

міністерство освіти і науки України
Державний заклад
„Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка”

**СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ,
СОЦІАЛЬНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ:
ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА**

Матеріали науково-практичної конференції

18 квітня 2013 р., м. Луганськ

У двох томах

Том 1

Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2013

УДК [35.07:004]-044.337(447)

О. В. Чернета, О. П. Перетяка

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ

Точкою відліку електронного урядування в нашій країні можна назвати 1998 рік, коли було прийнято Закон України „Про Національну програму інформатизації”. Незважаючи на достатньо значний проміжок часу, електронне урядування в Україні залишається ще тільки на етапі становлення. Згідно з результатами щорічного рейтингу ООН готовності країн світу до впровадження електронного урядування, 2012 року Україна посіла 68 місце серед 193 країн, опустившись за останній рік на 14 позицій [1]. Негативна динаміка рейтингу України вказує на відставання темпів розвитку технологій електронного урядування в порівнянні з іншими країнами світу.

Для входження України до світового та європейського інформаційного простору потрібне інтенсивне впровадження в усі сфери життя інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), проведення перебудови системи державної інформаційної політики, зміцнення прямих та зворотних зв'язків між владними структурами й суспільством, вирішення проблем ефективного розвитку національної інформаційної інфраструктури, створення інформаційно-аналітичних систем органів державної влади, прискорення процесів модернізації матеріально-технічної бази та розбудови нормативно-правового поля.

Зараз розвиток національного інформаційного суспільства регулюється низкою законів України: „Про Концепцію Національної програми інформатизації”, „Про Національну програму інформатизації”, „Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства України на 2007 – 2015 роки”, „Про електронні документи та електронний документообіг”, „Про електронний цифровий підпис”, „Про захист персональних даних” тощо. Постановою Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 р. №1134 запроваджено Національну систему індикаторів розвитку інформаційного суспільства, яка налічує понад 30 показників [2].

Одним із наслідків формування інформаційного суспільства в Україні є розвиток системи національного електронного урядування. У Концепції розвитку електронного урядування в Україні, затвердженій Кабінетом Міністрів України [3], під електронним самоврядуванням розуміється форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Таке визначення електронного урядування базується на підходах вітчизняних та закордонних науковців (А. Боцдаренко, М. Боцзм, Г. Бортко, Р. Веселков, В. Гридцев, М. Фергюсон, Дж. Рейн та багато інших).

Базовими елементами електронного урядування є:

- інформування громадян та бізнесу про діяльність державних органів на відомчих сайтах;
- надання державних послуг в режимі on-line;
- залучення громадян та бізнесу до обговорення та прийняття управлінських рішень;
- автоматизація діяльності окремих державних органів та міжвідомчої взаємодії;
- підконтрольність влади суспільству.

Основними принципами електронного урядування, на думку авторів Концепції розвитку електронного урядування в Україні, має бути:

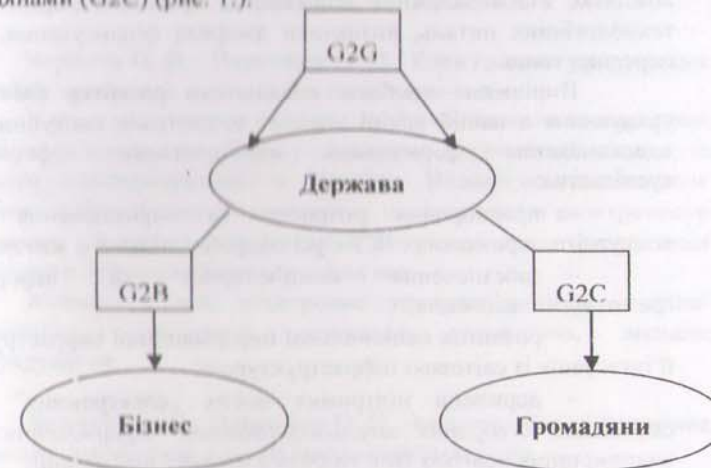
- прозорість і відкритість;
- конфіденційність та інформаційна безпека;
- єдині технічні стандарти і взаємна сумісність;
- орієнтованість на інтереси і потреби споживачів послуг

[3].

Між тим, у нашій державі розвиток інформаційного суспільства в цілому та електронного урядування зокрема стримується низьким рівнем інформаційної присутності органів державної влади та місцевого самоврядування, відсутністю системного підходу до формування загальної інформаційної системи з урахуванням потреб державних служб та приватного сектору, недостатньою ефективністю використання матеріальних, кадрових, фінансових ресурсів у розвитку інформатизації сектору

державного управління; повільним розвитком ринку адміністративних послуг, наданих за допомогою ІКТ тощо. Таке становище формує нові вимоги до процесу надання послуг громадянам, викликає потребу запроваджувати нові стандарти якості в процесі надання електронних послуг. Для того, щоб цей напрямок постійно розвивався, потрібний збіг декількох факторів: політична воля керівництва всіх рівнів влади, вчасне фінансування в повному обсязі потреб системи, відповідність нормативно-правової бази можливостям ІКТ, подолання цифрової нерівності та багато інших.

Електронне урядування поєднує в собі багато видів діяльності та велику кількість учасників, проте можна виділити три основні напрямки взаємодії: між державою і бізнесом (G2B), між органами державного управління (G2G) і між державою й громадянами (G2C) (рис. 1).



Скорочення і умовні позначення: G2B – уряд для бізнесу, G2C – уряд для громадян, G2G – уряд для уряду.

Рис. 1. Рівні реалізації моделі електронного уряду.

Е-урядування повинно вдосконалити взаємодію між органами влади, бізнесом та громадянами у таких основних сферах: 1) економічний розвиток – сегмент „уряд – бізнесу” (G2B);

2) ефективність роботи управлінського апарату – сегмент „уряд – уряду” (G2G); 3) якість життя громадян – сегмент „уряд – громадянину” (G2C).

На думку М. С. Демкової, перехід до застосування технологій е-урядування повинен відбуватися в усіх напрямках взаємодії публічної адміністрації, бізнесу і громадського сектору, оскільки відставання якого-небудь з цих секторів порушить динаміку інформаційного розвитку країни [4]. Очевидно, що перехід до е-урядування означає трансформацію всіх основних форм діяльності органів влади, і успіх залежить від правильної стратегії і тактики на кожному з етапів впровадження, раціональної організації, координації та взаємодії всіх учасників процесу – виконавчої, законодавчої, судової гілок влади всіх рівнів, бізнесу, закладів освіти, громадського сектору. Необхідно розв'язати комплекс взаємозалежних політичних, правових, управлінських і технологічних питань, визначити джерела фінансування, навчити персонал тощо.

Вирішення проблем подальшого розвитку електронного урядування в нашій країні вимагає визначення наступних шляхів вдосконалення формування національного інформаційного суспільства:

- прискорення розробки та впровадження новітніх конкурентоспроможних ІКТ в усі сфери суспільного життя;
- забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення;
- розвиток національної інформаційної інфраструктури та її інтеграція із світовою інфраструктурою;
- державна підтримка нових „електронних” секторів економіки; створення загальнодержавних інформаційних систем використання новітніх ІКТ засобами масової інформації;
- використання ІКТ для вдосконалення державного управління щодо відносин між державою і громадянами, становлення електронних форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування і фізичними та юридичними особами.

Література

1. ООН оприлюднила рейтинг країн за рівнем розвитку електронного уряду [Електронний ресурс]. – Режим доступу до

статті: <http://klichko.org/ua/team/blogs/users/elektronne-uryaduvannya-tse-shlyah-vid-derzhavi-nad-gromadyanami-cherez-derzhavu-dlya-gromadyan-do-derzhavi-gromadyan>. 2. Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства Розпорядження КМУ від 28.11.2012 р. №2250-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1134-2012-%D0%BF>. – Заголовок з екрана. 3. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні” [Електронний ресурс]: Розпорядження КМУ від 13.12.2010 р. №2250-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>. – Заголовок з екрана. 4. Демкова М. С. Е-урядування: поняття, сутність, актуальність і мотивація впровадження [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.znannya.org/?view=e-government-idea>. – Назва з екрана.

Чернета О. В., Перетяка О. П. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вдосконалення.

У статті розглянуто основні проблеми надання електронних послуг населенню та бізнесу органами державної влади та місцевого самоврядування в Україні. Визначено законодавче підґрунтя та базові елементи розвитку національного електронного урядування. Запропоновано шляхи вдосконалення формування вітчизняного інформаційного суспільства.

Ключові слова: електронне урядування, інформаційно-комунікаційні технології, державне управління, місцеве самоврядування.

Чернета О. В., Перетяка О. П. Электронное управление в Украине: проблемы и пути совершенствования.

В статье рассмотрены основные проблемы предоставления электронных услуг населению и бизнесу органами государственной власти и местного самоуправления в Украине. Определены законодательная база и базовые элементы развития национального электронного управления. Предложены пути совершенствования формирования отечественного информационного общества.

Ключевые слова: электронное управление, информационно-коммуникационные технологии, государственное управление, местное самоуправление.