

Яруліна Н.

Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД

Yarulina N.

Odessa Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

DIGITAL PUBLIC MANAGEMENT: FOREIGN EXPERIENCE

Ключові слова: е-урядування, зарубіжний досвід.

Key words: e-government, foreign experience.

Процеси глобалізації та інформатизації сучасного суспільства вимагають від органів публічної влади перехід на якісно новий рівень взаємодії з громадськістю, що включає удосконалення форм і методів комунікації на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, розширення ринку інформаційних послуг, підвищення ефективності управлінської діяльності і, в свою чергу, сприяє залученню громадськості до активної участі у політичному житті суспільства, відкритості й прозорості у діяльності органів публічної влади.

Згідно з даними United Nation E-Government Survey 2018 за таким показником як E-Government Development Index (включає такі складові: надання онлайн-послуг, телекомунікаційне підключення, людський потенціал) Данія очолює 10 найрозвинутіших у цьому плані країн світу, хоча ще у 2016 році була на дев'ятому місці. За цим показником також серед лідерів – Великобританія, Естонія, Німеччина. Найвищий рівень індексу е-участі (E-Participation Index) у 2018 році мають – Республіка Корея, Данія, Фінляндія та інші. На жаль, Україна поки що має досить низькі показники рівня розвитку е-урядування, що зумовлює необхідність вивчення зарубіжного досвіду [2].

Розглянувши досвід Данії, можна побачити, що таких високих результатів країні вдалося досягти, перш за все, завдяки впровадженню п'ятирічної цифрової стратегії, яка продовжує розвиватися у напрямку цифрового державного управління, комунікації та електронних послуг. Одним із ключових нововведень країни є підхід, при якому електронна взаємодія є юридично обов'язковою.

Важливим також є те, що Данія вивчає персоналізовані цифрові послуги, надаючи цільовий контент для громадян на своїх порталах NemID. Наприклад, громадянам, які знаходяться на межі виходу на пенсію, будуть запропоновані варіанти планування виходу на пенсію, коли вони ввійдуть у відповідний портал.

Країна також запустила цифрову поштову скриньку Digital Post, надану громадянам, де вони отримують повідомлення від держави. Сьогодні понад 90% громадян віком 15 років і старше мають свої особисті цифрові поштові скриньки та використовують його для спілкування з державними установами - скорочуючи витрати на весь державний сектор. Тим часом уряд також допомагає громадянам, які не мають доступу до цифрових послуг, щоб вони не були виключені переходом на цифрові платформи, оскільки в Данії електронна участь є частиною цифрової стратегії країни [4].

У наданні публічних послуг Великобританія пішла шляхом комплексного підходу до створення центрального урядового portalу www.gov.uk, який являє собою централізований інтернет-ресурс, побудований за схемою «згори вниз».

Портал Великобританії надає загальну державну інформацію, поєднуючи разом інформацію і консультаційні послуги з різних джерел. На порталі інтегровано всі сторінки міністерств та відомств Великобританії, що надають основну частину сервісів в режимі онлайн.

Також на сайті можна знайти понад 350 офіційних веб-сторінок або посилань на сторінки організацій, які ще не було інтегровано до єдиного державного порталу. В електронній формі на загальнодержавному порталі www.gov.uk доступні для отримання більш ніж 650 послуг [1].

У Німеччині з жовтня 2011 р. на YouTube веде мовлення канал федерального уряду, що транслює відео з актуальних політичних питань. До регулярних відео належать: «Тиждень канцлера», що містить огляд найбільш важливих заходів; «Podcast» – програма, в якій канцлер розповідає про своє ставлення та очікування від найближчих подій; «3 питання, 3 відповіді», в якій міністри відповідають на поставлені запитання. За допомогою Twitter громадяни можуть спілкуватися безпосередньо з прес-секретарем уряду.

Також цікавим є проект «Live + Gov», мета якого – посилити діалог, орієнтований на громадян, за допомогою мобільних технологій – смартфонів. Громадян закликають повідомляти та обговорювати проблеми з обраними службовцями через мобільні пристрої [3, с. 13].

Естонія є однією країн з високим індексом розвитку електронного урядування, що дозволяє їй громадянам та державним службовцям отримувати доступ до широкого спектру послуг в Інтернеті, використовуючи захищені цифрові ідентифікатори, включаючи здійснення платежів, доступ до повних медичних записів та голосування в Інтернеті. Сьогодні 99% публічних послуг доступні в режимі онлайн 24/7, 30% естонців використовують i-Voting (Інтернет-голосування) За оцінками країни, зменшення бюрократії зберегло 800 років робочого часу [5]. В рамках електронного урядування в Естонії було створено три ключові проекти: оцифрування реєстрів, що проводяться державними органами для надання необхідної інформації для підтримки електронних послуг; створення платформи X-Road, яка об'єднує різні системи, що використовуються в державному і приватному секторах, і дозволяє їм обмінюватися інформацією; надання громадянам засобів безпечного доступу до онлайн-послуг шляхом використання цифрових посвідчень і цифрових підписів, еквівалентних рукописним.

Отже, досвід таких зарубіжних країн як Великобританія, Данія, Естонія, Німеччина показує, що для реалізації продуктивного інформаційного обміну в галузі публічного управління потрібна чітко визначена стратегія розвитку інформаційного суспільства та електронного урядування, що передбачатиме скорочення витрат на державний сектор завдяки електронній взаємодії з громадянським суспільством та приватним сектором.

Цікавими для України можуть бути такі форми електронної взаємодії з громадськістю, як онлайн-консультування, i-voting, зарубіжний досвід використання Youtube-каналу, Twitter та інших глобальних соціальних мереж, а також створення порталів для безпосередньої взаємодії громадян з урядом.

Література:

1. Електронна взаємодія. Біла книга державної політики. Київ, 2015. URL: <https://goo.gl/YanmZw>.
2. Исследование ООН: Электронное правительство 2018. Применение электронного правительства для формирования устойчивого и гибкого общества, Нью-Йорк, 2018. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Russian.pdf.
3. Карпчук Н.П. Комунікації з залучення громадян: досвід ФРН / Н.П. Карпчук // Імплементация в Україні європейського досвіду інформаційно-комунікаційного забезпечення органів місцевої влади та самоврядування: матеріали науково-практичної Інтернет-конференції (20 травня 2016 р., м. Луцьк). Луцьк, 2016. С. 11-15.
4. Lin Chia Jie. Denmark leads the world in digital government. July, 2018. URL: <https://govinsider.asia/innovation/denmark-online-services-digital-government-australia-korea/>.
5. Heath Nick. How Estonia became an e-government powerhouse, February 19, 2019. URL: <https://www.techrepublic.com/article/how-estonia-became-an-e-government-powerhouse/>.