ЗАСТОСУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯК ІНСТРУМЕНТУ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

О.І. Архипська
Національний центр електронного урядування
м. Київ, Україна

Модернізація системи державного управління сучасної України багато в чому залежить від інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), запровадження яких стає одним із елементів електронного урядування, яке націлене на підвищення ефективності функціонування органів влади та їх взаємодію з суспільством, формування системи електронних послуг. Для вироблення державної політики у даній сфері важливим є щорічне проведення моніторингу стану розвитку електронного урядування як це здійснюється багатьма країнами на державному рівні та міжнародними організаціями на міждержавному рівні.

Слід відзначити, що перша і єдина оцінка готовності України до електронного управління проводилася у 2002 році. Характерно, що у Звіті десятилітньої давнини електронні послуги майже не згадувалися, а основна увага приділялася інформаційній інфраструктурі та проблемам доступу до неї. Результати проведеної оцінки 2002 року мали стати основою інформаційно-аналітичної складової Загальнодержавної програми «Електронна Україна», реалізація якої через низку об'єктивних та суб'єктивних причин не відбулася. За цей період суттєво змінилися інформаційні технології, спосіб їх використання та рівень інформаційної культури користувачів.

З роками ситуація змінилась і аналіз розвитку електронного урядування (е-урядування) в Україні став висвітлюватися у окремому підрозділі розділу «Державна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та інформатизації» щорічних доповідей про стан розвитку інформаційного суспільства та інформатизації. На жаль, при здійснені даного аналізу використовувався обмежений статистичний матеріал. Як правило, не розглядалися питання електронної демократії, якості надання адміністративних послуг, готовності населення, бізнесу та державних органів до впровадження технологій е-урядування.

На нашу думку, це пояснюється відсутністю або недосконалістю механізмів систем моніторингу та аналізу, у тому числі, методологічної та методичної бази, збору, обробки та зберігання інформації. Не змінили ситуації у даному напрямі зроблені останніми роками окремі кроки. Так, зокрема, було прийнято низку важливих системних документів, які регламентують процеси моніторингу та оцінювання розвитку інформаційного суспільства в Україні, насамперед, це: постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 №1134 «Про запровадження

Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства», наказ Міністерства освіти і науки України від 06.09.2013 № 1271 «Про затвердження методики формування індикаторів розвитку інформаційного суспільства».

У світі існують різні підходи до оцінювання е-готовності від оцінки електронної готовності інформаційного суспільства в широкому розумінні до окремих аспектів е-готовності, таких як, цифрова економіка (е-економіка), електронні фінанси (е-фінанси), електронний уряд (е-уряд) тощо. До останньої категорії можна віднести, наприклад, методику infoDev [1]. У цілому електронна готовність є мірою готовності країни, нації чи економіки для отримання вигод від використання ІКТ [2], [3].

Слід зазначити, що електронну готовність розуміють як готовність до впровадження ІКТ центральними та регіональними органами державного управління; це багатовимірне соціальне явище, що складається з таких чотирьох основних сфер: (1) надійна та доступна інфраструктура; (2) ефективне управління; (3) демократичне управління та (4) корисні та якісні державні послуги [4].

Кожна сфера описується інтегральним індексом верхнього рівня, який складається із композитних індикаторів нижніх рівнів (субіндексів). Виділяють такі індекси готовності:

- індекс надійної та доступної інфраструктури: готовність до розвитку інфраструктури інформаційного суспільства, включаючи інфраструктуру телекомунікацій;
- індекс ефективного управління: готовність органів державної влади до побудови системи ефективної функціональної організації та бізнес-процесів у бек-офісі на основі використання переваг ІКТ, включаючи розвиток G2G послуг;
- індекс демократичного управління: готовність органів державної влади до побудови системи прозорого, відкритого та відповідального управління на основі використання переваг ІКТ, включаючи розвиток G2C послуг;
- індекс корисних та якісних державних послуг: готовність органів державної влади до побудови системи базових електронних послуг (е-послуг) на основі використання переваг ІКТ у фронт-офісі, орієнтованих на задоволення основних потреб населення та бізнесу, включаючи розвиток G2C та G2B послуг.

Зокрема, сфера ефективності електронного управління включає організаційно-технічну базу, напрямки й фактори управління, а сфера послуг охоплює оцінку ступеню їх онлайнової зрілості та поділ за призначенням (для громадян і для бізнесу), як це здійснено в Європейському Союзі.

Проведений у 2013 році моніторинг електронної готовності України здійснювався Національним центром електронного урядування ДП «Держінформресурс» на замовлення Державного агентства з питань науки,

інновацій та інформатизації України за розробленою на основі аналізу світового досвіду методикою оцінки готовності України до електронного урядування [4]. Методика побудована на основі розроблених анкет опитування.

Дана методика враховує еволюцію терміну «електронна готовність» та спрямована не тільки на визначення вихідної бази, а й на виявлення пріоритетних сфер використання ІКТ в державному управлінні на національному та особливо на регіональному рівнях з точки зору застосування кращих міжнародних практик [4]. Зокрема, пропонується використовувати комбінацію тих методик електронної готовності, що вже не тільки добре відпрацьовані та широко визнані у світі та з використаннях яких проводяться міжнародні рейтингові співставлення. До таких методик відносяться підходи Департаменту ООН з соціальних та економічних питань в області складання індексу готовності до електронного уряду (UNDESA's e-Government Survey) [5], Європейської комісії з моніторингу надання електронних послуг (e-government benchmarking) [6], університету м. Васеда, Японія (e-government ranking) [7].

Запропонована методика є комбінацією даних підходів, в основі якої лежить стан електронних послуг, ефективність електронного урядування, наявність відповідної інфраструктури ІКТ та розвиток ініціатив електронної демократії. Вважається доцільним використання даної методики при підготовці щорічних звітів з питань розвитку інформаційного суспільства та інформатизації в Україні, формуванні урядових програмних документів з розвитку електронного урядування.

При розробленні методики одним із завдань було прагнення досягнути співставлення отриманих за її допомогою результатів оцінок з авторитетними міжнародними дослідженнями, з одного боку, та закладання основи для подальшого регулярного моніторингу, який би був сумісний з підходами Європейського Союзу, з іншого. Такий підхід надає можливість більш об'єктивно виявити сильні та слабкі сторони України в розвитку електронного урядування, визначити і спрямувати заходи з покращення використання ІКТ в державному управлінні за конкретними напрямами.

Проведений моніторинг оцінки готовності України до електронного урядування виявили ряд проблем:

- відсутність єдиного підходу в рамках цілісної державної програми впровадження е-урядування;
- низьку якість та недостатню кількість електронних послуг, що надаються громадянам і суб'єктам господарювання із застосуванням ІКТ;
- необхідність формування, зберігання, захисті інформаційних ресурсів органів влади у електронному вигляді;
- відсутність організації електронної взаємодії влади, громадян та бізнесу;

- недостатність науково-технічних та методичних розробок, необхідних для впровадження е-урядування;
- відсутність стандартів і регламентів надання е-послуг, електронної взаємодії органів влади.

За результатами моніторингу загальної е-готовності органів влади пропонується зробити наступні висновки:

- розроблені методика і опитувальник є начальною основою для подальшого удосконалення системи моніторингу та аналізу даних е-готовності;
- використання анкет, створених на принципах бенчмаркінгу е-урядування, що прийнятий в Європейському Союзі, дозволило вперше зібрати унікальний та інформативний матеріал і закласти основу системної інформаційно-аналітичної бази з практики впровадження е-урядування в Україні;
- в Україні існує значний незадіяний потенціал використання переваг ІКТ практично в усіх сферах державного управління, зокрема, при наданні е-послуг;
- існує прогрес у створенні інформаційної інфраструктури та забезпечення доступу до неї;
- рівень е-готовності ЦОВВ та ОДА, який варіюється в межах від 5 % до 10 % є низьким;
- за даними проведеного анкетування встановлено, що електронна демократія у цілому безпосередньо не залежить від електронного урядування;
- незважаючи на наявність веб-сайтів органів державної влади принципи надання електронних послуг у форматі «Єдиного Вікна» фактично не реалізовані;
- існує нагальна потреба в розробленні чітких принципів побудови єдиної архітектури взаємодії інформаційних систем органів державної влади, використання засобів електронної ідентифікації, поширення відкритих стандартів програмного забезпечення.

Викладене дає підставу зробити загальний висновок стосовно необхідності розроблення цільової державної програми розвитку електронного урядування та національної методики оцінки е-готовності.

Література

1. E-Ready for What? E-Readiness in Developing Countries: Current Status and Prospects toward the Millennium Development Goals – Режим доступу: http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_3.pdf
2. International Awards & Rankings for Singapore e-Government – Режим доступу: http://www.egov.gov.sg/accolades-and-awards-international-awards
3. Danish Dada E-Readiness for developing countries: Moving the focus from the

environment to the users / The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries – Режим доступу: https://www.ejisdc.org/ Ojs2/index.php/ejisdc/article/viewFile/219/184 .
4. Оцінка електронної готовності України: за станом на 1 жовт.2013р. / Держінформнауки України, Нац. центр електронного урядування, ДП «Держінформресурс». – К., 2013. – 37с.
5. E-Government Survey 2012. E-Government for the People / Department of Economic and Social Aff ,United Nations New York, 2012 – Режим доступу: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf
6. Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?' Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012 FINAL BACKGROUND REPORT / A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content &Technology – Режим доступу: http://www.epractice.eu/files/eGovernment%20Benchmark% 202012%20-%20Final % 20Background%20Report.pdf
7. Waseda University International e-Government Ranking 2013 – Режим доступу: http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/Press_Released_on_e-Gov_ranking_2013.pdf