

ДОСВІД ЗАРУБІЖНИХ КРАЇН У СФЕРІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

EXPERIENCE OF FOREIGN COUNTRIES IN THE PROVISION OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES

Білецька М.О., аспірантка другого року навчання

Інститут права, психології та інноваційної освіти Національного університету «Львівська політехніка»

В статті проаналізовано досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг. Підкреслено, що бажання громадян і підприємств ЄС надавати електронні послуги є одним із найважливіших факторів для розвитку систем надання електронних послуг. Наявність електронних послуг у зручному онлайн-форматі позитивно впливає на готовність громадян та сприйняття ними цих послуг. Однак ефективність використання електронних послуг залежить від ступеня розвитку цих послуг, оптимізації та визначення їх функцій і опису процедур надання послуг відповідно до системи управління якістю.

Проаналізовано деякі приклади зарубіжних країн, які відомі своїми успішними програмами електронного урядування. Естонія вважається лідером у цифровому урядуванні. Сінгапур вважається однією з найефективніших країн у наданні електронних публічних послуг. Країна має інтегровану платформу громадянських послуг, відому як SingPass, яка надає доступ до багатьох державних служб та організацій. Данія також активно використовує електронні платформи для подачі звітності, оплати податків та інших адміністративних послуг. Норвегія має високорозвинутий рівень електронного урядування. Країна надає електронні послуги в галузях, таких як здоров'я, соціальне забезпечення, освіта та податки.

Аналізуючи досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг, можна зробити висновок, що в цій сфері всі країни пройшли складний історичний шлях розвитку, на якому одні тенденції змінювалися новими з безперервною еволюцією електронних послуг. Водночас сучасні держави намагаються підвищити відкритість, зручність та доступність електронних послуг, використовуючи для цього всі сучасні засоби та технології. Очевидно, що надання електронних послуг залишається найважливішою соціальною функцією держави. Розвиток електронних публічних послуг також створює можливості для активізації інститутів громадянського суспільства. Згодом до цього процесу почали активно долучатися й громадські організації.

Ключові слова: електронні послуги, адміністративні послуги, електронне урядування, електронна демократія, цифрова рівність.

The article analyzes the experience of foreign countries in the field of providing electronic public services. It is emphasized that the desire of EU citizens and enterprises to provide electronic services is one of the most important factors for the development of systems for providing electronic services. The availability of electronic services in a convenient online format has a positive effect on the readiness of citizens and their perception of these services. However, the effectiveness of the use of electronic services depends on the degree of development of these services, optimization and definition of their functions, and description of service provision procedures in accordance with the quality management system.

Some examples of foreign countries known for their successful e-government programs are analyzed. Estonia is considered a leader in digital governance. Singapore is considered one of the most efficient countries in the provision of electronic public services. The country has an integrated citizen services platform known as SingPass that provides access to many government services and organizations. Denmark also actively uses electronic platforms for reporting, paying taxes and other administrative services. Norway has a highly developed level of e-government. The country provides e-services in areas such as health, social security, education and taxation.

Analyzing the experience of foreign countries in the field of providing electronic public services, we can conclude that in this field all countries have gone through a complex historical development path, in which some trends were replaced by new ones with the continuous evolution of electronic services. At the same time, modern states are trying to increase the openness, convenience and availability of electronic services, using all modern means and technologies for this. It is obvious that the provision of electronic services remains the most important social function of the state. The development of electronic public services also creates opportunities for the activation of civil society institutions. Subsequently, public organizations began to actively participate in this process.

Key words: e-services, administrative services, e-government, e-democracy, digital equality.

Актуальність розроблення проблеми. В Україні на державному рівні за перспективний рівень впровадження електронного урядування в органах публічного управління України взято за взірць досвід пострадянської країни – Естонії. Основу для розвитку інформаційних технологій в Естонії складають наступні діючі законодавчі акти: «Про публічну інформацію» (Public Information Act), який наголошує на підтримці інформації в актуальному стані на веб-сайтах мережі Інтернет, а також регулює управління національною інформаційною системою, рівень обміну даними інтегрованої інформаційної системи «X-Road» і заходи безпеки для інших інформаційних систем; «Про архів» (Archives Act), який застосовується до документів в електронному вигляді, а також до документів у будь-якій формі; «Про реєстрування населення» (Population Register Act), який визначає принципи електронної перевірки автентичності та персональної ідентифікації через унікальний особистий ідентифікаційний код; «Про ідентифікаційні документи» (Identity Documents Act), який регулює використання ідентифікаційного документа (посвідчення особи) для електронних операцій; «Про електронні комунікації» (Electronic Communications Act), який виділяє переваги інформаційно-комунікаційних мереж через

які надаються електронні послуги, забезпечує захист інтересів користувачів сервісів цих мереж та визначають державні вимоги в цій сфері; «Про захист персональних даних» (Personal Data Protection Act), який окрім загальноного визначає право на захист особистих даних в електронному вигляді та відповідальність за обробку цих даних; «Про державні закупівлі» (Public Procurement), який сприяє розвитку нових електронних технологій у сфері державних закупівель; «Про послуги інформаційного суспільства» (Information Society Services Act), який визначає організацію нагляду та відповідальності при порушеннях при наданні послуг; «Про державну таємницю та класифіковану інформацію іноземних держав» (State Secrets and Classified Information of Foreign States Act), який регулює як захист державної таємниці інформації Естонії так і захист від розголошення для подібного виду інформації іноземних держав, а також вимоги до вибіркового надання доступу до цієї інформації [1].

Аналіз дослідження проблеми. Питання впровадження електронних публічних послуг досліджували такі науковці, як О. Берназюк, В. Коновал, Н. Костенюк, В. Логинов, М. Мазуркевич, І. Макаров, І. Тищенко, С. Чукут, Н. Яруліна та ін.

Мета статті: дослідження досвіду зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг.

Виклад основного матеріалу. З тематики інформаційно-комунікаційних технологій в Україні на законодавчому рівні були також прийняті не менш значущі нормативно-правові акти вищої сили, а саме Закони України: «Про інформацію», «Про Концепцію Національної програми інформатизації», «Про Національну програму інформатизації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про телекомунікації», «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративні послуги», «Про електронні довірчі послуги». Додаючи до цього було видано укази і розпорядження Президента України, прийнято ряд постанов (з останніх «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні») і розпоряджень Кабінету Міністрів України та наказів Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України тощо. Але залишається відкритим питання достатності наявних нормативно-правових документів з питань впровадження електронного урядування.

Електронне урядування як функціонування органів державної влади за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій та мереж направлене на надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Як приклад, вищезазначені законодавчі акти Естонської республіки дали підґрунтя цій країні на сьогодні впровадити наступні групи новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, а саме:

- електронне урядування (e-governance), в яку входять Government Cloud (технологія «хмари» для уряду), i-Voting (інтернет-голосування), State e-Services Portal (інформаційний портал послуг від державних установ), e-Cabinet (інформаційна система державних засідань);

- електронна ідентифікація (e-identity), в яку входять ID card (посвідчення особи), Mobile-ID (цифровий ідентифікатор з допомогою мобільного телефону), e-Residency (можливість онлайн створення особами інших країн приватних товариств на території Естонії), Smart-ID (мобільне програмне забезпечення для ідентифікації в інтернеті);

- служби сумісної взаємодії (interoperability services), до яких належить X-Road (інтегрована система обміну даних), e-Land Register (веб-програма геоданих про відносини у питаннях нерухомої власності в країні), Population Registry (державний реєстр населення), Sharemind (технологія обміну вихідних зашифрованих даних задля обчислення результативної інформації зацікавленим сторонам);

- охорона і безпека (security and safety), в яку входять KSI Blockchain (технологія блокчейну в інформаційних мережах уряду), e-Law (онлайн-база офіційних державних документів), e-Court (система автоматизованих судових процесів), e-Police (використання мобільної робочої станції поліцейського патруля та системи позиціонування);

- охорона здоров'я (healthcare), в яку входять e-Health Records (національна база даних історій хвороб пацієнтів), e-Prescription (централізована безпаперова система для видачі та обробки медичних рецептів);

- мобільні сервіси (mobility services), в яку входять Intelligent Transportation Systems (інтелектуальна транспортна система для безпечного пересування та логістики), Mobile Parking (сплата за паркування через мобільні телефони), Border Queue Management (система управління для проходження черги на пунктах пропуску через кордон країни);

- бізнес і фінанси (business and finance), в яку входять e-Tax (система подання податкових декларацій), e-Banking (електронна ідентифікація, онлайн банківські послуги), e-Business Register (електронний бізнес-реєстр для реєстрації бізнесу), Industry 4.0 (вдосконалена автоматизація та обмін даними у заводському виробництві);

- освіта (education), в яку входять e-School (веб-додатки для відображення учбового процесу), DreamApply (система набору та маркетингу для вступу абітурієнтів до університетів), Estonian Education Information System (державна база даних про заклади освіти Естонії), БНІБ (програмне забезпечення для організації повсякденної роботи дошкільних установ та дитячих садків) [2].

У контексті нашого дослідження зауважимо, що зарубіжні країни демонструють різні рівні розвитку та досвід у сфері надання електронних публічних послуг. Ось деякі приклади країн, які відомі своїми успішними програмами електронного урядування. Естонія вважається лідером у цифровому урядуванні. Країна має інноваційну систему електронного громадянства, відому як e-Residency, яка дозволяє негромадянам використовувати електронні послуги країни. Естонія також має цифрову ідентифікаційну систему, електронну систему голосування та багато інших електронних послуг. Сінгапур вважається однією з найефективніших країн у наданні електронних публічних послуг. Країна має інтегровану платформу громадянських послуг, відому як SingPass, яка надає доступ до багатьох державних служб та організацій. Сінгапур також використовує електронні платформи для оплати податків, подачі заявок на візи та багато іншого. Данія визнана своїми передовими електронними публічними послугами. Країна має систему електронного урядування, відому як NemID, яка забезпечує безпечну ідентифікацію громадян та підприємств для доступу до електронних послуг. Данія також активно використовує електронні платформи для подачі звітності, оплати податків та інших адміністративних послуг. Норвегія має високорозвинутий рівень електронного урядування. Країна надає електронні послуги в галузях, таких як здоров'я, соціальне забезпечення, освіта та податки. Норвегія також активно працює над розвитком електронного голосування та електронних ідентифікаційних рішень. Ці країни використовують цифрові технології та інформаційні системи для спрощення доступу громадян до державних послуг, забезпечення ефективності та зручності урядових процесів та забезпечення високого рівня кібербезпеки. Їх досвід може слугувати прикладом для інших країн, які бажають покращити свою систему надання електронних публічних послуг [3].

Аналізуючи досвід зарубіжних країн у сфері надання електронних публічних послуг, можна зробити висновок, що в цій сфері всі країни пройшли складний історичний шлях розвитку, на якому одні тенденції змінювалися новими з безперервною еволюцією електронних послуг. Водночас сучасні держави намагаються підвищити відкритість, зручність та доступність електронних послуг, використовуючи для цього всі сучасні засоби та технології. Очевидно, що надання електронних послуг залишається найважливішою соціальною функцією держави. Розвиток електронних публічних послуг також створює можливості для активізації інститутів громадянського суспільства. Згодом до цього процесу почали активно долучатися й громадські організації.

Загалом можна виділити основні тенденції розвитку електронних послуг у зарубіжних країнах: прагнення до відкритості, підвищення якості та гнучкості, розширення кількості провайдерів та перехід до сучасних інформаційних технологій [4, с. 19–21].

Однією з найважливіших тенденцій удосконалення електронних послуг є прагнення до їх відкритості. Це, насамперед, повна та доступна інформація про всі сфери діяльності державних органів, про всі можливі способи взаємодії з громадянами. Відкритість також включає можливість громадян впливати на якість та обсяг послуг, що надаються, політику, яку проводять державні органи. Таким чином, споживач електронних послуг повинен мати можливість не тільки отримати послугу в повному обсязі, а й звернутися до державних органів з пропозицією, скаргою чи роз'ясненням [5].

Наступною тенденцією розвитку сучасних електронних послуг є підвищення якості. У зарубіжних країнах для цього використовуються різні методи, наприклад, розробка і впровадження стандартів якості, а також постійний контроль за їх дотриманням. Стандарти мають важливе значення для надання якісних електронних послуг, оскільки дотримання цих стандартів покращує ефективність таких послуг і задоволеність клієнтів, а також полегшує процес обслуговування. Оскільки стандарти якості є загальнодоступними, громадянин інформується про хід процесу надання послуги, її результат тощо.

Для отримання повної картини впровадження концепції електронного урядування необхідно: досліджувати ефективність електронних публічних послуг; визначити передбачувану корисність її використання; вивчити сучасний стан впровадження нових інформаційних технологій; уникнути можливих ризиків для громадян при їх використанні.

Слід зауважити, що все більше урядів намагаються задовольнити потреби громадян, надаючи більше онлайн-контенту та електронних послуг, а також створюючи рівень онлайн-діалогу, якого не було навіть кілька років тому. Портالي стають все більш інтегрованими та оптимізованими. Громадянам стало легше, ніж будь-коли, знайти інформацію та послуги в Інтернеті. Особливо це стосується розвинених країн і країн із середнім рівнем доходу. Найменш розвинені країни починають включати багато онлайн-інструментів, якими зараз користуються розвинені країни та країни із середнім рівнем доходу, включаючи відео та інструменти соціальних мереж. Проте лише кілька країн можуть запропонувати багато безпечних онлайн-транзакцій, хоча тен-

денція спрямована на збільшення кількості електронних форм і електронних платежів.

Уряди починають, хоч і повільно, використовувати інтерактивні інструменти для ведення діалогу та отримання відгуків і коментарів від громадян, а онлайн-опитування починають набувати значення. Більше урядів вбудовують опитування на свої портали та веб-сайти. Сполучені Штати лідирують у цій категорії, оскільки більшість державних веб-сайтів зобов'язані проводити опитування щодо задоволеності клієнтів, щоб оцінити настрої громадян.

Індекс онлайн-послуг є одним із трьох компонентів індексу розвитку електронного уряду ООН. Вищезазначений індекс намагається охопити продуктивність країни в одній міжнародно-порівняній величині, використовуючи чотирьохетапну модель зрілості онлайн-послуг. Модель припускає, що базується на спостереженнях і роздумах серед експертів, що країни, як правило, починають із появи онлайн-присутності з простими веб-сайтами, просуваються до розширеного стану з розгортанням мультимедійного вмісту та двосторонньої взаємодії.

Висновки. Отже, бажання громадян і підприємств ЄС надавати електронні послуги є одним із найважливіших факторів для розвитку систем надання електронних послуг. Наявність електронних послуг у зручному онлайн-форматі позитивно впливає на готовність громадян та сприйняття ними цих послуг. Однак ефективність використання електронних послуг залежить від ступеня розвитку цих послуг, оптимізації та визначення їх функцій і опису процедур надання послуг відповідно до системи управління якістю.

ЛІТЕРАТУРА

1. Міністерство юстиції Естонської республіки. URL: <https://www.riigiteataja.ee/>
2. e-Estonia URL: <https://www.e-estonia.com/>
3. Does E-Government Improve Government Capacity? Evidence from Tax Administration and Public Procurement. Development Economics 2016 World Development Report Team. 2016. URL: <http://documents.worldbank.org/curated/en/334481468193734893/pdf/WPS7657.pdf>
4. Rafikova Gulnoza Valijonovna Evolution Of Foreign Experience In Providing Public Services. *East European Scientific Journal* #7(71), 2021. P. 19–21.
5. Open Public Services 2012. URL: <http://files.openpublicservices.cabinetofTice.gov.uk/HMG>