчислювальної техніки, засобів зв'язку, прикладного та системного програмного забезпечення.

Роботи по удосконаленню діяльності підрозділів Секретаріату Президента України починались з розробки і впровадження нової інформаційної технології, автоматизованих робочих місць (наприклад, АРМ відповідного фахівця, АРМ аналітика, АРМ комісії, АРМ технічного працівника, АРМ діловода) на базі локальної обчислювальної мережі підрозділів і завершились об'єднанням їх у комп'ютерну мережу та виходом у банки правової інформації, міжнародної мережі, інші джерела даних.

При проектуванні автоматизованої інформаційної системи для вирішення завдань вибирались по можливості однотипні технічні та програмні засоби, що забезпечило ефективне обслуговування і експлуатацію системи, сприяло широкому впровадженню програмних засобів на робочих місцях з об'єднанням ПЕОМ в обчислювальну мережу, прискорило обмін інформацією між абонентами.

При організації робіт дотримувались принципів:

- розробка і впровадження в експлуатацію систем здійснюються по етапах, без порушення режиму роботи підрозділів;
- виділяються етапи по вирішенню функціональних і технологічних задач, які виконуються паралельно;
- розробка і впровадження в дослідну експлуатацію технологічних і функціональних задач здійснювались на базі сучасних технічних і програмних засобів, на реальних даних;
- впровадження функціональних задач в експлуатацію відбувається послідовно, спочатку в експериментальних умовах, потім в підрозділах на конкретних робочих місцях;
- об'єднання локальних мереж в єдину мережу проводиться поступово, в міру їх готовності.

Можна визначити такі альтернативи вибору інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади:

- впровадження системи інформаційно-аналітичного забезпечення можливе за допомогою адміністративних методів;
- забезпечення структурних підрозділів технічним та програмним оснащенням
- впровадження шляхом створення комплексних інформаційно-аналітичних підсистем;
- модернізація існуючих систем та підсистем;
- реформування законодавства;
- підвищення кваліфікації співробітників;
- залишити все без змін.

Застосування елементів електронного декларування шляхом впровадження системи «Електронна митниця»

П.В. Пашко, В.П. Шуляк, Регіональна інформаційна митниця Державної митної служби України

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасний розвиток інформаційних відносин суспільства в світі засвідчує, нові принципи відносин між суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності шляхом вмілого розпорядження наявними інформаційними масивами та обміну інформацією між декларантами та митними органами із застосуванням інформаційних технологій.

Тенденції світового розвитку встановлюють нові завдання по спрощення митних процедур та процедур логістики при постачанні товарів для ввезення та вивезення з території країни, зменшення рисків порушення безпеки мешканців, для чого необхідно створювати електронні інформаційні системи, які будуть функціонально сумісні між аналогічними системами різних країн, будуть доступні, керовані, безпечні, об'єднані та контрольовані.

Останнім часом країни Європейського Союзу (Німеччина, Франція, Польща, Угорщина), Російської Федерації, Республіки Білорусь, Молдови та багато інших держав все більше наголошують і поступово запроваджують окремі елементи електронного декларування.

Система електронного декларування – це комплекс програмних засобів, поєднуючий підсистеми декларанта та митного органу, який дозволяє здійснювати митне оформлення та митний контроль товарів і транспортних засобів.

Функціонування системи засновано на принципах обміну інформацією між декларантами та вповноваженими посадовими особами митного органу, виключно в електронному вигляді із використанням електронного цифрового підпису. Наявність електронного цифрового підпису підтверджує, що відомості які передаються мають юридичну силу.

В документах Європейського Союзу вказано, на що направлена система «Електронної митниці», частково визначені її складові та терміни реалізації, але комплексного її термінологічного поняття не існує.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання впровадження проекту «Електронна митниця» розглядалися Комісією Європейського Союзу, яка представила на розгляд країнам ЄС Багаторічний стратегічний план дій, його впровадження [1], провідними фахівцями Жереховим О.Г. [5], Ухліновим Л.М.[6], Слобожановим О.В. [7], з'ясовано та показано напрямки розвитку застосування інформаційних технологій при реалізації проекту «Електронна митниця» в Федеральної митної служби Російської Федерації [7, 8]. Вітчизняні вчені Колобов С.О.[2], Ніколайчук О.О.[4], Жлуктенко С.В., Коваль С.М., Ланг М.[3], Коновалов І.В., Давидюк В.С., Наумов В.В., Фесенко С.О. розглядають механізми реалізації проблем, які виникають при впровадженні інформаційних технологій.

Основною метою статті розгляд сучасного стану справ при впровадженні електронного декларування в Україні та визначення цілей і основних елементів системи електронного декларування.

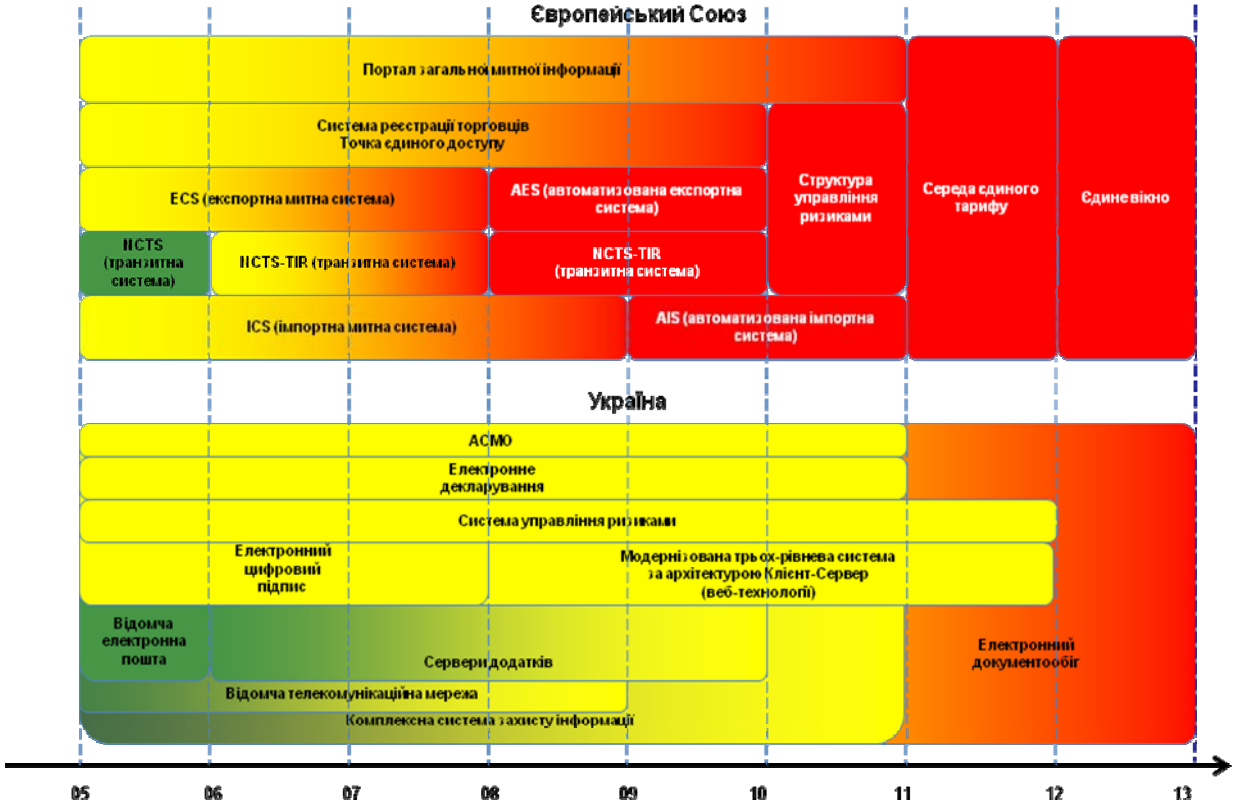
Зміст роботи. Держави-члени ЄС прийняли рішення діяти в рамках структури «Електронної Європи» та затвердили Рішення Ради Європейського Союзу щодо простого та безпаперового середовища для митних адміністрацій та суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності.

Комісія ЄС у Багаторічному стратегічному плані впровадження «Електронної митниці» [1] пропонує:

- об'єднати існуючи системи контролю за експортом, імпортом та транзитом в єдину систему**;**
- увести систему єдиного обліку торговців з реєстрацією тільки в одній державі;
- надати суб'єктам ЗЕД можливість використання місць єдиного електронного доступу для оформлення зовнішньоекономічних операцій;
- проводити усі фактичні перевірки товару в єдиний час в єдиному місці;
- забезпечити обмін електронною інформацією між усіма органами та суб'єктами, задіяним в зовнішньоекономічних операціях (у тому числі з 3-ми країнами). Митниця буде діяти для цих органів та агентів як єдине вікно;
- відбір товарів для митного догляду на прикордонних та внутрішніх пунктах митного оформлення (ПМО) проводити на основі автоматизованого аналізу ризиків;
- збір, повернення, звільнення від платежів здійснювати уповноваженим суб'єктом в місці, де він зареєстрований та де знаходяться його документи;

- уведення безпаперового середовища для митниці та торгівлі, подання митної декларації в електронному вигляді зі свого місця розташування, в незалежності від країни відправлення або ввозу товарів;
- проводити електронний обмін інформацією між митними пунктами пропуску на територій усього ЄС, де вона необхідна для митних процедур.

Цей план розрахований на впровадження до 2013 року (малюнок 1). Для його реалізації планується внесення змін до Митного кодексу та здійснюються відповідні заходи, головною метою якого є застосування інформаційних технологій замість паперових.



Малюнок 1. План впровадження проекту «Електронна митниця» в Європейському Союзі та Україні.

Аналогічні завдання при втіленні новітніх технологій в митну справу ставлять собі митні адміністрації багатьох країн СНД, Азії та Америки [8-12]. Вони відрізняються лише у термінах реалізації та окремих деталях. Тому, створення системи електронного декларування, це не тільки утворення в декількох країнах – це майбутнє митної спільноти світу.

«Електронна митниця» [14-16] - це багатофункціональна комплексна система, яка існує у митних органах країни та поєднує інформаційно-комунікативні технології та сукупність механізмів їх застосування і дає можливість підвищити якість митного регулювання та вдосконалити митне адміністрування з метою забезпечення митної безпеки держави, шляхом:

- технологічної підтримки безперервного двостороннього потоку електронної інформації від органів державної влади, суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, митних адміністрацій інших держав до митній адміністрації країни, його накопичення та обробки;
- впровадження новітніх процедур автоматизації процесів митного контролю і оформлення та їх супроводження;
- створення та технічної підтримки організаційно-технічних систем для функціонування всеохоплюючих автоматизованих процедур оцінки якості виконання митної справи;
- інформаційного забезпечення правоохоронної діяльності, контролю за переміщенням товарів та інших функцій, які покладені на митні органи.

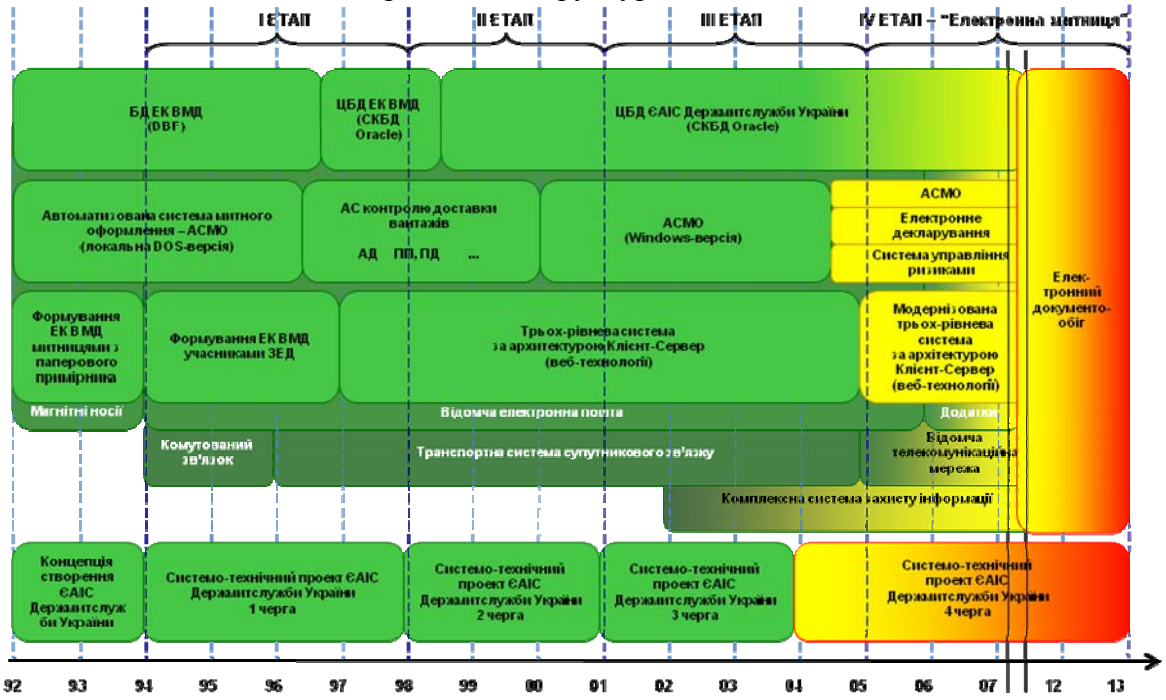
Митна служба Україна поетапно просувається до створення власної інформаційної системи електронного декларування.

Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг“ встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Закон України „Про електронний цифровий підпис“ визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.

Постановою Кабінету Міністрів України від 24.02.03 № 208 встановлено, що одним з пріоритетних завдань розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи „Електронний Уряд“, яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Митна служба України розпочала втілення елементів електронного декларування в митну справу ще в 1992 році. У 2005 році почався новий етап цих робіт, а саме модернізація існуючих елементів електронного декларування, розробка принципів побудови системи «Електронна митниця» та часткова реалізація структурних її компонентів.



Малюнок 2. Етапи впровадження інформаційних технологій в Митній службі України.

Застосування інформаційних технологій в митній службі України, створення інформаційного середовища розпочалося ще в 1992 році (малюнок 2). Спочатку це було формування бази даних електронних копій вантажних митних декларацій з паперових примирників та подальшою обробкою і наданням керівництву держави статистичних даних зовнішньоекономічної діяльності.

Протягом 1994-2005 років відбувалося застосування новітніх інформаційних технологій, вдосконалення вже існуючих побудованих автоматизованих систем та розвиток власних інформаційних ресурсів. В результаті створено центральну базу даних електронних копій вантажних митних декларацій, автоматизовано процеси контролю доставки вантажів та митного оформлення, формування електронних копій вантажних митних декларацій здійснюється суб’єктами зовнішньоекономічної діяльності, впроваджено відомчу електронну пошту і транспортну мережу супутникового зв’язку, розпочато побудову відомчої телекомунікаційної мережі та комплексної системи захисту інформації.

Сучасний етап охоплює створення механізмів, які реалізують інформаційні технології митного оформлення та контролю за митною діяльністю.

Одна з найважливіших задач, яка вирішується в Митній службі України - це впровадження в митну справу системи електронного декларування ґрунтуючись на міжнародних нормах і правилах.

При впровадженні системи електронного декларування будуть досягнуті наступні цілі:

- прискорення процесу митного оформлення;
- прискорення надходження митних платежів до Державного бюджету;
- збільшення товарообігу;
- зниження трудомісткості роботи посадових осіб митних органів;
- зменшення впливу суб'єктивних факторів на процедуру митного контролю та митного оформлення.

Основними рішеннями застосування системи електронного декларування під час митного оформлення та митного контролю є:

- електронний обмін даними між декларантом і митним органом;
- забезпечення доступу до відкритих ресурсів митного органу;
- застосування електронного цифрового підпису з метою підтвердження юридичної сили та цілісності даних які передаються;
- використання систем організації бізнес –процесів;
- підтримка уніфікованого формату електронної копії вантажної митної декларації з метою подальшої інтеграції системи електронного декларування з іншими системами митного оформлення.

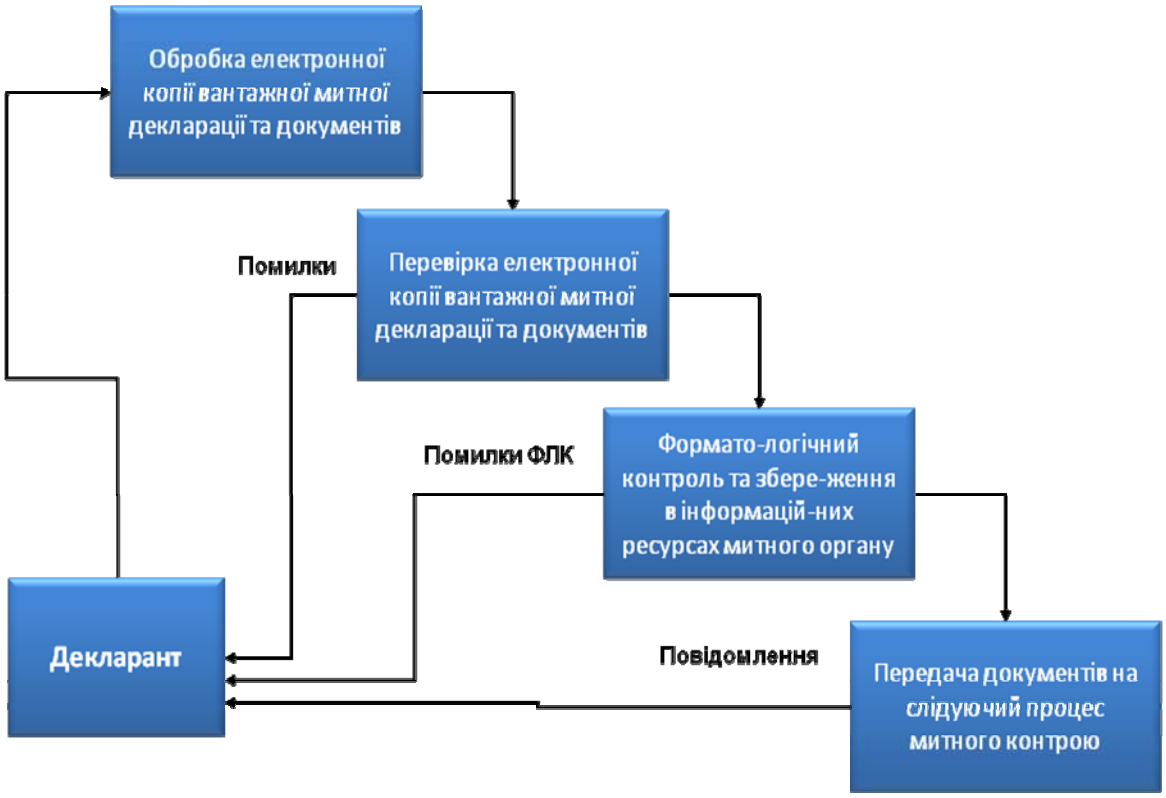
Система електронного декларування за рахунок використання принципів обміну інформації між декларантами і митними органами поділяється на дві підсистеми, підсистема декларанта із відповідними функціональними елементами та підсистема митного органу із відповідними функціональними елементами.

Підсистема декларанта дозволяє:

- підготувати в електронному вигляді транспортні, фінансові та інші документи, які необхідні для митного оформлення;
- здійснити заповнення вантажної митної декларації на підставі цих документів та здійснити завірення декларації електронним цифровим підписом;
- відправити комплект документів і електронну копію вантажної митної декларації в підсистему митного органу у вигляді формалізованого повідомлення;
- по запиту митного органу, здійснити досилання необхідних документів та відомостей.

Підсистема митного органу:

- приймає комплект документів, надісланих із підсистеми декларанта;
- перевіряє, правильність заповнення електронної копії вантажної митної декларації, відповідність відомостям зазначеним в декларації та відомостям в наданих електронних документах;
- відправляє у вигляді формалізованого повідомлення запит на досилання необхідних відомостей та документів, у разі якщо відомостей наданих декларантом недостатньо для початку здійснення митного оформлення;
- формато-логічний контроль та збереження електронної копії вантажної митної декларації та комплекту документів в системах зберігання митного органу;
- здійснення передачі електронної копії вантажної митної декларації та комплекту документів на слідуючий процес митного контрою.



Малюнок 3. Технологія обробки електронних документів в митному органі.

У рішеннях Європейського Союзу «Електронна митниця» [17] є базою для створення «єдиного вікна», яке зобов'язані використовувати інші відомства, що задіяні у митній справі. Тому і на митні органи України повинні бути покладені додаткові обов'язки з координації дій міністерств та відомств в цьому напрямку, затвердження яких необхідно відповідними рішеннями Уряду.

Об’єднуючий стрижень митної служби в наступному – це інформаційні механізми. Це запорука посилення авторитету та могутності митниці. Інші шляхи – це крок назад.

Для реалізації зазначеного в Митній службі України розроблено та представлено розширений детальний план переведення митної служби України на поглиблене застосування інформаційних технологій, відмови від паперових технологій, введення контрольної системи, яка буде охоплювати усі сфери митної діяльності та стане базою для прийняття управлінських рішень.

Це також важливо для втілення в життя міжнародних стандартів якості, які є міжнародним еталоном для створення та оцінки систем якості, у тому числі якості виконання митної справи.

Висновки.

Весь світ крокує до інформаційного об’єднання та створює для цього електронні інформаційні системи, які будуть для різних країн функціонально сумісні між аналогічними системами, доступні, керовані, безпечні, об’єднані та контрольовані.

Митні органи багатьох країн визначають, що одним з шляхів до цього може стати зменшення різниці між митними процедурами країн світу та здійснюють заходи по впровадженню в митну справу систем електронного декларування шляхом впровадження та реалізації багатофункціональної системи «Електронна митниця».

Виходячи із завдань, які формулюють держави для своїх митних служб, автори спробували висвітлити цілі, рішення та основні елементи системи електронного декларування.

Автори визначають інформаційні механізми головним об’єднуючий стрижнем Митної служби України в наступному та яка, в свою чергу, визначається розрахунково-програмними способами через організаційно-технічні системи в рамках «Електронної митниці».

Критерії оцінки якості виконання митної справи можуть та повинні стати складовою оцінки роботи митних органів, сприяти підвищенню основних показників їх роботи та повному виконанню завдань, які надаються державою митній службі, що, в кінці кінців, і є основною метою усіх перетворень.

Список використаних джерел:

1. Многолетний Стратегический План: TAXUD/477/2004 – Версия 7 - EN, Інтернет видання, сайт митної організації Європейського Союзу http://www.revenue.ie.
2. Колобов С.О. Інфраструктура захисту інформаційних ресурсів на основі Національної системи конфіденційного зв'язку. – Доповідь на другій науково-практичній конференції «Безпека сучасних інформаційних та телекомунікаційних систем», 2005. – Інтернет видання, сайт Департаменту спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України. – http://www.dstszi.gov.ua.
3. Ланг М. Обзор подходов Европейского Союза к вопросу построения инфраструктуры открытых ключей. – Доповідь на другій науково-практичній конференції «Безпека сучасних інформаційних та телекомунікаційних систем», 2005. – Інтернет видання, сайт Департаменту спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України. – http://www.dstszi.gov.ua.
4. Ніколайчук О.О. Електронне декларування, шляхи вирішення. – К., «Митниця», № 5 [19]. – 2006. с. 13-15;
5. Жерихов О.Е. О состоянии и задачах таможенных органов Российской Федерации на ближайшую перспективу с учетом их ресурсного обеспечения. – Доповідь керівника Федеральної митної служби Росії, 2006. Інтернет видання, сайт Федеральної митної служби Росії. – http://www.customs.ru/.
6. Ухлинов Л.М. Электронная таможня. Перспективы развития. – Доповідь на другий щорічній конференції «Государство в XXI веке», 2004. – Інтернет видання, сайт корпорації Микрософт. – https://msdb.ru/Downloads/Docs/events/ gov2004/008_3.ppt.
7. Слобожанов В.А. На пути к электронной таможне. – М., «Таможня» № 7 [150], 2006. – с. 8-11.
8. Ильин М., Электронная таможня. Прошлое. Настоящее. Будущее. – М., «Таможня» № 5 [148] 2006. – с. 29-31.
9. Об упрощении процедур пограничного и таможенного контроля и облегчения торговли в рамках ШОС. – Доповідь на семінарі держав-членів ШОС «Через эффективный контроль и высокоэффективный сервис непрерывно повышать эффективность таможенного контроля», 2003. Інтернет видання, сайт Шанхайської Організації Співробітництва. – http://crc.mofcom.gov.cn/.
10. Сапарбаев Б. Программа упрощения региональной торговли и таможенного сотрудничества. – Доповідь Голови митної служби Казахстану на третьому засіданні Комітету митного співробітництва, 2004. Інтернет видання, сайт Азіатського банку розвитку. – http://www.adb.org/.
11. Электронная автоматизированная система обработки данных Таможенной службы Монголии, 2004. – Інтернет видання, сайт Азіатського банку розвитку. – http://www.adb.org/.
12. Апостолов М. Интегрированное управление потоков информации в международной торговле. – Доповідь на семінарі по спрощенню процедур торгівлі, 2004. – Інтернет видання, сайт United Nations Economic Commission for Europe. – http://wbln0018.worldbank.org/.
13. Пашко П.В., Пісной П.Я. Митна політика та митна безпека України. -К.: Фінанси України, № 1, 2006. – с. 74-85.
14. Пашко П.В., Шуляк В.П. «Електронна митниця» - головний механізм гарантування митної безпеки держави. – К.: Фінанси України, 2006, № 12 – с.51-60.
15. Пашко П.В. Електронна митниця я механізм забезпечення митної безпеки України. – К.: КНТЕУ, Круглий стіл «Сучасні тенденції розвитку національних економій за умови посилання глобалізацій них процесів», 30.03.07.

16. Пашко П.В., Шуляк В.П. «Электронная таможня» - главный механизм обеспечения таможенной безопасности государства. – Федеральная таможенная служба на новом рубеже: наука и практика: проблемы и перспективы: сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции /под общ. ред. В.С. Чечеватова. М.: РИО РТА, 2007. – 476 с. – с. 172-180.

17. Концепция «единого окна». Рабочая группа РГПТМ СЕФАКТ/ООН. – Printed at United Nations, Geneva – GE/03-30642 – April – 2003-500-ECE/TRADE/324.

Застосування методів аналізу та управління ризиками в Держмитслужбі України

П.В. Пашко, П.В. Пісной, С.С. Демченко, В.В. Булана, Регіональна інформаційна митниця Державної митної служби України

Митні органи у своїй діяльності зіштовхуються з цілим рядом складних завдань. Головними залишаються забезпечення надходжень у Державний бюджет і економічний захист суспільства, але ці відповідальні завдання повинні здійснюватися ефективно й дієво, одночасно забезпечуючи підтримку потоку легальних товарів.

В останні роки акценти в здійсненні митної справи у світі зміщуються до застосування наступних принципів: завчасний електронний обмін даними, послідовне застосування управління ризиками, використання нових технологій для неруйнуючого контролю при огляді товарів та тісне співробітництво митних органів між собою і з підприємствами (закріплені Рамковими стандартами Всесвітньої Митної Організації у 2005 році). Таким чином, у світовій практиці все більшої ваги набуває організація митної справи, заснована на управлінні ризиками, що дозволяє оптимально використовувати ресурси митних органів, контролювати здійснення митного оформлення на ділянках, де існує найбільший ризик порушення митного законодавства, дозволяючи при цьому основній масі товарів і фізичних осіб достатньо вільно здійснювати переміщення через митний кордон України.

Одночасним завданням яке постає перед митними органами України є «забезпечення митної безпеки» в напрямках створеної системи захищеності національних та митних інтересів держави, а також можливості та здатності створеними системними принципами забезпечити протидію можливим небезпекам у митній галузі.

Основними системоутворюючими ознаками які слід вивчати, а також враховувати їх пряму та опосередковану дію є: митні небезпеки, виклики, загрози, ризики та як наслідок можлива або заподіяна шкода.

Під митним Ризиком – розуміється вірогідність реалізації певної митної загрози, з прогнозованим або не прогнозованим можливим збитком, а також її можливих наслідків у митній галузі.

Створення ефективної системи аналізу та управління ризиками є актуальним питанням для митної служби України. Не тільки тому, що Україна прагне відповідати світовим стандартам, а, в першу чергу, так як розвиток митної справи в даному напрямку відповідає економічним інтересам держави.

Наприкінці 2006 року Україна ратифікувала „Міжнародну конвенцію про спрощення і гармонізацію митних процедур” Конвенція Кіото. Конвенція, з одного боку, направлена на стимулювання зовнішньоторговельної діяльності шляхом спрощення і прискорення процедур митного оформлення і митного контролю, а з іншого боку – до того, щоб таке прискорення і спрощення не привели до нівеляції інтересів держави і суспільства в частині стягнення мита і податків, захисту внутрішнього ринку, а також інших інтересів держави і суспільства, тобто щоб митні адміністрації могли ефективно вирішувати задачі, що стояли перед ними, шляхом переходу на застосування засобів контролю на основі методів аудиту і управління ризиками.

Положення Конвенції сформульовані у вигляді принципів, які, власне, і є базою для вироблення на основі цього принципу конкретних правил регулювання тих або інших процедур, і того самого пошуку компромісу між інтересами бізнесу та держави.

Державна митна служба України поряд з 118 митними адміністраціями-членами Всесвітньої Митної Організації (далі ВМО) підписала Декларацію про наміри щодо імплементації Рамкових Стандартів ВМО на національному рівні. На сьогодні, 129 із 169 митних адміністрацій-членів ВМО розпочали роботу з підвищення інституційних спроможностей, яка є необхідним підґрунтям для втілення принципів і підходів Рамкових Стандартів ВМО.

Зокрема рамкові стандарти безпеки і полегшення світової торгівлі усесвітній торговій організації передбачають виявлення потенційно небезпечних вантажів, а саме ведеться про необхідність створення митними адміністраціями автоматизованої системи управління ризиками. Така система повинна включати механізм валідації оцінок загроз і рішень по відстежуванню вантажів, а також визначенню найбільш ефективних методів роботи.

Управління ризиками є "систематичне застосування управлінських процедур і методів, які надають в розпорядження митних служб інформацію, необхідну для роботи з транспортними операціями або товарними партіями, які представляють певний ризик[1].

Однак на нашу думку трактування терміну «управління ризиками» в прямому його розуміння або контексті прямого розуміння (управляти ризиками) виявляється не дуже коректним оскільки в дане поняття необхідно вкладати більш глибокий зміст, а також розглядати та розуміти в контексті «Управління ризикованими ситуаціями».

Міжнародні і національні стратегії можуть ефективно реалізовуватися шляхом збору даних і інформації, аналізу і оцінки ризику, а також контролю результатів. Тоді такий аналіз допомагає визначити, де існують області найбільшої схильності ризику, і підтримати управлінські рішення по тому, як ефективно розподіляти існуючи ресурси.

При управлінні ризиковими ситуаціями повинен бути дотриманий баланс між витратами і вигодами, оскільки ясно, що неефективно поводитися зі всіма ризиками однаково. Необхідні критерії, що дозволяють вирішити, що складає допустимий або неприпустимий рівень ризику. Для ефективного процесу управління ризиком необхідні відповідні інструменти і кваліфікований персонал. Це особливо справедливо для систем інформаційних технологій, які дуже важливі при сьогоднішніх об'ємах, швидкості і складності міжнародної торгівлі.

Як приклад слід навести деякі області можливого виникнення ризиків, такими областями можуть бути:

- існуюче національне законодавство, з питань митного регулювання та зовнішньоекономічної діяльності, (аналізуючи існуюче національне та міжнародне законодавство можливо виявити певні області виникнення ризиків, а нове законодавство або зміни в існуючих правилах можуть викликати виникнення нових областей ризику);

- торговельні потоки, основні шляхи руху товарів в міждержавній площині (особливу увагу також варто приділяти виявленню або появі нових торгових потоків, які можуть вплинути на економічну діяльність, структуру споживання або суспільну безпеку. Вони можуть викликати появу нових областей ризику, що можливо вимагають свого аналізу ризику);

- юридичні особи, суб’єкти зовнішньоекономічної діяльності (Як правило, структури, методи роботи, репутація і фінансове положення суб'єкту зовнішньоекономічної діяльності є дуже важливими чинниками та хорошими індикаторами того, чи представляє конкретний торговець область можливого виникнення ризиків під час здійснення ним переміщення товарів через митний кордон);

- товари або вироби (наприклад відносно яких вже або виявлені порушення, або товари схильні до можливих порушення з тих або інших причин, так званні товари «прикриття»), або відносно яких можуть бути зловживання по деяких напрямах пов'язаним з безпосереднім декларуванням тощо.

Сфокусувавшись на певних областях можливого виникнення ризику необхідно

[1,2] Руководство по управлению рисками. – Всемирная таможенная организация, 2003. – 34 с.

переходити до наступних кроків. Так одним з найважливіших питань в роботі з митними ризиками є їх профілювання. Профілювання ризиків є засобом, за допомогою якого митні органи застосовують управління ризиками на практиці. Ключовим тут є поняття індикаторів ризиків, які можна визначити як певні критерії, що разом служать як практичний інструмент для вибірки й виявлення переміщень, що містять потенційну можливість порушення вимог митного законодавства[2]. Власне, під профілем ризику прийнято розуміти визначений набір індикаторів ризику, відібраних на основі зібраної, проаналізованої й класифікованої інформації. Крім сукупності індикаторів ризику, профіль ризику характеризується також наявністю набору заходів з мінімізації ризику.

Профіль ризику найчастіше є документом, що може бути побудований різними способами (і використовуватись в документальному чи автоматизованому вигляді) і повинен містити опис області виникнення ризиків (ризикованих ситуацій), оцінку ризику, необхідні заходи з протидії ризику, терміни вжиття таких заходів. При розробці профілів ризику слід враховувати також особливості митних органів, визначитись із очікуваними результатами й критеріями оцінки ефективності вжитих заходів.

Після розробки профільні характеристики разом з іншою інформацією й оперативними даними будуть забезпечувати основу для цільового виявлення потенційних переміщень вантажів, транспортних засобів або фізичних осіб з високим рівнем ризику.

Дієва система управління ризиками – це циклічний процес, який передбачає аналіз, оцінку ризику – формування профілю ризику – застосування профілю – моніторинг результатів застосування профілю.

Дуже важливим є етап застосування профілів ризику під час митного контролю та митного оформлення. Від його організації залежить як прискорення митних процедур, так і одночасне забезпечення ефективного контролю за додержанням митного законодавства. Обсяг механізмів контролю, застосовуваних митними органами для забезпечення дотримання законодавства, повинен бути пропорційний рівню оціненого ризику. Рівень ризику визначається в контексті пріоритетів митних органів (забезпечення своєчасності та повноти справляння податків і зборів, перевірка дотримання заборон і обмежень чи інша специфічна область).

Індикатори ризиків

При здійсненні митної справи індикатори ризиків визначаються через конкретно виражені критерії вибірковості, такі як: конкретний код товару, країну походження, країну відправлення товару, вартість, торговельних суб'єктів, тип транспортного засобу, мету з якою переміщується тощо.

До найбільш вагомих індикаторів ризиків, що стосуються товарів, належать, в основному, митно-тарифне регулювання (при цьому основна увага звертається на товари, які мають значні об'єми переміщення і забезпечують надходження найбільших сум митних платежів; товари, щодо яких застосовуються високі ставки ввізних та вивізних мит; товари групи "прикриття" – щодо яких застосовуються низькі ставки мита, і ставки, менші від тих, що застосовуються до товарів, класифікованих у тій же товарній позиції та/або за своїми характеристиками і зовнішнім виглядом відносяться до них), походження товарів (товари, які декларуються походженням з країн, з якими Україною укладені угоди про вільну торгівлю; товари, щодо яких є інформація про відсутність виробництва або товари, виробництво яких є нехарактерним для певної країни), вартість товарів (заявлена митна вартість товарів значно відрізняється від ціни ідентичних чи подібних товарів при їх увезенні на митну територію Україну чи значно завищена при їх вивезенні за межі митної території України).

Що стосується індикаторів ризиків, які віднесені до діяльності суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, тут аналізуються особливості зовнішньоекономічної угоди (товари переміщуються за контрактами, відмінними від договорів купівлі-продажу; в яких не

наведено суттєвих умов угоди; одна зі сторін зовнішньоекономічного договору зареєстрована в офшорній зоні; учасники зовнішньоекономічного договору (контракту) мають ознаки "фірм-одноденок"[3]), враховуються дані про попередні порушення митних правил, інформація про протиправну діяльність цих суб'єктів, їх засновників, фактичних власників тощо, отримана від правоохоронних, податкових або інших компетентних органів України та іноземних держав, а також від міжнародних організацій.

Концептуальний підхід митної служби України до застосування профілів ризику під час митного контролю та митного оформлення

У Держмитслужбі України застосування профілів ризику під час митного оформлення здійснюється з допомогою спеціального модуля автоматизованої системи аналізу та управління ризиками, що імплементований до автоматизованої системи митного оформлення вантажів. Основна задача цього модуля – на підставі всіх введених до нього профілів ризику здійснити оцінку ризику ВМД, яка подана до митного оформлення, та видати повідомлення із вказівками необхідних заходів, що слід зробити для перевірки законності зовнішньоекономічної операції посадовій особі, яка здійснює митне оформлення та митний контроль (далі – інспектор).

Дані, які містяться в електронній копії ВМД та інших документах, що подаються разом із нею в електронному вигляді, перевіряються на відповідність індикаторам, що містяться в профілях ризику. Крім індикаторів, кожний профіль ризику обов'язково містить порядок обчислення ступеня ризику (під ступенем ризику тут розуміємо числове значення у визначених межах, яке показує імовірність порушення митного законодавства в конкретному випадку та, відповідно, передбачає здійснення адекватних даному ризику заходів) та перелік форм контролю, які слід здійснити інспектору для перевірки законності даної зовнішньоекономічної операції.

Процес аналізу здійснюється в два основні етапи: спочатку оцінка ризику по кожному профілю ризику; потім визначення переліку форм контролю в цілому по ВМД.

На першому етапі для кожного профілю ризику спочатку визначається ступінь ризику. Це число визначається по-різному в кожному профілі ризику, залежно від його особливостей. Зокрема, ступінь ризику залежить від комбінації індикаторів, які спрацювали, та їх значень. При оцінці значень індикаторів, за доцільності, застосовуються елементи нечіткої логіки.

Модуль аналізу ризиків повинен враховувати при оцінці ризику попередню поведінку суб'єкта ЗЕД. У базі даних митного органу (в окремих випадках – централізовано – наприклад, в центральній базі даних) накопичується інформація по так званих позитивній та негативній історії.

Як показник, *негативна історія* суб'єкта ЗЕД по профілю ризику характеризує наявність за певний період у минулому порушень митного законодавства, пов'язаних із ризиком, описаним у профілі ризику. *Позитивна історія* суб'єкта ЗЕД по профілю ризику характеризує наявність за певний період у минулому фактів митного оформлення, які підтвердили відсутність порушень митного законодавства, пов'язаних із ризиком, описаним у профілі.

Іншими словами, якщо суб'єкт у минулий період (наприклад, за останні 2 роки) порушував законодавство України з питань митної справи, і ці факти зафіксовано відповідними документами та занесено при відмові в митному оформленні до відповідних баз даних, то значення негативної історії для такого суб'єкта буде більше нуля і врахується при підрахунку ступеня ризику. Значення негативної історії залежатиме від характеру зафіксованого порушення, адже для кожного профілю ризику певні порушення можуть бути більш вагомими, а деякі – взагалі несуттєвими.

Однак наявність негативної історії ще не означає, що через минулі порушення суб'єкт ЗЕД постійно підпадатиме під певний профіль ризику і буде підлягати посиленому

[3] поняття визначено Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом" від 06.02.2003 N 345-IV.

контролю. Ефект негативної історії по профілю ризику може перекритися значенням позитивної історії, якщо даний суб'єкт за минулий період уже проходив посилену перевірку під час митного контролю та митного оформлення (за результатами спрацювання даного профілю ризику), і порушень не було виявлено. Такі факти теж фіксуються у відповідних базах даних і враховуються при підрахунку ступеня ризику по профілю.

Як уже зазначалося, кожний профіль ризику визначає специфічні для нього форми контролю. Наприклад, для профілю, який спрямований на виявлення ризику подання неправдивих відомостей про країну походження товару, доцільним є підтвердження відповідності заявлених даних про країну походження товарів. Для профілю ризику, що розроблений для оцінки ризику декларування певного товару не своїм найменуванням (наприклад, з метою мінімізації митних платежів чи обходу нетарифних обмежень), доцільно провести митний огляд з метою ідентифікації товарів. Таким чином, можна сказати, що мета форми контролю залежатиме від характеру можливого порушення, а власне форма контролю (перевірка документів та відомостей, митний огляд чи ін. форми митного контролю) – від ступеню ризику.

Після перевірки усіх профілів ризику, визначення форм контролю по кожному профілю, здійснюється завершальний етап – формування загального переліку форм контролю по ВМД з відповідними коментарями для вказівки інспектору, на що направлена дана форма контролю.

В результаті, інспектор отримує перелік форм контролю, які необхідно здійснити по даній ВМД, додаткову інформацію про особливості ризику чи мету форм контролю. Після виконання виданих вказівок, інспектор фіксує дані про результати їх виконання – дана інформація використовується згодом для оцінки ефективності впроваджених профілів ризику та розробки нових.

Ще одна особливість, про яку слід зазначити – випадковий вибір форми контролю.

У багатьох країнах, в тому числі в розвинутих державах із значним обсягом міжнародного потоку товарів, існує практика так званого випадкового чи відсоткового огляду – коли митний огляд проводиться лише для певного відсотка вантажів, наприклад, доглядається кожний сотий вантаж. Звичайно, такий підхід не гарантує ефективного контролю, особливо, якщо принцип відбору достатньо передбачуваний. Зараз світова практика схиляється до використання більш інтелектуальних методів відбору об'єктів перевірки – застосування управління ризиками, однак присутній і випадковий вибір.

Модуль аналізу ризиків використовує своєрідний підхід до випадкового контролю. Основна його особливість – залежність від обчисленої ризикованості зовнішньоекономічної операції. Такий підхід видається гнучким і зваженим – чим надійніший суб'єкт ЗЕД (адже при підрахунку ступеню ризику враховується його історія), тим менша імовірність того, що його вантаж підпаде під випадкову форму контролю. Для інспектора даний підхід зручний тим, що обрана таким чином форма контролю, хоч і випадкова, але корельована з характером можливого порушення. І, щоб передбачити такий випадок, коли при аналізі конкретної ВМД не спрацювало жодного профілю ризику (така ситуація може бути, і вона ще не означає, що ризик відсутній), необхідно ввести елемент випадкового вибору за відсутності спрацьованих профілів ризику. У такому випадку імовірність того, що вантаж буде вибраний для митного огляду, зовсім мала.

Щоб підвищити інформативність роботи модуля аналізу ризиків, результат перевірки ВМД позначається відповідним кольором:

Колір індикації по ВМД	**Значення**
Зелений	По ВМД модулем аналізу ризиків не виявлено ризику. Зелений колір означає, що в модуля аналізу ризиків нема даних щодо ризикованості зовнішньоекономічної операції. Тому рішення про проведення форм контролю по ВМД приймається інспектором самостійно.

Колір індикації по ВМД	Значення
Жовтий	По ВМД модулем аналізу ризиків виявлено ризик та сформовано перелік форм контролю. Всі форми контролю передбачають здійснення документальної перевірки та інших заходів, що не потребують огляду вантажу чи транспортних засобів.
Червоний	По ВМД модулем аналізу ризиків виявлено ризик та сформовано перелік форм контролю, які передбачають здійснення заходів, що потребують огляду вантажу чи транспортних засобів.

Застосування нечіткої логіки при оцінці ризику

Важливим завданням митної служби є гнучке та диференційоване визначення індикаторів ризику, на підставі існуючого практичного досвіду та науково обґрунтованих розрахунків.

Щодо числових індикаторів ризиків, буває досить складно визначити їх оптимальне значення. Прикладом такого індикатора найкраще служить митна вартість товару.

Традиційний спосіб визначення величини ступеню ризику залежно від значення митної вартості (рис.1) передбачає лінійну залежність між цими показниками з різким скачкоподібним переходом степеню ризику від 1 до 0 в точці, яка відповідає визначеному значенню митної вартості товару (на рис.1 – 40 грн/кг).

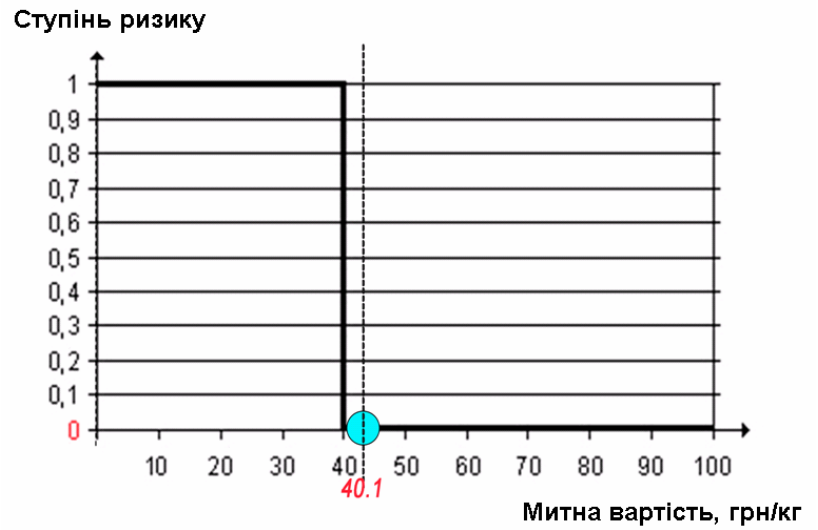


Рис.1. Графік залежності ступеню ризику від митної вартості

Таким чином, для всіх товарів, митна вартість яких не перевищує 40 грн/кг, ступінь ризику завжди буде 1, а для товарів, митна вартість яких складає більше 40 грн/кг, ступінь ризику завжди рівний 0. В результаті митне оформлення здійснюється для товарів із митною вартістю близькою до критичної.

Для вирішення цієї проблеми використовується нечітка логіка (рис.2).

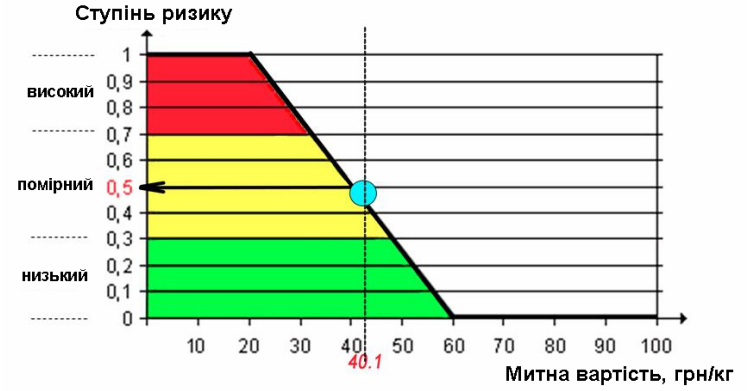


Рис.2. Використання нечіткої логіки

При введенні нечіткої логіки для визначення ступеню ризику, ризики змінюються від 0 до, наприклад, 0,5 при митному оформленні товару з митною вартістю 40,1 грн/кг.

Використання нечіткої логіки при визначенні ступеню ризику дозволяє підвищити гнучкість його оцінки із застосовуванням додаткових параметрів, таких як позитивна та негативна історії. Так, при наявності позитивної історії ступінь ризику зменшується (рис.3).

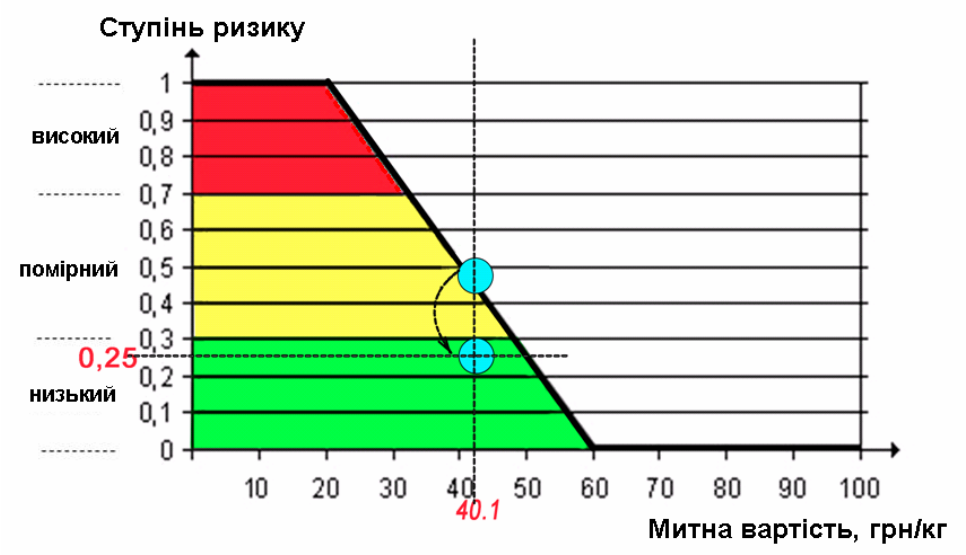


Рис.3. Вплив позитивної історії

У випадку, наведеному на рис.3, при позитивній історії Пі = 0,25 ступінь ризику зменшується до 0,25.

При наявності негативної історії ступінь ризику збільшується (рис.4).

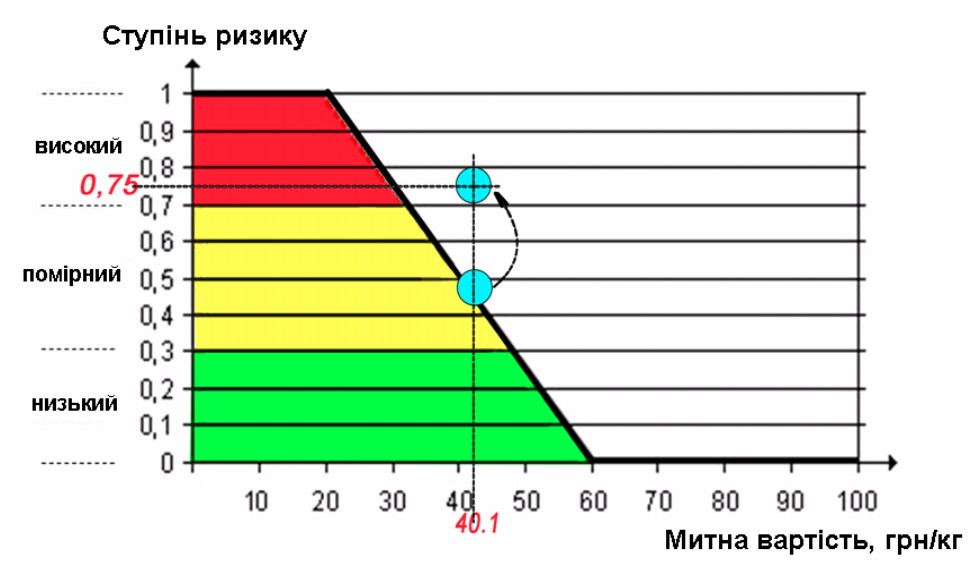


Рис.4. Вплив негативної історії

У випадку, наведеному на рис.4, при негативній історії Ні = 0,25 ступінь ризику збільшується до 0,75.

Застосування нечіткої логіки дуже зручне у випадках, коли необхідно визначити різні ступені посилення митного контролю залежно від значення певного числового індикатора ризику. На рис.5 наведено загальну схему застосування числових індикаторів ризику для випадків, коли між ступенем ризику і числовим індикатором ризику є обернена залежність (що характерно, зокрема, для контролю заниження митної вартості товарів при імпорті). Точки V1 – Vn – числові індикатори; їх значення може встановлюватись шляхом експертного визначення, використання даних митної статистики, інформації з інших джерел тощо. Залежно від того, яких значень набуває індикатор ризику, модуль аналізу ризиків

формуватиме перелік відповідних митних процедур (від простіших до складніших форм митного контролю).

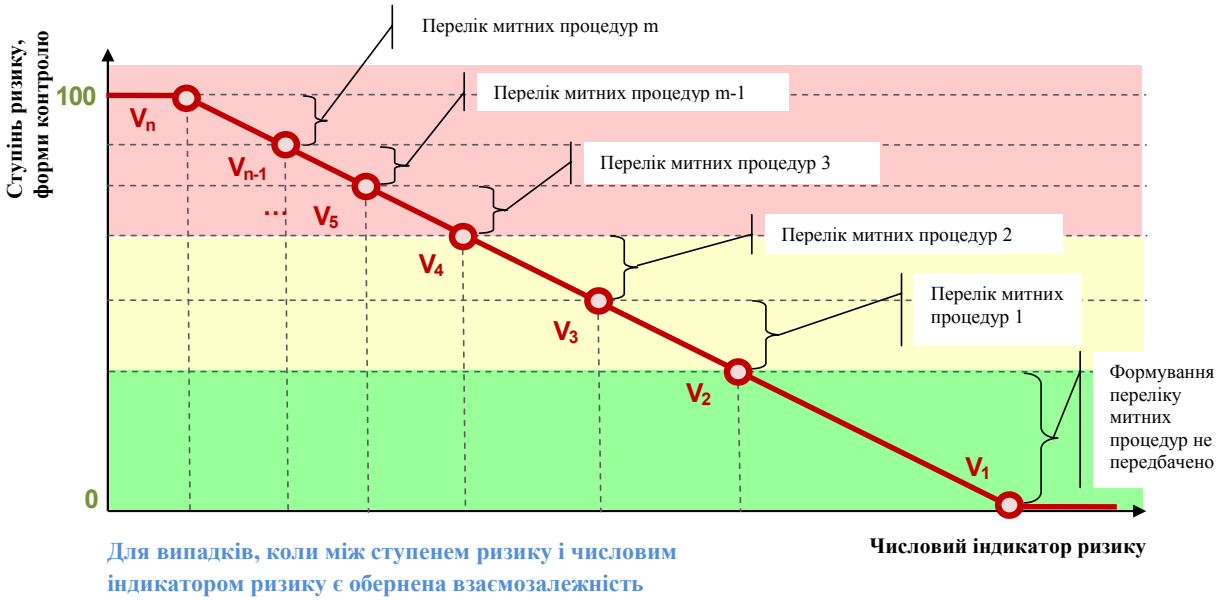


Рис.5. Схема застосування числових індикаторів ризику

Таким чином, із використанням нечіткої логіки можна досягнути бажаної гнучкості при врахуванні таких складних індикаторів, як митна вартість товару чи інших числових індикаторів.

Підбиваючи підсумки, слід зазначити, що електронні системи прийняття управлінських рішень в галузі митної справи мають на меті підвищити ефективність роботи митних органів України, підняти рівень застосування в митній справі методів аналізу та управління ризиками. З часом підходи до профілювання ризиків будуть вдосконалюватися, змінюватися, однак автоматизація цього процесу та застосування таких інструментів, як нечітка логіка, негативна та позитивна історії, очевидно, залишатиметься актуальним.

Проблеми розвитку електронних інформаційних комунікацій органів державної влади в Україні”

О.М. Шевцов, Державна податкова адміністрація України

Вступ

Бурхливий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у другій половині XX сторіччя кардинально змінив обличчя світу, привів до нових, нечуваних можливостей розвитку людської цивілізації. На порядку денному провідних країн світу постали завдання переходу від постіндустріального до інформаційного суспільства, головним ресурсом і чинником якого є інформація, а переважним видом діяльності людей є діяльність, що пов’язана з отриманням, обробкою та створенням інформації. ІКТ стали чи не головним інструментом розвитку сучасної ринкової економіки, вони кардинальним чином впливають на політичні процеси у всьому світі.

На етапі формування інформаційного суспільства суттєво зростають вимоги до рівня інформатизації різних сфер діяльності державних інституцій. При цьому особливого значення набуває використання нових інформаційних технологій для забезпечення інформаційно-аналітичної діяльності органів державної влади, що в умовах проведення соціально-економічних реформ, розширення міжнародного співробітництва, розвитку демократизації суспільства стає безпосереднім чинником економічного зростання, забезпечення обороноздатності країни, соціально-політичної стабільності та розвитку демократичних засад в управлінні державою.

Вихідні передумови

В сучасних умовах оцінка ефективності роботи державних служб і державного сектору в цілому визначається відкритістю уряду, яка полягає у демократизації відносин між владою і суспільством, утвердженні пріоритету прав і свобод громадянина, у кінцевому результаті зростанні громадської довіри до влади. Зробити поняття "відкритість уряду" реальністю можливо лише завдяки застосуванню високотехнологічних інформаційних технологій та мережі Інтернету. Особливого значення для забезпечення вільного доступу громадськості до рішень усіх органів державної влади набуває формування в країні системи електронного уряду [1].

Парадигма інформаційної відкритості органу державної влади, що ґрунтується на відповідній системі електронної інформаційної взаємодії стає базовою для забезпечення автоматизації його діяльності, електронної взаємодії з громадянами, іншими міністерствами і відомствами та створення відповідних, високоефективних автоматизованих інформаційно-аналітичних систем (АІАС) в кожному державному органі влади.

Постановка завдання

Метою публікації є попередній аналіз основних засад створення та функціонування АІАС в структурі інтегрованих електронних інформаційних комунікацій органів державної влади України та внесення практичних рекомендацій щодо цього питання при реалізації програми переходу до єдиної архітектури електронного уряду, що базується на використанні та застосуванні інтегрованих електронних послуг.

Основна частина

У сучасному світі місце і роль держави та державних інституцій визначає спроможність виробляти і застосовувати нові знання та технології. У країнах, які входять до організації економічної співпраці та розвитку (ОЕСР), впровадження ІКТ позитивно впливає на якість і безпеку життя громадян, формування довготермінового зростання економіки. За даними Світового банку, у більшості країн ОЕСР за останні 15 років додана вартість у галузях, що ґрунтуються на знаннях, стабільно зростала швидше за традиційні галузі. Це свідчить, що нагромадження капіталу визначає процес накопичення знань. Так, у країнах ОЕСР обсяги капіталовкладень у нематеріальні активи, що формують національні інформаційні ресурси, зокрема в професійну підготовку кадрів, наукові дослідження, патентування й ліцензування, програмну складову ІТ, дорівнюють капіталовкладенням в основні фонди, а інколи й перевищують їх.

Прискоренню інформатизації в Україні заважають наявні проблеми, що пов’язані з недоліками функціонування державних органів, державного управління, неузгодженістю процесів розвитку відомчих інформаційних систем, систем обміну та електронної взаємодії, нехтуванням системним підходом до планування дій, проектування, розробки та впровадження АІАС, їхньою слабкою координованістю, зокрема у складі Національної програми інформатизації (НПІ) та галузевих і регіональних програм інформатизації.

Загальний рівень інформатизації органів державної влади в Україні зараз такий, що, крім проблем власне інтеграції різних інформаційних систем, в даний час потрібно також вирішувати проблеми створення суттєвої модернізації самих об'єктів інтеграції. Недостатнє лише оснащення органів державної влади програмно-апаратними засобами. Відсутність скоординованої системи показників діяльності кожного з органів влади та затверджених методик їх розрахунку не дозволяють прозоро відслідковувати узгодженість та несуперечність цілей, що ставляться на всіх рівнях управління. До цього ж треба додати відсутність розвинених аналітичних баз, систематизованого і вичерпного інформаційного фонду з потужним довідковим апаратом, мереж телекомунікації, що дозволяють використовувати фонди інших організацій. Обмеженим є використання сучасних інформаційно-пошукових систем.

Серед проблем розвитку інформаційних ресурсів державного сектору необхідно виділити також певне технічне відставання телекомунікаційних систем і каналів передачі даних із недостатньою пропускною здатністю і надійністю зв'язку, низькою якістю та

незначним обсягом послуг. Уряд не відіграє координуючої та стимулюючої ролі у ціноутворенні на товари і послуги ІТ і не виступає із законодавчою ініціативою, щоб розширити ринок ІТ- послуг та зменшити ціни.

Досі належним чином не узгоджено діяльність установ та організацій щодо формування, використання та обліку електронних інформаційних ресурсів, що призводить до певних труднощів у формуванні єдиного інформаційного простору і, як наслідок, до низького рівня інформаційного та аналітичного забезпечення діяльності державних органів, оскільки насамперед органи виконавчої та законодавчої влади безпосередньо зацікавлені у застосуванні накопичених електронних інформаційних ресурсів. Невизначеність правової та фінансово-економічної основи діяльності різних суб'єктів у сфері інформатизації призводить до інформаційного монополізму управлінських та комерційних структур на відкриті інформаційні ресурси загального користування, знецінення товарної вартості інформаційних ресурсів держави, а також обмеження права на використання інформаційних ресурсів держави для більшості громадян.

Проблему прискореного розвитку сфери ІКТ ускладнює низький рівень економіки. Україна відстає від своїх сусідів – членів ЕС за всіма показниками інформатизації (користувачів Інтернет на 100 мешканців, щільність покриття території та пропускна здатність телекомунікаційних і комп’ютерних мереж, зокрема Інтернет). Відставання України триває, про що свідчить її 57-е місце серед 65 країн світу у рейтингу "Е-готовності" та впровадження електронних послуг для пересічних громадян [2].

За останні 5 років в Україні створено та впроваджено низку відомчих і міжвідомчих інформаційно-аналітичних систем та різноманітних корпоративних систем виробничих, кредитно-фінансових, торгівельних, посередницьких й інших структур. Перед більшістю цих корпоративних систем зараз постали дві основні задачі: узгодження форматів і протоколів даних для взаємного обміну між суб’єктами господарювання, органами державної влади та місцевого самоврядування; застосування алгоритмів аналізу накопиченого у корпоративній системі інформаційного ресурсу для обґрунтування управлінських рішень. Загалом це відповідає стану середини 1990-х років у розвинених країнах. Саме тоді з’явилися EDI-системи (Electronic Data Interchange), а для надвеликих баз даних та інформаційних сховищ виду Data Warehouse стали застосовувати механізми OLAP (Online Analytical Processing) та інтелектуального аналізу даних (Data Mining).

В Україні досі ще вкрай недостатня та неповна система національних ІТ-стандартів, гармонізованих із міжнародними, насамперед ISO/IEC- та CEN/CENELEC-стандартами. Нині в Україні не змінилося співвідношення кількості ІТ-стандартів до загальної кількості стандартів; воно становить близько 4%, а в інших країнах ця частка перевищує 10%. До того ж, темпи розвитку міжнародної ІТ-стандартизації випереджають інші галузі та щорічно зростають на 10-15%. На сьогодні ISO розроблено та прийнято більше 1500 міжнародних ІТ-стандартів, а каталог європейського комітету CEN/CENELEC налічує до 400 ІТ-стандартів. А в Україні за період з 1997 по 2006 рр. розроблено та набуло чинності лише близько 120 національних ІТ-стандартів.

Загальну ситуацію в Україні у галузі інформатизації не можна визнати задовільною, оскільки інформатизація українського суспільства порівняно з розвинутими країнами залишилася на рівні кількох відсотків. Відсутність послідовної державної політики в Україні призвела до спонтанного розвитку лише окремих фрагментів інформаційного суспільства та інформаційних ресурсів, а саме систем зв’язку і телекомунікації, здатних забезпечувати лише спрощений перелік Інтернет - послуг. За межами безпосередньої уваги держави залишилася ІТ- стратегія розвитку державних інституцій до якої належать: розробка єдиних стандартів в галузі ІТ, системні підходи створення єдиної архітектури АІАС органів державної влади, опис бізнес-процесів та функцій органів влади, методи управління, контролю та аудиту ефективності інвестицій в ІТ, кваліфікація та компетентність ІТ-персоналу.

Підсумовуючи, слід визначити основні проблеми реалізації національних програм з інформатизації органами державної влади впродовж 1998-2008 років, які загальмували розвиток сфери ІКТ в Україні:

недосконалі механізми формування та реалізації НПІ не сприяли консолідації та раціональному використанню фінансових ресурсів, тому не розвивалися принципи самоокупності ІТ- проектів і повернення коштів у бюджет;

слабкість механізмів стимулювання регіональної інформатизації призвела до затвердження регіональних програм не у всіх областях;

відсутність єдиного обліку інформаційних ресурсів, створених за державні кошти, не сприяє їх раціональному використанню. Кожний орган влади встановлює свої вимоги до інформаційних продуктів та підходи до розбудови інформаційних систем, що спричиняє неможливість їхнього інтегрування або вимагає додаткових витрат;

незбалансованість фундаментальних і прикладних розробок у процесах інформатизації стримувало розвиток вітчизняних ІТ;

кількість кваліфікованих державних службовців, зайнятих формуванням і реалізацією проектів з інформатизації, недостатня. У них відсутня мотивація до творчої цілеспрямованої праці та низький рівень оплати праці у порівнянні з бізнес структурами та зарубіжними роботодавцями.

Проблему прискореної інформатизації України у рамках НПІ не можна розв'язати засобами регіонального чи галузевого управління, вона потребує державної підтримки, координації діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування за принципом „зверху-донизу". Причому управління НПІ недоцільно відокремлювати від сукупності державних галузевих і регіональних програм та проектів інформатизації.

Висновки

Важливим фактором подолання відставання України в галузі інформатизації має стати нова державна політика щодо інформатизації України, єдині стандартизовані методи розробки АІАС органів державної влади, впровадження електронних ІТ-сервісів на загальнодержавному рівні з використанням єдиної концепції побудови інтегрованої архітектури електронних інформаційних комунікацій органів державної влади, відповідна програма та ефективний механізм управління та реалізації ІТ- портфелів, комплекс масштабних і ресурсномістких ІТ- проектів загальнодержавного призначення, які сукупно мають скласти основу нової стратегії розвитку інформаційних ресурсів органів державної влади.

Впровадження визначених завдань спрямовано на досягнення результатів за такими напрямами:

створення автоматизованих інформаційно-аналітичних систем органів державної влади, що передбачатиме раціоналізацію та оптимізацію виконання функціональних процесів та технологічних процедур;

налагодження взаємодії інформаційних систем суб'єктів сектору державного управління шляхом електронного обміну інформацією;

проведення методологічних та інших робіт, спрямованих на ефективне використання інформаційних ресурсів та єдиних ІТ- стандартів;

створення умов для досягнення якісно нового рівня обслуговування населення України з впровадженням системи надання електронних послуг;

удосконалення механізму адміністрування та функціонування інформаційних систем державних органів влади відповідно до життєвого циклу проектування, розробки, тестування та впровадження АІАС;

оптимізація операційних та управлінських процедур;

створення можливості отримання достовірної інформації щодо функціонування операційних середовищ органів влади у режимі реального часу та можливість прийняття оперативних управлінських рішень щодо поточного виконання завдань;

запровадження електронного документообігу та міжнародних стандартів у галузі обміну та захисту електронної інформації;

створення інтегрованого сховища даних органів державної влади;

вдосконалення технічної інфраструктури органів влади на усіх організаційних рівнях, оптимізація інформаційно-обчислювальних ресурсів шляхом застосування випробуваних на практиці методів автоматизації власної діяльності.

Послідовна реалізація визначених завдань в галузі ІТ- складової органів державної влади створить умови для проведення комплексної інтеграції інформаційних систем та побудови єдиного інформаційного простору усіх органів державної влади, запровадження ефективного внутрівідомчого управлінського обліку, здійснення ситуативного моделювання для прийняття оптимальних рішень, а також оперативного контролю та координації роботи підпорядкованих структур кожного органу влади з визначенням ризиків, значного зниження операційних витрат і в першу чергу, покращення рівня обслуговування громадян, запровадження нових електронних інформаційних послуг, підняття престижу працівників органів державної влади.

Список використаних джерел:

1. Ігнатенко П.П., Нестеренко О.В., Синицин І.П., Суслов В.Ю. Основні аспекти створення "електронного уряду" України // Зв'язок, 2002. - №3. – С.36-41.
2. Звіт «Digital Planet 2006» (за даними альянсу WITSA) // http://www.witsa.org/.
3. Інформаційно-аналітична довідка щодо стану розвитку галузі зв'язку та сфери інформатизації за січень-листопад 2007 року // http://www.stc.gov.ua/uk /publish.
4. Розпорядження КМУ від 7 червня 2006 р. №316-р „Про схвалення Концепції розвитку телекомунікацій в Україні до 2010 року".
5. Указ Президента України від 20 жовтня 2005 року №1497/2005 „Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій".
6. Закон України "Про Національну програму інформатизації" від 4 лютого 1998 року №74/98-ВР із змінами і доповненнями внесеними Законом України від 13 вересня 2001 року №2686-ІІІ.
7. Закону України "Про концепцію Національної програми інформатизації" від 4 лютого 1998 року №75/98-ВР.

Оптимізація структур магістральних мереж з технологією MPLS у контексті розвитку державного управління в Україні

Д.В. Чуприна, Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу

Швидкий розвиток ІТ-технологій був зумовлений багатьма факторами, але два з них мають найбільше значення, це, звичайно, технічний прогрес, а також його рушійна сила – потреби бізнесу та держави. Саме бізнес і держава інспірують, вкладають кошти і, звичайно, максимально використовують досягнення НТП. Західна еволюція системи державного управління вже досить давно (з середини 90-х) використовує бізнес-технології в державній сфері, а наразі взагалі держава розглядається як специфічний різновид бізнесу. І сама суть електронного врядування змінювалась відповідно до цих поглядів. Спочатку під цим терміном малось на увазі лише впровадження інформаційних технологій у державний сектор, а вже зараз це більше питання оптимізації функцій державних органів (бізнес-процесів).

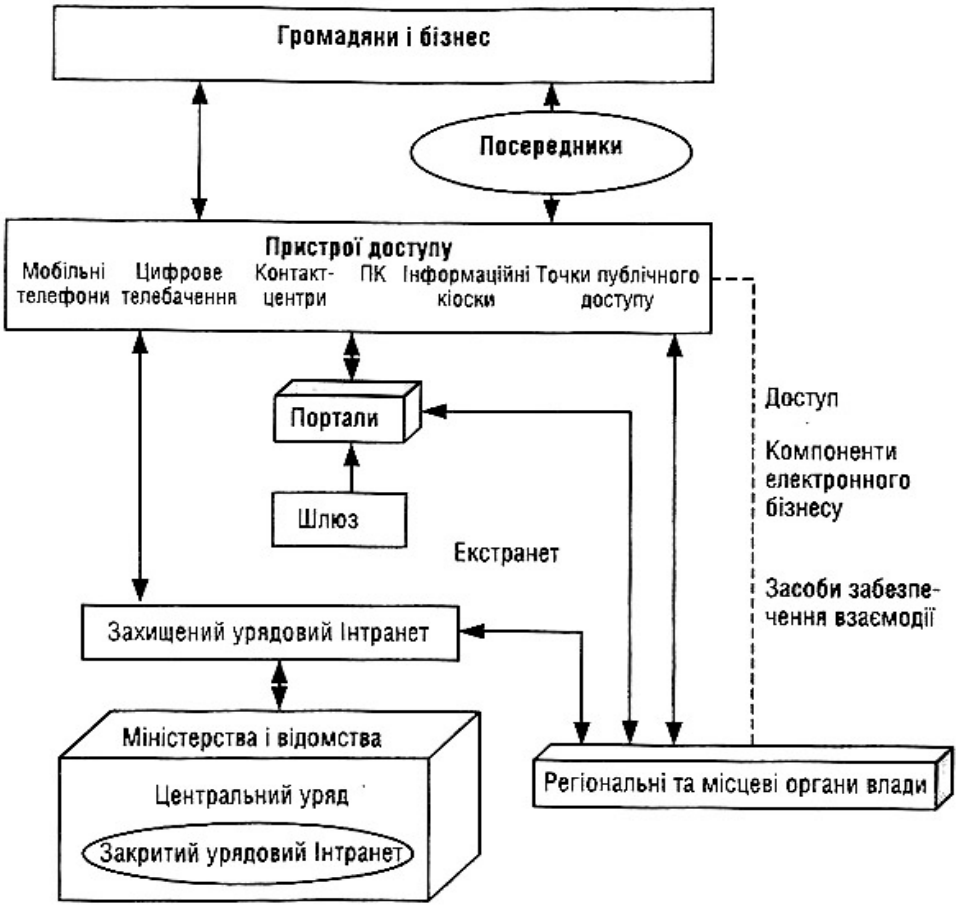
Україна завдяки ряду об'єктивних та суб'єктивних факторів залишилась далеко позаду в сфері ІТ-технологій і їх впровадження. Ми лише починаємо кроки по електронному врядуванню, починаємо майже з нуля, в той час, коли інші країни вже досягли суттєвих результатів, і де такі системи діють повноцінно. Але унікальним є те, що ми можемо синтезувати кращі надбання, досвід, та починати з головного, а не з банальної закупки комп'ютерного заліза. Звичайно, це нелегкий шлях, і все залежить від належного рівня консультування з великими корпораціями, експертами, представниками бізнесу і

науковцями. Але якщо ми хочемо отримати єдину мультисервісну систему вона має базуватися на єдиній технологічній інтероперабільній платформі. Тому в Україні розпочато роботу по створенню єдиної національної мультисервісної мережі.

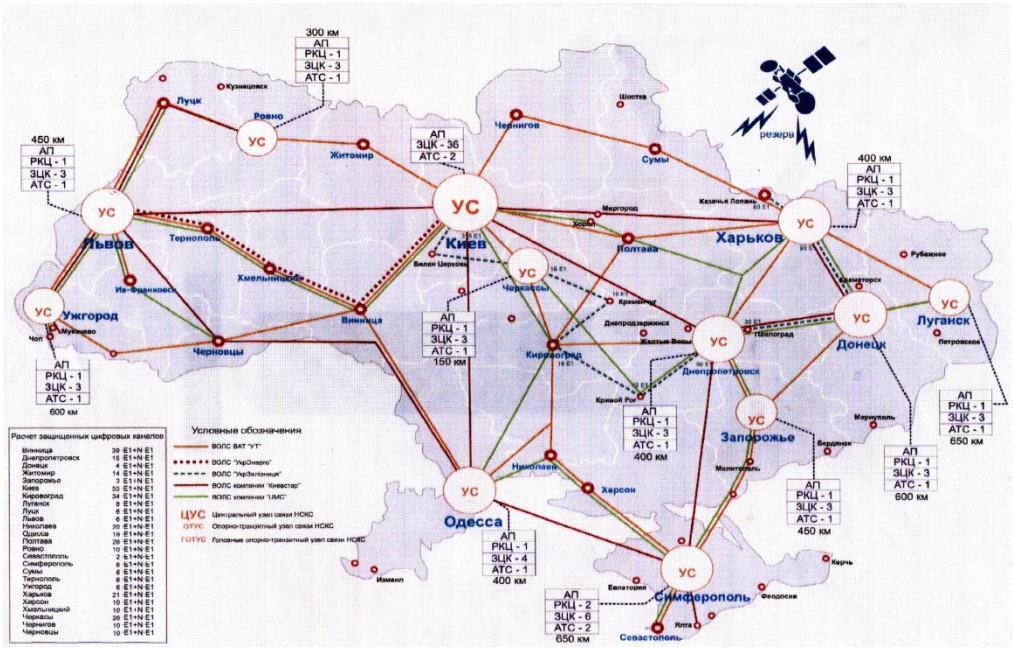
Транспортну функцію "електронного уряду" має забезпечувати єдина національна мультисервісна телекомунікаційна мережа, побудована на базі Національної системи конфіденційного зв'язку (НСКЗ), яка має розгалужену структуру по усій Україні і постійно вдосконалюється. На сьогоднішній день вона об'єднує 39 органів виконавчої влади в м. Києві, а також 9 обласних центрів. З метою автоматизації процесів "електронний уряд" має бути інтегрований на єдиній технологічній платформі інформаційно-аналітичної системи органів виконавчої влади.

Мультисервісність полягає в тому, що всі необхідні послуги (сервіси), можуть бути реалізовані на базі єдиного мережевого рішення. Мультисервісна телекомунікаційна мережа дозволить реалізувати якісно новий рівень роботи державних службовців, забезпечити їх необхідними інструментами, перетворити на *„електронних службовців"*.

Технологічною основою створення такої мережі стала **технологія багатопротокольної комутації міток MPLS (Multiprotocol Label Switching)**. MPLS є універсальним рішенням проблем забезпечення заданого рівня показників якості мережі, бо вона забезпечує високу швидкість передачі, масштабованість, контроль, оптимізацію розподілу трафика, а також маршрутизацію.



Мал.1 Архітектурна модель "електронного уряду".



Мал.2 Генеральна схема транспортної мережі НСКЗ

MPLS забезпечує високу продуктивність і можливості комутації 2-го (канального) рівня з перевіреними на практиці можливостями розширення мережі при використанні маршрутизації 3-го (мережного) рівня. Це дозволяє провайдерам служб задовольнити вимоги, що виникають при швидкому росту числа користувачів, забезпечуючи диференціацію служб без приношення в жертву існуючої інфраструктури мережі. Структура MPLS є гнучкою й може бути використана в будь-яких комбінаціях з технологіями другого рівня.

Підтримка MPLS-комутації можлива для всіх протоколів третього рівня, а можливості розширення мережі значно перевершують ті, які звичайно є в сучасних мережах.

Технологія MPLS забезпечує ефективну передачу служб IP по комутуємій мережі ATM і створення маршрутів між відправником й одержувачем в Internet-магістралі, заснованої тільки на використанні маршрутизаторів. Включивши у свою мережеву структуру MPLS, багато провайдерів значно зменшили свої витрати, змогли забезпечити диференційоване обслуговування із заданим QoS.

Технологія MPLS вже на протязі багатьох років активно використовується у конструкції систем електронного уряду в багатьох країнах світу. Наведемо нижче лише декілька прикладів різних типових рішень для таких систем різного масштабу, помітимо , що скрізь основою є технологія MPLS.

Також маємо зазначити, що навіть логіка організації таких мереж вже включає в себе використання MPLS.

Застосування технології MPLS в IP-мережах надає наступні переваги:

1. *Мережі VPN.* При використанні технології MPLS провайдери служб можуть створювати приватні мережі VPN у магістральних мережах 3-го рівня для великої кількості користувачів, використовуючи при цьому загальну інфрастуктуру без використання програмного забезпечення кінцевого користувача.

2. *Якість обслуговування.* Використовуючи можливості якості обслуговування MPLS, провайдер служб можуть запропонувати користувачам VPN-мереж різні класи обслуговування із забезпеченням заданих показників QoS.

3. *Перерозподіл потоків.* Дана функція дає можливість задати явно 1 або кілька маршрутів, по яких будуть проходити потоки даних. Перерозподіл потоків дозволяє оптимізвати використання смуги пропущення й збалансувати навантаження каналів мережі.

4. *Інтеграція IP в ATM.* У більшості мереж операторів зв'язку використовується модель накладення, у якій на 2-м рівні використовується метод ATM, а на третьому – механізм IP. Однак у цьому випадку при необхідності розширення мережі виникають

серйозні проблеми. При використанні технології MPLS оператори зв'язку можуть передати багато з функцій площини керування ATM третьому рівню, що спрощує установку мережі, її керування й зменшує її вартість.

Таким чином структурний синтез мереж має враховувати особливості MPLS для отримання актуальних та корисних результатів досліджень.

Однією з важливих завдань, які стоять перед проектувальниками мереж з технологією MPLS є завдання структурного, або топологічного синтезу мережі, під задане вхідне навантаження, у результаті якої визначається загальна структура мережі, типи каналів зв'язку, їхні пропускні здатності, розподіл потоків при обмеженнях на заданий рівень QoS для потоків різних класів обслуговування (Class of Service) за критерієм вартості. При цьому як додаткові обмеження можуть виступати показники надійності й живучості мережі.

У рамках рішення завдання побудови мережі, крім завдання вибору топології, стоїть завдання вибору оптимальних пропускних здатностей майбутньої мережі при апріорі невідомих, тобто нерозподілених потоках, базуючись лише на вимогах до обсягу даних, які повинні передаватися між вузлами мережі. Рішення цього завдання є необхідним для оцінки вартості побудованої структури, отже, і для вибору оптимальної.

Тому основним завданням при проектуванні даної мережі, є оптимізація потокв даних, ефективне використання каналів зв'язку. Ефективне рішення можна запропонувати за допомогою методу **синтезу структури мережі з технологією MPLS вже існуючою основою (бекбоном) мережі, запропонованим Ю. П. Зайченко**.

Розглянемо постановку та математичну модель задачі:

Задані:

корінь дерева (кореневий сегмент $X_0 = \{x_1^0,...,x_k^0\}$),

множина вузлів мережі (абонентських пунктів – АП) $\{x_1, x_2,..., x_n\}$,

координати вузлів $\{\delta_i, \omega_i\}$, обсяги інформації, що генеруються в кожнім з них $h_i, i = 1, n$,

набір пропускних здібностей каналів зв'язку $D = \{d_1,...,d_m\}$ і їх вартостей $C = \{c_1,...,c_m\}$,

набір типів комутаторів (КМ) $\{KM_1, KM_2,..., KM_s\}$.

кожен KM_i характеризується вартістю c_i, числом портів n_i і продуктивністю $П_i$.

Введемо змінні:

$\delta_{iZ} = 1$, якщо x_i підключено до КМ, монтованого в п. Z. В противному випадку $\delta_{iZ} = 0$.

$\delta_Z = 1$, якщо в п. Z встановлено комутатор. В противному випадку $\delta_Z = 0$.

$\delta_i = 1$, якщо x_i підключено до кореневого сегмента X_0. В противному випадку $\delta_i = 0$.

$\delta_0 = 1$, якщо KM_Z підключено до кореневого сегмента X_0. В прот. випадку $\delta_0 = 0$.

$\delta_{ZZ'} = 1$, якщо KM_Z підключено до КМ в п. z'. У противному випадку $\delta_{ZZ'} = 0$.

Потрібно знайти

місця розміщення КМ $Z = \{z_k\}$ і термінальні вузли x_z, що підключаються до них,

множину вузлів АП, що підключаються прямо до X_0,

вартість усіх КЗ і всіх КМ.

такі $\{\delta_{iz}\}$, $\{\delta_i\}$, $\{\delta_z\}$, $\{\delta_{z0}\}$, $\{\delta_{zz'}\}$, а також структуру мережі D^0, для яких

$$C_\Sigma = \sum_{i=1}^{n} C_{io}^{\text{пер}}(h_i, l_{i0})\delta_i + \sum_{i=1}^{n}\sum_{z\in Z} C_{iz}^{\text{пер}}(h_i, l_{iz})\delta_{iz} + \sum_{z\in Z} C_{KM}^{(S)}(H_z)\delta_z + \sum_{z\in Z} C_{z0}^{\text{пер}}(H_z, l_{z0})\delta_{z0} +$$

$$\sum_{z\in Z}\sum_{z'\in Z} C_{zz'}^{\text{пер}}(H_z, l_{zz'})\delta_{zz'} \to \min \qquad (1)$$

при умовах

$$H_z \le \Pi^{(S)}_{KM_z} \quad (2)$$

$$\sum_{i=1}^{n} \delta_{iz} + \sum_{z \in Z} \delta_{z'z} \le n^{(S)}_{KM_z} \quad (3)$$

$$\sum_{z \in Z} \delta_{iz} + \delta_{i0} = 1 \quad (4)$$

Якщо $\delta_z = 1$, то $\delta_{z0} + \sum_{z' \in Z} \delta_{zz'} = 1$ (5)

(2) – обмеження на продуктивність комутатора КМ у пункті *z,* (H_z – сумарний потік КМ$_z$*)*

(3) – обмеження на число підключених до KM_z АП і іншому КМ по числу портів у КМ,

(4) – $\forall$ АП x_i повинен бути підключений або до деякого KM_z або прямо до кореня X_0.

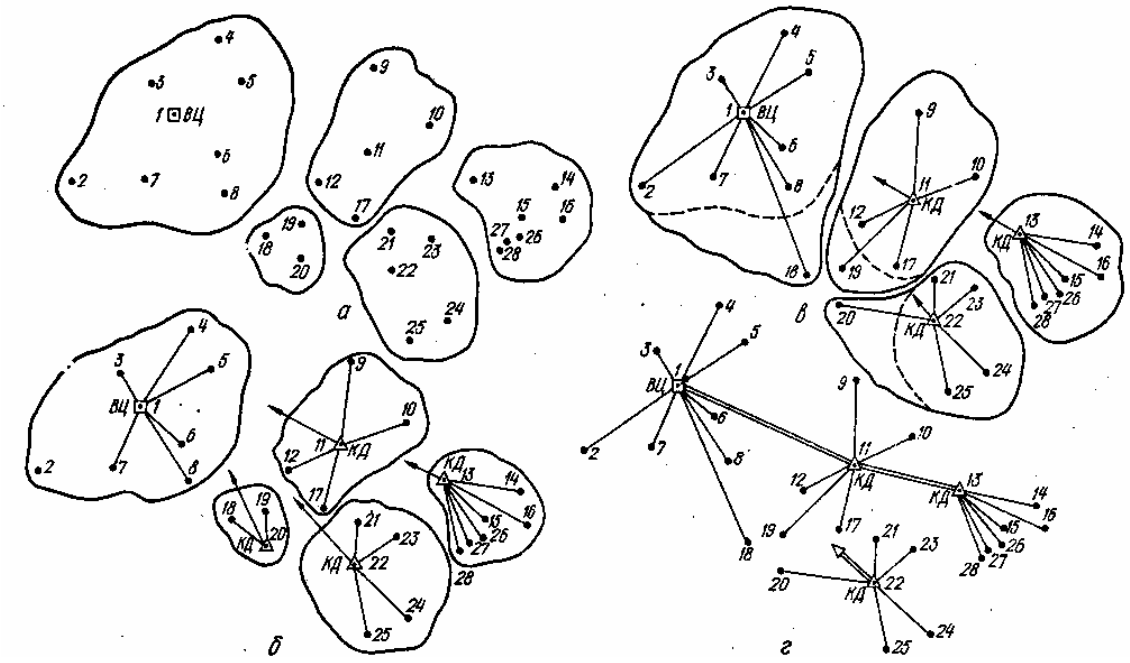
Розглянемо етапи алгоритму синтезу:

Етап а) Попередня кластеризация вузлів. Алгоритм СОМ

Етап б) Попереднє розміщення КМ у кластерах

Етап в) Перевірка економічної доцільності установки КМ. Переприв'язка непідключених ЛОМ

Етап г) Побудова деревоподібної мережі мінімальної вартості.



Мал.3 Алгоритм синтезу деревоподібної структури корпоративної мережі з комутаторами

Список використаних джерел:

1. Зайченко Ю.П. Комп’ютерні мережі.- К.: Слово, 2003.-283 с.
2. Зайченко Е.Ю. Сети АТМ. Моделирование, анализ и оптимизация-К.: ЗАТ “ВІПОЛ”, 2003. 216 с..
3. Зайченко Е.Ю. Анализ и синтез структуры глобальных сетей. - К.:ЗАО "Укрспецмонтажпроект". 1998.-108 с.
4. Олифер В.Г., Олифер Н.А. Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы. - СПб: Питер,1999.-672с.

5. Вивек Олвейн. Структура и реализация современной технологии MPLS. Руководство Cisco-М.: Вильямс, 2004. 480 с..

6. Клименко І.В., Ліньова К.О. Технології електронного урядування" Бібліотека молодого державного службовця, - К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби 2006, 191 стр.;

Зарубіжний досвід е-урядування або як нам надолужити прогаяне

О.Б. Кукарін, Національна академія державного управління при Президентові України

„...до обрію можна прямувати,
але досягнути його неможливо..."
(поширене прислів'я серед ІТ-менеджерів)

Про електронний уряд в Українській державі йдеться давно і багато. Цим явищем охоплені, безумовно, урядовці, вчені різних галузей, ІТ-компанії, підприємці, громадяни і просто зацікавлені. Вже зроблено багато аналізів, висновків, стверджень та пропозицій стосовно завдань, проблем та яким шляхом потрібно йти.

Конструктивне обговорення проблем, досягнень та пропозицій було запропоновано урядовцям, представникам країн з розвинутим і успішно діючим е-урядуванням, місцевого самоврядування, громадських фондів, великого, середнього та малого бізнесу і науковцям 14 травня 2008 року на науково-практичній конференції „День електронного урядування 2008", започаткований Національною академією державного управління при Президентові України як щорічний.

По результатах огляду матеріалів досліджень та обговорень і висловлень на форумі, автор статті, якій має багаторічний практичний досвід у впровадженні програмних комплексів в галузі автоматизації управлінської діяльності установ та підприємств, а також безпосередньої участі у створенні системи інформаційного забезпечення в центральному органі державної влади, надає деякі висновки. Більшістю вони не є принципово новими і надаються з метою підкреслити їх важливість та невирішеність до цього часу.

Майже всі автори різноманітних публікацій спочатку намагаються викласти визначення поняття "електронній уряд" або „електронне урядування". При цьому якби уточнюється або спростовується попередні формулювання. Насправді, це явище або напрямок, як хто його сприймає, має дуже багато складних взаємопов'язаних аспектів, кожен з яких в залежності від мотивації та завдань стає домінуючим і надається як визначаючий. На прикладі держав, визначених експертами ООН як лідируючі у в галузі розвитку е-врядування можна спостерігати наступне.

В Великій Британії визначені основні принципи, цілі та концепції проведення реформи стосовно подальшого впровадження електронного врядування із статусом стратегії розвитку з першою перевагою застосування технологічної трансформації державного бізнесу, яка дасть можливість розв'язати протягом подальшої роботи проблеми економічної продуктивності, соціальної справедливості, реформи впровадження публічного сервісу нового типу. Одним з основних напрямків було визначено необхідність запровадження новітньої більш якісної системи 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.

В Естонській Республіці для е-урядування на першому місці визначено надання послуг для громадян, потім послуги для бізнесу і окрема увага приділяється електронній демократії.

Тобто, відповідні задачі і пріоритети при створенні е-уряду є похідними від стану розвинутості держави в економіці, соціальному забезпеченні громадян або демократизації суспільства. Важко розвивати, наприклад, е-комерцію для бізнесу в умовах приховування

доходів та розрахунків бартером, а для громадян при їх рівні грошового забезпечення, що є неефективним при безготівкових розрахунках або отриманні зарплатні в „конвертах“.

Держави, в яких вік демократії нараховує десятки або сотні років, звичайно мають розвинуту економіку та достатній рівень соціального стану своїх громадян, можуть собі дозволити створити електронний уряд для ще більшого розвитку демократії та задовольняння всяких потреб своїх мешканців.

Не поглиблюючись в принципові основи проблеми, що обговорюється, для визначення основної концепції е-уряду в Україні пропонується за основу прийняти позиції колективу фахівців Інформаційно-аналітичної фірми ЕКСОР [2] та Лисицького В.І. [3].

Зміст проекту е-уряду автори [2] дуже влучно визначають таким чином:

„Держава подібна до нервової системи. Як і мозок, суспільство є кібернетичною системою, що функціонує лише за наявності вільних потоків інформації. Саме так живе наш організм. Поклавши руку на гарячу плиту, ми її вмить відсмикуємо, тому що зворотній зв'язок передав мозку інформацію про те, що пальці обпікаються. Ми б цього не знали, якби заборонили сигналам нашого тіла надходити в мозок. Для будь-якої системи постійне придушення зворотного сигналу, ігнорування інформації про результати власної поведінки є самогубством“ (Карл Дейч, професор Гарвардського університету, автор інформаційно-комунікативної моделі політичної системи).

Ідею створення електронного урядування можна представити на основі принципів системотехніки – як інтегруючого напрямку науки и техніки, що охоплює процеси проектування, створення, випробування і експлуатацію складних систем технічного и соціально-технічного характеру. Тоді це є комплексна задача реалізації конкретних організаційно-технічних заходів з запровадження прогресивних інформаційних та комунікаційних технологій в сферах побудови інтегрованих високоінтелектуальних систем інформаційно-аналітичного забезпечення функціонування органів влади для принципового підвищення ефективності управлінських процесів у державі та послуг, які надаються громадянам і бізнесу, налагодження взаємодії органів державної влади між собою при наданні послуг, підвищення ефективності використання органами державної влади ресурсів (людських, матеріальних, фінансових, інформаційних), зменшення рівня корупції за рахунок виключення прямого контакту представників влади з громадянами та підприємцями, забезпеченню реальної участі громадян у суспільному житті держави.

Це положення можна підтвердити на прикладі Швеції – країни світового лідера в е-урядуванні. Там взагалі відсутні окремі державні органи та цільові нормативні акти стосовно засад е-урядування. Необхідне регулюється загальними законами та публічним адмініструванням, а розглянуті завдання, яки ми визначаємо для „електронного уряду“ там вирішуються на рівні загальних державних.

Виходячи з зарубіжного досвіду для запобігання суттєвих помилок, що виникають при створенні глобальної для країни системи е-уряду, необхідними умовами є [1]:

– сильна підтримка верхівки влади;
– тісна кооперація всіх ланок управління;
– правильна розстановка пріоритетів;
– визначення громадських потреб та бажань;
– забезпечення належного фінансування;
– кадрове забезпечення по всіх ланках.

Для загальної координації процесу необхідно створити відповідну структуру державних та недержавних органів.

Як найважливіше, враховуючи національні масштаби та зміст перетворень вимагається аби був визначений стратегічний керівник проекту в особі, як найменш, віце-прем'єр-міністра. Чомусь така особа є для організації „Євро-2012“.

Далі необхідно визначити органи, відповідальні за окремі задачі і напрямки. Це можуть бути існуючі структури, або спеціально створені. При цьому слід врахувати, що просте нарощування функцій на існуючі державні органи окрім додаткового навантаження та

їх відторгнення чиновниками нічого не дасть. Потрібно сформувати чітку структуру з визначеною вертикаллю підпорядкованістю. В органах державної влади потрібно створити окремі структурні підрозділи з залученням ІТ-фахівців, які забезпечать впровадження та подальше супроводження засобів та елементів е-урядування в установах. Підпорядкувати ці підрозділи виключно першому заступнику керівника, або інший посадовій особі – керівнику центрального апарату. Як свідчить досвід, найбільша шкода та дискредитація прогресивних заходів виникає від керівників, що поверхнево володіють проблемою та такими, що намагаються підпорядкувати собі невластиві функції.

Засоби е-уряду – це технології за складністю на декілька порядків вищі, ніж застосовуються на начальних етапах інформатизації окремих задач і навіть окремої держаної установи. В деяких питаннях урядові структури центрального та місцевого рівня ще не завершили цього першого етапу. Ще є міністерства, в яких підрозділами використовуються 8 (вісім) незалежно створених баз даних підприємств, що входять до сфери його впливу, а бухгалтерія готує платіжні доручення в редакторі Word та з роздрукованого паперу вносить інформацію „на згадку“ в базу даних. Тому при створенні загальнодержавної системи е-урядування слід враховувати цю нерівномірність.

При визначені пріоритетів слід враховувати загальну соціальну структуру суспільства та можливості фінансування. На перших етапах запроваджуються заходи, які забезпечать реальний економічний ефект. Це, наприклад можуть бути комерційні послуги бізнес-структурам. За рахунок прибутку з’явиться можливість фінансування соціальних проектів.

Додатково заощадити кошти можна застосовуючи уніфіковані проекти програмно-технічних засобів, що виконано на конкурсній основі за замовленням уповноваженого органу. Тоді виникають витрати лише на впровадження або адаптацію відповідних проектів. При цьому не будуть виникати питання щодо стандартизації та сумісності форматів даних інформаційних ресурсів.

Очевидно, що впровадженню заходів е-урядування передують дії з організаційних перетворень та загальної підготовки. Як свідчить практика, до 25% економічного ефекту від загальних заходів є ефект, що отримано від попереднього етапу організаційних перетворень. Можливо слід залучити (з урегулюванням необхідними законодавчими нормами) бізнес-структури, які заробляють на ІТК-технологіях, та ті що планують заощадити на їх використанні, делегувавши їм відповідні функції, наприклад, як це зроблено з підприємствами постачальниками послуг електронного цифрового підпису, або провайдерами Інтернет-послуг тощо.

Врахування цього допоможе розірвати коло *обмеження коштів – розвиток*.

Після створення загальної структури інформаційного простору з комунікацій та інформаційних ресурсів, система надання комерційних та соціальних послуг буде саморозвиватися і поступово (поетапно) розширювати та захоплювати цей простір.

Створювати системи масштабу е-уряду без мети отримати певний ефект – економічний, соціальний, престиж тощо не має сенсу. Як здобути бажаний ефект, слід позичити досвід впровадження ІТК-технологій великими компаніями [4].

За п’ять років технологічного буму, з 1995 по 2000 р. американські компанії на створення та впровадження інформаційних технологій витратили понад 1,2 трлн. долл. Значна частина цієї величезної суми була спрямована на підвищення продуктивності. Однак більшість компаній так і не досягла своєї мети – підвищити продуктивність на рівень витрат.

За результатами налізу дій компаній в умовах реструктуризації промислових підприємств та банківських структур фахівці виявили п’ять основних принципів, за якими вони йшли до своєї мети:

1. Вони розвивали технологічні та управлінські інновації невід'ємно.

2. Було чітко визначено сфери діяльності, в яких принципово необхідно підвищувати продуктивність, якість тощо.

3. Одночасно з впровадженням інформаційних технологій йшло реформування компаній відповідно до нових умов діяльності.

4. Компанії прискіпливо прораховували час, послідовності та обсяги вкладень.

5. Інвестиції в технології зосереджувалися в позиціях, де скорочувалися витрати на взаємодії, які за їх висновками „з'їдають" в межах 40-60% робочого часу співробітників. Саме тут трапляються затримки, похибки та всілякі втрати продуктивності.

Те що електронний уряд в Україні буде створено в найближчому або далекому майбутньому незалежно від волі та свідомості урядовців, не має не якого сумніву. Процес вже пішов.

Доки державна влада спостерігатиме за цим процесом, вирішуючи, на її погляд, „першочергові, невідкладні, найбільш важливі" і тому подібні питання, не беручи до уваги те, що це і є одним з шляхів вирішення „першочергового, невідкладного, найбільш важливого", відстань від головної мети буде тільки збільшуватись. При цьому цілком впевнено визначається, і доречи недоладно, що одним з результатів впровадження е-урядування є великі заощадження за рахунок скорочення штату чиновників. Який же чиновник дозволить такий прогрес на свою загибель?

Хоча економічні розрахунки ніхто не наводив, але цілком зрозуміло, що витрати на створення, впровадження та супроводження загальної системи е-урядування непорівняно вищі ніж утримання службовців. Обов'язково зросте і чисельність обслуговуючого персоналу тільки в інших сферах. При цьому, ще раз підкреслюємо, зростуть обсяги і якість робіт при загальному ефекті.

Потрібно негайно створити цілком відсутню в державі систему ефективного інформаційного менеджменту, яка б охоплювала інформаційні задачі та сфери на всіх рівнях – від кожного підрозділу державної установи або окремої функції, що потребує інформаційного забезпечення, до загальнодержавного рівня.

Треба вчасно використати превагу у тому, що нам майже не потрібно витрачати кошти та час на вивчення, дослідження та виправлення помилок, бо ми не є першопрохідцями. Щоб державній владі не випала доля наздоганяючого у регулюванні процесів, приймаючи нормативні акти шляхом „підгонки" до обмеженого простору та заборон для вже втіленого, ламаючи правила початої гри, починати діяти потрібно вже зараз. Доречним було б згадати закон Мерфі стосовно того, що ніколи не вистачає коштів та часу виконати роботу як слід, але на те щоб її переробити та виправити помилки все знаходиться.

При існуючих темпах розвитку та глобалізації процесів інформатизації завдяки прогресивним підприємцям вже слід сприймати як невід'ємні явища Е-СУСПІЛЬСТВО та Е-ДЕРЖАВА.

Список використаних джерел:

1. 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.

2. Бугай С.Н., Афанасьева Л.Ф., Лысак Н.В., Макеева Т.И. Информационно-коммуникативная система государственного управления региональной политикой как составляющая "електронного правительства". http://www.ecsor.com.ua/files/conf_report_1_rus.pdf

3. Лисицький В.І. Електронний уряд України: з чого починати? – http://www.isu.org.ua/catalog/26/47/elu.doc

4. Оправданные технологии. Как вкладывали в ИТ крупнейшие мировые компании. – http://www.isu.org.ua

Пріоритети впровадження технологій електронного урядування для підтримки заходів адміністративної реформи

О.В. Загвойська, Національна академія державного управління при Президентові України

Впровадження технологій електронного урядування в державному управлінні слід розглядати сьогодні як інструмент, спрямований передусім на поліпшення якості державного управління. Оскільки, він дозволяє не лише вирішити ряд проблем, властивих сучасній практиці публічного адміністрування, а й забезпечити активну адаптацію уряду до вирішення нових проблем суспільства, що в результаті має змінити на краще відношення до нього громадськості. Це має дуже важливе значення для України в процесі реаліації заходів проголошеної ще десятиріччя тому адміністративної реформи, основною метою якої є "формування системи державного управління, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння народові, національним інтересам" [1].

Зв'язок електронного урядування з адміністративною реформою виражається в тому, що воно, по-перше, є інструментом реформи, по-друге, викликає постійну зацікавленість в реалізації заходів реформи, по-третє, вивляє внутрішні суперечності в публічному адмініструванні, по-четверте, примушує уряд дотримуватись зобов'язань щодо кращого управління, по-п'яте, підвищує законність або легітичність активності уряду, по-шосте, свідчить про готовність уряду постійно змінюватися відповідно до потреб сьогодення [2].

Зокрема, при вирішенні важливого завдання адміністративної реформи щодо модернізації державного апарату та реформування системи державної служби [3] використання інформаційних технологій дозволяє легше здійснювати моніторинг дієвості та ефективності уряду в сфері надання державних послуг, воно спрощує й робить прозорим фінансовий менеджмент, управління персоналом, управління програмами, управління змінами [2]. У зв'язку з цим, сьогодні постає необхідність в узгодженні завдань щодо впровадження технологій електронного урядування, із завданнями, розв'язуваними в рамках адміністративної реформи.

Розглянемо ***шість основних пріоритетних завдань***, які необхідно вирішити при використанні технологій електронного урядування в практиці адміністративної реформи:

1) створення інструментів комп'ютерного адміністративного моделювання;
2) розроблення електронних адміністративних регламентів;
3) впровадження програм (проектів) адміністративного реінжинірінга;
4) впровадження системи аудита державних інформаційних систем з метою упорядкування й формування механізмів збору, обробки, зберігання та передачі державної інформації в електронному форматі;
5) створення "інфраструктури довіри", яка забезпечує юридичне значення електронної взаємодії при виконанні державних функцій та наданні державних послуг шляхом використання технологій електронного цифрового підпису;
6) формування системи стандартизації програмного забезпечення, яке використовується в державному управлінні та управлінні адміністративною реформою.

Для того, щоб забезпечити можливість аналізу та оптимізації структури й функцій органів державної влади у ході адміністративної реформи [3], необхідно створити інструмент, який дозволятиме формально описати державний апарат як сукупність органів державної влади: його функції, структурні елементи, адміністративні процеси, набір відомостей, необхідних для виконання функцій тощо. Іншими словами, необхідно створити ***комп'ютерну адміністративну модель*** – модель, створену на основі запису в чітко формалізованому електронному форматі певних відомостей про організацію державного апарату як системи органів державної влади [4].

Важливість розробки інструменту комп'ютерного адміністративного моделювання обумовлена тим, що він забезпечить адміністративну реформу засобами для більш ефективного планування й реалізації адміністративних перетворень. По-перше, це дозволить вирішити завдання взаємної координації декількох державних установ з метою підвищення швидкості та оперативності надання громадянам державних послуг. По-друге, перевагою адміністративної моделі в електронному форматі є можливість публікації її в комп'ютерних мережах загального користування Інтернет з метою висвітлення інформації про

організаційну структуру, функції та процедури діяльності того чи іншого державного органу для громадян і державних службовців [4].

Адміністративна реформа в Україні сьогодні спрямована на оптимізацію чисельності працівників і вдосконалення структури державного апарату, встановлення чітких адміністративних регламентів і процедур діяльності органів державної влади з метою підвищення якості надання державних послуг населенню. Перший етап адміністративної реформи – формування єдиного уніфікованого стандарту опису функцій органів державної влади [3] та створення переліку (реєстру) їх державних функцій і послуг має сьогодні перейти до наступного етапу – масового (на інституційній основі) формування адміністративних регламентів, який має забезпечити організацію процесів міжвідомчої взаємодії при наданні державних послуг декількома державними органами. З точки зору технологічного забезпечення цих етапів, варто обрати інформаційні технології.

Використання інформаційних технологій в рамках загальнодержавної системи адміністративних регламентів державних органів потребує розробки спеціальних ***електронних адміністративних регламентів*** – нормативно закріплених регламентів виконання адміністративних процесів з обов'язковим використанням інформаційних технологій [5]. Експертна група з питань автоматизації та впровадження адміністративних регламентів під ***електронним адміністративним регламентом,*** правовий статус якого закріплюється звичайним адміністративним регламентом, розуміє електронну форму адміністративного регламента (форму реалізації адміністративних регламентів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій), яка використовується для здійснення, аналізу та контролю управлінських дій і процедур, що забезпечують прийняття органом державної влади управлінського рішення чи надання державної послуги в електронній формі [6].

Електронна форма реалізації адміністративних регламентів забезпечує можливості довгострокового якісного поліпшення виконання функцій і надання державних послуг, зменшує операційні витрати, скорочує час при прийнятті рішень, забезпечує їх більшу інформаційну обгрунтованість, здійснює поступову автоматизацію надання послуг.

Адміністративний реінжиніринг тієї чи іншої функції органу державної влади має сьогодні проводитись як комплексна програма (або сукупність узгоджених проектів), яка передбачатиме реалізацію низки заходів стосовно [7]: зміни показників якості державного управління до проведення процесу реінжинірингу; впровадження сучасних методів публічного адміністрування (удосконалення законодавчої чи нормативно-правової бази, інформатизації основних базових інститутів державного управління, впровадження нових механізмів адміністрування в практику управління); постійного аудита відповідності внутрішньої практики діяльності державних органів актам законодавства (функціональне обстеження) [3]; вимірювання показників якості державного управління після реінжинірингу та вироблення подальших рекомендацій щодо їх покращання.

Необхідно визнати також, що впровадження технологій електронного урядування в державному управлінні, може характеризуватися й ризиками несанкціонованого збору та незаконного використання персональних даних про осіб і відомостей про діяльність державних органів. Отже, для мінімізації таких ризиків, мають бути створені системи публічного висвітлення інформації, а також система аудита державних інформаційних систем. ***Інформаційний аудит*** полягає в перевірці державних ІКТ – систем на відповідність нормативним вимогам, завданням і функціям відомств, а також у перевірці ефективності їх використання для взаємодії із громадянами та бізнесом [4].

Враховуючи низький рівень соціальної довіри до електронного формату надання державних послуг, перехід до електронного документообігу потребує необхідності створення системи, що забезпечить юридичне значення електронної взаємодії при виконанні державних функцій і наданні державних послуг, або створення "інфраструктури довіри". ***"Інфраструктура довіри"*** має базуватися на використанні технологій електронного цифрового підпису [4].

Що стосується формування систем стандартизації програмного забезпечення, яке використовується нині в процесі управління адміністративною реформою, то це дозволить знизити навантаження на державний бюджет і забезпечить відомствам можливість більш ефективно обмінюватися інформацією при обробці звернень громадян і організацій, при міжвідомчій взаємодії щодо надання державних послуг і виконання державних функцій [4].

Список використаних джерел:

1. Указ Президента України "Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні" від 22.07.1998 р. № 810 [Електронний ресурс] // http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=810%2F98&p=1220817216805930.
2. Сморгунов Л.В. Электронное правительство в контексте современных административных реформ на Западе [Електронний ресурс] // http://conf.infosoc.ru/03-rgovf14.html.
3. Загвойська О.В. Концептуальні засади функціонального обстеження органів виконавчої влади // Вісник державної служби України. – 2006. – № 2. – с. 42-46.
4. Доклад о совершенствовании государственного управления на основе использования информационно-коммуникационных технологий, подготовленнный Минэкономразвития России в рамках реализации ФЦП "Электронная Россия" (2002-2010 гг) [Електронний ресурс] // www.elrussia.ru/files/elrussiareprort/elrussiareport_26may06.doc.
5. Фотенко В.М. "Электронное управление", "электронное правительство", "электронное правление" – практические этапы трансформации системы государственного управления в процессе построения информационного общества [Електронний ресурс] // www.mdi.gov.md/img/word/Doclad_2006-09-28_9.doc.
6. Краткий обзор предложений по направлениям работ над электронными административными регламентами [Електронний ресурс] // www.e-rus.ru /upload/docs/20041208155320.doc.
7. Административная реформа и создание "электронного государства" [Електронний ресурс] // http://www.elrussia.ru/54150.

Позитивні та негативні фактори впровадження інформаційних технологій в Республіці Бєларусь

О.В. Карпенко, Національна академія державного управління при Президентові України

Дедалі більше стає зрозумілим, що процес впровадження інформаційних технологій у пострадянських країнах надає можливості по-новому організовувати у державному управлінні процес обробки, зберігання, пошуку та передачі інформації – незалежно від відстані, часу та обсягу. Після розпаду СРСР у Республіці Бєларусь зберігся унікальний інтелектуальний потенціал, широкий спектр електронного виробництва та унікальна наукова база.

Сьогодні провідні вітчизняні дослідники В. Бакуменко, А. Дігтяр, В. Лавріненко та В. Тертичка підкреслюють тенденцію становлення інформаційного-аналітичного забезпечення як фактора, який є визначальним у суспільстві в цілому, та у держаному управлінні зокрема [1; 2; 3; 4]. Парадигма інформаційного забезпечення передбачає розгляд категорій інформації як складової життєдіяльної системи, необхідної для існування громадянина та держави в цілому. Феномен електродного урядування, як складової сучасного інформаційного суспільства, представлено у працях С. Чукут, В. Брижка, А. Орехова, О. Гальченка [5; 6].

Виважена державна інформаційна політика та процес інформаційно-аналітичного забезпечення як державних установ, так і населення країни реалізується на основі державної програми «Електронна Бєларусь» на 2003-2005 рр. та на перспективу до 2010 р. [7]. Координатором цієї програми виступає Міністерство зв'язку та інформатизації. Основною метою програми є формування у Бєларусі єдиного інформаційного простору, що забезпечує створення умов для підвищення ефективності функціонування економіки, державного та місцевого управління, права на вільний пошук, передачу, поширення інформації про стан економічного та соціального розвитку країни. Вона передбачає створення єдиної

інформаційної системи (ЄІС), у тому числі загальнореспубліканської бази даних для обміну інформацією між державними органами в процесі реалізації принципу «одного вікна» для звернення громадян. З бюджету у 2002-2005 рр. було розпочато фінансування 97 інноваційних проектів. У ході реалізації Програми в 2003 - 2006 роках були завершені в повному обсязі та прийняті до роботи 48 проектів. У рамках виконаних проектів розроблено та впроваджено:

- кадровий реєстр та єдина інформаційна система контролю за виконанням доручень у державних органах Президента Бєларусі;
- типовий проект створення регіональної автоматизованої інформаційно-аналітичної системи на базі Брестської області;
- автоматизовану систему формування інформаційних ресурсів Державного кадастру Гомельської області (на її основі створено апаратно-програмний комплекс інформаційно-аналітичної системи підтримки прийняття управлінських рішень);
- пілотний проект типової інформаційної системи обліку у товаротранспортній мережі «виробник сільгосппродукції - транспортування - магазин» на базі підприємств Департаменту хлібопродуктів Мінсільгосппроду;
- інтегровану автоматизовану інформаційну систему з товарів та послуг, сформовано депозитарій штрихових ідентифікаційних кодів виробленої продукції;
- комп'ютерний фонд бєларуської мови та інформаційна система «Машинний фонд бєларуської мови», що включає словники, офіційні найменування бєларуських географічних одиниць, російсько-бєларуський та бєларусько-російський двомовні електронні словники;
- автоматизовані інформаційно-аналітичні системи з медицини на основі електронної історії хвороби.

За для прискорення впровадження інформаційного забезпечення наприкінці 2005р. уряд республіки затвердив нову редакцію національної програми, виділивши на її реалізацію 40,3 млрд. руб., додавши 46 нових проектів зі строками виконання у 2007 – 2010 рр. На останньому етапі реалізації програми «Електронна Бєларусь», будуть остаточно вирішені завдання з формування ЄІС країни, що дозволить скрізь впровадити прикладні інформаційні системи (наприклад, системи обліку персональних даних громадян під час перетину державного кордону, сплаті податкових зборів, реєстрації суб'єктів господарювання, видачі різних довідок, надання правової допомоги населенню та ін.) Окрім цього, планується створити загальнодержавну автоматизовану інформаційну систему з елементами е-торгівлі, що дозволить ефективно проводити тендери з державних закупівель та біржові торги, і стандартизовану по всій країні систему електронного документообігу з електронним підписом.

До негативних факторів, що стримують впровадження інформаційних технологій слід віднести:

- недостатньо розвинену та скоординовану нормативно-правову базу в органах державного управління;
- низьку ефективність залучення міжнародних інвестицій щодо розвитку виробництва білоруського програмного забезпечення;
- широкомасштабний відтік у країни Європи висококваліфікованих спеціалістів галузі інформаційно-комунікаційних технологій.

Інформаційна політика тісно пов’язана з політикою держави у сфері інформатизації, оскільки без законодавчого забезпечення розвитку інформаційного суспільства відносини держава-громадянин залишаються деклараціями. В першу чергу йдеться про інформаційно-аналітичне забезпечення населення, яке в сучасних умовах неможливо реалізувати без впровадження державної програми на кшталт бєларуської «Електрона Бєларусь» або російської «Електрона Росія». На жаль Закон України «Про національну програму інформатизації» є надто застарілим та вимагає значного перегляду, а нещодавно прийнятий Закон України: «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» виглядає як відвертий плагіат «Туніської програми для інформаційного

суспільства» [8]. На думку автора слід повернутись до загальнодержавної програми «Електронна Україна», створення якої вже розглядалось у 2002-2003 рр., та враховуючи позитивний досвід Бєларусі та Росії внести необхідні зміни та поправки.

Список використаних джерел:

1. *Бакуменко В.* Аналітичне забезпечення формування державно-управлінських рішень // Вісник УАДУ. – 2000. - №4. – С.350-358.
2. *Дегтяр А.* Інформаційно-аналітична діяльність як засіб підвищення якості державно-управлінських рішень // Вісник УАДУ.- 2003. - №1.- С. 407-415
3. *Лавріненко В.* Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади // Вісник УАДУ. – 2003. - №3. – С. 502-509.
4. *Тертичка В.* Інформаційно-аналітичне забезпечення державної політики // Вісник УАДУ. - 2000. - № 1. - С. 314-325.
5. *Чукут С. А.* Інформаційна політика: Навч. посіб. / С.Чукут, О.Литвиненко - К.: Вид-во НАДУ, 2003. – Ч.2.- 100 с.
6. *Брыжко В. М., Орехов А. А., Гальченко О. Н.* Е-будущее информационное право / Под ред. Р. А. Калюжного, М. Я. Швеца.— К.: Интеграл, 2002.— 264 с
7. *О Государственной* программе информатизации Республики Беларусь на 2003-2005 годы и на перспективу до 2010 года «Электронная Беларусь»: Постановление Сонета Министров Республики Беларусь от 27.12.2002 № 1819 [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://bankzakonov.com/obsch/razdel210/time7/lavz6577.htm
8. *Всесвітній* саміт з питань інформаційного суспільства (Женева 2003 – Туніс 2005). Підсумкові документи. – К.: ДП «Зв'язок», 2006. – 132 с.

Проблеми технологізації інформаційних впливів в державному управлінні як умова формування інформаційного суспільства

О.Ю. Чечель, Національна академія державного управління при Президентові України

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими завданнями. Інтеграційні процеси, що відбуваються в нашому суспільстві спрямовані на широке використання новітніх інформаційних технологій в різних галузях та знаходять своє практичне застосування у сферах державного управління. На сьогодні, немає таких ділянок у політичній сфері суспільного життя, де б не знайшли свого застосування інформаційні технології, що мають найпотужніший вплив на всі сфери сучасного суспільства.

Процеси глобалізації зумовили розвиток високотехнічних інформаційних мереж, що складають основну умову формування інформаційного суспільства. Вченими Д. Беллом, О. Тоффлером, К. Боулдінгом, З. Бжезинським, А. Туреном, Дж. Гелбрейтом, Р. Ароном, П. Серван-Шрайбером, М. Понятовським, М. Хоркхаймером, Ю. Хабермасом, Н. Луманом, М. Маклюеном, досліджено характерологічні особливості та описано концепції інформаційного суспільства.

Негативний вплив на особистість стереотипів масової культури, котрі поширюються засобами масової комунікації вивчав дослідник С Т. Адорно. Роль ЗМІ в процесі взаємодій масової культури та різних соціальних структур, що представляють субкультури молоді, робітників, етнічних меншин тощо, досліджував Холл і його послідовники.

Проте на сьогодні, існує невідповідність між широким загалом практичного інструментарію, що використовується українськими PR, та відсутністю інтегративних підходів, що зумовили б зробити цей процес більш технологічним, та були б основою для розробки методик та PR-технологій, що відповідають запитам державного управління. Враховуючи теоретичне та прикладне значення дослідження проблеми технологізації інформаційного суспільства, тема нашого дослідження видається ***актуальною.***

Технологізація інформаційних впливів постає широко-масштабним процесом, спрямованим на узгодження як структурних, так і змістових чинників соціальної взаємодії в сфері державного управління. Переваги технологізації у порівнянні зі стратегічним плануванням можна окреслити у декількох напрямках:

1) організація процесу індивідуально- та соціально-психологічного впливу, орієнтованого на досягнення результату, що регламентований часом та простором, здатного забезпечувати необхідний ефект;

2) оптимізація ресурсних витрат у процесі технологізації системи скоординованих дій, підпорядкованих єдиній меті;

3) універсалізація технологізованих дій, тобто виведення їх на надситуативний рівень;

4) створення алгоритмів оптимальних впливів на основі використання усталених соціально-психологічних технологій.

Термін "технологія", усвідомлюваний як особливий вид наукової діяльності, за "Тлумачним словником" Ожегова [7], визначається як "сукупність виробничих методів та процесів у певній галузі виробництва, а також як науковий опис способів виробництва".

Фактично, технологічний підхід закріпився у практиці прикладної діяльності і є проекцією наукової діяльності, що поєднує практику як діяльність по розв'язанню конкретних проблем та прикладні дослідження і розробки.

У даному контексті функцією науки державного управління є аналіз ситуацій та феноменів та забезпечення прогнозу їхнього розвитку, а продуктом прикладної діяльності є конкретні рекомендації. Засобом втілення таких рекомендацій при врахуванні результатів фундаментальних і прикладних досліджень і є технології, як сукупність спланованих, організованих певним чином зусиль, з метою розв'язання конкретної мети. Саме у такий спосіб технологізація у сфері інформаційного суспільства отримує методологічне обґрунтування та може бути успішно інтегрована в управлінську діяльність.

Структура соціально-психологічних технологій передбачає наступні елементи:

1) гносеологічний - аналіз ситуації, формування задачі, здобуття нових знань, необхідних для її вирішення;

2) прогностичний - дії, пов'язані з "забіганням вперед", передбаченням можливих результатів;

3) конструктивний - дії, пов'язані з композиційною побудовою подальшої діяльності, різних її варіантів, можливих змін певних етапів тощо;

4) комунікативний - дії, пов'язані з встановленням цільових взаємовідношень між сторонами в процесі вирішення поставлених задач;

5) організаційний - власне організація діяльності;

6) рефлексійний - оцінка результатів діяльності та планування на їх основі подальших задач.

Технології в сфері інформаційного простору є надзвичайно різноманітними як щодо їх композиційної побудови, так і стосовно змістової наповненості.

Ми вважаємо, що впровадження технологічного підходу у сфері державного управління знаходить своє теоретичне та методологічне обґрунтування та постає процесом закономірним, органічно пов'язаним зі специфікою практики інформаційного простору і відкриває широкі можливості для більш продуктивної організації здійснення державно-управлінських впливів.

Список використаних джерел:

1. Бритков В. Б., Дубовский С. В. Информационные технологии в национальном и мировом развитии // Общественные науки и современность. – 2000. - № 1. – С. 148.

2. Вайнштейн Г. Интернет как фактор общественных трансформаций // Мировая экономика и международные отношения. – 2002. - № 7. – С. 21.

3. Дернер А. Политика как развлекательный жанр. – Государственная информационная политика. Реферативный бюллетень. – 2001. - № 3 (39). - С. 170 - 171.

4. Иванов Д. В. Виртуализация общества. – СПб., 2000. - С. 51 - 53.
5. Костенко Н. Масова комунікація // Соціологія. Теорія, Методи. Маркетинг. – 1998. - № 6. – С. 132.
6. Луман Н. Власть. – М., 2001. - С. 21.
7. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка / РАН, Ин-тут русского языка им. В.В.Виноградова. - М.: Азбуковник, 1999. - 944с.

Організація інформаційних ресурсів в системі електронного уряду

Ю.Ю. Приймак, Національна академія державного управління при Президентові України

Інформаційні ресурси (ІР) є основою, фундаментом функціонування системи державного управління. Ця система як замкнуте коло потребує постійної оцінки ситуації, нових інформаційних даних, їх обробки, аналізу. Природно виникає питання – як організувати ІР та використати наявні потенційні можливості системи електронного уряду (е-уряду) щодо доступності інформаційного простору для усіх сфер життєдіяльності людини і держави.

Метою наукового дослідження було: організувати ІР в системі е-уряду. Відповідно до мети визначені наступні завдання: розкрити сутність організації ІР, розглянути елементи системи е-уряду, організувати ІР в системі е-уряду.

Організація як складова процесу управління – залучення й органічне поєднання необхідних ІР для досягнення визначених цілей або виконання певних завдань. “Органічне поєднання” означає, що всі учасники і матеріальні складові певної діяльності мають постійно діяти і функціонувати як єдиний організм, як збалансована система – система е-уряду [1, С.31-36].

Організація ІР полягає у створенні і удосконаленні керівної підсистеми державного управління інформатизацією – певного складу виконавців, посадових осіб державної служби, розподілених між ними управлінських функцій, які взаємодіють і впливають на керовану підсистему (інформаційних спеціалістів) таким чином, аби виконати спільні завдання держави і досягнути визначеної цілі – створення демократичного, інформаційного суспільства [5].

Виникнення ієрархічної організованості – це внутрішня потреба системи е-уряду, як важлива передумова підвищення ефективності її функціонування. Проте введення ієрархічної структури ІР пов’язане також із складністю зібрати в одному місці і своєчасно опрацювати різні види інформації. Характерними ознаками оптимальної структури управління є інформаційне навантаження на працівників, час обробки інформації, інформаційні зв’язки об’єкта управління. У подальших наукових дослідженнях необхідно чітко визначити способи фінансування інформаційних послуг, врахувати при цьому компенсацію витрат провайдера універсальної послуги та витрати часу оператора, який надає ці послуги. Таке фінансування передбачає ретельну оцінку типу, виду наданих державних інформаційних послуг, оцінку не тільки обслуговування, а й його соціальної та економічної значущості.

Хотілося б наголосити, що організація ІР в системі е-уряду потребує необхідного законодавчого регулювання інформаційної сфери, так як державні послуги можуть бути надані у будь-якій фіксованій чи рухомій, супутниковій чи наземній, телекомунікаційній чи кабельній мережі. Основними його методами і важелями є не тільки податкове, фінансове, грошове регулювання, а й проведення активної інформаційної політики, розвиток інформаційної економіки, створення інформаційного ринку продуктів та послуг тощо.

Процес державного управління зводиться до роботи з державними інформаційними даними, ресурсами, які використовуються для прийняття управлінських рішень, необхідних для підтримання системи в стані упорядкованості та реалізації завдань держави. Основне призначення ІР у складі комплексного організаційного механізму державного управління –

формування і посилення інформаційного потенціалу суб'єктів управління як складової частини системи е-уряду.

Функціональний підхід до системи е-уряду передбачає аналіз процесів створення інформаційних продуктів та надання державою інформаційних послуг споживачам. Поняття "система е-уряд" пов'язане із систематичним збереженням знань, які відображають закономірності подій, що існують незалежно від них у електронному вигляді. Система е-уряду, як і будь-яка система, – це сукупність взаємопов'язаних і розташованих у певній послідовності елементів, що складають цілісне утворення. Основними характеристиками системи е-уряду є структура її елементів (підсистем) [2, с.270].

Загальну структуру системи е-уряду, відносно функцій системи державного управління, наділяємо наступними елементами: об'єкт управління – інформаційний простір усіх сфер людської діяльності; інформаційна система – єдиний інформаційний центр; система – управління відповідальне за систему е-уряду; центр сертифікації ключів (електронних цифрових підписів); WEB-портал.

Пропонуємо створити організаційну структуру ІР в системі е-уряду як сукупність наступних елементів: ІР відповідно до форм власності (державні, приватні, комунальні); ІР як масив документних джерел (документні, документографічні, фактографічні, концептографічні, бібліографічні, обліково-статистичні, планово-звітні, адміністративно-розпорядчі, комунікативно-договірні, методично-рекомендаційні); ІР за характером, сферами виникнення, призначенням та формами закріплення (економічно-господарські, науково-технічні, нормативно-правові, суспільно-демографічні); ІР щодо їх форми та змісту (текстові, графічні, відео, звукові, візуальні, мистецькі, криптографічні); ІР відносно носія інформації (паперові, електронні, стрічкові, зображені, відтворені).

Отже, органічне поєднання структурних елементів ІР в єдиний інформаційний реєстр сприятиме збалансованості системи е-уряду, як єдиного організму функціонування державного управління. Всі державні органи влади продукують ІР. Система е-уряду допомагає державним службовцям вирішувати суспільні проблеми та знаходити перспективи майбутнього розвитку держави. Організація ІР в системі е-уряду сприятиме наданню точної, доречної, повної, об'єктивної, вчасної, актуальної і зрозумілої інформації громадянину.

Список використаних джерел:

1. Гуменюк В.Я.Вступ до економіки, менеджменту та управління персоналом. Навч. посібник. – Рівне: НУВГП, 2008. – 98 с.
2. Державне управління в Україні: наукові, правові, кадрові та організаційні засади: Навч. посіб./ За заг. ред. Н.Р.Нижник, В.М.Олуйка. – Львів: Видавництво Національного університету "Львівська політехніка", 2002. – 352с.
3. Кушнаренко Н.М., Удалова В.К. Наукова обробка документів: Підручник. – К.: Вікар, 2003. – 328с.
4. Основи інформаційних систем: Навч. посібник. – Вид. 2-ге, перероб. і доп./ В.Ф.Ситник, Т.А. Писаревська, Н.В. Єрьоміна, О.С. Краєва; За ред. В.Ф.Ситника. – К.: КНЕУ, 2001. – 420 с.
5. Чукут С., Литвиненко О. Інформаційна політика: Навч. посіб. (ч. 2). – К.: Вид-во НАДУ, 2003. – 100 с.

Електронний уряд як засіб взаємодії органів державної влади в Україні

А.А. Крига, Національна академія державного управління при Президентові України

Українське суспільство прагне до створення демократичної моделі політичної влади, що базується на конструктивному діалозі між всіма гілками влади. Передумовами оптимального розвитку політичної комунікації виступають індивідуальна воля, наявність суспільної думки, демократична політична культура, незалежність засобів масової інформації від владних структур.

Електронний уряд - це використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) для перетворення уряду з метою зробити його доступнішим, ефективнішим і більш підзвітним [4].

Електронний уряд може виступати як засіб політичної комунікації, що дозволить запровадити в життя концепцію електронного уряду. У науковій літературі наводиться приклад використання телекомунікаційних засобів з метою державного управління ще в 70-х роках ХХ ст. Так, у США в штаті Огайо, було проведено експеримент, суть якого полягала в тому, що у всіх будинках була встановлена інтерактивна телематична система. «В результаті виникли «електронні загальноміські збори», де громадяни могли спостерігати (за бажання активно обговорювати, а також висловлювати свою думку через миттєве кнопкове голосування) засідання планової комісії місцевої адміністрації» [1].

Як відзначає Л. Сморгунов, в основі ідеї електронного уряду лежить уявлення про державу як інститут, покликаний ефективно задовольняти нагальні потреби суспільства [3].

Про появу нових форм взаємодії органів державної влади свідчить, зокрема, виникнення понять «електронна демократія» і «електронний уряд». Це взаємозалежні поняття, оскільки передбачається, що кінцевим результатом впровадження «електронного уряду» є еволюція сучасної представницької демократії в систему «електронної демократії».

Враховуючи важливість інтеграції України в Європейський Союз, питання про створення свого електронного простору набуває особливої актуальності. Створення електронного уряду стане ефективним засобом взаємодії органів державної влади. У науковій літературі під електронним урядом розуміється перенесення діяльності уряду в Інтернет, тобто організація управління державою й взаємодії із громадянами через Інтернет й інші інформаційні мережі.

Не можна не відзначити й великий економічний ефект від створення електронного уряду. Досвід розвинених країн показує, що здійснення електронної взаємодії громадян з органами влади може бути вдвічі дешевшим, ніж здійснюване за допомогою реального офісу.

В Україні вже вжито ряд конкретних заходів щодо створення стратегічних інформаційних засад реалізації електронного уряду. Зокрема, уже прийнято ряд відповідних законів, розробляються програми їхньої реалізації.

У Мережі з’явилася велика кількість сайтів різних державних органів, партійних структур, численних міжнародних неурядових організацій, що містять різноманітну інформацію, яка істотно збільшує політичну поінформованість громадськості. Суспільно доступними стають різноманітні урядові публікації, що раніше були доступними лише деяким. Інтернет стимулює появу нових, ефективних механізмів політичної мобілізації громадян. Без перебільшення його можна вважати засобом досить оперативної організації й координації дій політичних однодумців, які є прихильниками нетрадиційних соціальних рухів.

Можна спрогнозувати, що найближчим часом, основною формою використання державними органами сучасних комунікативних технологій стане інтеграція інформаційних систем окремих відомств у єдину мережу. Що стосується перенесення в он-лайн формат взаємодію між органами державної влади, то рішення цієї проблеми набагато складніше. Причому складність полягає не в технологічному характері, а політичному.

Можна стверджувати, що, технічні засоби реалізації ідеї електронного уряду будуть створені найближчим часом. Однак залишається питання, чи відбудуться у зв'язку із цим кардинальні зміни системи відносин між органами державної влади.

Висновки. Розглядаючи взаємодію органів державної влади в системі електронного врядування, слід відзначити багатогранність цього питання. Електронний уряд можна використовувати як засіб ефективної взаємодії гілок влади між собою.

Як механізм державного управління електронний уряд виконує роль засобу суспільного самоуправління, що забезпечує інтерактивність та безперервність взаємодії органів державної влади.

Така взаємодія спрямована перш за все на безперервне і постійне інформування громадян про діяльність органів державної влади, а по друге залучення громадян до прийняття рішень органами державної влади, а також громадський контроль.

Список використаних джерел:

1. Васильева Н.А. Философские аспекты мировой политики: В 2-х частях. Часть 1: Политико-философский анализ информационных новаций современного цивилизованного развития. – СПб.: Изд-во С.-Петербурского ун-та, 2003. - С. 73.

2. Чугунов А.В. Формирование моделей информационного общества и выбор пути России в эпоху глобального развития / Материалы секции «Политическая коммуникация» Третьего всероссийского конгресса политологов. 28-29 апреля 2003 г. – М., 2003.

3. Сморгунов Л.В. Электронное правительство в контексте современных административных реформ / Технологии информационного общества – Интернет и современное общество: труды У1 Всероссийской объединенной конференции. – СПб., 3-6 ноября 2003.

4. Сморгунов Л.В. Сетевой подход к политике и управлению // Полис. – 2001. - № 3. – С.21.

Роль електронного врядування у формуванні державної політики у курортній сфері

В.О. Сафіулліна, Національна академія державного управління при Президентові України

Електронне врядування для формування держаної полики у курортній сфері має велике значення в питанні розвитку інформаційної діяльності органів влади що відповідають за діяльність та розвиток зазначеної сфери, а саме, визначенню і науковому обґрунтованою шляхів підвищення ефективності інформаційної діяльності, організації і управління структурними підрозділами інформаційних служб органів виконавчої влади і накресленню основних напрямків її оптимізації.

Вирішення даного завдання здійснено шляхом глибокого аналізу методологічних засад інформаційної діяльності та фактичного стану діяльності служб курортної сфери і обґрунтування практичних рекомендацій щодо активізації їх діяльності.

Курортна сфера це специфічний вид діяльності, який згідно з ст. 3 Закону України „Про курорти” повинен забезпечувати виконання сукупності наступних принципів:

- забезпечення конкурентоспроможності та високо рентабельності курортної сфери;
- забезпечення збереження та зміцнення здоров’я та генофонду нації;
- збереження, охорону та раціональне використання природних лікувальних ресурсів.

Україна займає одне з провідних місць в Європі по забезпеченості курортними та рекреаційними ресурсами та має розвинену мережу курортних закладів (санаторії, санаторії-профілакторії, пансіонати, будинки та бази відпочинку). Разом з тим, курортно-рекреаційний потенціал значно вищий – курортні заклади України щорічно можуть прийняти у 2,5 рази більше відвідувачів.

Попри зазначені можливості курортно-рекреаційний комплекс України знаходиться дещо у занедбаному стані. Хоча, слід зазначити, що за останні три роки в Україні після довгої стагнації спостерігається певне зростання, на курортних територіях, кількості засобів розміщення різного рівня, приватних комфортабельних готелів, відбувається будівництво нових проводиться реконструкція баз та будинків відпочинку промислові підприємства економічний стан яких покращується. Фінансування реконструкції курортних закладів в основному відбувається за рахунок власних коштів підприємств [4].

Зростає кількість іноземних інвесторів. На сьогодні бажання вкладати кошти у розбудову туристичної-рекреаційної сфери виявили інвестори з Російської Федерації, Китаю, Королівства Саудівська Аравія, Кувейт, США, Німеччини тощо. Особливе зацікавлення, викликають АР Крим, Львівська, Одеська області.

В інформаційному сенсі для забезпечення діяльності курортів України необхідно передбачити:

– створення інформаційно-бібліографічного центру з питань курортно-рекреаційної галузі;

– створення єдиної інформаційної системи даних про лікувально-санаторні, рекреаційно-туристичні та готельні послуги, яка включала б в себе дані про місцезнаходження санаторно-курортних закладів, транспортні маршрути, ціни, лікувально-оздоровчі та інші послуги;

– створення та постійне оновлення інформаційного банку даних про інвестиційні проекти в курортно-рекреаційної галузі;

– державна підтримка маркетингових досліджень з метою визначення пріоритетних міжнародних ринків для національного курортно-рекреаційного продукту;

– проведення в Україні міжнародних спеціалізованих симпозіумів, семінарів, конференцій, салонів та виставок-ярмарків із залученням іноземних і вітчизняних організацій для вивчення та популяризації новітніх технологій лікувально-санаторних, рекреаційно-туристичних та готельних послуг, а також участь у відповідних заходах за кордоном;

– сприяння у розробленні та затвердженні торгових марок та символіки природних курортних територій України, створення високоякісної рекламної продукції та проведення рекламних кампаній національного курортно-рекреаційного продукту на внутрішньому та міжнародному туристичному ринках;

– розроблення карт, схем розташування лікувально-санаторних закладів, рекреаційно-туристичних та готельних об'єктів і схем розміщення пунктів сервісу на курортах за напрямками національної мережі міжнародних транспортних коридорів [5].

Реалізація зазначених завдань дозволить вирішити питання, пов'язані з ефективним відтворенням трудових ресурсів і генофонду нації шляхом лікування, реабілітацією та оздоровленням, забезпеченням повноцінного відпочинку громадян, перетворенням курортної галузі на вагоме джерело створення нових робочих місць та наповнення державного і місцевих бюджетів.

Висновок. На підставі вище викладеного можна стверджувати, що сучасний стан інформаційної діяльності органів держаної виконавчої влади України в сфері туристичної діяльності можна зробити висновок, що на сьогодні рівень інформаційної діяльності органів державної виконавчої влади є незадовільним, це зумовлено низкою факторів таких як невпорядкованістю інформаційних відносин, що простежуються у стосунках органів державної влади при організації інформаційної взаємодії всіх суб’єктів господарювання, що задіяні у курортній сфері. Відсутністю локальної мережі між місцевими органами державної виконавчої влади України, єдиного інформаційно-телекомутаційного вузла обміну і обробки інформації.

Список використаних джерел:

1.Док. ООН. E/CN 3/1993/14 Статистика туризма. Проект рекомендаций по статистике туризма. Доклад Всемирной туристской организации. — С. 10.

2.Азар В. И. Экономика и организация туризма. — М.: Экономика, 1972. — С. 7.

3.Биржаков М. Б. Введение в туризм/ М. Б. Биржаков. — СПб.: Издательский Торговый Дом «Герда», 1999. — 192 с.

4.Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посібник/ В. Ф. Кифяк. — Чернівці: Книги — XXI, 2003. — 300 с.

5.Туризм на порозі XXI століття освіта, культура, екологія. Матеріали міжнар. наук-практич. конференції 18-20 жовтня 1999р. м. Київ - К Вид-во "КІТЕП", 1999 – 268 с.

Актуальні проблеми впровадження електронного урядування в Україні

С.В. Таран, Апарат Верховної Ради України

Проведення Дня електронного урядування в Національній академії державного управління, на мій погляд, є своєчасним. Адже, сьогодні процеси становлення "Електронного уряду" в багатьох країнах світу набувають дедалі більшого значення й відбуваються дуже динамічно. Останнім часом це питання стає актуальним і для України.

Прослухавши доповіді виступаючих та взявши участь в обговоренні проблеми на секції "Електронне урядування на центральному рівні", коротко викладу свій особистий погляд щодо питання практичного застосування.

Результати наукових досліджень і розробок з електронного урядування повинні мати практичну цінність для звичайних громадян, впливати на їхнє життя в таких соціальних сферах, як охорона здоров'я, освіта, зайнятість, побут, навколишнє середовище. Для підвищення довіри громадян до електронних послуг та активного використання електронного урядування в повсякденному житті, насамперед, необхідно:

- більш активно проводити заходи з пропаганди можливостей та практичного використання електронного урядування;
- забезпечити широке використання Інтернету, дешевий та швидкий доступ до мережі;
- організувати навчання з метою отримання навичок роботи з системою як можна більшої кількості людей;
- сприяти, щоб звернення громадян до послуг електронного уряду були легко доступні, а сам процес - простим та зручним;
- особливу увагу приділяти безпеці роботи в електронному урядуванні, захисту інформації;
- висвітлювати кращий зарубіжний досвід з питань електронного уряду, який є прийнятний для практичного використання в нашій країні.

Електронне урядування на державному (центральному) рівні у Франції

А.Р. Бекірова, Національна академія державного управління при Президентові України

«Кожна людина має право на інформацію» -
девіз французького уряду

Функціонування держави, її соціальна, політична, економічна та інші сфери опинилися в повній залежності від систем зв'язку й управління, складових технічну базу інформаційного простору. Подібна залежність всіх сегментів державної інфраструктури від рівня функціонування засобів передачі й обробки інформації привела до радикального перегляду принципів внутрішньо - і зовнішньополітичних відносин, створення нових методів соціального контролю.

Опора на таку постановку питання, яка набуває в період побудови інформаційного суспільства все зростаючу актуальність, робить очевидною важливість формування "електронного уряду". Під "електронним урядом" розуміється інфраструктура, яку сьогодні створюють державні органи влади, щоб змінити способи виконання завдань. Якщо раніше державний сектор інформаційні технології застосовував для внутрішнього використання в окремих департаментах й установах, те тепер інформаційні технології, функціонують за

принципом "швидше, краще, дешевше, доступніше", працюють на інтереси широких мас у формі послуг держави. Тобто, "електронний уряд" ставить в якості головної мети своєї діяльності - вирішення потреб і проблем громадян.

Становлення інформаційного суспільства в ряді країн світу свідчить про те, що саме в даному напрямі відбувається розвиток новітніх технологій функціонування державної служби. Тому в сучасному світі на перший план висувається необхідність у підвищенні відповідальності державної служби за надання послуг населенню.

У статті пропонуємо нові підходи до розробки функціонування "електронного уряду", технологій державної служби й взаємодії з громадськістю на прикладі Франції. Аналіз е-врядування цієї країни дасть нам можливість ознайомитися с досвідом та можливістю використання його у майбутньому, з урахуванням особливостей розвитку е-уряду в Україні.

Генеральна стратегія формування у Франції «інформаційного суспільства» і побудови структур «електронного уряду» у січні 1998 р. була погоджена й затверджена всіма органами державної влади.

Своєчасне й практично повне виконання до 2002 р. всіх основних положень програми PAGSI дозволило новому французькому уряду, оголосити про закінчення першого етапу побудови в країні інформаційного суспільства та переходу до наступного другого етапу е-уряду якій включав:

- створити на основі вже існуючої програми саму 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 всіх державних послуг через Інтернет.
- весь державно-адміністративний апарат повинен перейти на використання абсолютно без паперових 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 розроблена стратегічна програма ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007), яка складається з техніко-економічного обґрунтування цілей і завдань, поетапного опису процесів адміністративної реформи, деталізації 140 проектів розробки й впровадження більше 300 нових електронних державних послуг [1].

Програма включає стратегічний та тактичний план дії, 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 наступні принципи: уряд повинен буди зосередженим на громадянах, а не на бюрократії, результативність, інноваційність, прозорість та контрольованість з боку громадян, конфіденційність, безпека електронних обмінів (зокрема ідентифікація, кодування, відмітка-часу і бухгалтерський облік), сумісність послуг та інформаційних систем [2].

Головне завдання ADELE це – здійснення е- адміністрування, через досягнення високого рівня доступності та забезпечення інтерактивності, надаючи можливість користувачам виконувати усі адміністративним процедури в он-лайн режимі [3].

Програма ADELE заснована на чотирьох фундаментальні засадах:

1. Безперервна оцінка потреб користувачів:

Створення консультативних центрів з метою встановлення діалогу між громадянами та держструктурами, представлення нових програм. Процес консультації, здійснюється освідченню групою та центри створюються по всій країні.

2. З*абезпечення доступності електронних послуг для кожного громадянина:*

Використання багато сервісних терміналів особливо в сільських зонах, спрощення адміністративних процедур.

3. Встановлення довіри між Державою і громадянами:

Держава зобов'язана забезпечити повну конфіденційність. Створення двох способів ідентифікації: один відділ, одна карта та єдина карта для декількох послуг. Забезпечення контролю особистих даних користувачами.

4. *Надання ефективного та повного спектра послуг, забезпечуючи зменшення державних витрат.*

Через три структурних проекти: 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 зокрема до них відносяться:

- 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 зорієнтувати у напрямку щодо подальших дій, менш ніж за три хвилини.
- Створення централізованого 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 доступ до всіх суспільних послуг он-лайн.
- Введення в експлуатацію національної електронної картки – ідентифікатор (CNIE), яка має замінити існуючу картку ID. Нова карта при взаємодії з державними органами влади забезпечить громадян конфіденційністю, безпекою та простотою у користуванні, та одночасно полегшить запити на інші документи такі наприклад як паспорт.
- 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 безпечно звернуться до державних установ з кіосків в громадських місцях у магазинах у державних суспільних установах та навіть просто на вулиці.

Створення єдиної процедури або «єдиного вікна» зокрема соціальних та податкових виплат. Що спростить діяльність малого та середнього бізнесу, зменшуючи їх

- адміністративний тягар та передачу складних та рутинних процедур до державних органів безпосередньо.
- Електронне розповсюдження Французького Офіційного Журналу по всій країні. Електронна версія матиме ту ж силу законна як і відповідна паперова версія [5].

Швидке збільшення проектів, що виникають у країні вимагають, від ADELE, сумісного використання і оптимізації ресурсів, методів та створення нового підходу вироблення стратегії е - уряду, яка була втілена у **Схемі Майстра ADELE для е - уряду (2006 - 2010)**. Ця Схема, включає структуру сумісності і безпеки, такі як обмін державних схем даних, об'єднує всі проекти е – уряду, Схему називають мультиплікаційним проектом електронної адміністрації. Такий новий підхід до стратегії Французького е – уряду визначається як «**архітектура загального бачення системи»,** яка є гарантом спільної роботи та інструмент 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 дії, якій 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 ініціатива з усіх 47 може буди порівняна з ‘mini’ планом ADELE та які умовно поділено на 3 групи:

14 нових ініціатив обслуговування клієнтів (телесервіси): наприклад ініціатива «документи» (створення, зміна та знищення особистих адміністративних документів), ініціатива «рух» (наприклад зміна адреси, реєстрація дітей для навчання в школах) або ініціатива «бізнес - структури»

12 секторних ініціатив («Професійні Функції»): пов'язані із функціонуванням певних Міністерств (Правосуддя, Освіта, Безпека тощо);

21 «базові» ініціативи: 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) [6 с.15].

Головні напрямки Програми за для досягнення поставлених цілей та реалізації визначених ініціатив:

- Створення нової правової основи.
- Державна допомога у створенні нових компанії, що гарантують відповідну систему безпеки (електроні 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 нього.
- Створення спеціального фонду для надання Інтернет послуг на місцях.
- Розвиток нових ІТ, проектів на альтернативних засадах.
- Створення спеціальних центрів: е- здоров’я, е-уряд, е-навчання.
- Створення спеціального фонду для розвитку державного, регіонального та місцевого е-врядування.

Створення та впровадження програми е- уряду - ADELE, забезпечення регулювання, контролю його виконання відповідальним та забезпечення реалізації політики е-врядування та модернізації держаного управління є Головне Управління з державної модернізації - General Directorate for the Modernization of the State (DGME). Головне Управління з державної модернізації - забезпечує узгодженість проектів та об’єднання інфраструктури. Управління було створено 30 грудня 2005 р. Підпорядковано та знаходиться у віданні Міністерства з питань Економіки, Фінансів і Промисловості.

Головне Управління з державної модернізації відповідає за якість суспільного обслуговування,. дематеріалізація адміністративних процедур, спрощене надання держаних послуг, адаптація процесів і структур, удосконалення ефективності державного управління, оптимізація у використанні інформаційних систем.

Гарантує контроль роботи оперативних послуг, зокрема передача даних, управління доменними іменами, керування, управління електронними ресурсами, організовує діалог з усіма учасниками е-уряд та Фінансовими партнерами щодо цілей та деталі виконання дії. Головне Управління з питань державної модернізації об’єднує 160 агентств, які підпорядковані різним міністерствам, та є представниками приватного сектора [6 с.14].

У січні 2007 р. уряд ініціював створення нового централізованого для кожного громадянина країни власного персонального Інтернет - порталу Mon.Service-Public.fr. [Governent site. [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www. Mon.Service-Public.fr.] [7].

Функції Інтернет - порталу Mon.Service-Public.frt - єдиний магазин он-лайн послуг, ідентифікація користувача, персоналізація інформації та послуг, які надає держава своїм громадянам, супровід розвитку е-врядування, збільшення частоти взаємодії громадян з

державними органами влади у наданні інформації та послуг. [4 с. 24].

Учасниками Інтернет - порталу Mon.Service-Public.fr

Користувачі - громадяни, компанії (особливо малий та середній бізнес), асоціації, громадянські організації;

Держава - Міністерства, системи державних органів, місцеві адміністрації.

Інтернет - портал Mon.Service-Public.fr як єдиний магазин он-лайн послуг, забезпечує виконання *«Упакованого» обслуговування:*

- надає можливість кожному громадянинові створити власну домашню сторінку і звернутися до всіх без винятку до органі державної влади;
- «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, свідоцтва, посвідчення тощо), які користувач може отримати від державних органів та звернутися до них з метою здійснення необхідних процедур [5, с. 5].

Інтернет - портал Mon.Service-Public.fr, побудований у формі діалогу, дозволяючи користувачу не тільки в електронному вигляді заповнювати, відправляти усі державні форми, але і наступне прасування їх особистого діла (послуги) до повного виконання та отримання результату. Тобто портал забезпечить особистий доступ до цілого набору державних послуг, доступні в он-лайн режимі. Кожна юридична й фізична особа зможе відкрити власний окремий 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 [6, с.27].

Здійснення цих завдань засновано на таких елементах:

- Кредитна картках з мікрочіпами («Смарткарта на кожен день»).
- Загальна система ідентифікації.
- Програмні продукти, які забезпечують та нададуть можливість об’єднати систему ідентифікації.

*«Смарткарта на кожен день» дозволить г*ромадянам завернутися до будь яких місцевих органів влади та отримати необхідну послугу за допомогою смарткарти швидко та якісно у будь який час. Для органів влади : дозволить зекономити кошти та час [5, с.3].

Також важливим компонентом інфраструктури е-уряду є:

- Центр модернізації, якій складається з об’єднаної корпоративної мережі різних установ, організацій, які взаємодіють між собою через Інтернет, забезпечують спільну роботу та використання інформації. Центр модернізації виступає зв’язуючим елементом між міністерствами та іншими центральними органами влади. Він надає доступ до програмного забезпечення автоматизації колективних робочих інструментів таких як база даних, нормативно-довідникові файли, архівні файли, оперативні документи, файли тощо.
- Центральні та місцеві суспільні актори е-уряду залучаються до виконання стратегії електронного врядування, через Програму ‘Synergies’, яка була створена у 2006 р. та має на меті раціоналізацію дій та залучення всіх зацікавлених сторін. Завдання програми – об’єднати суспільні інтереси та практичне покращення мережі. Дана платформа служить інструментом комунікації і мобілізації ресурсів. Цей набір ресурсів має постійно збагачуватися та доповнюватися, оскільки державні інститути стають більш структурованими, проекти розвиваються, збільшується кількість користувачів. Нарешті, платформа забезпечує доступ до інформації, щодо державної політики електронного врядування Франції.
- Програма «Державний документ» запроваджена в червні 2005, Державний документ – доступне джерело програмного забезпечення, а також спільна платформа для кооперативної розробки програмного забезпечення у використанні в державних органах влади.

- Служба місцевого самоврядування - об'єднання служб, було засновано у 2002. р. Служба вирішує питання щодо покращення рівня електронної інформатизації та надання послуг в місцевих і регіональних радах, використовуючи дані, вироблювані урядовим порталом Service-Public.fr. [8, с.22].

Загальні висновки наступні: «електронний уряд» Франції, побудований за принципом управління взаємодії з клієнтами, розвивається прискореними темпами. Державні портали стають усе більше популярними, однак розкриття їхнього потенціалу стримується через недостатню координацію між відомствами. Оцінюючи якість надаваних французьким урядом послуг, варто сказати, що по цьому показнику Франція уступає США, Великобританії й декільком європейським країнам. Однак показники Франції досить високі й згодом країна може їх ще підвищити.

Позитивним досвідом Франції є те що 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 та його активне просування. Важливим 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. З*абезпечення доступності електронних послуг для кожного громадянина має здійснюється через* встановлення багатосервісних терміналів по всій країні.

Для перетворення в життя Проекту «електронного уряду» в Україні потрібно державним органам користуватися послугами приватного сектора, у якого є необхідний досвід у реалізації ІТ - рішень. Створення єдиного організаційно-регулюючого державного органа який відповідає за забезпечення реалізації політики е-врядування та модернізації держаного управління. Створення та впровадження програми е- уряду яка би включала структуру сумісності і безпеки, такі як обмін державних схем даних, та об'єднувала би всі проекти е – уряду. Важливим є також те що програми мають перевірятися щороку та відповідно оновлюватися.

Центральні та місцеві суспільні актори е-уряду мають бути залучені до виконання стратегії електронного врядування, через спільну програму, яка має на меті раціоналізацію дій та залучення всіх зацікавлених сторін, об'єднати суспільні інтереси та практичне покращення мережі.

Функціональність карток



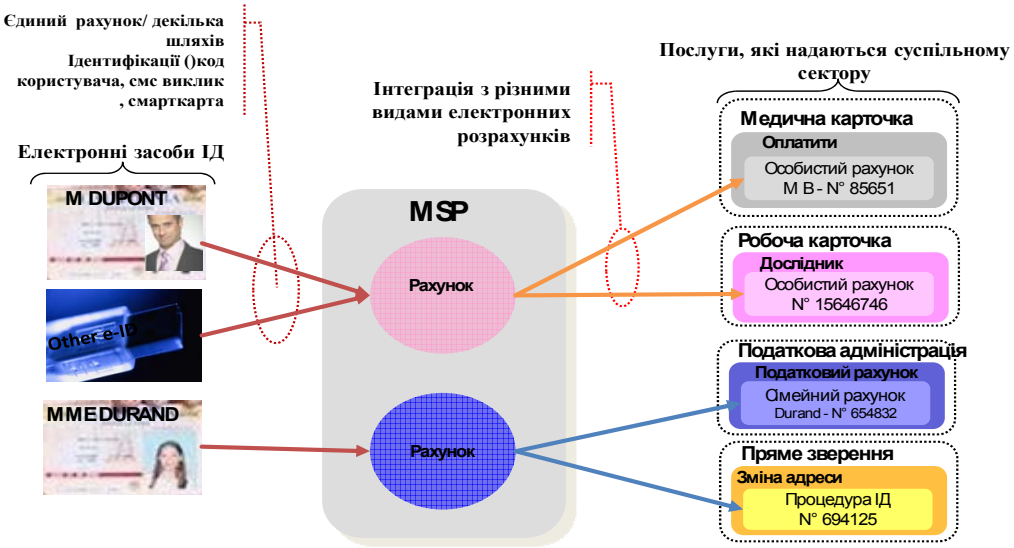
24 septembre 2003

12

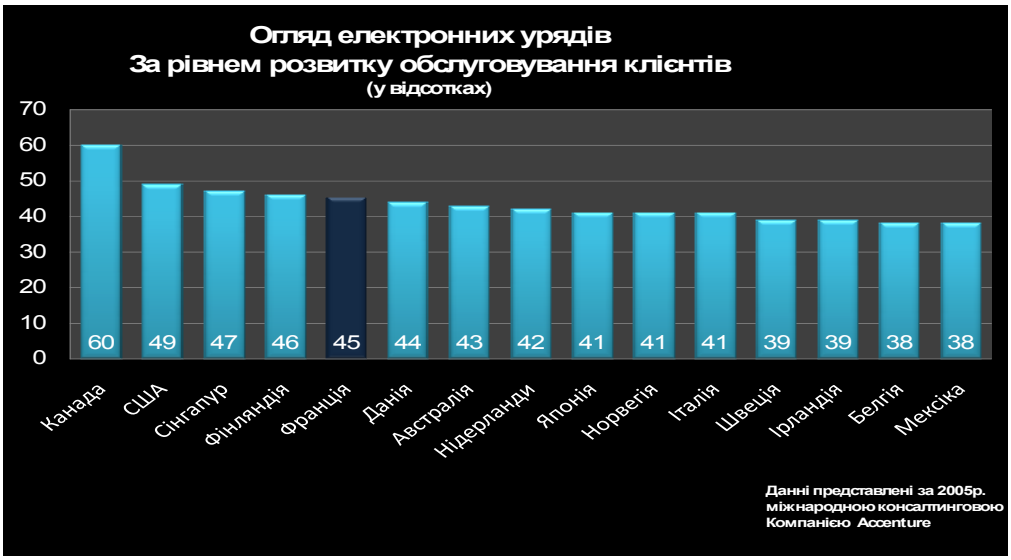
[9, с.14]

Схема підтримки сумісності e - ІД

Інтеграція Ідентифікаторів заснована на альянсі свободи



[5, с.4]



[3]

Список використаних джерел:

1. 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.

2. Електронний ресурс - «E-government in France: several good design principles and one oddity», March 18, 2005; e-Practice Communities, // Режим доступу: http://idcorner.org/2005/03/18/e-government-in-france-several-good-architecture-principles-and-one-oddity/

3. Електронний ресурс - «FR: ADELE will make life easier for French citizens», March 31, 2004; ePractice Communities, // Режим доступу: http://www.epractice.eu/document/1521.

4. Електронний ресурс - «e-government in France», Звіт Міністерства економіки, фінансів та промисловості за ,березень 2005р. // Режим доступу: http://portal.etsi.org/docbox/Workshop/2005/@METIS_Kick-off/Presentations/01e-government%20in%20France.ppt

5. 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.

6. Електронний ресурс - «eGovernment Interoperability Observatory», January 2007, ePractice Communities; // Режим доступу: http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1158/.

7. Електронний ресурс - «France – History», 18 January 2008; ePractice Communities, // Режим доступу: http://www.epractice.eu/document/3345

8. Електронний ресурс - «eGovernment Interoperability Observatory», January 2008, ePractice Communities; // Режим доступу: http://www.epractice.eu/resource/730.

9. Електронний ресурс - «The agency for the development of the electronic administration The smart card for everyday life», 24 septembre 2003, Agence pour le développement de l'administration électronique; // Режим доступу: http://www.vrk.fi/vrk/fineid/files.nsf/files/6ED34739F75F37A4C225703F00245157/$file/3_ADAE_250903.ppt.

10. 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

РОЗДІЛ 2. ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Електронне урядування на місцевому рівні: проблеми та перспективи

І.А. Дерех, Тернопільська обласна рада

У сьогоднішньому суспільстві найважливішою рисою виступає навіть не домінування інформації, а зміна способу її використання, в результаті чого основну роль в сучасній економіці і суспільно-політичному житті набувають глобальні "мережеві" структури, що витісняють традиційні форми діяльності. Ця теоретична модель М. Кастельса чітко пояснює різні аспекти сучасних глобалізаційних процесів, в контексті яких відбувається розвиток мас-медіа. "Місцевості втрачають своє культурне, історичне, географічне значення і реінтегруються в функціональні мережі, чи образні колажі, покликаючи до життя простір потоків, який заміняє простір місць. Час – минуле, сьогодення, майбутнє – можна програмувати так, щоб вони взаємодіяли один з одним у будь-якому повідомленні. ... це культура реальної віртуальності, де вигаданий світ є вигадкою у процесі її створення".

Втілення Інтернет-технологій у сферу державної влади, з одного боку, дозволяє підвищити її ефективність, а з іншого – зробить більш відкритою роботу органів державної влади. Робота в режимі електронного урядування принципово змінює атмосферу взаємодії чиновників і населення. Кожний громадянин отримує можливість відстежувати події у діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, знати про плани їх роботи, безпосередньо вступати у взаємодію з ними без черг та зайвої бюрократії. Електронне урядування – це нові вимоги до державних службовців, службовців органів місцевого самоврядування, новий рівень професіоналізму, новий підхід до виконання обов'язків, це автоматизація роботи з документами, із заявами громадян, довідками, ліцензіями, іншими формальними актами, які легалізують певну діяльність громадянина. Це також і можливість громадянина відслідковувати долю його запиту, скарги, пропозиції, вимоги. Офіційна установа перестає бути темним ящиком, в якому безслідно зникають всі вияви громадянської активності. Електронне урядування забезпечує, перш за все, прозорість роботи державного апарату, знижує, якщо не ліквідує, залежність громадянина чи організації від сваволі чиновника, а отже – попереджує корупцію.

25 грудня 2006 року у виконавчому апараті Тернопільській обласної ради було офіційно презентовано Веб-сайт Тернопільської обласної ради. З того часу систематично розміщується інформація про діяльність органу місцевого самоврядування, рішення сесій, депутатських комісій, розпорядження голови облради тощо.

Електронною поштою приходять звернення громадян, які реєструються та розглядаються на рівні із зверненнями звичайною поштою. Використовуючи можливості email, значно зріс рівень спілкування керівників ради із громадянами. Наслідками запровадження електронного урядування є відкритість та прозорість діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування; економія часу та матеріальних ресурсів; підвищення якості надання адміністративних послуг. Проте систему електронного урядування області доводиться впроваджувати в умовах нестачі бюджетних коштів для покриття всіх витрат по її реалізації , що є відчутною перешкодою на шляху її втілення. Разом з тим сьогодні проект «Електронне урядування регіону» є актуальним не лише тому, що регіональна громада і бізнес вже готові до впровадження системи електронне урядування, надання органами державної влади інформації та послуг в режимі он-лайн. Ціла низка нормативно-законодавчих актів Президента України, Верховної Ради, Кабінету Міністрів України, інших центральних органів державної влади не тільки регламентує (на данному етапі лише частково) створення та функціонування системи електронного урядування, а й вимагає від органів державної влади та місцевого самоврядування, посадових осіб використовувати в своїй діяльності та наданні послуг населенню та підприємцям з використанням ІКТ. Завдяки найсучаснішим ЗМІ публічна влада отримала надзвичайно

ефективний інструмент впливу на суспільство, що відкриває як небачені раніше можливості формування політичних орієнтацій, так і, на жаль, маніпулювання громадською думкою.

Для досягнення цих та інших цілей, для успішного втілення ідеї електронного урядування потрібно, безперечно, виконати багато завдань (у тому числі видання нормативно-правових актів, що регламентували б сферу, комп'ютеризація, надання освітніх послуг тощо) та долучити чималі кошти, оскільки впровадження електронного урядування в Україні є надзвичайно важливим інструментом демократизації нашого суспільства.

Список використаних джерел:

1. Конституція України. – Тернопіль: Збруч. 1996.

2. Закон України "Про інформацію" // http://zakon.rada.gov.ua/

3. Закон України "Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні" // http://zakon.rada.gov.ua/

4. Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. – Москва, 2000.

5. Крос К., Гакет Р. Політична комунікація і висвітлення новин у демократичних суспільствах: Перспективи конкуренції. – Київ, 2000.

6. Основи демократії: Навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів / Авт. Колектив: М. Бессонова, О. Бірюков, С. Боднарук та ін.; За заг. ред. А. Колодій,– Київ, 2002.

7. Почепцов Г., Чукут С. Інформаційна політика: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006.

8. Гор Е. Основные принципы создания информационного общества. – http://www.infousa.ru/information/foc 1.htm

9. Ньюман Дж. Развитие средств массовой информации и государственная политика. – http://www.infousa.ru/information/gjcom4.htm

Досвід і проблеми впровадження електронного урядування та електронної демократії на місцевому рівні (на прикладі виконкому Дніпродзержинської міської ради Дніпропетровської області)

Л.Г. Євтушенко, Дніпродзержинська міська рада

Перехідний період в Україні супроводжується окрім політичної, економічної також інституціональною кризою. Формування громадянського суспільства уповільнене. Тому підтримка державою таких його складових як відкритість та прозорість влади, забезпечення участі громадян в управлінні державою мають «клаптиковий» характер. На прикладі досвіду цих процесів у місцевому самоврядуванні можна констатувати хаотичний пошук власних форм впровадження елементів електронного урядування, оснований на політичній волі керівників органів місцевого самоврядування (перш за все міських голів), матеріально-технічному, методологічному та програмному забезпеченні, наявності фахових кадрів, вмотивованих до цієї діяльності.

Виконком Дніпродзержинської міської ради, спираючись на потужну волю міського голови, пройшов шлях від навчання на кількох Всеукраїнських семінарах керівного складу виконкому, вивчення досвіду м. Славутича, Українки, Комсомольська, Бердянська, Кам'янець-Подільського проведення спільної роботи з Головдержслужбою, до створення пілотного проекту Головдержслужби, обласної адміністрації та виконкому міської ради по впровадженню стандартів ISO 9001-2000, створення спеціалізованого відділу у структурі виконкому міської ради, прес-служби, відділу інформаційних технологій, започаткування програми «Відкрита влада»:

- створення сайту,
- створення бази даних соціально значущих об'єктів міста,
- співпраця з інформаційно-аналітичним агентством «Придніпров'я» в режимі on-lain з щоденною розсилкою інформації до майже 600 Інтернет видань,
- щотижневих телепрограм «Мер і Я», «Голос громади»,
- циклів радіопередач,

- видання безкоштовної щотижневої газети «Ліхтарик» з соціально значущою інформацією та рекламою з доставкою в кожну сім'ю.

Впровадження такої інформаційної політики значно підсилило громадянську активність, сприяло зростанню ефективності роботи підрозділів виконкому, перш за все комунальних служб, але загострення політичної ситуації призвело до - з одного боку - збору підписів (28 тисяч) за проведення референдуму щодо розпуску міської ради, яка блокувала роботу голови, з другого - політичного тиску, та ,врешті-решт, припиненню роботи міського голови.

На сьогодні запроваджені заходи значною мірою скорочені, однак ентузіастами (відділом інформаційних технологій та прес-службою) продовжується робота по розробці сайту Dndz.gov.ua, зокрема створена окрема сторінка «Думка», на якій будь-який мешканець міста може викласти свою інформацію, звернення, пропозиції,теми до обговорення актуалізуються щомісяця. Вся ця інформація аналізується прес-службою і подається на розгляд новообраному міському голові. Крім того на сайті кожен структурний підрозділ виконкому міської ради подає свою поточну інформацію для населення, має змогу через електронну пошту отримувати звернення та коментарі городян.

Дана робота є значущою у розвитку діяльності органів місцевого самоврядування, але розрахована тільки на Інтернет-користувачів, значною підтримкою для тих, хто не має доступу до Інтернету є безкоштовний Інтернет-центр міської бібліотечної системи.

Наступними етапами мають стати:

- забезпеченні єдиної інтернет-системи управління освіти,
- розвиток комп'ютерної грамотності населення в цілому,
- проведення заходів щодо стимулювання опанування комп'ютерними технологіями для отримання якісних послуг органів виконавчої влади..

Виходячи з наведеного прикладу пошуків ефективної організації запровадження електронного урядування та електронної демократії на місцевому рівні постає потреба вирішення стратегічних завдань по створенню єдиної системи електронного урядування в Україні.

А саме:

- Створення національної концепції та державної програми комунікативної політики в Україні,
- Створення (визначення) центрального органу виконавчої влади, визначення його повноважень, щодо розробки та впровадження комунікативної політики,
- Створення навчальних програм та введення нових спеціальностей по забезпеченню кадрового потенціалу,
- Розробка (зміни) правової бази щодо забезпечення впровадження комунікативної політики..
- Створення спільної комісії щодо адаптації стандартів всіх складових політики до європейського рівня.
- Розвивати систему електронних державних послуг, стандартизувати процеси їх надання.
- Створити єдиний сайт з питань електронних послуг, які надаються органами влади.

Впровадження ефективного механізму управління і надання населенню Гусятинського району соціальних та інформаційних послуг

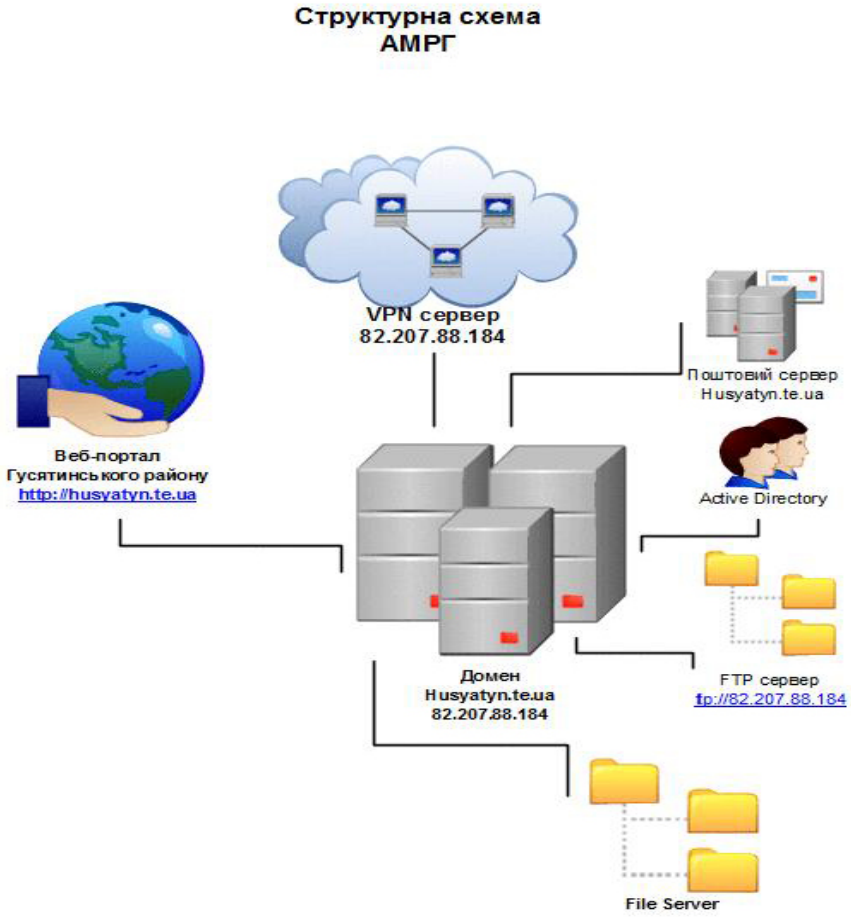
І.С. Стефанів, Агенція місцевого розвитку Гусятинщини

П.М. Хомів, Гусятинська районна рада Тернопільської області

Шляхом створення районної телекомунікаційної мережі було об'єднано в єдиний інформаційний простір районну раду, райдержадміністрацію і її структурні підрозділи, 43 місцевих ради і обслуговуючі населення підприємства та організації (всього 79

користувачів), що дає можливість отримання постійного доступу до тих чи інших ресурсів мережі за методами аутентифікації та наявності відповідних прав доступу.

Це також підвищує оперативність надання, отримання та обробки інформації пов‘язаною з діяльністю всіх структур, дозволить здійснювати централізований ввід та обробку даних в on-line режимі, забезпечить роботу корпоративної електронної пошти (husyatyn.te.ua), забезпечує функціонування вже існуючих розподільчих мереж.



Взаємодія установ (об‘єктів) в мережі здійснюється через єдиний координаційно-комунікаційний центр (віртуальна приватна мережа VPN, та FTP-сервер) засобами створення захищених каналів зв‘язку. Технологія забезпечує конфіденційність даних, цілісність даних та аутентифікацію, використовуючи протоколи інкапсуляції, алгоритми шифрування і алгоритми хешування.

Для забезпечення нормального функціонування мережі в 2008 році сесією районної ради 12.01.2008р. прийнято рішення про фінансування відповідної районної програми в розмірі 36 тис.грн.

Через функціонування Інтернет-порталу, громадських електронних приймалень на базі кожної ради створені умови для постійного діалогу та співробітництва місцевої влади і територіальних громад району.

Для цього прийняте спільне розпорядження голів районної ради і райдержадміністрації, що стосується питань забезпечення функціонування районної телекомунікаційної мережі і офіційного веб-сайту влади, затверджене Примірне положення про громадські електронні приймальні на місцях, сесією районної ради затверджена районна програма інформатизації діяльності органів виконавчої влади і місцевого самоврядування Гусятинського району на 2008-2015р.р., яка передбачає організаційну та фінансову підтримку діяльності громадських електронних приймалень і веб-сайту.

Безпосередній контакт з органами влади та місцевого самоврядування представники територіальних громад району зможуть здійснювати через веб-сайт (в режимі он-лайн звернення) та шляхом подачі своїх звернень через громадські електронні приймальні в

кожному населеному пункті і аналогічному отриманню відповідей, шляхом у часті в опитуваннях при підготовці важливих управлінських рішень.

3) з метою створення умов для оперативного і комплексного отримання населенням району різного роду інформації з питань соціального захисту, пенсійного забезпечення, працевлаштування та ін. незалежно від місця проживання проведено підписку необхідної юридичної преси для громадських приймалень на базі місцевих рад, введені необхідні розділи на веб-сторінці районної ради та РДА. Інша актуальна для населення інформація буде оперативно надсилатись в кожну раду з Агенції місцевого розвитку Гусятинщини та з інших структур, допомогу в пошуку необхідних даних з Інтернету надаватимуть керівники громадських приймалень.

4) завдяки організації прийому на місцях за єдиною заявою документів на призначення соціальних допомог спрощено процедуру їх призначення та забезпечено доступність з максимальною зручністю для клієнтів;

Відповідним розпорядженням голів районної ради та райдержадміністрації для комунальних та обслуговуючих підприємств затверджений порядок подання в електронному вигляді інформації про розмір платежів, вартість послуг та забезпеченість житловою площею споживачів, відповідно до запитів та форм, поданими управлінням праці та соціального захисту населення райдержадміністрації.

Головам місцевих рад рекомендовано активізувати роботу на місцях уповноважених осіб з прийому документів для надання соціальних допомог створити до 1 жовтня 2008 року електронний банк даних на осіб, зареєстрованих в житлових приміщеннях населеного пункту для обміну інформацією з структурами району та забезпечити систематичне його оновлення. До створення повноцінного банку даних вирішено надавати інформацію всім організаціям і підрозділам в режимі електронних запитів.

5) шляхом налагодження і використання електронного зв'язку створено умови для скорочення часу, необхідного для подання громадянами заяв, запитів і скарг та отримання відповідей на них.

В затвердженому відповідним районним розпорядженням Положенні про громадську електронну приймальню чітко регламентовано порядок подачі звернень громадян в електронній формі, відповідальним працівникам рекомендовано розробити посадові інструкції, затверджено відповідальних осіб по роботі із зверненнями громадян в електронному вигляді та зразок електронної картки-звернення в органи виконавчої влади та місцевого самоврядування; керівників управлінь та відділів райдержадміністрації, установ та організацій району зобов′язано забезпечити оперативне реагування на звернення та запити громадян через мережу громадських електронних приймалень.

Перешкоди впровадженню електронного урядування на місцевому рівні

К.О. Вознюк, Національна академія державного управління при Президентові України

Забезпечення гласності та відкритості роботи органів місцевого самоврядування є важливою запорукою демократизації суспільства. Саме відкритість влади, її здатність, спроможність і готовність до діалогу з громадою значною мірою формують суспільно-політичну ситуацію в місті та визначають рівень довіри з боку городян.

Дієвим інструментом забезпечення відкритості та прозорості діяльності міської влади є застосування сучасних інформаційно-комунікативних технологій. Це стосується, як створення відкритих ресурсів у мережі Інтернет, так і системи внутрішньої організації роботи ради та її структурних підрозділів.

У різних країнах проблема реалізації нововведень у сфері електронного урядування вирішується по-різному, хоч і можна простежити певні моменти, спільні для більшості сучасних лідерів науково-технічного прогресу, але не підлягає сумніву те, що е-урядування

стало реальним засобом підвищення ефективності державного управління на даному етапі, і буде залишатись ним в майбутньому.

Виходячи із вище зазначеного, одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій. Електронний уряд набуває все більшої популярності у світі й розвивається досить активно. Можна розглядати два глобальні етапи розвитку інформаційного суспільства: широкий доступ до суспільної інформації через Інтернет та надання взаємних послуг громадськості, бізнесу та урядових інституцій різного рівня.

Україна знаходиться на першому етапі впровадження електронного урядування, реалізуючи е-урядування, як засіб інформування громадськості і бізнесу, створенням сайтів.

Перший етап дає можливість розпочати боротьбу за прозорість влади на всіх щаблях і спроби обмеження корупції влади. Хоча реальний документообіг і методи прийняття рішень залишаються закритими.

Другий етап - передбачає створення інтерактивних інформаційних порталів різних відомств і служб та регіональних порталів які будуть поєднувати весь спектр державних послуг, оформлення фінансових документів, послуги недержавного сектору. Впровадження е-урядування на цьому етапі дає можливість комунікації з "не персоніфікованим" службовцем, а це робить значний крок до обмеження корупції влади.

В західних суспільствах населення відрізняється традиційно високим ступенем соціальної активності і тому з цікавістю сприймає можливість інтерактивного спілкування з владою. Але навіть в цих розвинутих країнах уряди стикаються з проблемою подолання «цифрової нерівності» усередині країни. В решті всього світу проблема нерівномірного доступу до інформації і залучення в розвиток інформаційних технологій з кожним роком тільки погіршується. Для країн, що розвиваються, цей феномен чреватий, принаймні, двома небезпеками: ці країни відтісняються на узбіччя розвитку, а у їх населення розвивається негативне відношення до переваг інформаційної цивілізації.

Індекс готовності електронного уряду (E-Government Readiness Index) відображає характеристики доступу до електронного уряду, головним чином технологічну інфраструктуру і освітній рівень, щоб уявити, як країна використовує можливості ІКТ для національного, економічного, соціального і культурного розвитку своїх громадян. Цей індекс дозволяє порівнювати стан і аналізувати тенденції, існуючі в межах країн і регіонів, а також між ними. Особливо він цікавий для глав урядів, політиків, фахівців, а також для представників громадянського суспільства і приватного сектора, оскільки дозволяє проводити глибокий аналіз стану і позицій країни в світовій спільноті в області використовування громадянами електронного уряду.

Відповідно до цього Індекс готовності електронного уряду складається з трьох початкових індексів – веб-сайтов (Web Measure Index), телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index) і людського капіталу (Human Capital Index).

Оскільки сфера надання послуг та множина інформаційних потоків сконцентрована у містах, то, відповідно, вони й географічно є найбільшими регіонами розвитку інформаційного суспільства в цілому і електронного врядування зокрема.

ООН представила комплексне дослідження стану справ у сфері інформаційно-комунікаційнних технологій (ІКТ) в Україні під назвою "Оцінка електронної готовності України". Проведене дослідження представлене у двох документах "Стратегічні рекомендації", що містять узагальнені результати і висновки щодо ситуації у галузі і її подальшого розвитку, і "Оцінка електронної готовності України" , де представлені отримані дані та результати досліджень у розгорнутому вигляді. У таблиці 1.1 наведені дані про кількість користувачів Інтернет в Україні.[4]

Табл.1.1

YEAR	Users	Population	% Pop.
2000	200,000	49,084,600	0.4 %
2006	5,278,100	45,833,977	11.5 %

Як бачимо за шість років кількість користувачів збільшилась майже у 12 разів, у середньому близько 2% населення щорічно долучались до армії користувачів Інтернету.

Кількість користувачів Інтернету, тобто унікальних користувачів, які зробили більше одного перегляду сторінки, у вересні 2007 року склала 5,576 млн осіб. Це на 9% більше, ніж в серпні. Такі дані звіту "Глобальної статистики українського Інтернету" за вересень 2007 року, який склав український портал Bigmir.net.

Найбільш важливим чинником, що впливає на приріст числа інтернет-користувачів є рівень доходів і характер витрат населення. На жаль, у цьому зв'язку, більш ніж 90% населення виявляють базовий попит на товари і послуги першої необхідності. [1] Потреба в Інтернеті відноситься до проявів індуційного попиту. Даний індуційний попит формують переважно ті групи населення, що мають достатньо високі доходи (Встановлений ООН рівень бідності для країн Східної Європи - 4$ на добу на 1 члена сім'ї [3]). Більшість представників даної групи мешкає у великий містах - Києві, Дніпропетровську, Донецьку, Харкові, Одесі. Отже, на Україні тільки близько 5 млн. осіб мають можливість в індивідуальному порядку задовольняти інформаційний попит за допомогою використання Інтернету.

У світовій практиці проблема доступу для малозабезпечених верств населення вирішується шляхом створення пунктів колективного користування, є такий досвід і в Україні.

В державі існує більше 3000 комп'ютерних клубів та Інтернет-кафе. Відвідувачі мають змогу працювати на ПК або виходити в Інтернет за плату, що варіюється від 1 до 6 гривень за годину. Загалом, лише 30% комп'ютерних клубів пропонують вихід в Інтернет. У великих містах це число зростає до 50%, в той час, як у маленьких - падає до 20%. Клуби з доступом до Інтернету також працюють як центри IP-телефонії, звідки можна робити міжнародні дзвінки. 70% клубів з виходом в Інтернет отримують доступ в Інтернет через систему дозвону, 20% - через виділені лінії, 10% - через кабельні телевізійні мережі. Більшість клубів працює 24 години на добу, надаючи тисячам користувачів доступну для них можливість отримання доступу до ІКТ.[2]

Потужним резервом пунктів колективного доступу, використання якого лише розпочинається, є загальноосвітні школи. На основі спільної угоди між Представництвом ООН в Україні, Міністерством освіти і науки України та Всеукраїнською асоціацією комп'ютерних клубів виконується всеукраїнський проект "Розвиток доступу до сучасних інформаційно-комунікаційних технологій населення України на основі партнерства між школами і комп'ютерними клубами в Україні". Здійснення проекту спрямоване на вирішення низки проблем: подальшої комп'ютеризації шкіл, забезпечення широкого доступу школярів, населення до Інтернету та електронного урядування, створення умов для змістовного дозвілля підлітків, зменшення негативного впливу вулиці. Без значних бюджетних витрат шкільні Інтернет – центри з їх багатотисячною аудиторією можуть перетворити чудову ідею електронного урядування з казки в реальність.

Наступний аспект який, впливає на процес впровадження електронного врядування, це готовність населення до використання ІКТ.

Недостатньо надати у розпорядження людству нову техніку, нехай навіть найрозумнішу і найзручнішу. Наскільки б вона не полегшувала життя і не розширювала коло можливостей індивіда, але доки кожна людина не прийме технологію як частку саме свого життя, а не чужого довколишнього світу – скільки-небудь значних зрушень у суспільстві не відбудеться.

Стримуючий вплив на поширення ІКТ в Україні має, насамперед, низька соціальна мотивація їх використання. Незважаючи на те, що в нашій державі відносно високий освітній

рівень нові технології просто не використовують, зокрема Інтернет, через нестачу відповідних знань та навиків. Але при достатньому рівні мотивації існуюча прогалина у знаннях та навиках досить швидко ліквідується. В даний час ні в кого не викличе подив літня людина, 70-80 річного віку, що самостійно отримує пенсію через банкомат чи спілкується за допомогою мобільного телефону. Завдяки інструкціям на банкоматі, в керівництві по використанню мобільного телефону, досвіду співгромадян люди здобули необхідні навики. Таким же чином відбудеться і освоєння навиків при роботі з системою електронного врядування. А існуюче в суспільстві ставлення до комп'ютерної грамотності населення, як до фактора стримуючого використання Інтернету в країні, є не більше як стереотипом.

Отже щодо рівня комунікаційної готовності міст України і готовності населення, можемо зробити висновок, що максимум за рік-два кількість користувачів Інтернету, серед жителів міст, досягне критичної маси в 20-25%, яка буде генерувати потреби у електроних послугах держави. Влада, при збережені статус-кво, виявиться неспроможною надати пропозиції для задоволення цих потреб.

Виходячи із вище зазначеного, вважатимемо за доцільне, для подальшого успішного розвитку електронного урядування, рекомендувати органам місцевої влади здійснити ряд заходів:

1. Не витрачати бюджетні кошти на створення інфраструктури а шляхом регулятивних механізмів спонукати залучення приватних інвестицій у комунікаційну сферу, створити сприятливий клімат для підприємців, що розвивають комунікаційні мережі, надають провайдерські послуги чи створюють пункти колективного доступу до мережі Інтернет, шляхом пільгового оподаткування та надання, на пільгових умовах оренди, земельних ділянок чи приміщень комунальної власності.

2. На базі ліній Укртелекому і комп'ютерних класів загальноосвітніх шкіл, за прикладом міста Бровари, створити локальну освітянську мережу, з використанням комп'ютерних класів, в позаурочний час, як пунктів колективного доступу громадян. Така мережа дозволить за невеликих затрат сформувати у значної кількості жителів міста відповідні навики роботи з Інтернетом, отримати дистанційний доступ до навчання дітям з обмеженими можливостями, та в перспективі на її базі створити систему „Електронне місто".

3. В бюджетах наступного року передбачити кошти на створення локальних мереж, баз даних та на запровадження системи електронного документообігу в органах місцевої влади;

4. На базі існуючих відділів обліку виборців створити відділи електронного обліку громадян до повноважень яких входитиме реєстрація громадян за першим зверненням та надання їм електронних ідентифікаційних реквізитів (смарт-карт, паролів і т.п.) за якими буде встановлюватись авторство заявника при подальшому електронному зверненні до органів влади.(процедура отримання електронного цифрового підпису в даний час для більшості населення є неприйнятною).

Виконання наведених рекомендацій дозволить за короткий проміжок часу перейти від першого, інформаційного, до наступного етапу впровадження електронного врядування – надання дистанційних послуг громадянам та бізнесовим структурам в безперервному режимі за формулою 24 х 365, тобто 24 години на добу і 365 днів на рік.

Електронне урядування, звичайно не панацея від усіх існуючих в державному управлінні недоліків, але, поза сумнівом, потужний засіб наближення останнього до максимального задоволення потреб громадян Впровадження цієї системи дозволить суттєво зміцнити імунітет суспільства по відношенню до такого явища як корупція.

І чим швидше ми перейдемо від концепцій та стратегій до виконання детального плану, тим швидше настане загальне оздоровлення суспільства.

Список використаних джерел:

1. Статистичний щорічник Україна в 1999 році./Держкомітет статистики України. - К.Техніка. - 2000.

2. Электронная готовность Украины. http://www.uacc.org.ua/
3. Нуреев Р. Теории развития: институциональные концепции становления рыночной экономики.//Вопросы экономики.- № 6.-2000.
4. Europe Internet Usage http://www.internetworldstats.com/

Електронне урядування як важливий фактор управління в адміністративному районі

І.Л. Охоцький, Національна академія державного управління при Президентові України

Особливістю початку двадцять першого століття в Україні стають швидкі політичні, соціальні і технологічні зміни. Численні приклади, від появи значної кількості електронних засобів масової інформації до перших кроків у запровадженні окремих елементів "електронного уряду" [1], переконливо свідчать, що ми живемо в світі, що постійно ускладнюється.

Доки суспільні інститути прагнуть засвоїти зазначені та очікувані зміни, органи публічної влади нашої держави всіх рівнів сьогодні мають адаптуватися до нових умов їх взаємодії з виборцями. Проте, ніде це не усвідомлюється виразніше, ніж на рівні адміністративного району, де більшість сільських, селищних територіальних громад не тільки не достатньою мірою забезпечені необхідними фінансово-матеріальними і людськими ресурсами для якісного виконання місцевих програм соціально-економічного та культурного розвитку, але й також досі слабо розвинені радіотелевізійні мережі, зв'язок, громадські транспортні послуги з відповідною транспортною мережею тощо [2]. Вказаний стан є одним із визначальних факторів того, що адміністративні райони в Україні здебільше об’єднують територіальні громади які й до тепер у порівнянні з іншими більш урбанізованими територіями держави перебувають в значно гірших умовах щодо їх інформування та залучення до консультувань для прийняття ефективних управлінських рішень місцевими публічними органами влади [3].

Отже, проблема взаємодії органів публічної влади адміністративного району із жителями відповідних територіальних громад й дієве залучення їх до вироблення оптимально зважених рішень щодо ефективного надання управлінських послуг та успішного розвитку місцевих територій до тепер залишається в Україні важливою і актуальною. Тому сьогодні маємо усвідомити особливе значення сучасних електронних технологій, які можуть використовуватися для надання доступу жителям територіальних громад адміністративного району до управлінських послуг і здійснення операцій, які були немислимі ще у недалекому минулому [4].

У форматі електронного урядування ("електронний уряд" або “електронне управління”) публічними органами влади можуть надаватися більш складні управлінські послуги, ніж просто надсилання електронної пошти і висвітлювання актуальної публічної інформації на існуючих веб-сайтах відповідних органів управління. Електронне урядування є шляхом не тільки до підвищення рівня інформованості громадян, а й відкриває широкі можливості для їх залучення до управління ("електронна демократія") та підвищення ступеня підзвітності публічних органів влади перед виборцями, і таким чином, відіграє важливу роль у реалізації ефективного управління. Так, в рамках електронної демократії можуть надаватися громадянам послуги з автоматичного повідомлення про заплановані засідання того або іншого комітету місцевої ради та запису на виступ у відповідному комітеті. Разом з цим, електронне урядування передбачає проведення он-лайн опитувань і дослідження громадської думки з широкого кола питань соціально-економічного розвитку та суспільного життя для прийняття відповідних управлінських рішень. Все це значною мірою розширює способи спілкування і взаємодію публічних органів управління з громадянами.

Також, крім важливої публічної інформації і залучення жителів громад до управління, електронне урядування дозволяє шляхом використання електронних технологій надавати й широкий спектр управлінських послуг, серед яких можуть бути такі як пошук зведених

нормативно-правових актів місцевої влади щодо певної сфери діяльності, сплата податків, отримання ліцензії на підприємницьку діяльність, оплата послуг, що надаються державою та органами місцевого самоврядування, отримання копій свідоцтв про народження тощо. Нарешті, електронне урядування також надає можливість ефективно вирішувати питання організації та функціонування системи матеріально-технічного постачання і закупівель. Тут маємо зазначити, що обов'язковими умовами дієвого функціонування електронного урядування є наявність ефективних технологічних ресурсів електронного управління, які нададуть громадянам можливість вступати в контакт з органами публічної влади та забезпечення користувачам цих ресурсів гарантій конфіденційності і захищеності. При цьому користувачу публічних послуг абсолютно необов'язково наперед знати, який саме з органів державної влади або місцевого самоврядування надає необхідні йому послуги.

Таким чином, зважена державна регіональна політика щодо поширення застосування цифрових технологій органами державної влади та місцевого самоврядування має здійснювати значний вплив на життя територіальних громад адміністративного району. Своєю чергою такі якісні зміни щодо повсякденного електронного спілкування з органами публічної влади адміністративного району нададуть жителям цих громад змогу висувати нові вимоги до підвищення ступеня їх прозорості, відкритості і підзвітності, а отже і до ефективності їх роботи.

Список використаних джерел:

1. Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2015 року. – http://www. rada.gov.ua

2. Реформування публічної адміністрації в Україні: місцевий та регіональні рівні. Документ для консультацій щодо державної політики (Зелена книга). – http://www.cpp.org.ua

3. Антоненко В.О., Баймуратов М.О, Батанов О.В. та ін. Актуальні проблеми становлення та розвитку місцевого самоврядування в Україні : Кол. монографія / За ред. В.В. Кравченка, М.О. Баймуратова, О.В. Батанова. - К.: Атіка, 2007. – 864 с.

4. Концепція державної регіональної політики – http://www. rada.gov.ua

РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Електронні послуги населенню за технологією НСМЕП

Б.П. Дяченко, Національний банк України

Тези присвячені одному з напрямків діяльності Національного Банку України з розроблення та впровадження інформаційних технологій та електронного документообігу в банківській системі України, а саме "Впровадження Засвідчувального центру Національного банку України".

Однією з функцій Національного банку відповідно Закону України "Про Національний банк України" є "визначення напрямів розвитку сучасних електронних банківських технологій, створення, координування та контролювання створення електронних платіжних засобів, платіжних систем, автоматизації банківської діяльності та засобів захисту банківської інформації". Результатом реалізації зазначеної функції є розроблення та впровадження Національним банком різноманітних електронних банківських технологій, платіжних та інформаційних систем, засобів їх захисту в масштабах банківської системи України.

Забезпечення криптографічного захисту інформації електронних банківських систем передбачало створення відповідних центрів сертифікації ключів, які створювалися Національним банком України та функціонують в ньому починаючи з 1996 року. На поточний момент в Національному банку функціонують 4 центри сертифікації ключів для платіжних та інформаційних банківських систем, які на сьогоднішній день обслуговують більше 20 000 чинних сертифікатів відкритих ключів.

Прийняття в 2003 році Закону України "Про електронний цифровий підпис" визначило на рівні держави статус електронного цифрового підпису та основи регулювання відносин, що виникають при використанні електронного цифрового підпису. Зокрема, цим законом визначається, що "порядок застосування цифрового підпису в банківській діяльності визначається Національним банком України".

Концептуальною основою щодо формування порядку застосування цифрового підпису в банківській діяльності є створення суб'єкту правових відносин у сфері електронного цифрового підпису на рівні банківської системи – Засвідчувального центру Національного банку, функції та вимоги до якого визначені законодавством.

Основними завданнями Засвідчувального центру, що створюється в Національному банку України стануть:

- реєстрація, акредитація та засвідчення чинності відкритих ключів центрів сертифікації ключів банків України;
- обслуговування сертифікатів відкритих ключів центрів сертифікації ключів банків України.

Створення Національним банком України Засвідчувального центру для банківської системи України (що планується завершити на початку 2009 року) дозволить:

- створити передумови виконання функції викладеної в частині 7 статті 5 Закону України "Про електронний цифровий підпис" щодо визначення Національним банком України порядку застосування цифрового підпису в банківській діяльності;
- створити передумови приведення у відповідність до вимог законодавства діяльність центрів сертифікації ключів банків України;
- побудувати інфраструктуру відкритих ключів банківської системи України;
- за рахунок використання централізованої інфраструктури відкритих ключів досягти зменшення витрат банківської системи України на послуги електронного цифрового підпису;
- прискорити більш широке застосування електронного цифрового підпису в банківській системі, а відтак сприяти подальшому розвитку сучасних інформаційних технологій у банківської діяльності;

- запроваджувати нові автоматизовані системи інформаційного обміну банківської діяльності з органами державної влади та місцевого самоврядування з використанням електронного цифрового підпису.

Загальна інформація про технологію НСМЕП:

НСМЕП – національна система масових електронних платежів, яка призначена для виконання населенням як банківських операцій, так і застосування у супутніх проектах (соціальних, транспортних, ЕЦП, автентифікації та криптування при роботі через мережу Інтернет тощо).

НСМЕП розроблена Національним банком України за участю близько 20 українських фірм.

НСМЕП базується на застосуванні виключно пластикових смарт-карток із застосуванням криптографічних алгоритмів (TrippleDES, ДСТУ 4145-2002) для захисту від можливих зловживань.

Роль НБУ:

- розробляє загальну технологію (концепцію, специфікації на усі компоненти), нормативну та технологічну базу
- перевіряє правильність реалізації компонентів системи іншими фірмами та надає дозвіл на застосування їх у системі
- виконує функцію платіжної організації, Розрахункового банку, Головного процесингового центру, керує безпекою системи тощо.

Основні учасники системи:

- банки;
- торгівельні установи;
- населення;
- юридичні особи (за корпоративними картками)4
- банки – члени та учасники НСМЕП.

Впровадження системи електронного документообігу: сучасні тенденції

В.А. Грабовський, Національна академія державного управління при Президентові України

О. Маркуц, компанія ТОВ Ер-Джи-Дейта

У статті здійснено аналіз сучасних систем електронного документообігу та визначені можливості їх впровадження в Національній академії державного управління при Президентові України.

Ключові слова: системи електронного документообігу, електронні документи, цифровий підпис.

Постановка проблеми

Сучасний розвиток суспільства потребує особливо швидкої реакції на події сьогодення, тому, частка інформатизації систем управління постійно зростає, стаючи швидким та зручним інструментом обробки інформації. Майже щомісяця з'являються нові аналітичні, портальні, облікові та інші системи, від вибору та використання яких залежить ефективність компанії. Але як обрати систему, яка була б ефективною, зрозумілою для користувачів та в той же час не дорогою – питання не з легких. І якщо ви все ж таки обрали систему з необхідним функціоналом та ціною - її треба ефективно впровадити. Саме неврахування особливостей впровадження і є найпоширеніша помилка при плануванні використання інформаційної системи. Від якості впровадження в більшій мірі залежить її ефективність, і відповідно, доцільність придбання.

Аналіз світових тенденцій документообігу

Розвиток людської цивілізації супроводжується вражаючим збільшенням обсягу створюваної, оброблюваної і збереженої інформації. Наприклад, за оцінкою журналу ASAP, у світі щорічно з'являється близько 6 млрд. нових документів. За даними ж Delphi Consulting

Group, у даний час тільки в США щодня створюється більш 1 млрд. сторінок документів, а в архівах зберігається вже більш 1.3 трлн. різних документів.

Слід зазначити, що потоки корпоративної інформації надзвичайно різноманітні за джерелом та формою її представлення. Однак їх можна умовно класифікувати за формою збереження на електронні і паперові документи. Існують оцінки, що в даний час тільки близько 30% усієї корпоративної інформації зберігається в електронному вигляді (як у структурованому - у базах даних, так і в неструктурованому). Уся інша інформація (близько 70%) зберігається на папері, створюючи чималих труднощів при її пошуку. Проте це співвідношення поступово змінюється на користь електронної форми збереження (зокрема , через розвиток систем електронних архівів). За даними Delphi Consulting Group, обсяг корпоративної електронної текстової інформації подвоюється кожні 3 роки. За прогнозом того ж журналу ASAP, до 2004 року тільки близько 30% корпоративної інформації залишиться в паперовому вигляді, а 70% інформації буде зберігатися в електронній формі. Навряд чи, звичайно, коли-небудь усі документи стануть тільки електронними, однак безумовно, що електронна форма збереження документів у перспективі буде переважати. [1]

Ці вражаючі цифри і дані говорять тільки про те, що для будь-якого підприємства чи організації питання оптимізації документообігу і контролю за обробкою інформації мають ключове значення. Це твердження можна підтвердити наступними даними. За оцінкою Siemens Business Services, до 80% свого робочого часу керівник витрачає на роботу з інформацією, до 30% робочого часу співробітників іде на створення, пошук, узгодження і відправлення документів, кожен внутрішній документ копіюється, у середньому, до 20 разів і до 15% корпоративних документів безповоротно губиться (при цьому, за даними журналу ASAP, середньостатистичний службовець витрачає щорічно до 150 годин свого робочого часу на пошук загубленої інформації). Існують також оцінки, що на роботу з документами доводиться витрачати до 40% трудових ресурсів і до 15% корпоративних доходів.

Саме тому ефективність керування підприємствами й організаціями не в останню чергу залежить від коректного рішення задач оперативного і якісного формування електронних документів, контролю їхнього виконання, а також продуманої організації їхнього збереження, пошуку і використання. Потреба в ефективному керуванні електронними документами і призвела до створення систем електронного документообігу. Тому основною метою статті є аналіз можливості сучасних систем документообігу та їх впровадження в Національній академії державного управління при Президентові України [2]

Виклад оснвного матеріалу

Сьогодні, в Україні набули широкого використання системи електронного документообігу українського та російського виробництва. Останні мають більшу популярність за рахунок повнішого функціоналу та можливістю запропонувати готові рішення з мінімальною адаптацією до потреб замовника. Але в будь-якому разі, ці системи представляють собою своєрідний конструктор, на основі якого і формується потрібне рішення.

Система електронного документообігу Optima-Workflow зарекомендувала себе як надійний інструмент автоматизації та оптимізації роботи канцелярії, на що вказує кількість впроваджень в Україні, Росії, Білорусії та інших країнах. Більшість впроваджень реалізовано в державному секторі, що свідчить про високу надійність та якість системи.

Впровадження в Україні:

- Верховна Рада України
- Національний банк України
- Апарат Ради національної безпеки і оборони України
- Державний департамент фінансового моніторингу України
- Верховний суд України
- Фонд державного майна України
- Головне контрольно-ревізійне управління
- Державне управління справами Секретаріату Президента України
- Головне контрольне управління Секретаріату Президента України

- Запорізька, Луганська, Волинська, Полтавська обласні та їх певні районні адміністрації.
- Реєстр власності державних підприємств
- Державне агентство інновацій та інвестицій
- Київський міський центр зайнятості
- Інформаційний центр Адміністрації ядерного регулювання України

Можливості системи OptimaWorkflow

Система документообігу Optima-Workflow може використовує як базу даних MS SQL Server, ORACLE, SyBase, Informix, MS Access та інші, що дозволяє варіювати вартість кінцевого продукту та залишає замовнику можливість обирати постачальника IT продуктів.

Система має широкий комплекс функціональних можливостей:

Повнофункціональна маршрутизація і засоби опису сценаріїв руху документів. У першу чергу – це графічний редактор, CASE-подобный інструмент, для формування маршрутних схем-описів процесів руху документів і технологічних операцій на етапах роботи з ними.

Мова йде не просто про завдання схеми розсилання документа, а саме про розробку, оптимізацію і стандартизацію технології всіх регулярно здійснюваних процесів обробки типових документів. Один раз створена схема стає основою для автоматизації і керування виконанням ланцюжком робіт різних виконавців у рамках усього "життєвого циклу" конкретного документа.

Система OPTIMA-WorkFlow також дає можливість організовувати просування документів по так званій вільній маршрутизації, тобто не прив'язуючись до твердої схеми.

Сертифіковані засоби шифрування та електронно-цифровий підпис

Система OPTIMA-WorkFlow забезпечує шифрування/розшифровку документів, формування і верифікацію електронно-цифрового підпису з використанням сертифікованих засобів криптографічного захисту інформації.

Контроль дотримання вимог технології роботи з документами

Система має розвинені можливості для порівняння нормативних і фактичних характеристик виконання робіт на конкретному технологічному етапі. На базі результатів такого порівняння здійснюється контроль за ходом виконання процесів і визначається вся необхідна для прийняття рішення інформація.

Контроль виконання робіт і контроль виконання доручень

Крім механізму "контролю виконання" робіт над документом на базі порівняння нормативної і фактичної тривалості робіт, приведених у маршрутній технологічній схемі, система має могутні функції по забезпеченню "контролю виконання доручень", по нормативно-розпорядницьких і планових документах.

Ця функція реалізована на базі створення спеціалізованого виду документа - "документ на контролі". Ці документи доступні виконавцям тільки в тій частині, у якій ці виконавці згадуються. Виконавці можуть не тільки ознайомитися зі змістом підлягаючого виконанню доручення, але і безпосередньо в документ внести зведення про хід виконання, звернення до контролера, відзначити факт виконання тощо. Усе це відбувається в одному екземплярі документа, що таким чином, не тиражується. У модуль роботи з таким документом вбудовані механізми розсилання повідомлень про постановку на контроль і нагадувань про настання термінів виконання, збору статистики про хід виконання і стан виконавської дисципліни.

Ці механізми цілком інтегровані із сучасними настільними додатками користувачів MS Outlook і MS Project.

Динамічна модифікація форми і змісту облікових даних і процедури реєстрації

Система, на відміну від інших, не пропонує стандартної процедури обробки документа чи стандартного методу його реєстрації, а надає користувачам механізми налаштування форми і змісту реєстраційних даних, використовуваної при цьому нормативно-довідковій інформації, сценаріїв ділових процедур по обробці документа. Це дозволяє оперативно відслідковувати зміни методології і стандартів ведення діловодства,

підбудовуватися під специфіку будь-якого нового типу документів, динамічно нарощувати нормативно-довідкові дані, оптимізувати процедури документообігу, нарощувати список категорій і типів документів, задіяних у документообіг.

Захист інформації

Засобами системи забезпечується багаторівневий захист інформації:

- аутентифікація доступу,
- визначення прав доступу користувачів до окремих сховищ документів,
- захист полів реєстраційних карток від модифікації перегляду.

Повна сумісність з будь-якими додатками-оброблювачами розроблених у відповідності зі стандартом OLE2 (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, CorelDrow, PageMaker і т.д., і т.д.), так і за рахунок спеціальних засобів системи, з іншими Windows і DOS-додатками. Електронні документи будь-якого формату й у будь-якій кількості можуть бути вкладені в підшивку документа і разом з реєстраційною карткою утворювати єдиний об'єкт системи.

Створення будь-яких форм звітності і "повне приєднання" розробленого макета звіту до системи

Макет звіту може додаватися до системної бібліотеки звітів, на нього встановлюються права на використання конкретними користувачами, крім того, може бути здійснене параметричне настроювання правил формування звіту.

Контекстний і повнотекстовий пошук документів

Система має різноманітні засоби пошуку документів:

- швидкий пошук за назвою документа;
- створення фільтрів;
- пошук за зразком реєстраційної картки, що дозволяє в дуже простій формі створювати як найпростіші, так і досить складні запити пошуку по всіх реквізитах реєстраційних карток;
- вид пошуку, що дозволяє використовувати як параметри не тільки реєстраційні реквізити, але і системні параметри, фіксувати запити для подальшого використання.

Масштабність і керованість

Реорганізація документообігу - потреба яка може виникнути в зв'язку зі змінами структури, розмірів підприємства в ході удосконалювання управлінських процесів не вимагає повторного переналагодження працюючої системи і проводиться без її зупинки. Система може вводитися в лад як "під ключ", так і поетапно, охоплюючи в першу чергу критичні ділянки діловодства і поступово поширюючи в масштабі всього підприємства.

Висновки та перспективи впровадження системи в Національній академії державного управління при Президентові України.

Національна академія державного управління при Президентові України обрала систему OptimaWorkflow для оптимізації процесів підготовки та узгодження документів. У проекті використовується MS SQL 2005 як база даних, що дозволяє користуватися системою з максимальним рівнем захисту та швидкістю. У системі планується реалізувати контроль виконавчої дисципліни, розсилку документів на виконання по структурним підрозділам та територіально віддаленим філіалам. Реалізовано реєстрацію, пошук та зберігання електронних карток та сканованих документів у системі, по яким формуються статистичні звіти та нагадування. Документи, що проходять реєстрацію в канцелярії скануються, автоматично розпізнаються та зберігаються в картках, що містять інформацію про документ. Таким чином, за лічені секунди можна знайти не тільки картку документу, продивитись зв’язки її з іншими картками, а й переглянути та роздрукувати сам документ.

Усі ці та інші можливості системи разом з послідовним впровадженням і навчанням користувачів дозволять піднести діловодство в Національній академії державного управління при Президентові України на якісно новий рівень.

Список використаних джерел:

1. Глінскіх О. Світовий ринок систем електронного документообігу //www.citforum.ru/
2. Макарчук О. Документообіг як основа діяльності органу влади. //www.atlas.ua/

Проблеми і особливості сучасного електронного бізнесу. Сукупність ініціатив в рамках єдиного співтовариства - дієвий механізм їх подолання

П.А. Сідєлєв, Асоціація Учасників Електронного Бізнесу України

Успішність ведення бізнесу підприємством будь-якого розміру і профілю діяльності не в останню чергу залежить від використання ним сучасних інформаційних технологій. Однією з таких технологій (або навіть цілим напрямом розвитку світової економіки) став електронний бізнес. Україні, щоб наздогнати більшу частину світу в області електронного бізнесу, доведеться серйозно зайнятися розвитком своєї інфраструктури зв'язку і фінансової системи. Більшість аналітиків і оглядачів схиляються до думки, що найближчими роками бурхливого розвитку електронного бізнесу в Україні не буде. Цьому перешкоджає ряд серйозних проблем, основними з яких є:

- Загальна слабкість української економіки і відносно невелике число користувачів Інтернет (на думку ряду експертів, лише при подоланні 10% порогу поширення Інтернет серед користувачів в країні, у електронного бізнесу існують хороші перспективи розвитку). Крім того, в даний час вартість доступу в Інтернет для більшості українців (в основному представників регіонів і віддалених населених пунктів) ще надмірно велика.

- Недовіра українського бізнесу до надійності засобів зв'язку при передачі конфіденційної фінансової інформації (ряд власників російських web-сайтів розглядають можливості онлайнових платежів і відрахувань, але на даний час небагато наважуються скористатися ними).

- Традиційна закритість середнього і крупного українського бізнесу (що не сприяє розвитку B2B (Business to Business) сегменту ринку). Крім того, наявні в українських компаніях внутрішні резерви оптимізації їх діяльності (зокрема, за допомогою корпоративного програмного забезпечення різного призначення) ще не вичерпані до кінця, тому оптимізація зовнішніх зв'язків через B2B додатка доки не має для них великого сенсу.

- Нерівномірність розвитку українського ринку електронного бізнесу. В Україні про наявність якого-небудь B2C (Business to Client) - ринку (з великими допущеннями) можна говорити лише в Києві, Дніпропетровську, Донецьку і частково в Харкові і Одесі. У останніх регіонах України електронні магазини сприймаються як екзотика.

- Недосконалість традиційних каналів роздрібної торгівлі (лише там, де ці канали добре розвинені, Інтернет привносить в неї нову якість).

- Відносна нерозвиненість електронних платіжних систем і логістики (неефективні системи доставки товарів покупцям).

- Фінансово-економічні проблеми: це і нинішнє безподаткове існування електронного бізнесу, і складнощі з обліком і бухгалтерією при проводці електронного товару, оскільки немає можливості враховувати кількість проданого товару в режимі реального часу, і відсутність єдиного реєстру торгівельних площ і підприємств мережі Інтернет, і проблеми по прийому платежів за товари у віддалених пунктах.

- Сумісність інформаційних систем. Повна реалізація потенціалу електронної комерції вимагає універсального доступу - будь-яка компанія і будь-який замовник повинні мати можливість доступу до всіх організацій, що пропонують продукти і послуги, незалежно від їх географічного розташування або особливостей їх інформаційних систем. Це, зі свого боку, вимагає універсальних стандартів взаємодії і сумісності використовуваних для цього засобів.

- Складнощі з поповненням рахунків в електронних платіжних системах – доводиться користуватися нелегальними і напівлегальними обмінними пунктами.

- Кадрові проблеми. Ринок робочої сили, що зменшується, в області електронної комерції в Україні унаслідок глобальної міграції трудових ресурсів. Відсутність підготовчо-освітньої бази.

- Права власності. Для товарів, які поширюються електронним способом і тому легко можуть бути скопійовані, проблема захисту прав інтелектуальної власності стоїть особливо гостро.

- Шахрайство в області електронної комерції, секретність і безпека. Ведення електронної комерції у відкритих мережах вимагає ефективних і надійних механізмів, що

гарантують безпеку всіх її учасників. Ці механізми повинні забезпечувати конфіденційність, аутентифікацію (тобто можливість для кожної сторони в операції, що проводиться, упевнитися в особі іншої сторони) і гарантію того, що сторони згодом не зможуть заперечувати своєї участі в операції. Оскільки визнані механізми підтримки безпеки засновані на сертифікації третьою стороною, глобальна електронна комерція вимагає наявність глобальних сертифікаційних систем.

Але найбільш гострою проблемою, яка перешкоджає розвитку електронного бізнесу в Україні, є відсутність чинного законодавства, регулюючого ведення електронного бізнесу (зокрема, закону про електронний цифровий підпис). Адже, по суті, як і будь-який інший бізнес, електронний бізнес має на увазі проведення грошових розрахунків і фінансових операцій. Проте цей вигляд бізнесу далекий від точного визначення слова "електронний", оскільки насправді будь-яка операція, що укладається через український Інтернет, передбачає особистий контакт клієнта з представниками тієї або іншої компанії і укладення "паперового" договору, що скріпляється підписами і печатками, і, окрім цього, подальшою документацією. А для повноцінного замикання циклу стосунків контрагентів, починаючи з моменту електронного укладення договору і закінчуючи проведенням грошових розрахунків, не зустрічаючись особисто з клієнтом (що і буде, власне, справжньою електронною комерцією), не вистачає головного - законного підтвердження правомірності такої діяльності. Наприклад, правомірне впровадження електронного документообігу дало б можливість громадянам України не стояти в черзі, щоб отримати потрібну довідку з держоргана, - а відправити по електронній пошті заяву і отримати відповідь, завірену електронним підписом посадової особи.

Не дивлячись на велику кількість всіляких додатків до електронного бізнесу, що існують на світовому ринку, за декілька років, пройдених з появи останнього в Україні, ряд вітчизняних компаній зуміли упевнено заявити про себе, як про розробників і постачальників ефективних рішень для ведення електронної комерції, і проявили ініціативу в створенні єдиного співтовариства - Асоціації учасників електронного бізнесу України (АУЕЛБУ). Ця ініціатива багато в чому обумовлена необхідністю прискореного розвитку інформаційного суспільства в Україні. Що пов'язане з соціально-економічною нерівністю, яка виникає між розвиненими країнами і країнами, які розвиваються унаслідок істотної різниці в темпах збільшення об'ємів і номенклатури товарів і послуг, які виробляються і надаються на використання за допомогою інформаційних технологій.

Некомерційна організація «Асоціація учасників електронного бізнесу України» була заснована в травні 2008 року в Києві. Асоціація діє як незалежна організація, яка звітує перед своїми членами. Як неприбуткове об'єднання юридичних осіб, Асоціація учасників електронного бізнесу України бачить свою ключову місію в сприянні розвитку і вдосконаленню електронного бізнесу в Україні. Дії, направлені на поліпшення сьогоднішнього положення і є основною справою Асоціації з моменту її утворення. Дана громадська організація об'єднує інтелектуальні, фінансові, технічні, організаційні і інші ресурси своїх членів і дозволяє більш аргументовано і ефективно виражати позицію єдиного співтовариства учасників електронного бізнесу України. Особлива увага приділена розробці дієвих механізмів вирішення існуючих проблем в області електронного бізнесу і електронної комерції в Україні. Щоб підтримувати і представляти інтереси своїх членів в державних і міжнародних організаціях Асоціація проходить процедуру вступу до складу Суспільної ради при Державному комітеті фінансового моніторингу України і в суспільну колегію при Державному комітеті України з питань регуляторної політики і підприємництва. Подана заява про вступ Асоціації до Суспільної колегії при Державній податковій адміністрації України. АУЕЛБУ уклала домовленості про співпрацю з Лабораторією законодавчих ініціатив щоб впливати на вироблення органами влади України, економічної і соціальної політики, що відповідає професійним інтересам членів Асоціації.

Сьогодні у складі Асоціації формуються комітети, які об'єднають представників електронного бізнесу і електронної комерції для обговорення і вирішення питань у сфері їх інтересів, а також визначення загальної стратегії і позицій рішення на основі виявлених проблем:

- Комітет по роботі з державними органами
- Комітет по електронній комерції
- Комітет з термінального обслуговування
- Комітет з мобільної комерції
- Комітет з інтелектуальної власності
- Комітет по юридичній підтримці
- Комітет з платіжних систем і банківських інструментів

Кожен комітет працюватиме в своєму профільному напрямі, що сприятиме максимально ефективному подоланню існуючих проблем.

Очевидно, що на дорозі розвитку електронного бізнесу України на даний час стоїть ряд проблем і труднощів, але займатися ними і розвивати даний напрямок все-таки потрібно, щоб не упустити сприятливі бізнес-можливості, які рано чи пізно виникнуть як результат діяльності представників співтовариства електронного бізнесу України.

Про використання технології електронної пошти для надання адміністративних послуг

А.М. Тиндюк, КП "Обласний інформаційно-аналітичний центр"

А. М. Демещик, Громадська асоціація „Електронна Одещина"

На виконання пункту 36 Плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України „Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні", затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 № 653-р в Одеській облдержадміністрації впроваджується пілотний проект з надання юридичним та фізичним особам адміністративних послуг на основі електронної інформаційної системи "Електронний регіон".

Електронна взаємодія між органом виконавчої влади (ОВВ) та фізичними і юридичними особами будується на основі обміну даними в XML-форматі згідно ТУ У 30.0-33240054-001:2005. Загальна функціональна схема пілот-проекту „Е-ПОСЛУГИ" відображена на мал. 1.

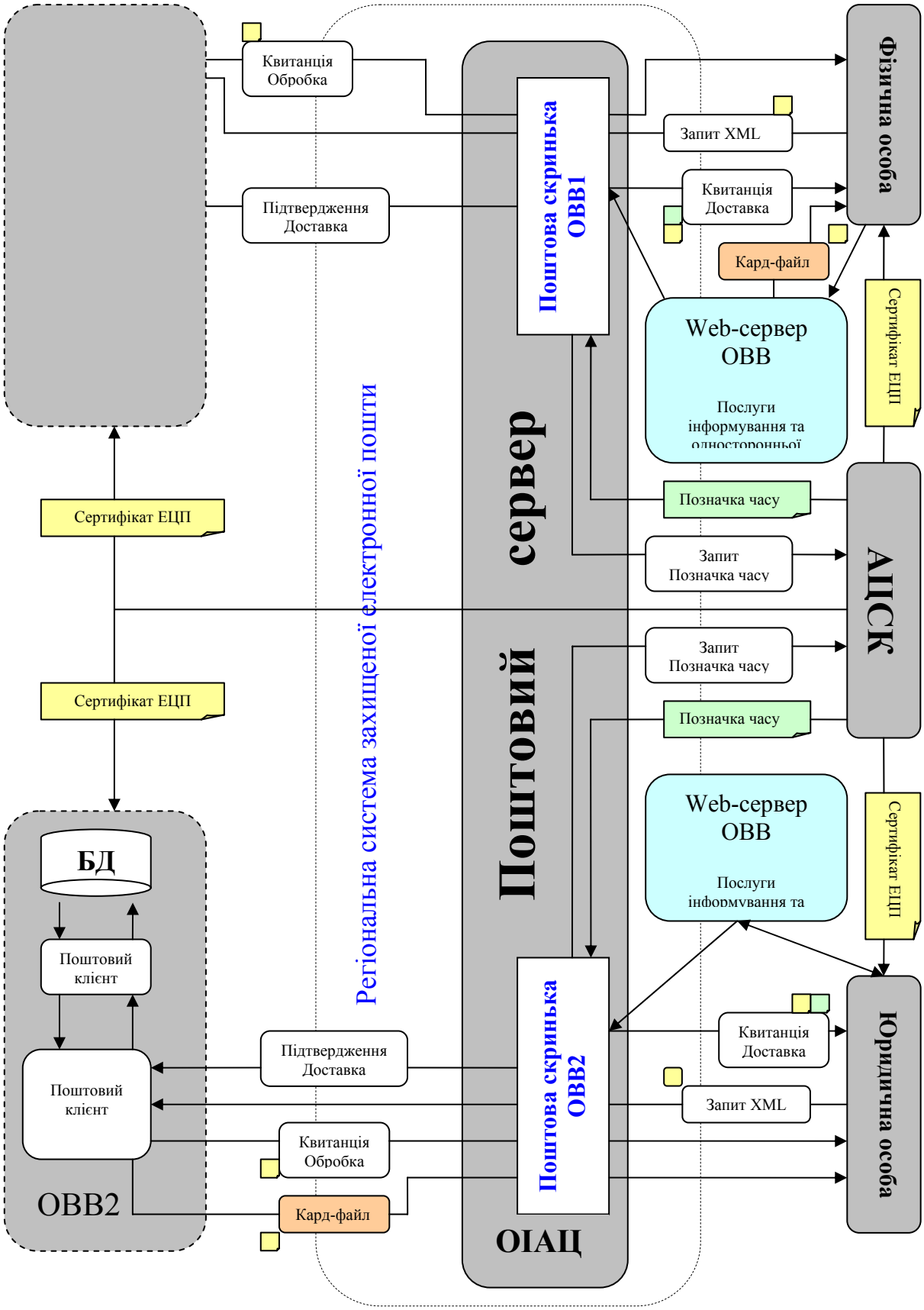
Всі ОВВ – учасники пілотного проекту підключаються до єдиної регіональної системи захищеної електронної пошти (РСЗЕП). Функціонування РСЗЕП забезпечує КП «Обласний інформаційно-аналітичний центр» (КП ОІАЦ). Для кожного конкретного ОВВ, що надає юридичним та фізичним особам адміністративні послуги, на поштовому сервері КП ОІАЦ створюється поштова скринька у домені odessa.gov.ua. Розміщення поштових скриньок ОВВ на одному поштовому сервері забезпечує швидку, захищену та гарантовану доставку електронної пошти.

Топологія мережі зв'язку системи надання адміністративних послуг будується на основі архітектури клієнт/сервер та передбачає фізичне відокремлення від глобальної мережі Інтернет ЛОМ ОВВ, а також окремих електронних обчислювальних машин, на яких обробляють або зберігають інформацію з обмеженим доступом, відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 12.05.2002 № 522 „Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних".

Для реалізації електронної взаємодії (трансакцій «запит-відповідь») пропонується використання технології «кард-файл». Технологія «кард-файл» призначена для отримання через повідомлення електронної пошти доступу до видалених баз даних і управління даними в режимі off-line, дотримуючись вимог безпеки.

Технологія «кард-файл» забезпечує формування на стороні клієнта (фізичної або юридичної особи) запитів до віддалених БД ОВВ в XML-форматі з подальшою їх (запитів) автоматизованою обробкою на стороні сервера БД ОВВ. Програма-обробник запиту до БД ОВВ і «кард-файл», за допомогою якого на клієнтському місці формується цей запит, створюються безпосередньо адміністратором БД ОВВ. «Кард-файл» захищений механізмом електронного цифрового підпису (ЕЦП) від несанкціонованої модифікації на стороні клієнта. Таким чином забезпечується коректність формування запиту до БД ОВВ у визначеному

форматі на стороні клієнта та гарантована автоматизована обробка запитів, що поступають від клієнта, на стороні БД ОВВ.



Мал. 1. Функціональна схема пілот - проекту з надання адміністративних послуг юридичним та фізичним особам

Перед початком трансакцій «запит-відповідь» «кард-файли» розсилаються ОВВ електронною поштою клієнтам або розміщуються на веб-сервері ОВВ для завантаження.

Для здійснення запиту до БД ОВВ клієнт заповнює даними екранну форму, яка відображається на екрані за допомогою «кард-файлу». По завершенню заповнення форми запиту формується підписане електронним цифровим підписом клієнта та зашифроване на відкритому ключі ОВВ поштове повідомлення, в тілі якого міститься запит до БД ОВВ.

Сформоване поштове повідомлення надсилається на поштову скриньку ОВВ (електронна адреса визначається у «кард-файлі»). По надходженню поштового повідомлення до поштової скриньки ОВВ поштовий сервер автоматично формує та надсилає клієнту підтвердження (квитанцію) про доставку з позначкою часу та ЕЦП.

Отримавши поштове повідомлення, ОВВ розшифровує його, перевіряє електронний цифровий підпис клієнта, витягує із тіла листа запит до БД ОВВ і передає його СУБД для обробки. Отримавши відповідь бази даних, ОВВ відправляє її клієнту електронною поштою. Технологія «кард-файл», що пропонується, успішно пройшла процедуру засвідчення у Державній податковій інспекції в Приморському районі м. Одеса, а програмно-технічний комплекс, який її використовує, отримав позитивний експертний висновок за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації (експертний висновок ДСТСЗІ СБУ №18/2/1-2837 від 15 травня 2006 року).

Тестові випробування показали, що пропоноване рішення для формування та подання податкової звітності має ряд суттєвих переваг:

- Звітні форми виконані у вигляді зовнішніх файлів (кард-файлів), що дозволяє оперативно створювати нові форми або модифікувати ті, що існують, без внесення змін безпосередньо до коду програмного забезпечення. Використання HTML для підготовки візуальної форми звітності забезпечує простоту створення кард-файлів. Кард-файли (як і програмне забезпечення ПТК) можна поширювати серед платників податків електронною поштою або розмістивши для завантаження на веб-сайті ОВВ, що забезпечує оперативність і низьку вартість технічного супроводу;
- Програмне забезпечення ПТК є у першу чергу поштовою програмою, що дозволяє платникам податків використовувати її для подачі звітності, сформованої іншими програмами (1С, Бест-Звіт, ОПЗ). Для інтеграції з іншими програмами надається відповідний інтерфейс;
- ПТК є надійним засобом ЕЦП та КЗІ і дозволяє підписувати і шифрувати як файли податкової звітності, так і безпосередньо поштові повідомлення, що дає можливість однозначно ідентифікувати відправника повідомлення (платника податків). Особисті ключі ЕЦП і шифрування зберігаються у зашифрованому вигляді на захищених носіях ключових даних, що значно знижує ризики їх компрометації;
- Інтеграція з антивірусними комплексами дозволяє здійснювати антивірусний контроль всієї кореспонденції електронної пошти, а насамперед зашифрованих повідомлень;
- ПТК дозволяє автоматизувати процес обробки електронної звітності;
- ПТК має дружній інтерфейс і простий в обслуговуванні;
- ПТК може бути використаний для здійснення захищеного електронного обміну документами не пов'язаного з податковою звітністю.

Основними елементами архітектури пілот-проекту є акредитований центр сертифікації ключів, поштовий сервер та поштові клієнти (ОВВ, юридичні та фізичні особи).

АЦСК надає послуги електронного цифрового підпису та обслуговує посилені сертифікати ключів.

Поштовий сервер виконує усі стандартні функції поштового серверу та додатково:

- антивірусний контроль всієї вхідної кореспонденції;
- взаємну (клієнт-сервер) посилену автентифікацію на відправку та прийом поштових повідомлень;
- взаємодію з АЦСК для формування позначок часу;
- автоматичне формування підтвердження доставки поштового повідомлення;

- фільтрацію (сортування) вхідної кореспонденції за визначеними правилами протоколювання дій користувачів.

Поштовий клієнт виконує усі стандартні функції поштової програми та додатково:

- підтримку технології «кард-файл»;
- взаємну (клієнт-сервер) посилену автентифікацію при отриманні та відправці поштових повідомлень;
- антивірусний контроль всієї вхідної та вихідної кореспонденції;
- криптографічний захист поштових повідомлень з використанням механізмів ЕЦП та шифрування;
- збереження особистих ключів ЕЦП та шифрування на захищених носіях;
- фільтрацію (сортування) вхідної кореспонденції за визначеними правилами;
- протоколювання дій користувачів;
- резервне копіювання настройок та поштової бази.

Автентифікація користувачів (ОВВ). Для забезпечення механізму посиленої автентифікації при отриманні та відправці поштових повідомлень використовується протокол MUTUAL-CRAM-GOST погоджений з ДСТСЗІ СБУ. Автентифікація здійснюється обопільно: поштовий сервер засвідчується в автентичності клієнта, клієнт засвідчується в автентичності сервера.

Автентифікація клієнтів. Для ідентифікації особи (клієнта), яка підписала та відправила поштове повідомлення з запитом до БД ОВВ використовується ЕЦП клієнта та адреса e-mail (враховуючи її унікальність), яка у свою чергу використовується в якості обов’язкового атрибуту сертифікату відкритого ключа ЕЦП клієнта. Для накладення ЕЦП та криптографічного захисту поштових повідомлень використовуються засоби, що мають позитивний експертний висновок за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації.

Слід зазначити, що технологія «кард-файл» може бути використана для вирішення інших завдань, пов'язаних з одержанням доступу до віддалених баз даних через поштові повідомлення, наприклад, управління розрахунковим рахунком (банк-клієнт), ведення всіляких реєстрів і довідкових систем та ін. ПТК не накладає вимог щодо організації серверної частини і дозволяє легко задіяти будь-яку базу даних або автоматизовану систему. Ця властивість особливо важлива, оскільки більшість СУБД, що функціонують сьогодні, різнорідні і забезпечити до них доступ, використовуючи суворо встановлений протокол практично неможливо, або пов'язано з великим об'ємом доробок.

РОЗДІЛ 4. ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ

Електронна демократія

Н.К. Дніпренко, Секретаріат Кабінету Міністрів України

Швидкий розвиток інформаційно-комунікаційної складової сучасного життя ставить нові теоретичні та практичні проблеми. На цей час не має чіткого розуміння термінів, що ж таке «електронне врядування», «електронний уряд», «електронна демократія» та інші. Зараз багато науковців говорять про те, що «електронне врядування» та «електронна демократія» - це синоніми. Настала потреба термінологічної визначеності, необхідно запропонувати етимологічне розуміння основних понять електронної ери. Бо через теоретичне не осмислення в тому числі, гальмуються сьогодні й практичні процеси впровадження інформаційно-комунікативних технологій у державному та суспільному житті. Особливо актуальними ці завдання стають в контексті прийнятого у 2007 році Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки».

Поняття «електронна демократія», є одним з найбільш невизначених, проте останнім часом все більш популярним. Ми розглянемо його, окресливши специфічні особливості в контексті інших термінів, означимо практичний стан та перспективний розвиток «електронної демократії» в Україні.

Людство стоїть на межі історичних змін в усьому - побуті, політиці, державному управлінні, відносинах між людиною та світом, і все це відбудеться завдяки відкриттю та впровадженню новітніх електронних технологій комунікацій. Хочеться нагадати одну цікаву позицію, яку висловив канадський науковець Мак Люєн, а саме, щодо визначення типу суспільної формації. Він відкрив принцип, відмінний від загальновідомого марксистського «співвідношення виробничих сил та виробничих відносин». На його думку **спосіб комунікацій є визначальним для формування типу суспільної формації.** Отже в роботі «Імперія Гутенберга» Люєн наводить приклади: вигадали колесо – змінився тип сполучення між містами, на заміну міст-полісів греків прийшла Римська імперія, почали друкувати книжки – інша формація.

Ми з вами маємо визнати, що знаходимося на революційному етапі розвитку суспільства, оскільки ми живемо в епоху розвитку та становлення нових інформаційних технологій, нових засобів комунікацій, й це означає неодмінно зустрінемося із глибинними змінами в організації суспільства. Завдання науковців встигнути побачити, осмислити, спрогнозувати, передбачити небезпеки та ризики, вплинути на їх випередження. Водночас аналізу простіше піддається історична спадщина, ніж те, що діється поруч з нами. В історії ми маємо наслідки, її ми роздивляємося здалеку. Сучасність є процесом без фіналу, до того емоційно забарвленим, так як постать аналітика не в змозі повністю відокремити себе від часу перебування. Аналіз сучасних процесів потребує специфічного вміння – відсторонення. Особливо складним для аналізу є етап трансформацій.

Серед багатьох напрямків, що потребують сьогодні осмислення та прогнозу є аналіз процесів розвитку демократії в Україні, визначення шляхів становлення демократичного врядування та використання у цих процесах інформаційно-комунікативних технологій. Нові комунікації настільки змінили звичні процеси, що з'явилися нові терміни, тобто старі із приставкою «е». Серед них електронна демократія та електронне врядування.

На початку постає закономірне питання відмінностей цих понять. Якщо ми говоримо про врядування без «е-», то ми не говоримо, що це є синонім демократії. То чому коли ми вживаємо ці два поняття, так часто плутаємо електронну демократію та електронне врядування? У зв'язку з цим, ми спробували проаналізувати всі можливі наукові джерела, у тому числі іноземні, щодо визначення цього терміну і хочемо запропонувати наступне розуміння: під **електронним врядуванням** ми будемо розуміти процес здійснення управління, використовуючи інформаційні технології для забезпечення ефективного якісного менеджменту, координації, моніторингу та контролю, інших складових, а також, широкого спектру можливостей зворотного зв'язку із громадянами та їх об'єднаннями.

Електронна демократія – одна з форм демократії, що передбачає використання інформаційно-комунікаційних систем для забезпечення громадянам права доступу до інформації, участь в управлінні державою, залучення до процесу вироблення та реалізації державної політики. Думаю, можна говорити, що елементи електронної демократії використовуються в сучасних управлінських технологіях, проте сам термін передбачає набагато ширший спектр суспільних процесів. Ми маємо приклади коли ці технології використовуються у громадянському суспільстві без реалізації якихось владних повноважень, а навпаки як презентація громадянської позиції для усього суспільства.

При цьому хочу зауважити, коли ми говоримо про інформаційно-комунікаційні системи, то маємо на увазі не тільки Інтернет, а і послуги мобільного зв'язку та інші електронні засоби. Як приклад, можна навести досвід податкової служби Ірландії, яка запровадила надання відповідних послуг з використанням можливостей мобільного зв'язку, Естонія надає більшість державних послуг - від соціальних дотацій, довідок, дотацій на дитину, до перетину державного кордону та голосування на виборах, і таких прикладів багато. Отже, інформаційно-комунікаційні системи стають реальністю. Необхідно зазначити, що розвинутими країнами вводяться стандарти щодо надання е-послуг громадянам. Наприклад в Європейському Союзі прийнято стандарт щодо створення єдиного центру для доступу до консультацій, що проводять органи влади. "Інформація про відкриті громадські консультації має бути розміщена в Інтернеті та анонсована в "єдиному інформаційному пункті" (Комунікація Європейської Комісії, Брюссель, 5.6.2002). Сайт Європейської Комісії "Твій голос в Європі" ("Your voice in Europe"). Європейським Союзом прийнято велика кількість документів, що регламентують діяльність урядів країн членів щодо комунікацій з громадськістю, в тому числі й електронних. Наприклад:

- План дій щодо налагодження комунікацій, в якому велика увага приділяється внутрішнім і зовнішнім комунікаціям, що є одним з головних аспектів формування політики;
- План «D» (демократія, діалог, дискусія), визначає загальний підхід щодо зміцнення прав громадян: просвіта, залучення до процесу формування політики, створення громадянського співтовариства;
- Біла книга, консультаційний документ щодо організації комунікацій;
- документ «Європа і партнерство», головним завданням якого є врегулювати суперечки всередині Європейського Союзу за допомогою комунікацій, що орієнтовані на кожного громадянина (широке інформування, залучення до процесу вироблення політики) та регіони (адаптація інформації для кожного регіону).

Ми спробували проаналізувати досвід інших країн, щоб з'ясувати які технології електронної демократії запроваджені вже сьогодні, які з них успішно використовуються в державному управлінні. Перш за все це:

е-консультації

1) надання пропозицій до проектів нормативно-правових актів, що розробляються органами виконавчої влади.

Як приклад сайт Уряду Естонської Республіки "Сьогодні вирішую я" скорочено «ТОМ».

Зареєстровані користувачі мають можливість подати пропозиції до запропонованих проектів актів законодавства або підняти будь-яку проблему. Протягом 10 днів інші користувачі надають коментарі до цієї пропозиції, пропозиція доопрацьовується, відбувається голосування за пропозицію, після чого пропозиція протягом 30 днів опрацьовується у відповідних міністерствах.

2) коментарі до документів

Сайт Федеральної торгової комісії США.

Надає можливість коментувати он-лайн розміщені статті чи документи.

3) запитання-відповіді он-лайн (чат)

Сайт Європейської Комісії Чат "Європа".

Фахівці Європейської Комісії відповідають в режимі он-лайн на запитання громадян, що надходять мовами країн-членів ЄС. В режимі он-лайн можна почути дискусію та

побачити «живе» відображення. Через деякий час оприлюднюється повна відредагована стенограма

е-петиції

Сайт Уряду Великої Британії.

Кожен, хто надсилає петицію, отримує відповідь від офіційних осіб уряду. Петиції здебільшого є відкритими, під ними можна поставити свій підпис.

е-голосування

Сайт для виборів у Новій Зеландії.

На сайті надається інформація про вибори, а також проводяться вибори.

Вибори через Інтернет проводяться також до місцевих органів Естонської Республіки.

е-пропозиції щодо нагородження

Сайт Уряду Великої Британії.

Спеціальна рубрика «Це є честь» дає можливість запропонувати кандидатуру представника місцевої громади для отримання державних нагород.

Звертаю вашу увагу на те, що проведений аналіз засвідчив, що жодний Уряд не має форумів у тому вигляді, як ми це розуміємо, тому що не можна заходити на сайт органу влади і говорити, що тобі завгодно. Сайт для презентації офіційної позиції органу та фокусного обговорення питань в межах його компетенції. Водночас кожний Уряд демократичних країн має офіційний сайт, на якому проводить цільові консультації.

Першочерговими завданнями на шляху до побудови інформаційного суспільства та успішного розвитку е-демократії в Україні є: впровадження єдиної технічної платформи для забезпечення потужних комунікацій між органами влади та громадою, забезпечення участі громадськості в побудові інформаційного суспільства, законодавче забезпечення розвитку е-комунікацій.

Вже сьогодні ми маємо констатувати кроки, що зроблені виконавчою владою в Україні на шляху до запровадження е-демократії. Так існують урядові проекти у сфері електронної демократії: - розроблено сайт «Громадянське суспільство та влада» - супутник Урядового порталу, що є першим сайтом подібного роду;

- функціонує Урядовий сайт для юних громадян;
- працює Консультаційний центр на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади;
- випускається та розсилається електронний електронного інформаційний бюлетень «Діалог».

Разом з тим, є спектр проблем, які поки органи влади тільки намагаються розв’язати, проте вони якісно впливають на розвиток Електронної демократії:

1) велика кількість звернень громадян, які перевантажують державних службовців (досвід Прибалтики);

2) запровадивши електронні звернення збільшиться кількість лжезвернень;

3) державні службовці технологічно не готові опрацьовувати звернення громадян та надавати персональні відповіді, оскільки право відповіді має лише перша особа (приклад України). Це означає, що кожний державний службовець повинен отримати право давати відповіді в межах своєї компетенції. В Швеції є відповідний закон, який дозволяє будь-якому службовцю давати коментарі та відповіді відповідно до його компетенції. Тобто, значно знижена планка для вільного спілкування. Ми маємо подумати, яким чином організувати підготовку наших службовців до впровадження нових технологій демократії.

Крім того, для подальшого розвитку електронної демократії необхідно запровадити електронний підпис.

Та першочерговим кроком щодо розвитку електронної демократії в Україні має стати внесення змін до законодавства щодо надання відповідей на електронні звернення громадян та налагодження механізму опрацювання електронних звернень, надання відповідей фахівцями, згідно компетенції. Тільки після впровадження електронних комунікацій в діяльність державних органів та їх легалізації ми можемо говорити, що в Україні розпочато новий етап в розвитку демократії – становлення е-демократії.

Електронна демократія: сутність та основні етапи

С.А. Чукут, Національна академія державного управління при Президентові України

Насамперед слід відзначити, що електронне урядування допомогає створити атмосферу довіри між урядами та громадянами. Побудова довірливих стосунків між урядом та громадянами є основою для публічного врядування. Довіра формується шляхом надання можливості людям долучатися до процесу прийняття рішень, сприяння відкритості та відповідальності уряду, а також у попередженні корупції. З появою і розвитком сучасних інформаційних комунікаційних технологій, з розширенням їх можливостей, із застосуванням їх на державному рівні, виникає можливість переносити їх переваги на взаємовідносини громадян і держави.

Електронна демократія – забезпечення державою необхідних передумов можливості участі громадян в процесі вироблення і прийняття державних рішень за допомогою сучасних інформаційних комунікаційних технологій.

Процес становлення електронної демократії має декілька основних етапів:

Е-охоплення:

Е-інформування – виступає передумовою зміцнення стосунків між владою та громадянами, має однобічний характер, тому що інформація надходить в режимі он-лайн від державних органів до громадян. Уряд (державні органи) або самі поширюють інформацію про свою діяльність, або ця інформація надається за вимогою громадян.

З метою забезпечення доступу до інформації використовують наступні засоби:

- доступ громадян до документів (електронна пошта, розміщення інформації на веб-сторінці тощо)
- внутрішній інформаційний менеджмент (зібрання, архівування документів, формування баз даних)
- каталоги, реєстри, індекси (різноманітні пошукові системи)
- питання і відповіді (в режимі он-лайн, проведення інтернет-конференцій тощо)
- уряд також може використовувати цей однобічний потік інформації у вигляді:
- оприлюднення офіційних документів (на урядовому порталі, веб-сторінках органів влади, урядових он-лайн засобів масової інформації тощо)
- ознайомлення із законопроектами, іншими законодавчими ініціативами (оприлюднення білих і зелених книг)
- звіти он-лайн
- он-лайн керівництва, довідники, листівки, брошури
- комп’ютерні спеціалізовані ігри (для донесення державної інформації до молоді)
- використовуються наступні канали інформації:
- електронна пошта
- веб-портал (веб-сторніка)
- мобільний зв'язок
- інформаційні кіоски
- CD і DVD (з відовідною інформацією)

Однак, слід відзначити і проблеми інформування, а саме: доступ до конфіденційної інформації, збереження державної таємниці, захист приватності, національна безпека.

Е-включення:

Е-консультування – уряд в режимі он-лайн звертається до громадян з метою отримання їхньої думки щодо вироблення відповідної державної політики чи обговорення прийнятих урядових рішень. Е-консультації забезпечують обмежені двобічні відносини між урядом і громадянами, тобто вони вже передбачають зворотній зв'язок, але ще не активну взаємодію. У режимі он-лайн відбувається отримання звернень громадян: інформаційних запитів, скарг, пропозицій. Окрім того, у режимі он-лайн: проводяться анкетування, різноманітні дослідження, опитування громадської думки.

Особливої уваги заслуговують засоби ІКТ, що застосовуються для консультування громадян: електронні поштові скриньки; списки розсилки; он-лайн конференції і форуми, інтернет-чати, опитування. Однак, слід відзначити перепони на шляху до використання цими засобами, а саме: цифрова нерівність (не всі мають доступ до інтернет, не всі вміють ним користуватися, не всі знають адреси, теми консультацій тощо).

Е-участь – активна участь громадян на основі підтримки зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційних комунікаційних технологій у процесі прийняття рішень і вироблення державної політики. Відповідальність за вироблення державної політики і прийняття рішень покладена на уряд. Здійснюється за допомогою: зовнішніх посилань, використання урядових веб-форумів і чатів, використання громадських веб-форумів і чатів, інтерактивних ігор та складання плану дій, віртуального робочого простору (створення робочих груп в інтернеті).

Е-партнерство – наступний етап поглиблення взаємодії громадян з державною владою, де відповідальність за прийняття рішень покладається на обидві сторони, передбачає внесок кожного у розвиток громадянського суспільства. Основна передумова – взаємна довіра. Наразі перебуває в зародковому стані.

Отже, для розвитку електронної демократії необхідно звернути увагу на вирішення наступних проблем:

- цифрову нерівність
- створення умов доступу ддля людей з обмеженнями
- ліквідацію комп'ютерної та ІКТ неграмотності
- забезпечення необхідними висококваліфікованими кадрами
- наявність технічних можливостей
- належні витрати і подолання фінансових обмежень
- вирішення питань правового статусу і підзвітності
- забезпечння безпеки і належного захисту приватності
- врахування специфіки ІКТ (дистанційне спілкування, необхідність джерел живлення тощо)

Шляхами вирішення зазначених проблем є:

- забезпечення доступу до ІКТ;
- забезпечення задоволення особливих вимог (для людей з обмеженнями);
- сприяння використання ІКТ громадянами;
- мотивація використання ІКТ державним службовцями;
- реінжиніринг державної служби;
- стратегічне передбачення і планування;
- внесення поправок в існуюче законодавство з урахуванням впровадження електронного урядування (правове регулювання розвитку е-демократії, зокрема застосування сучасних ІКТ для поліпшення доступу громадян до офіційних документів, для забезпечення он-лайн участі громадян в обговоренні нормативно-правових документів тощо);
- використання переваг ІКТ разом з традиційними засобами.

Список використаних джерел:

Граждане как партнеры. Руководство ОЭСР по информированию, консультациям и активному участию общества в разработке политического курса / М.Гремберг/ Пер. с англ.- М.: Изд-во «Весь мир», 2002. – 120 с.

Імплементація інформаційних технологій у діяльність державних органів України

А.Л. Бондаренко, Головне управління державної служби України

У демократичному суспільстві громадяни виступають у ролі активних та водночас лояльних суб'єктів, які підтримують державну політику завдяки тому, що вони наділені певними правами та засобами впливу на її творення та функціонування. Сьогодні, в Україні,

у час формування демократичного суспільства, значно зріс обсяг інформації, яким повинен оперувати кожен свідомий член суспільства.

Останнім часом великої популярності в Україні набуває організація роботи органів державної влади на основі інформаційно-комунікативних технологій. Вони надають нові можливості для підвищення ефективності державного управління і виведення його на принципово новий рівень.

Актуальність теми визначається застосуванням новітніх інформаційних технологій у процесах вироблення, прийняття та впровадження державних управлінських рішень співпраці органів влади та членів суспільства, що супроводжує процес реформування державного управління та їх значення для подальшого розвитку відповідної сфери державної політики.

Мета – розглянути особливості використання органами влади технологій електронного урядування та ресурсів новітніх інформаційних технологій.

Органи державної влади продукують інформацію (у формі законодавства, програм та планів діяльності, звітів тощо). З іншого боку вони не можуть існувати в ізоляції, потребують інформації ззовні, причому органи влади повинні знати різні джерела інформації й різні шляхи її використання. Інформація ззовні отримується завдяки моніторингу ЗМІ, через опитування громадської думки, проведення опитування за допомогою мережі Інтернет.

Інтернет – одне з інформаційних джерел – дозволяє розширити можливості отримання нових знань. Інтернет не будучи керованою організаційною структурою юридичною особою, не є суб'єктом правовідносин, у зв'язку з чим немає юридичних відносин між мережею Інтернет і державою. Структура інформаційних ресурсів в Інтернеті включає сторінки (сайти) існуючих традиційних засобів масової інформації (телебачення, радіо, газети та інш.) сторінки (сайти) засобів масової інформації, що не мають поза Інтернетом аналогів, сторінки (сайти) суб'єктів які не є засобами масової інформації [5].

Основними суб'єктами правовідносин у зв'язку з функціонуванням Інтернету:

- власники інформації і власники інформаційних ресурсів в Інтернеті;
- інформаційні посередники (провайдери);
- користувачі.

Особливостями Інтернету, як інструменту поширення масової інформації є:

- широка аудиторія користувачів і можливості її необмеженого розширення;
- поширення інформації є транс кордоном;
- висока швидкість і оперативність надання інформації;
- практично необмежений вибір джерел і видів інформації;
- відсутність попереднього контролю змісту інформації (цензури);
- обговорення питань, що виникають, у режимі реального часу;
- можливість одночасного представлення інформації в різній формі (текст, графіка, звук, анімація та інші).

Сьогодні Інтернет уже став потужним фактором соціального, освітнього і культурного розвитку надаючи нові можливості як державним органам, так і звичайним громадянам і працівникам освіти, усуваючи бар'єри до створення та поширення матеріалів, пропонуючи загальний до ступ до джерел цифрової інформації, кількість яких постійно збільшується [5].

Державна політика щодо національних інформаційних ресурсів покликана забезпечити формування умов для виробництва, збереження, поширення і комплексного використання всіх видів державних інформаційних ресурсів, вільний доступ до них громадян та організацій усіх форм власності, спрямована на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування.

Одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій [1].

Державна політика повинна враховувати [2]:

- інтереси органів державної влади, управління та місцевого самоврядування, юридичних і фізичних осіб;
- можливості міжнародного співробітництва у сфері інформаційних технологій;
- реальні можливості вітчизняної інформаційної індустрії в умовах ринкової економіки.

Державна політика в галузі державних інформаційних ресурсів спрямована на вирішення таких основних завдань:

- створення необхідних умов для задоволення інформаційних потреб органів державної влади та органів місцевого самоврядування, фізичних осіб;
- визначення загального порядку формування і використання інформаційних ресурсів для всіх суб'єктів, охоплених процесами інформатизації;
- забезпечення сумісності, взаємодії та інтеграції інформаційних ресурсів на базі сучасних інформаційних технологій, міжнародних стандартів, уніфікованих систем класифікації та кодування інформації, незалежно від галузевих ознак і форм власності;
- ліцензування діяльності з надання інформаційних послуг для забезпечення відповідної якості інформаційних ресурсів;
- сертифікація інформаційних технологій та їх продукції в рамках державної і міжнародної системи сертифікації;
- забезпечення комплексного захисту державних інформаційних ресурсів з використанням сучасних засобів і методів захисту інформації від несанкціонованого доступу, пошкодження, спотворення, руйнування та блокування.

Одним з найбільш глибоких по своєму змісту проектів впровадження інформаційних технологій в діяльність органів влади і управління є електронне урядування. З позиції управління соціальними системами, інформаційна система „Електронний уряд" – це система збору, введення, пошуку обробки, збереження та надання на вимогу користувача згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів, покликана забезпечити надання державним органами всіх гілок влади численних послуг бізнесу та всім категоріям громадян, а також інформування громадян про роботу державних органів [4].

Термін "електронний уряд" можна вважати концептуальним поняттям, він також розповсюджується і на органи місцевого самоврядування, тим більше що у відвічному англомовному варіанті „government" може використовуватися і відносно місцевого самоврядування (local self-governments). Ця концепція отримала широке визнання, у тому числі і в програмах розвитку інформаційно-комунікаційного середовища, але вона претендує масштабні зміни в застосуванні інформаційних технологій.

Електронний уряд є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення державного управління як елемент масштабного перетворення суспільства. [4] Зміна нормативно-правової бази, освітніх акцентів, принципів формування і витрат бюджету, перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних і громадських структур, оновлення та розширення ціннісних парадигм суспільства є підґрунтям для реформування державного управління, а отже – для створення та функціонування електронного уряду [4].

У сучасному розумінні термін "електронний уряд" (e-Government) трактуючи перш за все як "електронне управління державою", тобто максимальне використання в органах державного управління сучасних технологій, у тому числі і Інтернет-технологій. Вірогідно, реалізація електронного уряду повинна привести до позитивних змін у відносинах уряду з трьома категоріями "користувачів": звичайними громадянами, державними службовцями і представниками бізнесу. Відповідно, ці відносини позначаються як G2C - зв'язок держави з громадянами, G2G - між державними органами, G2B - відносини державних органів і бізнесу. Таким чином, електронний уряд повинен модернізувати всі рівні державного управління: від міжвідомчої взаємодії до взаємодії держави і громадян. [8.

Про реалізацію електронного урядування можна говорити тільки у віддаленій перспективі, але важливі кроки в цьому напрямі робляться вже зараз. Цілком закономірне питання: а коли наступить e-government? Виявляється, що багато його елементів вже існують і працюють. В цьому відношенні концепція представляється декілька спірною [7].

Згідно дослідженням агентства Pricewaterhouse Coopers, «електронний уряд» набуває повноти змісту, просуваючись в наступній послідовності:

- доступ до Інтернету;
- присутність в Інтернеті;
- електронна торгівля;
- інтеграція бізнес-процесів

Крім електронного уряду (e-government) часто використовують терміни електронне управління (e-administration) і електронне керівництво (e-governance). Електронне керівництво означає область взаємодій між громадянами і урядовими установами, зокрема органами місцевого рівня, через мережу Інтернет. Електронне управління відноситься переважно до сфери внутрішньо організаційних відносин. [5].

Реалізація концепції нового інформаційного управління спирається на питання фінансування, ступені розвитку людського потенціалу, а також на можливості громадян дістати доступ до мережі Інтернет і наявність у населення ЕОМ і цифрових засобів зв'язку. Оскільки всі ці чинники розподілені украй нерівномірно в світі і в окремих країнах, в регіонах, спостерігається цифрова нерівність або електронне розшарування суспільства (digital divide), яке стає дуже важливим чинником соціально-економічного розвитку. Цифрова нерівність має властивість посилюватися на периферії щодо центру. На регіональному рівні web-присутність органів влади стає все більш помітною.

Необхідно позначити ще декілька напрямів використання інформаційних технологій в управлінні. Перш за все, вони відносяться до внутрішньої організації роботи органів влади. Дуже актуальне застосування інформаційні технологій у відношенні вимірювання відомчої ефективності (performance measurement), вдосконалення їх діяльності (performance improvement), організації процесів, підвищення ефективності аналітичного обґрунтування рішень. Останнє застосування частіше всього реалізується на підставі принципу працюючої корпорації, який обкреслює модель управління міським господарством. Для органів влади розробляється відповідне програмне забезпечення. Крім того, поступово вводиться в практику дистанційне навчання держслужбовців.

Сучасні технології відіграють дедалі важливішу роль у системі державного управління розвинутих країн. Зокрема, Великобританії, Швеції, Канади, Латвії та інш.

Згідно дослідженню, проведеному агентством IDC, Данія виявилася найпідготовленішою країною в Європі по наданню урядом своїх послуг в режимі он-лайн, і в бажанні громадськості користуватися даними послугами. "Електронна готовність" Швеції і Фінляндії теж висока. Швейцарія відстає від інших європейських країн в реалізації програми "Електронний уряд" (e-government) завдяки децентралізованої державної системи країни, а ось у Іспанії, Італії, Ірландії і Португалії програми досить успішні [6].

Аналітики компанії World Markets Telecoms за наслідками дослідження урядових Web-сайтів світу склали наступний рейтинг: Північна Америка 51%, Європа 34%, Азія 34,0%, Ближній Схід 31,1%, Россія/Середня Азія 30,9%, Південна Америка 30,7%, острови Тихого океану 30,6%, Центральна Америка 27,7% і Африка 23,5%. Що стосується якісного складу сайтів, то сайти країн Північної Америки і островів Тихого океану пропонують більше послуг; портали Азії, Південної Америки і Європи багаті публікаціями документів. Упор на послуги на островах Тихого океану пов'язані з просуванням туристичних послуг. Найбільша кількість сайтів з перекладом іншими мовами відмічена в Росії і Середній Азії, Європі, Азії і Ближньому Сході. [6].

З метою порівняння стану впровадження системи електронного урядування у країнах Європи наведемо декілька прикладів. Так наприклад, у Канаді працює урядова програма "Уряд у режимі он-лайн" (Government 0n-Line, GOL), яка 3 2005 р. забезпечує громадян Канади всебічною інформацією та всіма необхідними послугами через Інтернет. Усі урядові послуги були переведені в Інтернет до кінця 2005 р. На початку 2001 року в Інтернеті розміщені всі документи, нормативні акти, інформація про конкурси і тендери. Позитивним є досвід використання громадсько-інформаційного порталу SmartSudbury

(Розумний Садбері), який функціонує з 2005 року, 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 послугами, які були б доступні 24 години на добу, 7 днів на тиждень та якими можна скористатись де завгодно, коли завгодно, користуючись двома офіційними мовами Канади - англійською та французькою.

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

Підтримка впровадження GOL („Government On-Line") 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. Разом з цим існувало багато інших важливих факторів, які зробили Канаду лідером у впровадженні 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 [9].

Одним із найважливіших факторів успіху в розвитку GOL – є вкладання коштів у наступні чотири сфери діяльності: розвиток політики, технічних стандартів, законодавства вимоги зберігання таємності; розвиток комунікацій та рекламних компаній; розвиток відомчих установ з тим, щоб працівники державних відомств були у змозі працювати в нових умовах, надавати послуги в режимі он-лайн; розвиток загальної інфраструктури технологій на кшталт цифрових свідоцтв та спільних мереж.

Розвиток польського електронного врядування розпочався у 2001 році на основі 7 експертиз під назвою „Суспільство глобальної інформації в умовах вступу Польщі до ЄС" опрацьованою Комітетом наукових досліджень. Тепер цей документ відомий під назвою „Цілі та напрями розвитку інформаційного суспільства в Польщі". 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 e-Government. Так, постанова, що регулює основи електронного підпису, прийнята 16 серпня 2002 року [9].

Програма впровадження е-уряду Великій Британії обґрунтована основними положеннями документа „Біла книга. Модернізація уряду Англії" (Modernising Government White Paper). Програма називається „Е-громадяни, е—бізнес, е-уряд. Стратегічна концепція обслуговування суспільства в інформаційну добу". Мета і завдання цієї Програми спрямовані на аналіз і конкретизацію процесу переходу до уряду інформаційної доби. В межах цього передбачається [5]:

- визначення структури і переліку послуг, які необхідно реалізувати для простих користувачів та неурядових організацій;
- розширення спектру послуг;
- забезпечення максимального охоплення населення урядовими послугами;
- радикальне покращення використання інформації;
- визначення конкретних заходів щодо реалізації всіх необхідних змін.

Отже основні положення стратегії уряду Великої Британії спрямовані на сприяння інноваціям у сфері організації системи інклюзивних послуг для громадян. Однак єдина модель

розвитку електронного бізнесу в органах влади ще не створена. Специфічні моделі розроблено лише для окремих департаментів і агенцій відповідно до їх конкретних послуг та кіл споживачів [5].

Висновки:

Інформатизація суспільства є однією з закономірностей сучасного соціального прогресу. Цей термін усе наполегливіше витісняє широко використовуваний донедавна термін "комп'ютеризація суспільства". При зовнішній подібності цих понять вони мають істотне розходження.

Інформатизація органів влади на базі впровадження комп'ютерних і телекомунікаційних технологій є реакцією суспільства на потребу в істотному збільшенні продуктивності праці в інформаційному секторі суспільного виробництва, де зосереджено більш половини працездатного населення.

Використання інформаційних і телекомунікаційних технологій у процесі формування державного управління з кожним роком призводить до зникнення відстані між громадськістю та органами державної влади, дає змогу кожному здійснювати самостійний пошук інформації, брати безпосередню участь у обговорюванні проектів документів, які виносяться владою на обговорення із зацікавленою громадськістю. Таким чином, інформаційні технології поступово стають незамінним інструментом управління в самих різних сферах управлінської діяльності країни.

Список використаних джерел:

1. Постанова Кабінету Міністрів України „Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" від 24.02.2003 № 2008.
2. Постанова Кабінету Міністрів України „Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” від 04.01.2002 №3.
3. Афонін Е.А., Гонюкова Л.В., Войтович Р.В. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 160 с. – (серія „Бібліотека молодого державного службовця”)
4. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного урядування. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с. – (серія „Бібліотека молодого державного службовця”).
5. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. Посіб. – К.: Знання, 2006. – 663 с. – (Вища освіта XXI століття).
6. Андронова О., Николаев А. Электронное правительство в Европе и мире http://www.ci.ru/inform22_01/p_06oo.htm
7. Баранов О. Електронний Уряд в Україні? Буде! Коли? // http://www.zn.kiev.ua/nn/show/376/33406
8. Ландэ Дмитрик Владимирович. E-Government - лозунг или технология? // http://www.dwl.kiev.ua/art/electron/
9. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт.кол.: Т. Каменська, А.Камінська, М. Пасічник та ін.;за заг. ред. д-ра наук з держ упр.. проф.. С.А. Чукут. – К., 2008. -200 с.

Проблеми і стимули розвитку електронної демократії: соціально-філософський аналіз

Ю.П. Сурмін, Інститут проблем державного управління і місцевого самоврядування Національної академії державного управління при Президентові України

Стійкою і дуже перспективною тенденцією сучасного суспільного розвитку є входження суспільства в інформаційну цивілізацію. Конкретними проявами цієї тенденції є впровадження в найбільш розвитих країнах технологічного комплексу електронного уряду, розвиток електронної демократії, які істотно впливають на природу держави і державного управління.

У структурі сучасного державного управління виділяються три основні складові й одночасно тенденції його зміни. Перша складова пов'язана з розвитком адміністративного

менеджменту, якій характеризується твердими та чіткими технологіями державного адміністрування. Потреба в ньому буває особливо гострою в екстремальних ситуаціях для суспільства і держави.

Друга складова являє собою удосконалювання публічного врядування, яка зводиться до комплексу технологій управління, орієнтованих на розвиток демократії й особливо публічності і відкритості влади.

Нарешті третя складова зв'язана з розвитком інформаційно-електронного управління, яка у чистому виді являє собою комплекс технологій по отриманню, нагромадженню, аналізу й передачі інформації, що виконує винятково важливу роль на всіх етапах управлінського циклу.

Тенденція електронізації влади розглядається у світлі двох стратегічних ліній суспільного розвитку: по-перше, як самостійний напрямок модернізації держави і влади, а, по-друге, як фактор, що сам породжує інноваційні процеси в суспільстві, які вливаються в цілісний процес модернізації державного управління.

В інформаційному документі підрозділу Microsoft у країнах Європи, Близького Сходу і Африки (EMEA) відзначається: «Реформа державного управління, або «відновлення державного устрою» (reinventing government), стоїть на порядку денному багатьох держав з початку 90-х років минулого століття, однак у наші дні вона знаходить нову значимість» [4]. І далі: «Прагнення до модернізації державного управління найчастіше містить у собі таку мету грамотного управління (good governance), як забезпечення відкритості, прозорості і підзвітності, залучення громадян для участі в житті держави і розширення демократії» [4]. По суті справи електронізація управління один з важливих факторів забезпечення такого грамотного управління державою.

Серед основних проблем електронної демократії, можна виділити:

1. Нерозвиненість концептуальних основ інформаційного суспільства й електронної демократії. Що стосується теорії інформаційного суспільства, то засадою її виступають соціологічне есе Е.Тоффлера «Футурошок», у якому чимало перекосів щодо перебільшення в суспільстві ролі інформації. Не розроблений понятійний апарат електронної демократії: «електронна свобода», «електронна освіта», «електронна нерівність» та інші. Женевський план дій побудови інформаційного суспільства відзначає, що інформаційне суспільство є поняттям, що розвивається, яке досягло різних рівнів у різних країнах світу, відображаючи різні стадії розвитку" [1, с. 34]. На жаль гарна ідея стадійності розвитку інформаційного суспільства не одержала якісного осмислення у сучасної науки.

Важливою проблемою, що заслуговує серйозних досліджень, є співвідношення ліберальності й авторитарності в природі сучасної держави, електронне управління в якому постійно підсилюється. При цьому при будь-якому типі державної філософії абсолютизація електронного управління, може привести, по вдалому вираженню Фр. Фукуямы, до «сутінків державності» [7, с. 199]. Тому надмірна електронна лібералізація не менш небезпечна надмірної електронної авторизації держави. Якщо в першому випадку, по вираженню Е. Тоффлера, не вистачає суспільно необхідного порядку, то в другий випадок характеризується прибавочним порядком [5, с. 572], що може зазіхати на громадянські свободи. Як у першому, так і в другому випадках відбувається деградація держави.

2. Загострюється проблема безпеки у всіх її складових, починаючи від державної безпеки, коли держава стає усе більш відкритою глобальному співтовариству, і завершуючи індивідуальною безпекою, коли життєдіяльність найбільш інформаційне активної людини стає в міру посилення її активності усе більш уразливою для впливів з навколишнього владного й інформаційного середовища. Актуальної стає захист суспільства від домінування сурогатних форм електронної демократії, ігрових імітацій і маніпуляцій. Мова йде, насамперед, про використання електронної техніки для обмеження або порушення прав людини, про електронне стеження. Видатний англійський соціолог Е. Гідденс пише: «Дійсну тривогу викликають два взаємозалежних питання. По-перше, влада може одержати доступ до даних, що збиралися з зовсім іншими цілями. Наприклад, поліція може заглянути у вашу особисту справу на роботі, у медичну карту або банківський рахунок. По-друге, об'єднання інформації, яка утримується в різних базах даних. Після того як більшість записів, що

ведуться державою (і далеко не тільки державою), стали електронними, з'явилася можливість об'єднання інформації, що до цього зберігайся порізно. Хоча на шляху такого об'єднання поставлені деякі перешкоди, потенційна загроза залишається: на людину можна скласти «електронний паспорт», якій буде містити повну картину її життя. Якби існували організації, у яких був би доступ одночасно до зведень, почерпнутим з медичної карти, із класного журналу, з податкових декларацій, із записів про вашу трудову діяльність, з ваших банківських рахунків і з поліцейської картотеки, то такі організації змогли б побудувати складний і детальний профіль вашої особистості» [2, с. 304]. Крім того не можна виключати виникнення злочинних електронних структур, що будуть функціонувати за принципами антидемократії, а також підштовхування процесів авторитаризації і навіть тоталітаризації держави, яка може використовувати електроніку максимально не тільки для контролю населення, але і для його придушення, розправи над інакомислячими й опонентами.

3. Електронна демократія не вирішує проблему бідності, а змінює її площину. Показником сучасного благополуччя стає доступ людини до інформації з метою самореалізації, володіння сучасними інструментами інформаційного пошуку, аналізу і впливу. Просте насичення комп'ютерами бідних шарів населення не вирішить проблему бідності, оскільки будуть позначатися різкі розходження в рівні і якості освіти, і, насамперед електронної освіти. Немаловажне і те, що абсолютна більшість населення сучасної України практично не має доступу в інформаційне поле держави, яке до того ж ще і не сформувалося.

4. Досить гострою є проблема соціально-культурних, ментального бар'єрів, що характерні для значної маси населення країни. У більшості громадян України немає потреби в інформації. Вони живуть у системі цінностей традиційного суспільства. Звідси висока недовіра до електронного уряду й електронної демократії. Воно є конкретним проявом низького рівня довіри, яка властива для всіх пострадянських країн як наслідок тоталітарної й авторитарної спадщини в соціальних цінностях.

5.Недостатня електронна компетентність державних службовців і службовців місцевого самоврядування, які не володіють інструментарієм електронної комунікації, або використовують її винятково для особистого піару.

8. Практично не досліджена проблема зміни природи державного управління під впливом електронних засобів комунікації. О. Тоффлер вважає, що «ми вступаємо в еру метаморфоз влади. Ми живемо в момент, коли вся структура влади, що скріплює світ, дезінтегрується. Зовсім інша структура знаходить форму. І це відбувається на всіх рівнях людського суспільства» [5, с. 22-23]. Інформаційне суспільство істотне змінює владу. Воно виключає ієрархічну структуру влади. У його умовах централізовані структури влади повинні поступитися місцем децентралізованим структурам, зв'язаним між собою неформальними відносинами [3, с. 267]. На думку Е. Кастельса, відбувається становлення суспільства мережних структур. Підсилюється відкритість влади і технологічні можливості участі в ній.

Разом з тим виявляють себе і негативні явища, такі як «сучасний луддизм», що представляє собою дії по руйнуванню електронних систем з метою повернення системи в колишній традиційний стан. При цьому він може бути усвідомленим і неусвідомленим. Якщо перший його різновид зв'язаний з руйнуванням електронних систем з метою одержання вигоди, то другий його різновид припускає руйнування через низьку компетентність.

Що потрібно зробити для подолання цих проблем?

По-перше, необхідно проведення наукових досліджень по контурі єдності природних і соціально-гуманітарних наук проблем адаптації населення до електронного уряду й електронної демократії; позитивних і негативних наслідків, ризиків їхнього застосування, по формуванню ефективного контролю за владою в аспекті використання телекомунікаційної техніки; посиленню довіри і позитивного відношення до електронної демократії тощо.

По-друге, дуже актуально налагодження моніторингу проблемного поля електронного уряду й електронної демократії, їх інформаційної, фінансової, кадрової, матеріальної

забезпеченості; відношення до них населення, ступеня відкритості і захищеності, нерівності різних соціальних груп, стану електронної освіти.

По-третє, потрібне формування стимулів для розвитку електронного уряду й електронної демократії органів державної влади і місцевого самоврядування, дослідницьких центрів, промислових корпорацій, організацій третього сектору, що знайшли б реальну зацікавленість працювати на поле електронної демократії. Ця проблема заслуговує спеціальних досліджень. Необхідна серйозна і багатопланова робота в аспекті підготовки нормативно-правового і програмного забезпечення електронного уряду. Мова йде про розробку і прийняття державної програми і комплексу галузевих програм розвитку електронного врядування.

Список використаних джерел:

1. Всесвітній самміт з питань інформаційного суспільства (Женева 20003-Тунис 2005) підсумкові документи. – К.Державне підприємство „Державне видавничо-інформаційне агентство „ЗВ”ЯЗОК” . – 131 с.
2. Гидденс Э. Социология / При участии К. Бердсолл: Пер. с англ. Изд. 2-е, полн. Перераб. И доп. – М.: Едиториал УРСС, 2005. -632 с.
3. Егоров В.С. Философия открытого мира. – М.: Московский психолого-социальный инстьитут; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. -320 с.
4. Модернизация государственного управления. Информационный документ подразделения Microsoft в странах Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA) : http://www.microsoft.com/rus/government/
5. Тоффлер Э. Метаморфозы власти: Пер. с англ. / Э. Тоффлер. – М.ООО «Издательство АСТ». – 669 с.
6. Уэбстер Ф. Теории информационного общества/ Фрэнк Уэбстер; Пер. с англ. М.В.Арапова, М.В. Малыхиной; Под ред Е.Л. Вартановой. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 400 с.
7. Фукуяма Фр. Сильное государство: Упрпавление и мировой порядок в XX веке. – М.:АСИТ Москва: ХРАНИТЕЛЬ, 2006. – 220 с.

Забезпечення відкритості і прозорості у діяльності органів державного управління України

Р.Г. Скребець, Національна академія державного управління при Президентові України

Державні інституції зобов’язані забезпечувати громадян комплексною та неупередженою інформацією для того, щоб дати їм можливість визначати альтернативні рішення та зробити свідомий вибір. З цієї точки зору найважливішою рисою демократії є те, що вона гарантує виявлення помилок розвитку, та дає можливість проведення реформи політичної, економічної та соціальної системи поміркованим способом, уникаючи нагромадження конфліктів. Поняття демократії зміщується від етичного контексту (коли демократія є цінністю, ідеалом), згідно із яким, ключовим аспектом є право громадян захищати та реалізовувати інтереси більшості, до більш інструментального значення: демократія – це набір норм та інституцій, які гарантують свободу кожної особи та верховенство права, тобто справедливе правосуддя з такими незначними обмеженнями свобод, наскільки це взагалі можливо за даних обставин [1].

В суспільстві існує протиріччя яке полягає в нагальній потребі підвищення рівня довіри в суспільстві до дій влади, максимально використовуючи при цьому переваги нових можливостей в інформаційних взаємодіях, і разом з тим в необхідності забезпечення підзвітності уряду перед суспільством шляхом отримання повної, своєчасної та об’єктивної інформації громадянами про дії владних структур.

Виникнення визначеної суперечності є основою трансформації суспільства та його переходу на інший щабель розвитку, адже ефективність і якість функціонування нового (інформаційного) типу суспільства залежить великою мірою від усвідомлення основних його напрямків і визначення пріоритетів суспільного розвитку.

Нові інформаційно-комунікативні технології, активно впроваджуючись в усі сфери життя, не тільки якісно змінили старі уявлення, установки, стереотипи, а й зламали форми поведінки та відносин між владними інститутами й індивідами. З їх упровадженням міняється також і сама суть розвитку соціальних процесів.

Отже, нагальною стає потреба визначити об'єктивні особливості використання технологій інформаційного менеджменту з метою підвищення прозорості дій владних структур для компенсації витрат, пов'язаних із відсутністю довіри до уряду. Така прозорість прийнятих рішень та здійснюваних дій є засобом, необхідним для забезпечення більшої підзвітності уряду перед громадянами та разом з тим забезпечує підтримку суспільства до дій уряду.

Важливою ознакою сучасного етапу впливу використання технологій інформаційного менеджменту на розвиток взаємовідносин суспільства, держави, індивіда та формування й розвитку громадянського суспільства є реалізація двох паралельних процесів - процесу постійного зростання ролі та збільшення обсягів інформації, необхідної для забезпечення життєдіяльності суспільства, і процесу розвитку й удосконалювання технологій створення, обробки та поширення інформації.

Функції інформаційного менеджменту в системі державного управління полягають в забезпеченні поширення, передання інформації як між елементами системи державного управління, так і між системою та навколишнім середовищем (суспільством), координацію й регулювання розвитку та балансу між інтересами держави, суспільства, бізнесових структур і громадян. На нашу думку, соціальні цілі впровадження технологій інформаційного менеджменту спрямовані на ліквідацію відомчих бар'єрів щодо забезпечення вільного та своєчасного доступу до світових інформаційних ресурсів, формування потреби у використанні інформаційних ресурсів в процесі діяльності у громадян, забезпечення зростання рівня довіри в суспільстві до дій державних структур [5].

Спілкування між урядом та громадськістю в цілому є ключовим фактором досягнення цілей економічної та соціальної політики, оскільки в процесі комунікації уряд інформує громадян про рішення які приймаються. Цей фактор також необхідний для забезпечення прозорості дій органів державного управління, що є важливим чинником побудови демократії та громадянського суспільства. Спілкування між урядом та суспільством допомагає громадянам бути активними учасниками всіх процесів, що відбуваються в суспільстві, разом із урядом управляти державними справами.

Громадські потреби виражаються в їх ролі користувача послуг, що надаються з боку уряду, та стосуються їх прав та обов'язків щодо отримання цих послуг, або в загальному розумінні, їх відносин з органами влади.

Інший аспект потреб громадянина стосується його бажання відігравати певну роль у демократичному суспільстві. В цій сфері сподівання включають: відкритість політичного життя та діяльності органів державного управління, що є основними компонентами в управлінні суспільними справами; інформацію, яка необхідна для участі в громадському житті та виборах, в обговоренні політики та, можливо, в процесі прийняття політичних рішень; та вимогу, щоб політичні та адміністративні органи надавали достовірну інформацію про їх діяльність для забезпечення існування певних форм контролю, або принаймні, щоб рішення, які схвалюються, були чіткими та зрозумілими [4].

Доповнюючи вищесказане, зазначимо, що метою «відкритого уряду» є також забезпечення поінформованості громадян та приватних компаній з тим, щоб вони могли виражати своє ставлення при існуванні комплексного набору фактів і даних, згідно з соціальними та економічними цілями державної політики, визначеними на політичному рівні. У випадках, коли уряд приватизує певні свої функції та віддає їх виконання недержавному сектору на конкурсній основі, інформація, що оприлюднюється, також дає змогу громадянам пристосовуватись до змін що відбуваються, та здійснювати свідомий вибір.

У всіх згаданих випадках інформація також має на меті заохочення громадян до самостійності та дозволяє позбутися свого залежного статусу для того, щоб разом із урядом стати активним партером в управлінні суспільними справами.

Список використаних джерел:

1. Гонцяж Я., Гнидюк Н., Свобода інформації та виконавча гілка влади: Правові норми. Інституції. Процедури. – К: Міленіум, 2002. – 240 с.
2. Джига Т.В. Співпраця із засобами масової інформації: державно-управлінський аспект. // Проблеми трансформації системи державного управління в умовах політичної реформи в Україні: Матеріали наук.-практ. Конф. За міжнар. участю, Київ, 31 трав. 2006 р.: У 2 т./За заг. Ред.. О.Ю. Оболенського, В.М.Князєва. – К.: Вид-во НАДУ, 2006. – Т.1. – С. 409 – 411.
3. Костров А.В. Основы информационного менеджмента: Учеб. пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 335 с.
4. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 663с.
5. Ребкало В.А. Роль інформаційних комунікацій в розбудові громадянського суспільства в Україні. // Роль інформації у формуванні ринкової економіки: Монографія / Ю.Бажал, В.Бакуменко, І. Бондарчук та ін.; За заг. ред. І. Розпутенка. - К.: Вид-во «К.І.С.», 2004. – С. 166 – 190.

Формуючі впливи на громадянське суспільство засобами сучасних інформаційних технологій

Н.М. Драгомирецька, І.Г. Васильєва, Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

Проблема побудови взаємодії між державною та громадянським суспільством постає актуальною для будь-якого суспільства. Сучасні технології взаємодії мають досить широкий перелік: від технологій комунікацій (як вербального та невербального спілкування) до технологій „віртуального" спілкування (телекомунікаційні мережі). Останні набули широкого розповсюдження у державах розвинутої демократії. У вітчизняній практиці взаємодія засобами нових інформаційних технологій вимагає формування іншого способу міркування як у громадськості, так і у суб'єктів державного управління.

На сучасному етапі реальним інструмент демократизації нашого суспільства, який може допомогти вирішити багато проблем, в тому числі і незадоволеність громадян діями влади, – є процес електронного урядування. Це означає, що для населення не тільки мають бути створені умови реального доступу до свіжої, актуальної, достовірної, необхідної інформації у громадян для вирішення їх власних проблем, але й залучення громадян в електронне суспільство. На регіональному рівні важливо, щоб процеси залучення діяли як повно функціональна система. не тільки Крім функції послуг, інформування, остання має й функцію формуючого впливу на громадськість через електронне слово та візуальне сприйняття інформації.

Західний досвід свідчить, що це питання розглядається здебільшого як концепція, спрямована на підвищення ефективності діяльності держави в цілому [1, 3, 4]. Нажаль на регіональному рівні питання електронного урядування фактично зводиться до електронного середовища спілкування влади з громадянським суспільством, наявності веб-сайту інформаційного характеру, і, як максимум, може бути організовано електронну пошту для інтерактивного режиму спілкування [2].

Організація формуючого впливу на громадянське суспільство засобами сучасних інформаційних технологій на регіональному рівні має сильні та слабкі сторони, можливості та загрози не тільки для влади, а й для таких категорій населення як громадськість, бізнес.

Так, сильні сторони:

- для влади: посилення ролі місцевого самоврядування; налагодження діалогу між владою, громадянським суспільством та бізнесом; формування єдиної системи оцінювання та бачення стратегічних напрямків розвитку міста, регіону, держави; впровадження у своїй діяльності нових механізмів щодо відкритості, прозорості і публічності.

- для громадськості: створення сильної, активної та зацікавленої громади; спрощення та збільшення отримання та обміну інформації; зручний доступ до інформації щодо діяльності органів виконавчої влади; налагодження конструктивного діалогу між громадськістю, владою та бізнесом; визначення та вирішення актуальних проблем.
- для бізнесу: сталий та гармонійний розвиток регіону; побудова сучасної конкурентоспроможної економіки в місті, регіоні, державі.

Слабкі сторони:

- влада: пасивність громадськості; неготовність громадськості до сприйняття інформації; неготовність бізнесу до налагодження діалогу; недостатнє фінансування;
- громадськість: наявність стереотипів мислення; неготовність сприймати інформацію; пасивність; неготовність критично аналізувати інформацію, давати оцінку та адекватно реагувати;
- бізнес: не усвідомлення необхідності у порозумінні, співпраці; неготовність брати учать у житті громади; небажання виступати спонсорами, меценатами, благодійниками.

Можливості:

- влада: нові форми комунікації та впливу; розширення зони інформатизації; підвищення рівня громадської культури, духовності і зміцнення моральних цінностей громадян; розвиток волонтерського руху, благодійництва і меценатства;
- громадськість: можливість швидкого зворотного зв'язку; можливість здійснення громадського контролю за діяльністю влади; посилення ролі місцевого самоврядування;
- бізнес: залучення інвестицій для розвитку регіону.

Загрози:

- влада: виникнення конфліктних ситуацій; неготовність до сприйняття критики; недовіра з боку громадян;
- громадськість: неготовність громадськості до сприйняття інформації; недовіра до діяльності влади; відсутність навичок роботи з комунікаційними засобами;
- бізнес: підвищення конкуренції; неготовність до сприйняття критики.

Отже, такий аналіз демонструє необхідність цілеспрямованої підготовки фахівців до впровадження технологій формуючого впливу в практику діяльності. З іншого боку, необхідна підготовка населення до сприйняття нової форми взаємодії.

Список використаних джерел:

1. Ленем Р. Електронне слово: демократія, технологія та мистецтво / Пер. з англ. – К.: Ніка-Центр, 2005. – 376 с.
2. Партнерство громадськості в регіоні. – Режим доступу: http://svit.kharkov.ua/modules.php?name=News&file=article&sid=434
3. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 663 с.
4. Управління за участю громадян: міжнародний досвід та рекомендації для України. – К.: „К.І.С.", 2004. – 124 с.

Ефективність електронного урядування у формуванні громадської думки про діяльність органів державної влади за умов кризової ситуації

Тамара Дуда, Національна академія державного управління при Президентові України

За даними Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи [1], в Україні є високою вірогідність надзвичайних ситуацій природного та техногенного походження зі значними матеріальними збитками та людськими втратами. Сюди входять загрози геологічного, гідрометеорологічного, медико-біологічного характеру, загрози у природних екосистемах, загрози радіаційної, хімічної, пожежонебезпечної, гідродинамічної небезпеки, загрози аварій на транспорті та об'єктах життєзабезпечення, а також транскордонні та терористичні

загрози. Україна є багатонаціональною та багатоконфесійною державою, з високим рівнем майнового, мовного, світоглядного розшарування населення. Крім того, на території держави базуються збройні формування (Чорноморський флот РФ) і присутні інші агенти впливу іноземних країн. Ці та інші чинники можуть стати джерелом різного роду кризових станів в економічному, соціальному, суспільно-політичному житті держави.

Від того, наскільки ефективною буде державна політика з нейтралізації цих чинників, залежатиме можливість запобігання і уникнення кризових ситуацій. Органи влади мають бути постійно готовими до кризових ситуацій, заздалегідь напрацювавши алгоритми дій на випадок різних криз. Ефективна комунікація мобілізує ресурси під час кризи, катастрофи або надзвичайного стану. Численні негативні прояви індивідуальної та групової поведінки можна пом'якшити завдяки належній кризовій комунікації. Отже, необхідний адекватний та зрілий комунікаційний підхід до відбору повідомлення, комунікатора та методу донесення інформації.

Значною мірою вирішення кризових ситуацій залежить від поведінки об'єкта управління. Тому робота з громадськістю, створення оптимальної моделі взаємовідносин системи органів державної влади з суспільними інститутами у період кризи є пріоритетним завданням державної політики.

Погана поінформованість громадськості вважається одним із основних чинників, що зумовлюють неадекватну реакцію на кризу, втрату довіри до держави та її представників, нереалістичних очікувань, інституційної неспроможності. У ситуації значної напруги посилюється вибіркове сприйняття й послаблюється сприйняття розходжень між розумним і нерозумним, необхідним і марним.

Американський спеціаліст із подолання кризових ситуацій Боб Карелл [2] наводить кілька ситуативних елементів, які об'єктивно ускладнюють діяльність владних суб'єктів за умов кризи:

1. У момент розгортання кризи складно визначити її масштаби.

2. Складно визначити, які групи громадськості опинилися під впливом кризи.

3. Не завжди зрозуміло, що конкретно призвело до кризи. Часто її причини залишаються до кінця не з'ясованими.

4. Сильний вплив кризових ситуацій на громадськість.

5. Громадськість очікує точної та необхідної інформації, причому із часом це очікування набуває гіпертрофованого характеру. За умов браку інформації наростають чутки.

6. Рішення про поширення інформації доводиться приймати в умовах сильного тиску.

7. За кризової ситуації довіра тих груп громадськості, на які безпосередньо вплинула криза, до органів влади катастрофічно падає.

8. Криза зачіпає емоційні сторони поведінки громадян.

За таких умов веб-сторінки органів влади з чітко структурованою, компетентною та своєчасною офіційною інформацією перетворюються на важливий інструмент попередження кризових явищ та подолання їхніх наслідків. Інтернет безпрецедентно розширює масштаби соціальної комунікації та збільшує обсяги і розмаїтість доступної інформації, уможливлює виникнення нових ефективних механізмів мобілізації громадян.

За інформацією Державного департаменту з питань зв'язку та інформатизації Міністерства транспорту та зв'язку України [3], станом на 01.04.2008 кількість активних користувачів мережі Інтернет склала 17,8 одиниць на 100 жителів, тоді як на початок року цей показник становив 12,6 одиниць. Отже, сегмент Інтернет- комунікації в Україні демонструє стрімке зростання. Крім того, необхідно враховувати не лише кількісний, а і якісний склад Інтернет-аудиторії. Це особи, що здійснюють безпосередній вплив на формування громадської думки в силу своїх функціональних обов'язків — державні службовці, члени політичних партій, працівники ЗМІ, представники недержавних організацій, науковці, викладачі вищих навчальних закладів, а також активні члени місцевих громад.

За географічним розподілом, 58% від загальної кількості користувачів зосереджено у Києві, далі у порядку зменшення частки іде Одеса, Дніпропетровськ, Донецьк, Харків, Львів,

Крим та Запоріжжя (їхня сумарна частка складає 31%). Отже, майже 90 % осіб, які працюють з Інтернетом, проживають у великих індустріальних містах з наявністю альтернативних джерел інформації та комунікаційних каналів.

Таким чином, цільова веб-аудиторія державних органів влади є добре поінформованою, мобільною, соціально і політично активною та відзначається високим рівнем доходів. Ці люди, у свою чергу, є ретрансляторами отриманої інформації, доносячи отримані дані до широкого загалу в оригінальному вигляді (державні службовці) або з власними коментарями (журналісти).

Тому інформація, представлена на офіційних веб-сайтах, має бути концентрованою та оперативною, орієнтованою на зацікавлену, раціональну, думаючу, та часто критично налаштовану аудиторію. Особливо актуальні питання і матеріали доцільно виносити в окремі розділи, тим самим демонструючи відкритість органу влади та готовність до діалогу. Не допускається "розмивання" або "замовчування" проблеми. У цьому відношенні показовим є приклад веб-сайту Міністерства охорони здоров'я України (http://www.moz.gov.ua).

На нашу думку, усі документи, інтерв'ю, коментарі та прес-релізи, пов'язані з кампанією вакцинації дорослого населення від кору, мають бути виокремленні та винесені на першу сторінку як пріоритетні. Натомість, вони губляться у потоці другорядних повідомлень або є виразно комплементарними. Скажімо, коротка замітка про тестування вакцини [4] не містить даних про рейтинг або рівень лабораторії, референтних даних, даних про методи дослідження, про обсяг клінічного випробовування, якщо таке проводилося, і навіть про час проведення дослідження (не відомо, чи воно відбулося до масової вакцинації в Україні, чи після). А от повідомлення про висновки спеціальної комісії Верховної Ради, які є критичними на адресу Міністерства, на сайті немає зовсім. Складається враження, що Міністерство зацікавлене не стільки у з'ясуванні справжнього стану речей і донесенні до громадян об'єктивної інформації, скільки у "відбіленні" власного імені.

Така позиція призводить до вкрай негативних наслідків: не маючи достовірної інформації, громадяни України масово відмовляються від вакцинації, у тому числі новонароджених дітей. З'являються повідомлення про "спланований характер" акції і навіть про "геноцид" населення. Загалом, подібна політика підриває довіру громадян до органів влади в цілому, сприяє поширенню панічних настроїв та деструктивних моделей поведінки.

Таким чином, можна зробити висновок, що успіх комунікації за умов кризи зумовлений двома ключовими чинниками:

наявність плану комунікації як складової загальної формалізованої інформаційної політики;

наявність окремих підрозділів, відповідальних за вплив на громадську думку в умовах кризи.

Інтернет – комунікація позбавлена часових і просторових обмежень, притаманних іншим інформаційним каналам. Інтернет-аудиторія в Україні має певні властивості, що роблять її активним та вдячним реципієнтом офіційних повідомлень. Тому відомчі веб-сайти можуть стати потужним та ефективним каналом формування громадської думки про діяльність органів державної влади за умови кризової ситуації.

Список використаних джерел

1.Національна доповідь про стан техногенної та природної безпеки в Україні у 2007 році, http://mns.gov.ua/annual_report/2008/content_1.ua.php?m=B5

2. Doug Newsom, Bob Carrell. Public Relations Writing: Form and Style — Wadsworth Publishing Co Inc. — 1997 — 510 с.

3. Підсумки роботи галузі від 17 квітня 2008, http://www.stc.gov.ua/uk/publish/article/75119

4. Перевірка якості вакцини для профілактики кору та краснухи виробництва Serum Institute of India підтвердила відповідність специфікаціям та вимогам Європейської Фармакопеї та ВООЗ — Повідомлення прес-служби МОЗ від 27.08.2008, http://www.moz.gov.ua/ua/main/press/?docID=10836

Місце та роль дорадчих органів у процесах інформатизації на районному рівні

Н.М. Драгомирецька, І.М. Барановський, Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

Одним з головних пріоритетів України є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвиткові та підвищуючи якість життя [1].

Соціально-економічна нерівність, яка виникає між країнами, внаслідок суттєвої різниці в темпах зростання обсягів та номенклатури товарів і послуг, які виробляються та надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій уже отримала назву "цифровий розрив". Такі "розриви" існують між регіонами, між міською та сільською місцевістю і в межах однієї країни.

Незважаючи на те, що розвиток в Україні інформаційного суспільства та впровадження новітніх інформаційних технологій в усіх сферах суспільного життя, діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування задекларований одним із пріоритетів державної політики [4], прискоренню інформатизації в Україні заважають суттєві проблеми, пов’язані з недоліками державного управління, нехтуванням системним підходом до планування дій і заходів, відсутністю належної координації дій. Вирішення задачі побудови та розвитку інформаційного суспільства в Україні потребує гармонійного поєднання зусиль держави, суспільства, профспілок, бізнесу та громадян.

На регіональному рівні ця проблема постає в аспекті впливу електронних текстів на процеси залучення громадян до вирішення власних проблем і взаємодії з органами влади. Виникають дві проблеми: перша – нестача інформації, друга – її надлишок. Саме тому, важливим є сприйняття інформації, її цікавість і спроможність залучати до себе увагу: стати вище, ніж будь-яка інша інформація [5]. Є особливості електронного тексту, які необхідно враховувати при впровадженні інформатизації взаємодії між громадянами та органами влади: це стає елементом повсякденності та маніпуляцією мірилом; відмінним є спосіб подачі думок (більші можливості збуджувати уяву різними методами впливу); створюється не лише новий простір написаного, а й новий простір освіти; з’являється легкість відтворювання інформації (тексту) її використання; підвищується рівень впливу на поведінку людини; є контроль за інформацією не тільки з боку споживача, а й з боку надавача інформаційних послуг; з’являється можливість інтерактивного моделювання ситуації, яка потрібна суспільству; є всі можливості для маніпулювання суспільною свідомістю через інтерактивні моделі; формується тиск нових технологій.

Втім, все це може проявлятися тільки при повній інформатизації регіону. Практика роботи демонструє залежність такого виду впливу від нормативно-законодавчої бази. Так, у відповідності з Законом України "Про Національну програму інформатизації" [2] та Законом України "Про Концепцію Національної програми інформатизації" [3] в Ананьївському районі Одеської області розпорядженням голови відповідної районної державної адміністрації 02 вересня 2002 року був створений дорадчо-консультативний орган – Координаційна рада з питань інформатизації при райдержадміністрації. Одним із основних її завдань є саме координація роботи між місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, закладами освіти і науки, громадськими організаціями та суб’єктами підприємницької діяльності у запровадженні єдиної державної політики у сфері інформатизації, розвитку та підтримки інформатизації в районі. Очолює раду голова райдержадміністрації.

З ініціативи координаційної ради в районі було реалізовано низку проектів, а саме: відбулися Молодіжний фестиваль комп’ютерної творчості, презентація молодіжних проектів щодо соціально-економічного розвитку району; був здійснений випуск Електронного

інформаційно-методичного педагогічного збірника; громадська освітня організація Ресурсно-методичний центр "АЙОРН" за підтримки організації Американської Ради з міжнародної освіти ASTR/ACCELS, державного департаменту США та програми ”Інтел® Навчання для майбутнього” в рамках здійснення проекту "Партнерство з сільською школою" провела в районному центрі тижневий тренінг з навчання вчителів ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій в навчально-виховному процесі.

Період діяльності Координаційної ради з питань інформатизації при Ананьївській райдержадміністрації багато в чому є модельним. Результативність її діяльності залежить не тільки від взаємного порозуміння між головою ради та її членами, а й від залучення організаційних ресурсів районної державної адміністрації та ініціативи й підтримки громади.

Список використаних джерел:

1. Закон України про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки – Режим доступу: http://www.rada.gov.ua
2. Закон України про Національну програму інформатизації – Режим доступу: http://www.rada.gov.ua
3. Закон України про Концепцію Національної програми інформатизації – Режим доступу: http://www.rada.gov.ua
4. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій: Указ Президента України від 20 жовтня 2005 року № 1497/2005 – Режим доступу: http://www.rada.gov.ua
5. Ленем Р. Електронне слово: демократія, технологія та мистецтво / Пер. з англ. – К.: Ніка-Центр, 2005. – 376 с.

Налагодження ефективних комунікативних зв’язків між владою та громадськістю в процесі формування електронного урядування

Н.М. Драгомирецька, Є.П. Брущенко, Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

Основою певних перетворень у державних та урядових структурах стає готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, застосувати їх у своєму житті, бізнесі, громадській та науковій діяльності, навчанні тощо. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами - державним, громадським і бізнесовим [1, 2].

Серед багатьох напрямів розвитку інформаційного суспільства особливу увагу останнім часом приділяють електронному урядуванню. З позиції управління соціальними системами, інформаційна система - це система збору, введення, пошуку, обробки, збереження та надання на вимогу користувача згідно з визначеними критеріями інформаційних ресурсів, покликана забезпечити надання державними органами всіх гілок влади численних послуг всім категоріям громадян та бізнесу, а також інформування громадян про роботу державних органів. Це також використання інформаційних та комунікаційних технологій у державному управлінні, поєднане з організаційною зміною та новими навичками, для впровадження державних послуг і демократичних процесів. Це все вимагає від суб’єктів державного управління нового рівню професіоналізму, нових підходів до виконання своїх обов’язків тощо. Це не тільки надання повної інформації, а й навчання громадськості, роз’яснення та забезпечення зворотного зв’язку щодо процесу, результатів та причин прийняття тих або інших рішень. Такий підхід дає можливості визначити переваги або недоліки управлінських рішень, визначитись з тим, кого залучено і кого не залучено до процесу прийняття управлінських рішень, кого необхідно залучити, як привернути інтерес та створити можливості для груп, які менше представлені в цьому процесі. Його важливим елементом виступає врахування інтересів та потреб всіх сторін взаємодії. Саме тому формування діалогу з громадськістю вимагає розробки і перегляду форм і методів такої діяльності.

Використання новітніх інформаційних і комунікативних технологій в діяльності суб'єктів державного управління спрямовані на: підвищення достовірності, повноти та оперативності інформації, зниження накладних витрат в державних установах, зростання довіри суспільства до діяльності уряду, забезпечення взаємодії громадян та органів державної влади, налагодження зворотного зв'язку, планування для всіх державних органів показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, який має здійснюватися і самим урядом, і громадянами [3].

З впровадженням інформаційних технологій прискорюється процес прийняття рішень та їх реалізації, вивільняється робочий час, з'являється механізм ефективного консультування громадськості щодо державної політики, окреслюються нові канали надання громадянам інформації та послуг. Цей процес змінює підходи до механізмів управління, переорієнтовує його та поступово трансформує базисні принципи для забезпечення широкої участі громадян в обговоренні та прийнятті державних рішень.

Основним чинником успіху або невдачі надання електронних послуг населенню є те, наскільки активно самі люди беруть участь у визначенні обсягу та якості послуг. Послуги приносять користь тоді, коли ними охоплено все населення, коли мешканці власними силами прагнуть поліпшити ситуацію, а механічне збільшення державних витрат на ці потреби не вирішує проблеми. Змінити цю пасивну поведінку можливо лише змінюючи свідомість, задля чого уряду необхідно проводити активну роботу по інформуванню та налагодженню зворотного зв'язку.

У європейських країнах вважають, що надання послуг через електронні засоби зв'язку має доповнювати, а не замінювати інші канали комунікації. Удосконалення системи надання державних послуг для країн - членів Європейського Союзу є політично важливим, оскільки саме таким чином здійснюється постійний, щоденний зв'язок влади з громадянами [4, 5].

Ці факти ілюструють необхідність проводити моніторинг якості надання електронних послуг починаючи з дослідження та вдосконалення комунікацій між трьома секторами - державним, громадським і бізнесовим на предмет розуміння, сприйняття та усвідомлення.

Список використаних джерел:

1. Закон України „Про електронні документи та електронний документообіг"// http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=doc_obig.
2. Про створення електронної інформаційної системи „Електронний уряд України": Проект постанови Кабінету Міністрів України. – Режим доступу: http://www. stc.go v. иа.
3. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного урядування. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
4. Почепцов Г.Г., Чукут С.А. Інформаційна політика: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 663 с.
5. Управління за участю громадян: міжнародний досвід та рекомендації для України. – К.: „К.І.С.", 2004. – 124 с.

Використання PR-технологій при реалізації державних програм

О. Ситікова, Жіночий інформаційно-консультативний центр

Зв'язки з громадськістю, або "Public relatiaons" набувають все більшого значення у практиці діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Залучення громадян до процесу вироблення державної політики в Україні має відповідну нормативно-правову основу. Зокрема, ці відносини врегульовуються Конституцією, Законами України "Про інформацію", "Про об'єднання громадян", "Про звернення громадян", "Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування" тощо. З 2001 року в Україні було прийнято низку законодавчих і підзаконних нормативно-правових актів щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів публічної влади при реалізації державної політики, висвітлення їхньої діяльності в мережі Інтернет, створення системи електронного уряду. Зокрема, відзначимо

Постанову КМУ від 15 жовтня 2004 р. “Деякі питання щодо забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики”.

Тим не менше сучасні умови функціонування органів влади вимагають постійного вдосконалення механізмів та інструментів зв’язків з громадськістю для підготовки до сприйняття та роз’яснення логіки прийняття управлінських рішень. По-перше, підвищується складність вирішуваних задач, яка постає перед урядом країни в результаті його зовнішньополітичної активності (зокрема, членство в міжнародних утвореннях, ратифікація конвенцій, приєднання до спільних планів дій, цілей Тисячоліття). По-друге, підвищується потреба громадськості і громадських організацій в доступі до інформації та грошових ресурсів, розвиток публічної політики набирає обертів, зростає роль експертів, «фабрик думок». По-третє, політичний PR (насамперед, виборчі технології) на пострадянському просторі переважує PR в інших суспільних сферах. По-четверте, виконавці державної політики – державні службовці - потребують навичок і специфічних знань стосовно реалізації завдань у сфері “зв’язків з громадськістю”.

У розвинутому демократичному суспільстві всі політичні питання конфліктного характеру ставляться в публічній сфері, отримують широкий розголос, обговорюються, аналізуються, стосовно цих питань готуються доповіді та рекомендації, і, в кінцевому підсумку, із сфери публічної політики вони переміщуються в сферу конкретних законодавчих та виконавчих рішень, державних програм. В свою чергу виконання державних програм досить легко оцінюється громадськістю. Тому важливо, щоб в державних програмах містилися механізми (засоби) щодо реактивного і проактивного інформування громадян, забезпечення активної участі громадян в державних програмах і підтримки таких програм, стимулювання підтримки громадянами політиків і програм.

Метою даного дослідження є оцінювання державних програм з точки зору забезпечення ефективних зв’язків з громадськістю.

Державні програми за мірою включення піар-складових можна розділити на три групи:

1) державні програми, що по суті прямо реалізують будь-який аспект або аспекти державного піару, як-то: а) піар владних структур: інформування громадськості, управління громадською думкою (формування порядку денного, акцентуація суспільної думки, введення в суспільну свідомість нових тем та ситуацій, контрпропагандистська робота), кризовий піар, формування іміджу перших осіб держави, лідерів, владних структур; б) державна пропаганда; в) інформаційні війни.

Прикладом є Державна цільова програма інформування громадськості з питань євроатлантичної інтеграції України на 2008-2011 роки від 28.05.2008 р. Питання доцільності прийняття такої програми є суперечним, адже, за думкою експертів, «влада програла кампанію з популяризації НАТО». [1, с. 1]

2) державні програми, що містять окремі складові піару (засоби, механізми). Це, як приклад, Державна програма підтримки сім'ї на період до 2010 року (від 19.02.07 р.), в якій передбачається використання таких форм піару, як: проведення інформаційних кампаній, розповсюдження соціальної реклами, організація фестивалів, конкурсів, фотоконкурсів, тренінгів, семінарів, акцій, науково-практичних конференцій, сприяння організації сімейних клубів, виготовлення інформаційно-довідкової та методичної літератури, включення в навчальні програми, публікації в ЗМІ, індивідуальні консультації громадянам, запровадження єдиної технології прийому громадян, створення банків даних, підготовка доповідей тощо. Як форму взаємодії з громадськістю слід зазначити і конкурси проектів для громадських організацій, що викликає багато дорікань з боку громадськості на організатора – Міністерство у справах сім'ї, молоді та спорту щодо непрозорості процедур, необґрунтованого вибору реципієнтів, неспівставних розмірів державних грантів як стосовно окремих організацій, так і відносно тих розмірів, що надаються іноземними донорами [2].

3) державні програми практичного спрямування, які не орієнтовані на публічне розголошення або не містять опису засобів та механізмів зв’язків з громадськістю.

На кінець 2007 року в Міністерстві економіки України облікові коди були присвоєні 133 державним цільовим програмам, що діють. За 5 місяців 2008 року було прийнято іще

близько 5 державних програм. Для порівняння тим же міністерством станом на 01.05.2008 року було зареєстровано 255 проектів (програм) міжнародної технічної допомоги, що реалізуються в Україні. Слід зазначити, що перше півріччя 2008 року характеризується, на відміну від попередніх періодів, активним прийняттям програм та планів першого типу. Так, в 2003 році Кабінетом Міністрів був виданий лише План заходів щодо інформаційного забезпечення співробітництва України з НАТО на 2003 рік. В першому півріччі 2008 року один за одним видаються плани заходів та програми щодо інформаційного забезпечення реалізації державної міграційної політики, державної інноваційної політики та моніторингу стану інноваційного розвитку економіки, інформування громадськості з питань євроатлантичної інтеграції України.

Таким чином, українська держава починає більше уваги приділяти питанню досягнення стану конвенціальності суспільства, в тому числі через прийняття державних програм, які зобов'язують виконавчі органи влади доносити до громадськості позицію держави, формують суспільну думку, створюють основу для структурних, правових реформ, сприяють демократизації суспільства, відродженню культури та духовності тощо. Успіх реалізації інформаційних державних програм перш за все залежатиме від застосування нових форматів, залучення експертів громадянського суспільства, оскільки стара державна програма інформування малопридатна для реалізації в умовах свободи ЗМІ та приватної власності на них, а також розмитості відповідальності за проведення інформаційних кампаній. Потреба в нових підходах до державного піару безумовно існує, оскільки на даний час інформаційні впливи інших держав переважають.

Подальшого дослідження потребують умови для розвитку та підняття на належний рівень як державних public relations (PR), так і government relations (GR) з боку організацій громадянського суспільства.

Список використаних джерел:

1. Відносини Україна-НАТО: потрібна національна дискусія. // Вісник Міжнародного центру перспективних досліджень. – 2006. - №34 (338).

2. Лавріненко Н. «У нас все, не как у людей» [Електронний ресурс]. – 15.06.2007. - http://www.fri.net.ua/loadsnews.php?id=1227.

3. Публічна політика для громадських організацій. Практичні рекомендації щодо організації робіт у сфері публічної політики. / Міжнародний центр перспективних досліджень. – К.: Оптима, 2007. – 90 с.

4. Шейнов В.П. Пиар: «белый» и «чёрный»: Технология скрытого управления людьми. - М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2007. – 672 с.

РОЗДІЛ 5. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ І РОЛЬ КОРПОРАЦІЇ MICROSOFT В ЇХНІЙ РЕАЛІЗАЦІЇ

На діяльність муніципальних і регіональних органів влади впливають різні інноваційні ініціативи. В наступній таблиці (рис. 1) наведені деякі з основних завдань електронного уряду і роль корпорації Microsoft в їхній реалізації.

Рис. 1

На безперервному процесі створення робочих місць та підвищенні добробуту громадян ґрунтуються всі послуги, що надаються місцевими владами. Якщо не створити надійне та міцне економічне середовище, муніципальні та регіональні влади не зможуть розвиватись самі й не зможуть створити процвітаюче та безпечне суспільство, якого вони прагнуть.

Нижче наводиться більш детальний опис кожного напрямку цієї діяльності й роль корпорації Microsoft в їхній ефективній реалізації.

Стимулювання економічного зростання на місцевому рівні

Перед муніципальними і регіональними владами стоїть безліч завдань, які стосуються підтримки економічного розвитку. На безперервному процесі створення робочих місць і підвищення добробуту громадян ґрунтуються всі послуги, що надаються місцевими владами. Муніципальні та регіональні влади, якщо не створять надійне та міцне економічне середовище, не зможуть розвиватись самі й не зможуть створити процвітаюче й безпечне суспільство, якого вони прагнуть. В моменти економічного спаду муніципальні та регіональні влади відіграють вирішальну роль в житті тих, кого торкнулися несприятливі обставини, шляхом пошуку способів підвищення добробуту і створення соціальних програм, програм підвищення кваліфікації й безперервного навчання.

Перед муніципальними та регіональними владами стоїть безліч завдань, що стосуються підтримки економічного розвитку. На безперервному процесі створення робочих місць і підвищення добробуту громадян ґрунтуються всі послуги, що надаються місцевими владами. Муніципальні та регіональні влади, якщо не створять надійне та міцне економічне середовище, не зможуть розвиватись самі й не зможуть створити процвітаюче й безпечне суспільство, якого вони прагнуть. В моменти економічного спаду муніципальні та регіональні влади відіграють вирішальну роль в житті тих, кого торкнулися несприятливі обставини, шляхом пошуку способів підвищення добробуту і створення соціальних програм, програм підвищення кваліфікації й безперервного навчання.

Корпорація Microsoft відіграє ключову роль в підтриманні економічної активності на місцевому рівні, а також в створенні сталої місцевої економіки за допомогою інвестицій. Дії корпорації ґрунтуються на інтересах її партнерів і місцевих реаліях, що надає можливість залучити в місцеву економіку новий капітал та утримати існуючий. Особлива увага в цих діях приділяється місцю інтелектуального потенціалу в розвитку місцевої економіки, якому сприяють компанії малого й середнього бізнесу, які можна розглядати як найпотужніший та найстійкіший фактор зростання в найближчому майбутньому: в регіоні EMEA (країни Європи, Близького Сходу та Африки) на теперішній момент діє вже понад 19,5 млн. таких компаній.

В партнерській програмі Microsoft бере участь понад 350 тис. IT-компаній. Тільки в Європі в компаніях, що займаються продажем або розробкою продуктів на базі

технологічної платформи Microsoft, працює понад 1,6 млн. осіб. Дослідження, що нещодавно було проведене університетом міста Мюнстера (Німеччина), показало.

—В Німеччині на кожного співробітника корпорації Microsoft припадає 51 робоче місце в компаніях-партнерах, що працюють на ринку програмного забезпечення й надання послуг в області інформаційних та комунікаційних технологій.
—11,2 млрд. євро виручки принесла партнерам діяльність, що пов'язана з наданням послуг або продажем продуктів на основі технологій Microsoft.
—76 тис. учасників партнерської програми в Німеччині є сертифікованими партнерами Microsoft, а з них 50 тис. відносяться до організацій малого та середнього бізнесу.

Корпорація Microsoft відіграє ключову роль в підтриманні економічної активності на місцевому рівні, а також у створенні сталої місцевої економіки за допомогою інвестицій. Дії корпорації ґрунтуються на інтересах її партнерів і місцевих реаліях, що надає можливість залучити в місцеву економіку новий капітал та утримати існуючий.

Підготовка і збереження кваліфікованих кадрів

В епоху процесу глобалізації, коли кожна компанія може обрати найбільш придатні економічні та комерційні умови для своєї діяльності, визначну роль має освіта. Політика муніципальних і регіональних влад здійснює основний і безпосередній вплив на стан сфери освіти та безперервного навчання, яка визначає міць і стійкість місцевої економіки. Органи влади прагнуть зробити свої міста й населені пункти привабливими для потенційних інвесторів і створення нових підприємств, тому наявність висококваліфікованої робочої сили, яка готова до ймовірних змін, є фундаментальною вимогою для реалізації цього прагнення.

Члену інформаційного суспільства необхідно мати особливі навички. Сьогодні учнями вже не можна назвати тільки школярів, які проводять в навчальних класах цілий день. Сьогодні учнями є й дорослі, які працюють і, наскільки це дозволяє їхня зайнятість, знаходять час для продовження навчання. З відмиранням застарілих галузей суспільство зіткнулося з величезними й складними завданнями, які йому доведеться вирішувати. Вугільна та сталеливарна промисловість, в яких раніше була зайнята основна кількість робітників, зазнали колосальних системних змін. Перехід від однієї структури зайнятості до іншої, забезпечення підтримки місцевої робочої сили й надання їй можливостей для навчання та отримання необхідних навичок – одне з першочергових завдань, що стоять перед багатьма муніципальними та регіональними органами влади.

Основою нашого підходу до навчання є концепція об'єднаного освітнього середовища (Connected Learning Community), яке передбачає створення середовища, в рамках якого будь-яка людина, яка отримує додаткову освіту впродовж усього свого життя, може в будь-який час знайти необхідні контакти та отримати потрібну інформацію. Microsoft сприймає сучасні технології як засіб організації нових способів отримання знань і виходу на нові рівні розуміння. Сьогодні люди за допомогою обчислювальної техніки, потужного програмного забезпечення і можливостей Інтернету можуть зв'язатись одне з одним де завгодно: в класі, на роботі та вдома.

Корпорація Microsoft спільно з іншими постачальниками інновацій в сфері освіти та інформаційних технологій втілює концепцію Connected Learning Community, яка включає наступні ініціативи.

Надаючи послуги громадянам, муніципальні й регіональні органи влади мають зробити їх доступними для всіх, незалежно від віку, культури, фізичних можливостей й отримуваного доходу. Жоден з прошарків суспільства не може бути несправедливо позбавлений можливості отримання державних послуг і використання перспектив, що відкриваються. При цьому необхідність забезпечення однакового доступу розповсюджується й на саму владу.

—«Технологічне партнерство» (Technology Partners). Корпорація Microsoft має партнерські відносини з провідними підприємствами галузі та разом з ними розробляє технології для рішення завдань, які постали сьогодні в області початкової, середньої та вищої освіти.
—«Партнерство в освіті» (Partners in Learning). Ця всесвітня за своїми масштабами програма корпорації Microsoft призначена для вирішення завдань на місцевому рівні. Умови програми передбачають надання великої кількості програмних продуктів і фінансові інвестиції в розмірі 250 млн. доларів США в якості грантів впродовж наступних п'яти років. В рамках програми пройде надання навичок в області інформаційних і комунікаційних технологій, будуть розроблені спеціальні курси навчання і забезпечена технічна підтримка, будуть створені фонди досліджень, а учням і вчителям будуть надані ресурси.

Сімнадцять країн, серед яких Намібія, Італія, Німеччина, Литва та Іспанія, погодилися співпрацювати з корпорацією Microsoft у реалізації програми «Партнерство в освіті» на місцевому рівні. В Намібії за час спільної роботи були організовані комп'ютерні лабораторії в 13 школах, а також реалізована інноваційна супутникова програма, яка претендує на те, щоб стати взірцем при розробці навчальних курсів на території всього африканського континенту. Сьогодні організовано шість навчальних центрів і запущена програма Microsoft IT Academy.

Забезпечення однакового доступу до послуг

Надаючи послуги громадянам, муніципальні й регіональні органи влади мають зробити їх доступними для всіх, незалежно від віку, культури, фізичних можливостей і отримуваного доходу. Жоден з прошарків суспільства не може бути несправедливо позбавлений можливості отримання державних послуг і використання перспектив, що відкриваються. При цьому необхідність забезпечення однакового доступу розповсюджується й на саму владу. Наприклад, відповідно до власної політики, що виключає будь-яки форми дискримінації, настільний комп'ютер має бути наданий кожному державному службовцю. Тим, кому потрібний догляд, також має бути наданий однаковий доступ до послуг – незалежно від того, це інформація про збори в мерії або доступ до засобів освіти. За деякими оцінками, близько 37 млн. громадян Європейського союзу (тобто кожний десятий) має той або інший фізичний недолік. І це тільки одна область, що має безпосереднє відношення до проблеми однакового доступу.

Корпорація Microsoft уже давно займається розробкою засобів, які дозволяють скоротити так звану інформаційну нерівність. Microsoft пропонує цілий набір рішень (наприклад, ініціативи з втягнення громадян в життя суспільства), в рамках яких великій кількості користувачів надаються недорогі комп'ютери й широкосмужний доступ в Інтернет. Продукти корпорації загальнодоступні та мають багатомовну підтримку, і, окрім того, Microsoft активно розробляє інноваційні рішення. Нещодавно вона закінчила розробку пакета мовних інтерфейсів, який надасть можливість створювати ретельно локалізовані версії основних програмних продуктів корпорації. В крупних містах, мешканці яких часто утворюють цілий конгломерат культур, такі засоби дозволять забезпечити однакові можливості доступу до послуг муніципальних та регіональних органів влади.

Впродовж останніх 15 років корпорація Microsoft у співробітництві з іншими компаніями працювала над розширенням доступності своїх продуктів і створенням більш досконалих адаптивних технологій. В рамках корпорації працює група по технологіям доступності (Accessible Technology Group, ATG), що складається з понад 40 співробітників, які разом з розробниками з інших компаній, а також захисниками прав людей з обмеженими фізичними можливостями зайняті пошуком рішень, які дозволять таким людям використовувати програмне забезпечення Microsoft та інших компаній. Корпорація є власником безлічі нагород за роботи в області доступності її продуктів. В числі цих нагород золота медаль Всесвітнього товариства сліпих імені Луї Брейля (Louis Braille) (Канада), нагорода «Золоті східці» (Golden Ladder Award) від журналу «WE», нагорода Рона Мейса (Ron Mace) «Створюючи для XXI століття» («Designing for the 21st Century» Award) і нагорода «Орел» («Eagle» Award) від організації захисників прав людей з обмеженими фізичними можливостями.

Корпорація Microsoft завжди дотримувалась політики обліку потреб людей з обмеженими фізичними можливостями вже на ранніх етапах розробки програмного забезпечення. В тісному співробітництві з консорціумом World Wide Web Consortium (W3C) Microsoft також працює над підвищенням доступності своїх веб-вузлів для найширшої аудиторії. Неякісно проведена розробка, в якій не враховані питання доступності, неминуче призводить до обмеження будь-чиїх прав і для кого-небудь обов'язково створює труднощі. Наш спільний обов'язок – надати людям з обмеженими фізичними можливостями технологічні засоби, які необхідні їм для повного розкриття свого потенціалу.

Сьогодні партнерами корпорації Microsoft є понад 50 компаній, що працюють в області допоміжних технологій і виробляють понад 100 найменувань продуктів для людей з обмеженими фізичними можливостями. Тим не менше Microsoft розуміє, що завжди залишається місце для розвитку і тому має намір продовжувати вивчення цього питання і вести відкритий і конструктивний діалог. Microsoft сподівається, що цей діалог призведе до реалізації її задумів щодо створення технології безперешкодної роботи.

Більш розумне використання сучасних технологій може також допомогти державним організаціям стати більш самостійними й активними в наданні основних послуг. Перехід від такого стану речей, коли люди повинні самі подавати заяви на отримання посібника, до порядку, коли влада має достатньо знань для того, щоб запропонувати цю допомогу тим, хто найбільше її потребує, складає сутність підходу корпорації Microsoft.

Сприяння зростанню добробуту

Основною метою як муніципальних, так і регіональних органів влади є зниження рівня бідності й підтримка тих, хто найбільше цього потребує. В рішенні складних проблем, що охоплюють і сільських, і міських жителів, часто потрібна допомога муніципальних і регіональних структур. Перед останніми стоїть непросте завдання забезпечити в рамках обмеженого бюджету розподілення грошових виплат, управління соціальним житлом або субсидування суспільного транспорту для надання рівного доступу й можливості переміщення. При цьому необхідно діяти також в інших областях: розвивати місцевий туризм, створювати програми перекваліфікації, займатись регіональними інвестиціями й надавати субсидії, які будуть сприяти зміні структури бізнесу в сільській місцевості та в містах.

Корпорація Microsoft отримала міжнародне визнання за свою доброчинну діяльність, втілення в життя програми «Необмежений потенціал» (Unlimited Potential, UP), проведення політики ціноутворення для країн, що розвиваються (LDC Pricing), і роботу з ООН. Програма

корпорації Microsoft «Необмежений потенціал» – це глобальна ініціатива з удосконалення безперервного процесу отримання знань молоддю й дорослими людьми шляхом освоєння IT-навичок в місцевих суспільних центрах навчання новим технологіям (Community Technology Learning Centres, CTLC). Корпорація Microsoft впевнена, що подібне навчання може стати областю для докладання спільних зусиль і дозволить створити такі соціальні та економічні умови, які спроможні змінити життя людей і перетворити суспільство.

Більш розумне використання сучасних технологій може також допомогти державним організаціям стати більш самостійними й активними в наданні основних послуг. Більш ретельно розроблені способи застосування технологій дозволяють забезпечити своєчасне й адресне отримання інформації. Наприклад, завдяки хорошому знанню місцевих жителів органи влади отримають можливість автоматично сповіщати окремих громадян про нові посібники й інші реалізовані ініціативи, які можуть буть потенційно вигідними для них. Перехід від такого складу речей, коли люди мають самі подавати заяви на отримання посібника, до порядку, коли влада має достатньо знань для того, щоб запропонувати цю допомогу тим, хто найбільше її потребує, є сутністю підходу корпорації Microsoft.

Забезпечення суспільної безпеки

Сприяти забезпеченню максимально високого рівня суспільної безпеки – моральний та юридичний борг муніципальних і регіональних органів влади. Ці обов'язки розповсюджуються на всі сфери життя людей – від захисту дітей до планування й вживання заходів у ситуаціях, що потребують негайного реагування (наприклад, у разі повеней, припинення подачі електроенергії та в інших надзвичайних ситуаціях, а також у випадках терористичних актів). Така діяльність передбачає активну участь державних органів у забезпеченні щоденної суспільної безпеки, а також можливість негайно й ефективно реагувати на надзвичайні ситуації.

Корпорація Microsoft та її партнери мають значний досвід у створенні й підтримці систем, призначених як для щоденної діяльності, так і для діяльності в особливих ситуаціях. На рахунку корпорації спільна робота з ООН з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, де вирішальне значення мала швидкість реакції та застосування сучасних технологій в різних, інколи дуже непростих обставинах. Що стосується безпеки дітей, Microsoft разробила план активних дій із забезпечення максимального захисту цієї потенційно вразливої частини громадян. Найбільш помітна частина всіх проведених дій полягає в тому, що з веб-вузла MSN не тільки видалені чат-форуми – там реалізована високоякісна система контролю з боку батьків, що дозволяє обмежити для дітей потенційну можливість зіткнутись з якою-небудь небажаною інформацією в Мережі.

Основна мета запровадження інформаційних технологій в діяльність органів влади на муніципальному й регіональному рівнях – забезпечити задоволення потреб усіх громадян, причому зробити це необхідно у найбільш надійний та безпечний спосіб. Корпорація Microsoft разом зі своїми партнерами має значний досвід, набір продуктів і рішень, що дозволяє досягти ефективної реалізації даного завдання.

МУНІЦИПАЛЬНІ ТА РЕГІОНАЛЬНІ ОРГАНИ ВЛАДИ

Завдання муніципальних і регіональних органів влади

Муніципальним і регіональним органам влади в країнах Європи сьогодні доводиться задовольняти потреби суспільства, маючи у своєму розпорядженні обмежений об'єм ресурсів. При цьому проблеми, що вони вирішують, надзвичайно різноманітні та варіюються від надання соціального житла і соціальних допомог до забезпечення безпеки, надання освіти, організації вивозу й обробки відходів, оснащення зон відпочинку. Серед завдань органів влади — забезпечення економічного розвитку своїх регіонів і населених пунктів, боротьба з безробіттям, забезпечення надходжень до бюджету (у тому числі й збирання податків), організація та проведення виборів і ширші аспекти електронної демократії (e-democracy)1, а також сприяння підйому та розвитку власного регіону шляхом залучення туристів і безперервного притоку інвестицій. Більш того, суспільство вимагає від органів управління дедалі більшої відкритості та відповідальності за свої дії.

Щоб упоратись із завданнями, що стоять перед ними, регіональні та муніципальні органи влади розробляють стратегії виявлення пріоритетних проблем, які потребують негайної уваги, і знаходять шляхи їхнього вирішення. Що необхідно робити і в який термін? Які ресурси потрібні для цього, як будуть визначатись цілі й результати, яких потрібно прагнути? Одними з першочергових завдань можуть бути, наприклад, турбота про дітей, суспільна безпека, усунення й відвертання надзвичайних ситуацій, створення і розвиток транспортної системи й середовища існування (включаючи зони відпочинку), забезпечення загального доступу до послуг і турбота про найнезахищеніших членів суспільства.

Інформаційно-комунікаційні технології в європейських країнах виходять на перший план, дозволяючи справлятись з широким колом обов'язків і задовольняти різноманітні сподівання суспільства.

Інформаційно-комунікаційні технологій в європейських країнах виходять на перший план, дозволяючи справлятись із широким колом обов'язків і задовольняти різноманітні сподівання суспільства. Проведене на початку 2004 року компанією Kable опитування показало, що запровадження новітніх технологій обумовлювалося в першу чергу потребою покращити відносини з громадянами. Понад 90 % організацій, що брали участь в опитуванні, намітили до реалізації проекти зі створення центрів зв'язку, систем управління відносинами з клієнтами, доступу в Інтернет, каналів доступу (наприклад, інтернет-кіосків) і цифрового телебачення. Прагнення покращити систему відносин із громадянами напряму пов'язане з метою удосконалення послуг, що надаються. Ключовими завданнями в цих областях були названі удосконалення системи документообігу, більш щільна інтеграція серверних структур і модернізація інфраструктури. Інформаційно-комунікаційні технології були названі ключовим рішенням у сфері удосконалення послуг, що надаються, та їхній орієнтації на інтереси громадян.

Дедалі більший вплив на життя багатьох людей здійснюють саме регіональні та муніципальні органи влади. Причиною цього стає ряд таких політичних ініціатив, як передача повноважень на місця та заохочення організації власних інвестиційних програм в регіонах. Місцеві органи управління не стоять на місці: користуючись досвідом створення центрів прийому телефонних дзвінків і центрів обробки інформації, а також практику управління ними, вони надають аналогічні послуги органам влади інших регіонів. Так,

наприклад, цифровий центр міста Вентспілс надає послуги та інформаційно-комунікаційну підтримку більше ніж 40 муніципалітетам та іншим постачальникам послуг, зокрема житлово-експлуатаційним організаціям і комунальним підприємствам.

Останнім часом розповсюджується також ідея організації «інтелектуального зв'язку» між різними рівнями влади. У Великобританії прикладом цього може служити система Government Gateway («Урядовий шлюз 2»), яка здійснює управління відомостями про користувачів і забезпечує обмін електронними повідомленнями між державними установами. Управляє цією системою уряд країни, але її користувачами є також і місцеві органи влади. В результаті громадяни можуть отримувати послуги, що перебувають в компетенції державних служб всіх рівнів. За подібним принципом працює й іспанський туристичний портал 3. Управляє ним уряд країни, хоча за законом розвитком туризму в Іспанії займаються регіональні влади. Завдяки такому союзу та об'єднанню зусиль різних рівнів державного управління досягається висока ефективність роботи порталу. Ліванський інформаційний портал Lebanon Informs також охоплює діяльність і муніципальних органів влади, і уряду країни.

Більш тісні зв'язки з громадянами та більш часті контакти з ними дозволяють муніципальним і регіональним органам влади досягати більшої ефективності надання послуг, аніж це виходить у національного уряду. При цьому регіональні органи влади можуть виконувати важливу роль сполучної ланки між урядом країни та діючими на місцях муніципальними органами влади.

Більш тісні зв'язки з громадянами та більш часті контакти з ними дозволяють муніципальним і регіональним органам влади досягати більшої ефективності надання послуг, аніж це виходить у національного уряду. При цьому регіональні органи влади можуть виконувати важливу роль сполучної ланки між урядом країни та діючими на місцях муніципальними органами влади. Разом з місцевими партнерами та комерційними організаціями, порівнюючи послуги, що надаються, з потребами громадян, регіональні та муніципальні органи влади сприяють тому, що ці послуги стають більш комплексними, а отже, їхня ефективність піднімається на новий рівень.

При наданні послуг муніципальними та регіональними органами влади інтереси громадян стають основоположними, а якість цих послуг, їхня своєчасність і ефективність видатків на їх надання підвищуються. Запровадження таких змін призведе до трансформації як сприйняття, так і самої сутності державної служби на всіх рівнях — муніципальному, регіональному і державному. Успіх в цьому питанні буде значною мірою залежати від технології, що використовувалась для удосконалення вже існуючих систем і процесів. Перші спроби створити електронний уряд часто закінчувались створенням не пов'язаних між собою електронних «островків» на базі окремих підрозділів, в яких втілювався попередній невдалий досвід і застарілі способи роботи. Подібний підхід не був продуктивним, а тому не зміг виправдати пов'язаних з ним сподівань. Організація бізнес-процесів вимагає залучення технологій, які дозволять вивести роботу на сучасний рівень. В результаті відбудеться не тільки підвищення якості послуг, що надаються, але й перерозподіл обмежених ресурсів із операційної та управлінської сфери в область безпосереднього надання послуг.

Завдання, що стоять перед муніципальними та регіональними органами влади

Муніципальні та регіональні влади вирішують абсолютно різні й складні за своєю природою завдання. Серед основних факторів, що здійснюють вплив на діяльність державних органів в країнах Європи, можна виокремити наступні.

Відображення глобальних змін на місцевому рівні

Загальносвітові зміни, що відбуваються в соціальній, технологічній, економічній, політичній сферах та в середовищі існування, будуть продовжувати здійснювати безпосередній вплив на життя громадян в кожному окремому регіоні, місті або населеному пункті. Сьогодні муніципальні та регіональні органи влади в кожному регіоні по-різному корегують свої дії відповідно до завдань, які ставить перед ними нова реальність, — зокрема, збільшення середнього віку людей і постійно зростаюча мобільність робочої сили. Дії влад в новій ситуації мають бути чітко скоординованими на всіх рівнях управління, що дозволить виробити єдину стратегію, яка забезпечить створення ефективних та економічних рішень — як для досягнення короткострокових цілей, так і на більш довгострокову перспективу.

В процесі створення електронного суспільства не можна недооцінювати важливість прокладання широкосмугових ліній зв'язку і створення платформ в таких сферах, як, наприклад, електронне навчання і охорона здоров'я.

Нові форми соціальної участі

По мірі змін глобальної економіки, а разом з нею й суспільства виникають нові форми соціальної участі (social inclusion). У світі, де левова частка інформації надходить з електронних джерел, а навички в області інформаційних технологій є не перевагою, а обов'язковою вимогою, відсутність доступу до інформаційних технологій або недостатній досвід роботи з ними створює для кожного члена суспільства значні труднощі. Разом зі змінами умов на ринку праці багато які молоді люди, які не отримали хорошої освіти і тому не мають необхідних на сьогодні навичок, можуть опинитись за бортом і не мати надії знайти достойну роботу.

Окрім того, зростаюча мобільність людей призводить до істотних змін. Сезонним робочим, які приїхали з-за кордону, стане на перешкоді не тільки мовний бар'єр, але й відсутність навичок у сфері інформаційних технологій. Очевидна потреба в створенні й розвитку муніципальних служб, які допомагали б кожній людині пристосуватись до нових умов і вимог сучасного суспільства.

Відповідність очікуванням, що змінюються

У світі, де зв'язок здійснюється миттєво, від органів влади очікують такої самої швидкості надання послуг. Завдання, що стоїть перед державними структурами, — досягти стандартів якості й швидкості роботи, які існують в інших галузях, наприклад у роздрібній торгівлі та банківській сфері, і зберегти при цьому відмінні риси державних служб. А для цього на місцевому рівні потрібно знайти більш розумні й ефективні шляхи задоволення потреб громадян. Часто органи влади задовольняють ці очікування, надаючи чиновникам, учням і членам місцевих спілок умови для більш активного, аніж раніше, отримання інформації та участі в суспільному житті.

Органи влади мають дійти до кожної людини незалежно від того, є у тієї доступ в Інтернет або ні. А отже, у людей має бути кілька способів діалогу з владою: окрім спілкування

по Інтернету їм потрібно надати можливість особистого контакту в приміщенні муніципалітету, звернення в центри телефонного обслуговування (call centres) і спілкування поштою.

Відродження і розвиток економіки

Внаслідок змін потреб громадян державні службовці переглядають довгострокові вимоги в області соціального житлового будівництва, архітектурні плани міст, вимоги до суспільних робіт та суспільних споруд. Голови місцевих адміністрацій і губернатори знаходять шляхи утримання на своїй території та залучення сторонніх компаній та кваліфікованої робочої сили. Вони прагнуть створити в своїх регіонах довгострокові позитивні економічні умови, привабливі для інвестицій і створення нового бізнесу. Для цього вони використовують різні засоби, у тому числі.

Голови місцевих адміністрацій і губернатори знаходять шляхи утримання на своїй території і залучення сторонніх компаній і кваліфікованої робочої сили. Вони прагнуть створити в своїх регіонах довгострокові позитивні економічні умови, привабливі для інвестицій і створення нового бізнесу.

- Надання нещодавно організованим компаніям інноваційних послуг, які дозволили б здійснити швидкий початок ділової активності й вести ефективну діяльність.
- Заснування муніципальними і регіональними владами в співробітництві з науковими колами й місцевою бізнес-спільнотою центрів інновацій і центрів компетенції.
- Організація навчальних курсів у місцевих інститутах і створення після їхнього закінчення резерву кваліфікованих кадрів для нових та існуючих компаній.
- Просування місцевої інноваційної діяльності, туризму й бізнесу на державному та міжнародному рівнях.

Локалізація програмного забезпечення охоплює всі європейські мови незалежно від ступеня їхнього розповсюдження. Це сприяє залученню громадян в життя суспільства, розвитку місцевого самоврядування і захисту місцевої культури, а також створює зайнятість в європейських організаціях малого й середнього бізнесу, які займаються локалізацією програмного забезпечення й адаптацією багатоланкового локалізованого програмного забезпечення до потреб конкретного регіону.

Оптимальне розподілення обов'язків між центром і регіонами

Уряди, і особливо це стосується європейських країн, беруться за реформування і модернізацію обов'язків муніципальних і регіональних державних служб. Вони передають частину своїх повноважень регіонам, одночасно об'єднуючи муніципальні органи влади з метою підвищення ефективності витрат. Так, наприклад, у Великобританії, Італії, Франції і Данії відбувається докорінна реорганізація та зміна процедур роботи на рівні регіональних і муніципальних влад. Скрізь зростає потреба в співробітництві та взаємодії, які дозволять здійснити плавну й успішну децентралізацію й передачу повноважень регіонам.

Хоча місцеві податкові збори мають велике значення, не менш визначальними є перерозподіл загальнодержавних податків і управління структурними фондами на місцевому рівні.

Інтегрований уряд

Багатьом людям абсолютно все одно, на якому рівні влади їм будуть надавати послуги й прийматись рішення, що впливають на їхнє життя. Для них має значення тільки результат. Щоб зміни відбулись, а послуги, що надаються, дійсно відображали інтереси громадян, такі ключові сфери життя, як зайнятість, охорона здоров'я, боротьба зі злочинністю і освіта, повинні стати об'єктом спільних і скоординованих дій центральної, регіональної і муніципальної влади, органів охорони здоров'я, суспільних організацій та інших інститутів.

Регіональні адміністрації і муніципалітети все активніше використовують у своїй практиці спільні дії, спільно купують товари й послуги, все частіше залучають до виконання робіт зовнішніх підрядників. Це дозволяє їм оптимізувати власні комерційні можливості і своєчасно виконувати поставлені вимоги. Об'єднання зусиль під час надання послуг зумовлене необхідністю спиратись у цьому питанні не тільки на інтереси громадян, але й на інтереси бізнес-спільноти. Для цього кожним окремим питанням повинні разом займатись різні органи влади, місцеві професійні спілки та організації приватного сектора. Окрім того, найбільш очевидна необхідність об'єднання зусиль перед обличчям надзвичайних ситуацій місцевого і державного масштабу (наприклад, повеней, пожеж і терористичних актів), які вимагають негайних дій за цілим спектром напрямків. Ідея інтегрованого (joined-up) уряду робить один із основних внесків у розвиток інформаційно-комунікаційних технологій на всіх рівнях влади, створюючи цілісний підхід до послуг, що спільно надаються, який забезпечує ефективність результатів і оптимізацію витрат в рамках всього державного сектора в цілому.4

Місцеві демократичні механізми і роль обраних посадових осіб

Результати виборів для всіх рівнів влади є основним показником якості й успішності місцевого та регіонального управління. Багато які уряди активно пропонують обраним керівникам і призначеним чиновникам прислухатись до поглядів виборців і реагувати на них, таким чином беручи безпосередню участь в житті місцевих спілок.

Сучасні технології дозволяють підвищити ефективність опитувань на місцевому рівні шляхом дослідження думок громадян за цілою низкою питань, що стосуються, наприклад, місцевої системи оподаткування, задоволенням від швидкості розв'язання питань і якості послуг, що надаються. Часто органи влади задають собі питання: «Які ще успішні заходи можуть позитивно вплинути на перебіг голосування?» В різних містах і муніципалітетах працюють державні портали, будуються системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM-системи), організуються центри прийому дзвінків від громадян. Все це дозволяє не тільки підтримувати, але й розвивати якість місцевого управління і електронне забезпечення демократичних механізмів.

Мобільність робочої сили та гнучкість робочих правил

Практично в кожній галузі спостерігається тенденція до підвищення мобільності робочої сили. Все більша й більша кількість людей вважає за краще суміщати роботу в офісі з роботою вдома. Розмір зекономлених при цьому коштів може виявитись неймовірною – при цьому без якихось помітних втрат в якості або продуктивності. Однак пов'язані з цим культурні зміни можуть стати значними, а сам процес встановлення нових правил роботи — складним. Мобільність робочої сили пред'являє додаткові вимоги до безпеки системи, розробки нових правил отримання дозволів і перевірки справжності користувачів.

Однаково забезпечення можливості віддаленої роботи й отримання доступу до особливо важливої, а часто конфіденційної інформації вимагає створення відповідної інфраструктури,

яка в ідеальному варіанті могла б працювати з будь-яким пристроєм незалежно від того, де він розташований й коли був підключений.

Значення міжнародних організацій

Необхідно також врахувати факт виникнення і значення міжнародних організацій. Яскравим прикладом є та роль, яку відіграє Європейська комісія, що об'єднує 25 європейських держав. Її інструкції та підтримка розповсюджуються на всі рівні влади. Важливими об'єктами діяльності регіональних і муніципальних влад стануть залучення громадян в життя суспільства, організація електронної охорони здоров'я (e-health) і створення електронних інформаційних ресурсів (e-content) — цілі, що передбачені стратегічним планом дій «Електронна Європа — 2010».

Роль корпорації Microsoft

Діяльність корпорації Microsoft відповідає загальній меті об'єднання зусиль для побудови глобального і стійкого інформаційного суспільства. Інформаційні технології — це той ключовий засіб, який дозволить людям, спільнотам, регіонам і державам реалізувати свій потенціал. Microsoft впевнена в тому, що приватний сектор, маючи величезні інвестиційні можливості та лідерські прагнення, відіграє важливу роль у побудові інфраструктури інформаційного суспільства. Більш того, Microsoft усвідомлює важливість співробітництва на міжнародному та регіональному рівнях, а також цінність партнерських відносин державного та приватного сектора у ході створення процвітаючих та стійких спільнот.

Діяльність корпорації Microsoft відповідає загальній меті об'єднання зусиль для побудови глобального та стійкого інформаційного суспільства. Вона усвідомлює важливість співробітництва на міжнародному та регіональному рівнях, а також цінність партнерських відносин державного та приватного сектора в ході створення процвітаючих та стійких спільнот.

Корпорація Microsoft упевнена, що цифрова інтеграція — це не просто надання людям доступу до інформації шляхом установки комп'ютерів у школах і спілках або забезпечення можливості доступу в Інтернет. Це навчання студентів, викладачів і всіх тих, кому необхідні знання, роботі з сучасними технологіями та інформацією з метою створення та зміни власного майбутнього. Внаслідок розробки програми «Партнерство в освіті» і «Необмежений потенціал» (див. Додатки 2 і 3) корпорація Microsoft стала надійним і довгостроковим партнером органів влади і суспільства в сфері навчання інформаційним і комунікаційним технологіям. В рішенні поставлених завдань величезне значення надається партнерству на всіх рівнях суспільства. Побудова інформаційного суспільства для всіх громадян планети стало однією з найпривабливіших ідей сучасності.

Корпорація Microsoft вже сьогодні є надійним міжнародним партнером для всіх рівнів влади, активно допомагаючи їм добитись потрібної результативності та раціональності послуг, що надаються. Microsoft працює над реалізацією ініціатив у найрізноманітніших сферах: від державної системи правосуддя — до виплат допомоги, від управління ідентифікаційними даними користувачів — до забезпечення безпеки операцій в мережі, від спільних скоординованих дій органів влади на політичному рівні — до надання державних послуг громадянам; від організації обміну інформацією між громадянами і державними структурами за допомогою смарт-карток — до електронного голосування.

Окрім того, корпорація Microsoft надає муніципальним і регіональним органам влади значні переваги, що мають великий потенціал, а також допомагає забезпечити економічний розвиток на місцевому рівні.

- Залучає кошти в регіони (наприклад, на кожний долар, що витрачається на продукти Microsoft, припадає вісім доларів на додаткові послуги місцевих партнерів).
- Створює в регіонах робочі місця (для розробників, продавців її продуктів, постачальників професійних послуг, інтеграторів, постачальників додатків, незалежних постачальників програмного забезпечення).
- Підвищує міжнародну конкуренцію, підвищуючи професійний рівень людей.

Бачення корпорації Microsoft допомагає муніципальним і регіональним органам влади знайти рішення нагальних завдань, даючи їм при цьому можливість проводити зважені й поступові зміни, що забезпечують отримання швидкої віддачі від вкладених коштів. Цілісний підхід, що доповнює зусилля влади і поєднує їх з відкритими галузевими стандартами, дозволяє створити більш ефективну та стійку інформаційно-комунікаційну інфраструктуру.

Корпорація Microsoft має чітку уяву про те, яким чином інформаційно-комунікаційні технології можуть стати реальним помічником в досягненні цілей муніципальних і регіональних органів влади. Щоб громадяни отримали можливість повноцінної участі в інформаційному суспільстві, вони мають отримати хорошу освіту і навички роботи на комп'ютері; послуги, що надаються, і інформація повинні відповідати місцевим потребам; окрім того, потрібно розробляти та активно використовувати відкриті стандарти.

Яку б область діяльності не взяти — держава завжди має можливість вести за собою власним прикладом. Наприклад, більшість органів влади, визначаючи технічні вимоги до систем, встановлюють параметри взаємодії, а в якості еталона зв'язку між комп'ютерами використовують такі відкриті стандарти, як XML. Суворе дотримання галузевих стандартів стає обов'язковою вимогою для багатьох систем, що обслуговують сферу державного управління, а також для приватних систем і систем сторонніх виробників при підключенні їх до систем органів влади. В Microsoft такі відкриті стандарти вже давно стали основою її продуктів і технологій, а сама корпорація стала однією з перших компаній, що надають рішення на основі загальних стандартів. Microsoft також брала участь і в розробці багатьох таких стандартів, наприклад XML.

Корпорація Microsoft має чітку уяву про те, яким чином інформаційно-комунікаційні технології можуть стати реальним помічником у досягненні цілей муніципальних і регіональних органів влади. Щоб громадяни отримали можливість повноцінної участі в інформаційному суспільстві, вони повинні отримати хорошу освіту і навички роботи на комп'ютері; послуги, що надаються, та інформація мають відповідати місцевим потребам, окрім того, повинні розроблятись і активно використовуватись відкриті стандарти.

В Декларації принципів (Declaration of Principles), що прийнята на зустрічі глав держав — членів ООН, яка відбулась у грудні 2003 року й була присвячена питанням інформаційного суспільства, зазначається, що однією з основ інформаційного суспільства є стандартизація. Відкриті стандарти (можливість простого встановлення з'єднання між будь-якими платформами, програмним забезпеченням, обладнанням і додатками) є обов'язковою

умовою розвитку, повсюдного використання і підвищення доступності інформаційно-комунікаційних технологій — що особливо стосується країн, що розвиваються. Щоб знайти рішення як для традиційних проблем розвитку, так і для пов'язаних з інформацією проблем, що постають перед новим суспільством, приватний сектор має працювати в більш тісному зв'язку з державними структурами. В Декларації нового тисячоліття (Millennium Declaration), що висунений ООН, основний упор робиться на партнерство з приватним сектором з метою «забезпечення доступності для всіх людей переваг нових технологій, особливо інформаційно-комунікаційних технологій».

Маючи багатий досвід проведення змін і створення нових технологій, корпорація Microsoft стає цінним партнером органів державного управління. Регіональні партнери корпорації й місцеві компанії допоможуть знайти інноваційні підходи до рішення завдань, що перед ними стоять, і забезпечать як оптимальне використання технологій, так і відповідний рівень передачі знань. Націлення корпорації Microsoft на партнерські відносини має на увазі вивчення середовища організації та завдань, що перед нею стоять, а також спільну діяльність з розробки кінцевих рішень. Різні організації та спільноти в усьому світі вже мали можливість оцінити переваги такої основаної на партнерстві структури взаємовідносин, яка готова й далі приносити вигоду для своїх користувачів.

Розширення використання передового досвіду й підвищення окупності витрат — ось два основних напрямки ефективного використання інформаційних і комунікаційних технологій з метою зростання продуктивності роботи муніципальних і регіональних органів влади та підвищення якості послуг, що вони надають. Співробітництво з місцевими партнерами та комерційними організаціями, а також порівняння послуг, що надаються, з потребами громадян сприяє тому, що ці послуги сходять на новий, більш якісний рівень.

ОСНОВНІ СЦЕНАРІЇ РІШЕНЬ В ОБЛАСТІ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

Муніципальні та регіональні органи влади мають справу з широким діапазоном завдань: від підвищення ефективності своєї діяльності до удосконалення якості послуг, що надаються. Як уже було сказано, ці завдання можна розділити на дві групи.

— Зростання ефективності внутрішніх процесів та застосування передового досвіду в роботі.
— Висока якість послуг для громадян з максимальним коефіцієнтом ефективності видатків.

Очевидно, що ці завдання тісно взаємопов'язані: зростання ефективності внутрішніх процесів можна досягти, якщо розглядати проблему з позиції громадян, а не з позиції функціональних потреб різних підрозділів органу влади.

Табл. 1. Ефективність внутрішніх процесів і застосування передової практики в роботі

Сценарій рішення	Рішення Microsoft
Ефективність та гнучкість організації: — дебюрократизація — Надання послуг (наприклад, збирання сміття, вуличне освітлення) — здатність сприймати зміни — управління змінами	Ефективність робітника офісу: — робота з документами — особиста продуктивність — співробітництво й робочі потоки — здатність структурувати завдання — надійні клієнтські системи — віддалена робота
Оптимізація витрат/закупка товарів та послуг: — економія коштів — контроль за дотриманням правил державних закупок	Стандартизація, Центр обміну відкритими додатками (OASC) й електронні закупки (e-procurement): — електронні торги (e-bidding) — каталоги — електронні закупки
Захист даних: — громадянські свободи — конфіденційність особистих відомостей — свобода інформації	Ефективність робітника офісу: — ініціатива «Захищені інформаційні системи» (Trustworthy Computing) — стандарти — схеми — управління ідентифікаційними даними — смарт-карти

Табл. 2. Надання високоякісних послуг, орієнтованих на інтереси громадян

Сценарій рішення	Рішення Microsoft
Турбота про благо жителів/клієнтів: — добробут — туризм — житлове будівництво — планування — оподаткування — «життєві епізоди» (life events)	Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM): — облік справ громадян — інтеграція бізнес-процесів — індивідуальний підхід — ведення загального обліку справ між різними установами органів влади
Підвищення суспільної безпеки: — допомога в надзвичайних ситуаціях — планування можливостей — реагування	Спілкування в режимі реального часу зі всіма залученими сторонами: — електронне забезпечення правопорядку/правосуддя/судів — реагування на надзвичайні ситуації
Електронна демократія (e-democracy): — вибори — консультації — референдуми — прозорість механізмів прийняття рішень	Прозорість та ефективність видатків: — електронне голосування (e-voting) — спілкування в режимі реального часу — відео/аудіозв’язок
Надання послуг по Інтернету: — центри телефонного обслуговування (call centres) — системи «одного вікна» (one-stop shops) — онлайновий доступ в режимі 24 x 7 (цілодобово без вихідних)	Інтеграція унаслідуваних систем, багатоканальні (multi-channel) рішення: — багатоканальні технології — сумісність — захист операцій — портал електронного уряду й інтеграція периферичних систем
Освіта — Дистанційне навчання — Безперервне навчання — конфіденційність і захист даних студента — систематичне удосконалення освітнього процесу	Надання каналів для отримання освіти за допомогою сучасних технологій

Табл. 3. Ефективність внутрішніх процесів і застосування передової практики в роботі

Табл. 2. Надання високоякісних послуг, орієнтованих на інтереси громадян

Сценарій рішення	Рішення Microsoft

Сценарій рішення	Рішення Microsoft
Ефективність та гнучкість організації: — дебюрократизація — Надання послуг (наприклад, збирання сміття, вуличне освітлення) — здатність сприймати зміни — управління змінами	Ефективність робітника офісу: — робота з документами — Особиста продуктивність — співробітництво й робочі потоки — здатність структурувати завдання — надійні клієнтські системи — віддалена робота Партнери з управління бізнесом: — Accenture and Avenade eGA — HP E-Government Framework

РЕКОМЕНДАЦІЇ[i]
ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОВЕДЕННЯ "ДНЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ" В НАЦІОНАЛЬНІЙ АКАДЕМІЇ 14 ТРАВНЯ 2008 РОКУ

Верховній Раді України
Секретаріату Президента України
Кабінету Міністрів України

1. Розробити загальнонаціональну Концепцію впровадження електронного урядування в Україні.
2. Розробити загальнодержавні стратегії запровадження електронної демократії та електронного урядування
3. Ініціювати створення цільової загальнодержавної програми впровадження електронного урядування в Україні.

Верховній Раді України

1. Розробити низку законопроектів та адаптувати вже існуючі нормативно-правові акти, які стосуються сфери електронного урядування (зокрема законів про персональну інформацію, про інформацію).
2. Удосконалити законодавство України у сфері державних закупівель з питання впровадження електронного урядування.
3. Розробити і внести зміни до правової бази щодо забезпечення впровадження комунікативної політики у контексті розвитку електронної демократії.
4. Створити нормативну базу щодо партнерства влади і бізнес-структур для впровадження проектів інформатизації.
5. Закріпити у правовому полі єдині підходи, технології та стандарти в сфері використання інформаційних технологій шляхом розроблення відповідних нормативно-правових актів.
6. Передбачити процедури укладання угод в електронному вигляді в Цивільному, Господарському, Кримінальному та інших кодексах.
7. Прийняти зміни до Закону України "Про звернення громадян" в частині опрацювання електронних звернень громадян.

Кабінету Міністрів України, центральним та місцевим органам виконавчої влади

1. При формуванні завдань Національної програми інформатизації передбачити окремий розділ – "Електронне урядування".
2. Визначити відповідальним за впровадження електронного урядування в Україні відповідного віце-прем'єр-міністра, а в центральних та місцевих органах влади – заступників керівників органів.
3. У структурі апарату центральних та місцевих органів виконавчої влади та органах місцевого самоврядування створити відокремлені структурні підрозділи з ІТ-фахівців, бажано підпорядковані безпосередньо керівнику або заступнику керівника, функцією яких є забезпечення взаємодії, впровадження та супроводження проектів з електронного урядування та інформаційно-аналітичного забезпечення.
4. Проводити моніторинг програм та проектів щодо електронного урядування в Україні.

5. Розробити і затвердити національну систему показників готовності органів влади та органів місцевого самоврядування до впровадження електронного урядування та оприлюднення цієї інформації.
6. Затвердити перелік державних послуг, які мають надаватися за допомогою технологій електронного урядування, зважаючи насамперед на потреби споживачів.
7. Здійснювати державну координацію впровадження електронного урядування, об'єднання наявних ресурсів до єдиної системи з використанням загальних стандартів даних, спільним використанням баз даних.
8. Широко використовувати переваги технологій мобільного урядування з метою поширення доступу громадян до інформаційних ресурсів держави та державних послуг.
9. Проводити заходи щодо популяризації електронного урядування.
10. Формувати серед громадян культуру споживання послуг електронного урядування, у тому числі заходи заохочення використання інформаційних технологій під час отримання державних послуг.
11. Створити загальнодержавну мережу пунктів безкоштовного доступу до Інтернет для громадян.
12. Створити єдиний державний портал електронних послуг.
13. Розвивати систему електронних державних послуг, стандартизувати процеси їх надання.
14. Визначити стандарти електронної демократії.
15. Впроваджувати системи електронного документообігу та громадських пунктів доступу на центральному та регіональному рівнях на базі міських, селищних та сільських рад та навчальних закладів.
16. Створити спільну комісію щодо адаптації до європейського рівня стандартів всіх складових впровадження електронного урядування.
17. Визначити єдиний орган виконавчої влади, що має відповідати за розробку та впровадження комунікативної політики держави, в тому числі впровадження електронної демократії. Розглянути можливість передачі зазначених функцій Державному комітетові телебачення і радіомовлення України (можливо з відповідною зміною його назви).
18. Розробити словник термінів інформаційно-комунікативної сфери з визначенням ключових понять.
19. Відпрацювати технології та їх запровадження щодо опрацювання державними службовцями відповідей на електронні звернення громадян.
20. Вжити заходи щодо поширення використання електронного підпису.
21. Оприлюднювати матеріали "Дня електронного урядування" на урядовому порталі і на офіційному веб-сайті Державного комітету інформатизації України.

Національній академії державного управління при Президентові України

1. Проводити "День електронного урядування" щорічно напередодні Всесвітнього дня телекомунікацій та інформаційного суспільства (17 травня).
2. Рекомендувати вищим навчальним закладам впроваджувати, а Національній академії державного управління при Президентові України розробити магістерську програму з "Електронного урядування", а також відповідну низку курсів підвищення кваліфікації.
3. Узагальнити досвід впровадження і використання ІТ-технологій в державних органах у формі посібника, вказівок, інформації на сайті.
4. Проводити регулярні семінари, обмін інформацією між підрозділами державних органів, які здійснюють адміністрування ІТ-продуктів.
5. Проводити в Національній академії та регіональних інститутах державного управління науково-дослідні роботи з питань електронного урядування.

6. Розробити методичні рекомендації і посібники з впровадження електронного урядування за схемою: центр – область – місто – село.
7. Розглянути питання створення Інституту електронного урядування.
8. Проводити навчання державних службовців з використання інформаційних та комунікаційних технологій в контексті електронного урядування та електронної демократії.
9. Запровадити курси з підвищення кваліфікації (або підготовки) фахівців в галузі запровадження та використання електронного урядування.
10. Проводити навчання керівних кадрів центральних органів виконавчої влади щодо важливості електронного урядування (круглі столи, семінари).
11. Організувати короткотермінові курси підвищення кваліфікації у сфері е-урядування для керівників та ІТ-фахівців органів виконавчої влади (протягом 1-2 тижнів) із залученням провідних ІТ-компаній.
12. Відкрити клас електронного урядування (за підтримки компанії Майкрософт Україна).

---

[i] Рекомендації були розіслані до: Секретаріату Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України, Головного управління державної служби України, Державного комітету інформатизації України.