

ЗАПОЗИЧЕННЯ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ДЛЯ УКРАЇНИ

BORROWING FOREIGN EXPERIENCE IN ELECTRONIC GOVERNMENT FOR UKRAINE

Савіцька В.В., к.ю.н.,

асистент кафедри адміністративного права та процесу

Навчально-науковий інститут права Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Стаття присвячена висвітленню провідного зарубіжного досвіду електронного урядування. В статті звертається увагу, що розвиток інформаційно-комунікаційних технологій надає можливість використання органами державної влади, органами місцевого самоврядування у їх відносинах із приватними та публічними юридичними особами та громадянами широкого спектру інформаційних, електронних, цифрових та інших інструментів. Зазначено, що саме електронне урядування сприяє подоланню викликів сьогодення, може забезпечити широкий спектр переваг діяльності уряду та адміністративних органів України при наданні різного виду публічних послуг, які отримують громадяни та суб'єкти підприємницької діяльності, серед яких підвищення ефективності діяльності на тлі зниження втрати часу, можливості отримання безоплатних послуг, запровадження підвищення прозорості процесу прийняття рішень і відповідальності. Актуальним є подолання існуючих в діяльності адміністративних органів України взаємостосунків із громадянами. Сприяти цьому процесу покликано електронного урядування. Необхідність широкого застосування електронного урядування в діяльності уряду та адміністративних органів України потребує запозичення необхідного зарубіжного досвіду, який повинен істотно сприяти підвищенню ефективності публічних органів, чіткому і ефективному виконанню функцій і повноважень органів та їх посадових осіб при наданні публічних послуг. Проаналізована діяльність електронного урядування зарубіжних країн та розкрито питання запровадження ними електронного урядування. Акцентовано, що за допомогою впровадження і використання інформаційно-комунікаційних технологій зарубіжні країни змогли добитися цілісного і інтегрованого підходу до вирішення комплексу існуючих організаційних, інформаційних, соціальних, економічних і правових питань у різних сферах суспільних відносин. Зроблено висновок, що незважаючи на існуючі різні моделі електронного урядування зарубіжних країн, його вдалося впровадити майже у всі сфери суспільно-корисної діяльності, покращити відносини між адміністративними органами, громадянами та юридичними особами, бізнесом тощо, але й забезпечити прозорість процесу прийняття рішень, надати доступ зацікавленим особам до необхідної інформації. Кожна із моделей електронного урядування зарубіжних країн має свої переваги і недоліки функціонування на які треба звернути увагу при удосконаленні електронного урядування в Україні.

Ключові слова: електронне урядування, технології, запозичення зарубіжні країни, адміністративні органи, удосконалення.

The article is devoted to highlighting the leading foreign experience of e-government. The article draws attention to the fact that the development of information and communication technologies provides the opportunity for state authorities, local self-government bodies to use a wide range of information, electronic, digital and other tools in their relations with private and public legal entities and citizens. It is noted that e-government helps to overcome the challenges of today, can provide a wide range of advantages for the activities of the government and administrative bodies of Ukraine in providing various types of public services that citizens and business entities receive, including increasing the efficiency of activities against the background of reducing time loss, the possibility of receiving free services, introducing increased transparency of the decision-making process and responsibility. It is urgent to overcome the existing relationships with citizens in the activities of administrative bodies of Ukraine. E-government is called upon to facilitate this process. The need for widespread use of e-government in the activities of the government and administrative bodies of Ukraine requires borrowing the necessary foreign experience, which should significantly contribute to increasing the efficiency of public bodies, clear and effective performance of functions and powers of bodies and their officials in the provision of public services. The e-government activities of foreign countries are analyzed and the issue of their introduction of e-government is revealed. It is emphasized that through the introduction and use of information and communication technologies, foreign countries were able to achieve a holistic and integrated approach to solving a complex of existing organizational, information, social, economic and legal issues in various spheres of public relations. The conclusion is made that despite the existing different models of e-government in foreign countries, it was possible to introduce it into almost all spheres of socially useful activity, improve relations between administrative bodies, citizens and legal entities, business, etc., but also ensure transparency of the decision-making process, provide interested parties with access to the necessary information. Each of the models of e-government of foreign countries has its own advantages and disadvantages of functioning, which should be paid attention to when improving e-government in Ukraine.

Key words: e-government, technologies, borrowings from foreign countries, administrative bodies, improvement.

Актуальність теми. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій надає можливість використання органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами публічного та приватного права, а також громадянами широкого спектру інформаційних, електронних, цифрових та інших інструментів. Так зване електронне урядування використовуючи інформаційно-комунікаційні технології сприяє подоланню викликів сьогодення, підвищує ефективність та удосконалює діяльність адміністративних органів, покращує відносини з громадянами та бізнесом. Запозичення зарубіжного досвіду електронного урядування буде сприяти його покращенню і впровадженню в Україні.

Стан дослідження. Аналіз тенденцій та підходів запозичення світового досвіду регулювання електронного урядування та елементів його складових, зокрема, зверталися: В. Авер'янов, розглядав питання належного урядування [1], Ю. Аністратенко, О. Бодунова, І. Грицюк, вивчили досвід адміністративно-правового забезпечення становлення і розвитку електронного урядування зарубіжних країн [2].

М. Білецька, розглянула питання надання електронних публічних послуг у зарубіжних країнах [3], І. Бовсунівська, проаналізувала зарубіжний досвід взаємодії органів влади із громадянами в системі електронного уряду [4], А. Мерзляк, В. Боклаг, Ю. Віхорт, дослідили зарубіжний досвід розвитку електронних публічних послуг [5].

Метою статті є вивчення та запозичення досвіду окремих зарубіжних країн електронного урядування в Україні.

Виклад основного матеріалу. На відміну від України, багато зарубіжних країн мають суттєвий досвід впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність державних органів, що дозволило їм забезпечити відкритість і прозорість їх діяльності у відносинах із фізичними та юридичними особами, формуванні відкритої державної політики, підвищенні ефективності та удосконалити свою діяльність. Аналіз діяльності зарубіжних країн у галузі електронного урядування свідчить, що за допомогою впровадження і використання інформаційно-комунікаційних технологій зарубіжні країни змогли добитися цілісного і інтегрованого підходу до вирішення комплексу існуючих в державі організаційних, інформаційних, економічних і правових питань.

Важливим напрямом розвитку впровадження електронного урядування є дотримання принципів, рекомендованих низкою нормативних актів, серед яких питому вагу займають Рекомендації Ради Європи зі стратегій цифрового уряду [6], серед яких важливу роль відіграють правові рекомендації Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD), які є путівником для урядів держав щодо розробки та впровадження цифрових урядових стратегій і наближають уряди громадян та бізнесу. Саме через сформовані принципи ми і розглянемо побудову електронного урядування в зарубіжних країнах [2, с. 401]. Зокрема, до них ми відносимо: принцип захисту конфіденційності та персональних даних; принцип управління етикою на державній службі; принцип безпеки інформаційних систем і мереж; принцип електронної автентифікації; принципи доброчесності в державних закупівлях; принцип захисту інформаційних інфраструктур; принцип розробки політики в Інтернеті; принцип захисту дітей в Інтернеті; принцип державного управління державно-приватними партнерствами; принцип регуляторної політики та управління; принцип управління критичними ризиками; принцип ефективного державного інвестування.

В Рекомендації надаються визначення різних термінів, так «електронний уряд» означає використання урядами інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), зокрема Інтернету, як інструменту для досягнення кращого державного управління. Цифровий уряд означає використання цифрових технологій як невід'ємну частину стратегій модернізації уряду для створення суспільної цінності. Він спирається на екосистему цифрового уряду, що складається з державних суб'єктів, неурядових організацій, компаній, об'єднань громадян та окремих осіб, яка підтримує виробництво та доступ до даних, послуг і контенту через взаємодію з урядом. Цифрові технології стосуються ІКТ, включаючи Інтернет, мобільні технології та пристрої, а також аналітику даних, що використовується для покращення створення, збору, обміну, агрегації, комбінування, аналізу, доступу, можливості пошуку та представлення цифрового вмісту, у тому числі для розробки послуг і програм [6].

Для того щоб впровадити позитивні і ефективні результати в механізми державного управління, що рекомендовані численними Рекомендаціями Ради ЄС, потрібно не тільки керуватися рекомендованими та іншими принципами, але й застосовувати системне мислення до подолання існуючих проблем і вироблення нових підходів до інноваційних та ефективних форм державного управління. Розглянемо приклади успішного використання зазначених рекомендацій та нормативно-правових актів зарубіжними країнами.

Перший акт, який регулював питання електронного урядування був прийнятий у США. Також одними з перших держав, які на законодавчому рівні закріпили порядок надання електронних послуг були Австралія, Данія, Франція, Італія, Великобританія. У свою чергу ці держави займають високі позиції у рейтингу ООН щодо електронного урядування [7, с. 45]. Що стосується США, то уряд цієї країни приділяючи важливу роль розвитку сучасних електронних послуг, також здійснює впровадження стандартів якості, що має важливе значення для надання якісних електронних послуг, оскільки дотримання стандартів покращує ефективність послуг, задовольняє вимоги клієнтів, полегшує процес обслуговування. З метою покращення надання послуг більше урядів вбудовують опитування на свої портали та веб-сайти. Сполучені Штати лідирують у цій категорії, проводять опитування клієнтів, щоб оцінити думки громадян [3, с. 314].

У 1996 р. в Австралії було створено загальнонаціональний сайт електронних послуг австралійської влади із працевлаштування. На початку 1997 р. створено потужний податковий портал, а також інформативний сайт із надання послуг, що стосується податків та оподаткування загалом. Тільки у 2000 р. у цій країні було створено: судовий елек-

тронний портал щодо он-лайн послуг Федерального суду Австралії щодо різноманітних юридичних послуг; державний інформаційний сайт, що стосується тендерних процедур і тендерів, для вирішення питань із проживанням, отриманням австралійської візи тощо; державні послуги бізнесовим організаціям. Електронне урядування на загальнодержавному та місцевому рівнях Послуги електронного урядування в Австралії надаються на трьох рівнях: федеральному (загальнодержавному), рівні штату та місцевому. Але більшість послуг пронизують усі ці рівні, від найнижчого до найвищого, дозволяючи громадянину отримати необхідну послугу незалежно від того, з якого рівня він зробив запит. Всі послуги незалежно від рівня поділяються на інформаційні (громадянин знаходить на сайтах органів державної влади необхідну інформацію та завершує користування сайтами), інтерактивні (громадянин знаходить необхідну інформацію та робить запити до органів державної влади) і транзакційні (громадянин знаходить необхідну інформацію та замовляє платну чи безоплатну державну електронну послугу) [8].

Державне регулювання електронного урядування та основні повноваження у розвитку ІКТ електронного урядування та їх нормативної бази австралійським урядом б делеговані Державному департаменту Австралії з питань фінансів та дерегулювання економіки (приблизний аналог Міністерства економіки України), відділу державного інформаційного управління. Зазначений орган державної влади Австралії створює нормативну базу, державні програми, залучає державні органи влади та органи місцевого самоврядування до розвитку електронного урядування [8].

Корисним для України буде досвід Австралії в частині отримання позитивного досвіду із надання безоплатних державних електронних послуг, а також послуг пов'язаних із реєстрацією іноземців, веденням ними бізнесу тощо.

Австрія досягла позитивних успіхів у провадженні електронного урядування шляхом широкого залучення представників державного уряду, інших державних установ, а також ініціативних груп, представників громадськості, представників бізнесових структур та засобів масової інформації [9].

В Данії ідея створення електронного уряду Данії була вперше озвучена на засіданні у 2001 р., у тому ж році була затверджена Програма формування Електронного Уряду на 2002-2007 роки. В подальшому були визначені стратегічні цілі розвитку е-урядування на 2011-2020 р. Державними органами, відповідальні за е-урядування є: Уряд Данії, Керівний комітет для спільної урядової співпраці, Комітет з координаційних рішень, Комітет з економічних питань [10].

Позитивними кроками створення електронного уряду Данії є законодавче забезпечення регулювання відносин електронного уряду. З цією метою було прийнято низку законодавчих актів про інформаційні служби суспільства та електронну комерцію, електронні комунікаційні мережі та послуги, обов'язкове електронне самообслуговування та електронну пошту, свободу інформації та доступ до державних адміністративних документів, захист та обробки персональних даних, мережі та сервіси електронного зв'язку, маркетингові практики, електронний підпис та інші.

Канада є однією з перших країн у світі, яка в 90-ті роки минулого століття впровадила ідею створення «електронного уряду», було оголошено про початок роботи уряду, орієнтованого на послуги. Країна почала вирішувати проблеми відкритого доступу до інформації державних структур, стала лідером в інноваціях у галузі «електронного уряду». Ще в 1994 році урядом був запущений «Проект надання послуг державними органами за допомогою інформаційних технологій», що одержав умовну міжнародну назву «e-government», внаслідок чого було розблено проект на три етапи реалізації, протягом за п'ять років

побудувати систему «електронного уряду». В результаті застосування модульного принципу система була розділена на чотири контури: сайт Канади, що надає доступ до GOL-контексту; інформаційний портал, що складається з підпорталів; проміжне ПЗ, що складається з пошукової машини, системи автоматизації бізнес-процесів, систем інтеграції додатків і даних; інфраструктурне ПЗ складається з системи управління паперовими та електронними документами та електронного сховища. В рамках проведених робіт з реалізації проекту канадська влада працює і безпосередньо взаємодіє з населенням за допомогою найпотужнішого інформаційного порталу, що об'єднує сотні інтернет-сайтів. В Канаді діє система «єдиного вікна» на федеральному рівні, який реалізується близько десяти років. На сьогодні електронне урядування є ключовим каналом надання державних послуг, країні вдалося досягти високого рівня розвитку онлайн-послуг [8].

Позитивним досвідом Канади для України є те, що використовуючи інформаційні інтернет сайти державні структури активно взаємодіють із населенням та приватним сектором у різних сферах суспільних відносин. Позитивним також слід вважати діяльність уряду Сінгапуру, однією з провідних ініціатив уряду щодо цифрової трансформації державного урядування є розробка та запровадження програми «Розумна нація», яка, в свою чергу, реалізується у серії стратегічних національних проєктів. Уряд докладає всіх зусиль, щоб інтегрувати державні послуги, дотримуючись підходу єдиного вікна через такі ініціативи, як «Моменти життя», проєкту національної цифрової ідентифікації, які сприяють налагодженню прямого зв'язку між громадянами і урядом та співпраці з міжнародними партнерами щодо екстреної допомоги та оповіщення прийняв рішення про вибір екосистемного підходу до електронного урядування, при якому ефективне керівництво, критичне мислення, міцна законодавча і регуляторна інфраструктура відіграють ключову роль [11, с. 180-181].

Серед республік колишнього СРСР на увагу у сфері надання електронних послуг населенню заслуговує досвід Естонії, де 99% публічних послуг доступні в режимі он-лайн 24 години на добу. Ця країна стала першою державою, яка реалізувала концепцію «електронної держави». Завдяки безпечній, зручній і гнучкій цифровій інфраструктурі Естонія досягла високого рівня прозорості в управлінні та побудувала широку довіру до свого інформаційного суспільства. В результаті Естонія щорічно заощаджує понад 1400 років робочого часу і є гнучким середовищем для розвитку підприємницької діяльності [12].

Взагалі дослідження рейтингу країн-членів ЄС за індексом цифрової економіки та суспільства (DESI – Digital

Economy and Society Index) у 2020 року дало змогу встановити, що такі держави, як Фінляндія, Швеція, Данія та Нідерланди мають найрозвиненішу цифрову економіку в ЄС, за ними йдуть Мальта, Ірландія та Естонія, найнижчі показники за індексом у Болгарії, Греції, Румунії та Італії [13].

У питанні надання урядами зарубіжних країн різного виду послуг, слід звернути увагу на той факт, що у вітчизняних законодавчих актах визначаються поняття: «правові послуги», «адміністративні послуги», «соціальні послуги», «фінансові послуги», «електронна послуга» або різні словосполучення, як-то: «послуги технічного обслуговування», медичні та лікарські послуги, «комунальні та побутові послуги» [14, с. 235]. При цьому в Україні часто окремо вживаються категорії «публічна послуга» та «адміністративна послуга», натомість, наприклад, у країнах Європейського Союзу ці поняття є тотожними. До них відносяться послуги (соціального, побутового, комунального, освітнього та ін. характеру), які надаються публічним сектором та за надання яких несе відповідальність органи публічного управління [15, с. 61]. Дійсно, вітчизняному законодавцю варто звернути увагу на вказані види послуг, що надаються органами державної влади.

Висновки. Проведений аналіз особливостей функціонування світових моделей електронного урядування Австралії, Данії, Канади, Сінгапуру, США та інших зарубіжних країн, дозволяє зробити висновок про те, що впроваджуючи інформаційно-комунікаційні технології, прийняття відповідних законодавчих актів надало можливість урядам провідних країн світу сприяти демократизації суспільних відносин. Незважаючи на існуючі різні моделі електронного урядування зарубіжних країн, його вдалося впровадити майже у всі сфери суспільно-корисної діяльності, що надало можливість не тільки покращити відносини між адміністративними органами, громадянами та юридичними особами, бізнесом тощо, але й забезпечити прозорість процесу прийняття рішень, надати доступ зацікавленим особам до необхідної інформації.

Безумовно, кожна із моделей електронного урядування зарубіжних країн має свої переваги і недоліки функціонування на які треба звернути увагу при удосконаленні електронного урядування в Україні. Перш за все необхідно розробити відповідні стандарти належного електронного урядування шляхом запровадження їх в діяльність адміністративних органів, які перебувають у прямому зв'язку із принципами їх діяльності при наданні різноманітних публічних послуг. Необхідність широкого застосування позитивного досвіду зарубіжних країн в Україні потребує детальне вивчення національних особливостей електронного урядування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Авер'янов В. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євроінтеграційних вимог. *Юридична Україна*. 2010. №3. С. 4-10.
2. Аністратенко Ю.І., Бодунова О.М., Грицюк І.В. Адміністративно-правові засади регулювання електронного урядування: світовий досвід. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №8. С. 400-404.
3. Білецька М.О. Досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 11. С. 312-314.
4. Бовсунівська І. В. Зарубіжний досвід взаємодії органів влади із громадянами в системі електронного уряду. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: «Державне управління». 2017. №1. Т. 28 (67). С. 12-21.
5. Мерзляк А.В., Боклап В.А., Віхорт Ю.В. Зарубіжний досвід розвитку системи електронних публічних послуг в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Держава та регіони*. Серія: «Державне управління». 2021. № 1 (71). С. 136-142.
6. Рекомендація Ради зі стратегій цифрового уряду. URL: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/digital-health-and-technology/digital-health-and-technology/digital-strategies-for-health-systems>
7. Декалюк О. В. Концепція електронного урядування в практиці зарубіжних країн. *Держава та регіони*. Серія: Економіка та підприємництво. 2020. № 4 (115). С. 43-47.
8. Крайці практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: «Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування» / авт. кол.: К. Синицький, Я. Олійник, М. Міхальова та ін.; за заг. ред. д.н.держ.упр., проф. С.А. Чукут, к.н.держ.упр. О.В. Загвайської. К., 2010. 166 с.
9. Open Data Österreich. URL: <https://www.data.gv.at>
10. Полярна В. Впровадження електронного урядування в зарубіжних країнах. Досвід Данії. https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/06/Polyarna_Daniya.pdf
11. Луїнін Д.С. Адміністративно-правове забезпечення електронного урядування та його впровадження в Україні. *Юридична наука*. 2020. №1. С. 178-192.
12. Мережева країна: як Естонія запровадила е-урядування. URL: <https://internetua.com/merejeva-krayina-yak-estoniya-zaprovadila-euryaduvannya>
13. Digital Economy and Society Index (DESI) 2020: Questions and Answers. URL: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_20_1022
14. Світличний О.П. Надання послуг публічною адміністрацією: моделі регулювання. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2021. №63. С. 234-238.
15. Мариняк Н. М. Адміністративна послуга та її співвідношення з суміжними поняттями. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: *Юридичні науки*. 2015. № 824. С. 60-64.