**Електронний уряд**

О. Голобуцький О.Шевчук

Електронний уряд /e-government/ –

концепція здійснення державного управління, притаманна Інформаційному суспільству. Ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій та цінностях відкритого громадянського суспільства. Характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи.

Один з найдієвіших способів боротьби з корупцією і бюрократією, а також забезпечення прозорості офіційних структур.

Передбачає бізнес-реінжиніринг урядових структур: ефективний для громадян як клієнтів, вигідний для громадян як власників.

Один з елементів Інформаційного суспільства.

Слід відрізняти від уряду он-лайн – уряду, що має електронний інтерфейс окрім традиційних форм трансакцій з населенням і є одним з функціональних елементів електронного уряду.

**Вступ**

Ця книга була написана з певною метою: ми сподівались створити офф-лайновий довідково-інформаційний ресурс, який би містив якомога повніший комплекс даних стосовно електронного уряду та інших атрибутів Інформаційного суспільства.

Дослідження орієнтоване на виконання одночасно кількох функцій. Найперше, це довідник, настільна книга для широкого кола фахівців, котрі потребують основних матеріалів з теми, зібраних в одному місці та впорядкованих.

По-друге, “Електронний уряд” є навчальним посібником: як для тих, хто вже відповідає за формування державної політики в країні, так і для тих, хто лише готується до цього.

По-третє, наша книга є також збіркою практичних рекомендацій: коли, де, чому, як, хто має запроваджувати елементи Інформаційного суспільства у сфері політики, громадської ініціативи та державного управління, і якими засобами може вестись це запровадження. Головне – книга містить реальні приклади, які наочно демонструють, хто і скільки саме виграє від втілення як окремих проектів, так і програми Електронного уряду в цілому.

В нашій роботі так само подаються теоретичні викладки стосовно використання інформаційно-телекомунікаційних технологій у суспільно-політичній сфері та наслідків цього процесу – правових, громадських, культурних, освітніх, політичних, економічних тощо.

Окрім того, значна частина книги присвячена аналізу наявних он-лайнових ресурсів з електронного державного менеджменту та надання відповідних послуг населенню. Також ми спробували зробити аналіз становища правового поля, запроваджуваних та планованих прикладних проектів, існуючої ситуації у сфері інформатизації та інших явищ та процесів, які так чи інакше стосуються питань запровадження Електронного уряду та формування Інформаційного суспільства в Україні.

Загальною метою всієї роботи є популяризація і пропаганда нових, високотехнологічних способів організації державного менеджменту, нової якості надання послуг громадянам та бізнесу з боку державних служб. Сам державний апарат має перетворитись на бізнес – ефективний бізнес, що виправдовує витрати на себе з боку платників податків та орієнтований на задоволення потреб клієнта й максимальне зменшення видатків на свою діяльність.

Це буде продовженням роботи авторів, які розробляють дану тему протягом вже досить тривалого часу в рамках діяльності Інституту Інформаційного суспільства та Української мережі Інформаційного суспільства (www.e-ukraine.org.ua).

Найважливішою функцією подібних інституцій є активна трансформація соціально-психологічного середовища, адаптація суспільства до інновацій. Суспільство в цілому, всі його формації і кожен окремий член мають прийняти нові ідеї, новий спосіб життя. Це єдиний можливий шлях розвитку суспільства.

Відповідна роз’яснювальна робота, тренінги і навчання мають вестись серед найбільш активних агентів суспільного життя: громадсько-політичних організацій, органів влади та самоврядування, засобів масової інформації. Ми сподіваємось, що це дослідження буде потрібне учасникам процесу формування і запровадження електронного уряду і допоможе досягти щонайкращого результату у цій сфері – щонайкращого для України.

**Частина перша. Електронний уряд як концепція державного управління в Інформаційному суспільстві**

Розпочнемо з визначення самого терміна “електронний уряд”, а також інших понять, що описують цю сферу застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій. Це надзвичайно важливий етап, оскільки від повноти визначення залежить ступінь розуміння, а отже – те, наскільки повноцінно можуть бути використані можливості ідеї в цілому.

Таким чином, визначення електронного уряду будуються фахівцями за різними принципами. Одні автори надають перевагу визначенням описовим – які саме перетворення відбуваються у суспільстві та окремих його структурах завдяки запровадженню електронного уряду. Інші обирають прикладний аспект електронного уряду, і просто перераховують різні застосування окремих його інструментів. Є також короткі технічні визначення, які акцентують увагу суто на використовуваних технологічних рішеннях та специфічних програмних продуктах, та економічні, орієнтовані на максимальну ефективність управління державою.

Кожен принцип є вірним, оскільки відбиває певний аспект функціонування електронного уряду. Проте помилковим буде при визначенні не брати до уваги, опускати цю частковість. Розглянемо з цієї точки зору лише деякі з трактувань цього терміну. Тож електронний уряд – це: організація державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі та розповсюдження інформації, надання послуг державних органів всіх гілок влади всім категоріям громадян (пенсіонерам, робітникам, бізнесменам, державним службовцям тощо) електронними засобами, інформування тими ж засобами громадян про роботу державних органів.

інформаційні технології в державному управлінні.

держава в Мережі.

метафора, що означає інформаційну взаємодію органів державної влади і суспільства з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Трансформовані для урядових та державних організацій ідеї електронного бізнесу, в яких уряд виступає як різновид корпоративного користувача інформаційних технологій.

автоматизовані державні служби, основними функціями яких є: забезпечення вільного доступу громадян до всієї необхідної державної інформації, збір податків, реєстрація транспортних засобів і патентів, видача необхідної інформації, укладання угод і оформлення поставок необхідних державному апаратові матеріалів та обладнання. Це має призвести до зниження витрат та економії коштів платників податків на утримання і фінансування діяльності державного апарата, збільшення відкритості і прозорості діяльності органів управління. 1

Використання в органах державного управління нових, в тому числі й інтернет-технологій. 2

Однак кожне з цих визначень подає електронний уряд швидше як чергове прикладне рішення, спосіб модернізації вже існуючих структур та відносин, а не як самостійну ідею комплексної трансформації самих принципів організації управління державою. Подібний спосіб оцінки електронного уряду, його можливостей, обраний фахівцями у сфері інформаційних технологій, державного управління, соціальних процесів, економічного розвитку, поширюється і серед безпосередніх виконавців – державних чиновників.

Поняття електронного уряду зводиться чиновниками фактично до електронного спілкування влади з громадськістю та ще кількох, знову ж таки прикладних, аспектів. Показове в цьому плані висловлювання чиновника з Нижнього Новгорода, Росія, керівника проекту www.duma-nn.ru О.Акілова: “ідея "електронного уряду" ... в тому, щоб вирішити три нагальні проблеми влади: ввести електронний документообіг, що дозволить зменшити бюрократичні зволікання і прискорити прийняття рішень, перевести в електронну форму спілкування громадян з бізнесом і владою і, крім того, зробити державне і муніципальне управління більш прозорим, дебюрократизувати владу і наблизити її до громадян”. 3

Однак цей підхід є невірним, оскільки, в першу чергу, він є економічно невиправданим. Електронний уряд як забезпечення державних структур ІТ-рішеннями означає додаткові бюджетні витрати, спрямовані на просте дублювання в електронному вигляді офф-лайнової діяльності. Але існує інший підхід. На Заході, в першу чергу в США і Великобританії, електронний уряд розглядається скоріше як концепція, спрямована на підвищення ефективності діяльності держави в цілому.

Зокрема, електронний уряд у західному сприйнятті складається з трьох основних модулів (G2G, government to government, уряд урядові; G2B, government to business, уряд бізнесу; G2C, government to citizens, уряд громадянам) і включає в себе численні прикладні елементи: свободу доступу громадян до державної інформації, переведення державних органів на безпаперове діловодство, встановлення для всіх державних органів показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, що проводиться як парламентом, так і громадянами, введення в державних органах пластикових карт для ідентифікації держслужбовців, перерахування їм зарплати, розрахунків за відрядженнями, перенесення до мережі більшості стандартних трансакцій між державою та громадянами чи бізнесами тощо.

Зміст кожного із зазначених модулів ми детально розглянемо в окремих розділах, а зараз зазначимо ще один важливий момент. Слід відрізняти уряд, обладнаний електронним інтерфейсом (он-лайновий уряд, government on-line), від електронного уряду. Зрозуміло, що он-лайновий інтерфейс є невід’ємним елементом електронного уряду. Але не завжди он-лайновий уряд є електронним урядом. Останній вимагає більш глибокої перебудови традиційних форм діяльності. З цього приводу варто навести такий приклад. З січня 2001 року у Дзержинській адміністрації Волгограда функціонує автоматизована система адміністративного управління. математичну модель і програмне забезпечення для неї розробив Володимир Владимиров.

Нас вона цікавить тим, що "в ній відсутній інтернет, однак присутнє головне - прозорість управління, контроль за виконавчою дисципліною і за ухвалюваними рішеннями. Прозорість структур державного управління не вирішується простим підключенням до інтернету. Є дуже рідкісною ситуація, коли, наприклад, адміністрація міста чи області надає громадськості інформацію про поточний стан бюджету навіть за наявності необхідної для цього інформаційної системи”. 4 інформація від чиновників завжди є дозованою, і часто це означає її приховування. Простим запровадженням он-лайнового уряду цю проблему не вирішиш. Адже чиновник може просто хвилинним настроюванням налаштувати пошту на автоматичний режим відповіді: “Шановний N, ваш лист благополучно отримано й передано до відділу роботи з громадянами. Очікуйте на результат найближчим часом”. 5

Принцип же роботи, який запроваджує серед інших і Володимир Владимиров, є, безсумнівно, ближчим до концепції електронного уряду, ніж переважна більшість з існуючих он-лайнових урядових проектів. За такої організації діяльності урядових структур реалізується на практиці вимога, сформульована В.Лисицьким: “мають працювати прозорі бюджетні процедури. Необхідно, аби процес формування бюджету, процес накопичення ним доходів, витратна частина бюджету – аби все це було прозорим, чітко описаним і підконтрольним”. 6

Таким чином, ми наголошуємо на тому, що електронний уряд не як витратне часткове технологічне рішення, а як концепція здійснення управління державою необхідно є елементом масштабного інформаційного перетворення суспільства. Зміна нормативно-правової бази, освітніх акцентів, принципів формування і витрачання бюджету, екологічних орієнтирів, перерозподіл зон пріоритетної компетенції державних і громадських структур, перенесення наголосів в економіці, оновлення і розширення ціннісних парадигм суспільства – все це разом з багатьма іншими компонентами повноцінної життєдіяльності суспільства є підґрунтям для реінжинірингу державного управління, для створення і функціонування електронного уряду.

Звичайно, зміни мають торкнутися і виборчої системи, і принципів законодавчої діяльності, і схем здійснення контролю та відповідальності всіх гілок влади перед громадянами, їх об’єднаннями та бізнесом. Але основою для цифрових перетворень, серед іншого і в діяльності державних та урядових структур, є готовність громадян використати можливості інформаційних технологій, оцінити їх переваги, знаходити нові застосування безпосередньо для свого життя, бізнесу, громадської, наукової діяльності, навчання тощо.

Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами, що визначають засади суспільного життя – державним, громадським та бізнесовим. Структури кожного з цих секторів мають підключитись до активної просвітницької діяльності. Проте Україна на даному етапі свого розвитку вимагає застосування специфічного сценарію інформатизації – як уряду, так і інших сфер суспільної діяльності.

Розглянемо це твердження детальніше. Зазвичай ініціюють запровадження інновацій бізнеси – вітчизняні виробники чи (за певного рівня відкритості внутрішнього ринку) зарубіжні компанії – з метою просування власних продуктів і створення перспективного ринку збуту. Громадські організації заохочують до запровадження інновацій там, де це сприяє захисту прав і свобод громадянина, збільшує його соціальну захищеність, зміцнює демократичні засади суспільства. І вже представники цих двох секторів лобіюють інновації на рівні держави. За вдалого лобіювання до пропаганди інновацій та заохочення їх впровадження включаються державні структури, залучаючи до цього процесу всі інститути держави (систему освіти, бюджетні програми, податкову систему, систему правового регулювання тощо).

В Україні на сьогодні присутність іноземних компаній (в даному випадку ІТ-сектора) дуже незначна. Отже, не відбувається масштабного просування ІТ-інновацій за рахунок їхніх капіталовкладень. Недосконалість законодавства зумовлює також недостатню (тим більше для проведення масштабних кампаній з просування власної продукції, вивчення і головне – формування перспективного ринку) капіталізацію вітчизняних підприємств ІТ-сектора, серед іншого і через штучне уповільнення процесів приватизації галузі. Таким чином, галузь ІТ та телекомунікацій на сьогодні лишається чи не єдиною з галузей, що дають основні надходження до державного бюджету, яка не має власного потужного лобі на рівні держави. Це обумовлено різними причинами, перш за все низькою інвестиційною привабливістю та недостатністю законодавчої бази, проте бізнесовий сектор виявляється виключеним з процесів просування інновацій.

Громадський сектор в Україні так само не в змозі повноцінно виконувати функцію ініціатора поширення інновацій: цінності громадянського суспільства лише починають закріплюватись у свідомості громадян, вони ще не змінили їх соціальну поведінку. Інститути громадянського суспільства перебувають ще в зародковому стані, тож не скоро ще зможуть забезпечити ініціювання певних процесів, контроль за їх ходом, коригування поточних завдань тощо. Тож якою б мірою запровадження електронного уряду не сприяло зміцненню засад громадянського суспільства і демократії, власне громадськість на сьогодні може бути лише допоміжним елементом (якщо не пасивним об’єктом) в поширенні ІТ у сфері державного управління.

Таким чином, в Україні ініціатором запровадження електронного уряду може бути лише держава.

За ситуації, коли схема запровадження електронного уряду є здебільшого директивною, на перший план виходить ще одна проблема – професійна та соціально-психологічна адаптація державних службовців до роботи з ІТ. За зворотного спрямування ініціативи – з боку бізнесу та громадськості – відбувається природній відбір чиновників. Ті, що не в змозі відповідати новим фаховим вимогам, встановлених громадськістю як наймачем та роботодавцем державного апарату, змушені залишати посаду – вивільняючи таким чином місця для тих, хто готовий сприймати інновації і активно їх застосовувати. Тож ініціатива ззовні зумовлює ініціативу всередині владних структур як спосіб зберегти робоче місце та забезпечити кар’єрне зростання.

За наявного ж становища навряд чи справедливо вести мову про ініціативу в лавах державних службовців. Центральним стає інше питання – чи розуміють чиновники сенс запровадження інформаційно-технологічних перетворень, зокрема електронного уряду. Адже для того, щоб ініційовані зміни мали комплексний характер, вживані кроки були стратегічними, а не тактичними, безпосередні виконавці (себто державні службовці всіх рівнів) повинні мати вірне уявлення про мету цих змін, про їхній масштаб і загальну спрямованість. За інакших обставин результатом буде набір окремих заходів, що ніяк не позначиться на якості роботи державних структур. Окрім того, за такої ситуації чиновники не в змозі адекватно оцінити власну роль в інноваційних процесах, внаслідок чого відбувається недооцінювання ними самих процесів інформатизації.

В результаті, урядовці взагалі заперечують сам принцип електронного уряду. Концепція організації державного управління сприймається як порожнє гасло для здобуття бюджетних коштів. Так начальник департаменту урядової інформації РФ Андрій Коротков говорить, що “електронний уряд” взагалі “... неточний термін. Я завжди кажу, що ми не повинні говорити про електронний уряд, ми повинні говорити про уряд, що використовує інформаційні технології. Ми повинні говорити про Федеральні збори, що використовують інформаційні технології. Ми повинні говорити про суди, що використовують інформаційні технології. Ми говоримо про певне комунікаційне середовище, яке дозволяє структурам влади і структурам громадянського суспільства, бізнесу взаємодіяти в єдиних стандартах, зрозумілих одне для одного". 3

Як наслідок невірно визначених цілей інформатизації державного управління з’являється ставлення до електронного уряду як до чергового атрибуту, потрібного більше для іміджевих, представницьких цілей, ніж для розв’язання реальних проблем. Коли цю думку поділяє певна кількість громадян – вони просто приєднаються до тих, хто спілкуватиметься з офіційними структурами традиційними способами. Проте коли такої ж думки дотримуються державні службовці, в них є об’єктивна можливість (принаймні в окремій структурі) дійсно перетворити інформатизацію на формальну процедуру, що не впливатиме на усталену схему діяльності.

Намагаючись зекономити, функції електронного уряду звужують до рівня прикладного інструментарію здійснення управління державою. Цифри у даній витратній статті бюджеті справді стають меншими. Проте і на ці, менші, суми бюджет стає більшим. І таке збільшення нічим не компенсується – ані якістю обслуговування громадян, ані швидкістю обробки документів, ані ширшим залученням громадян до процедур законотворення чи контролю за додержанням законності. Витрачаються кошти на придбання hardware (комп’ютерів, мережевого обладнання, приладів обмеження доступу та ініціалізації), створення software (специфічного програмного забезпечення), на наймання секретарок для обробки вже цифрової інформації. Результатом же є збільшення обсягів роботи у допоміжних структурах лише заради естетичнішого вигляду документів та спрощення їх роздрукування для максимальної кількості людей. За нинішнього економічного становища Україна не може собі дозволити таких дорогих іграшок як просте використання інформаційних технологій на певних етапах здійснення урядових функцій. І навряд чи коли зможе.

А за умови запровадження електронного уряду як масштабної концепції, за трансформування принципів організації діяльності владних інститутів цифри в конкретній витратній статті будуть більшими, але загальні витрати на організацію державного управління зменшаться, при чому зменшення цих витрат тим більше помітне, чим якіснішим стає обслуговування населення, чим менше бюджетних коштів витрачається поза узгодженими цілями.

У наступному розділі ми розглянемо детально причини і мету запровадження електронного уряду в Україні, способи задіяння можливостей ІТ. Але за найоб’єктивнішого обґрунтування ще певний період в суспільстві зберігатиметься думка, висловлена на сайті warweb.ru. А саме – що інформаційне суспільство, елементом якого є електронний уряд, “живе за принципом: "Створи потребу і задовольни її!". чи не маємо ми і в даному випадку справу зі створенням штучної ... потреби в якомусь "електронному уряді", без якого світле майбутнє немовби ніколи не настане? Але ж задоволення цієї нової потреби влетить нам всім в копієчку: на фінансування програми "Електронна Росія" заплановано виділити майже 77 млрд. карбованців, в тому числі 39 млрд. - з держбюджету…” 7

На глобальні інформатизаційні перетворення знадобляться і більші кошти, проте, повторимо, головне – визначити принципову основу змін, з’ясувати їх мету. Це дозволить позначити основні вектори трансформації, капіталовкладення за якими будуть найефективнішими, запобігти розпорошенню коштів. Чіткі орієнтири дозволять залучити небюджетні кошти та громадський творчий і організаційний потенціал. Окрім того, варто зважати на специфіку об’єкта капіталовкладень і наслідки, що з цього випливають. Електронний уряд, за визначенням, є елементом Інформаційного суспільства. Інформаційне ж суспільство необхідно характеризується глобальністю.

Як вже зазначалося нами в попередній праці “Електронна Україна” та багатьох статтях, світова спільнота зацікавлена у стимулюванні інформатизаційних процесів зокрема та створення національних стратегій формування Інформаційного суспільства в цілому у кожній країні незалежно від рівня її економічного розвитку за критеріями суспільства індустріального. Глобальність Інформаційного суспільства передбачає включення всіх національних спільнот задля досягнення максимальної ефективності цієї соціальної формації. Тож надання економічної, правової і будь-якої іншої допомоги країнам, що не в змозі забезпечити запровадження елементів Інформаційного суспільства самотужки, безпосереднім чином вигідно структурам-донорам, чи то державам, чи міжнародним організаціям.

Рівень економічного розвитку України серйозно обмежує можливі суми витрат на електронний уряд. Але зусилля уряду та неурядових організацій щодо інтеграції до Європейського співтовариства уможливлюють застосування і щодо нашої держави схем спеціальної фінансової допомоги. Йдеться про поточні проекти формування національних електронних урядів. Так деякі проекти для бідніших країн фінансувати будуть як уряди самих цих країн, так і Європейський Союз.

Один з таких проектів стартував восени 2001 року. Шість країн південно-східної Європи (Албанія, Кіпр, Греція, Югославія, Румунія і колишня югославська Республіка Македонія) розпочали спільний проект під назвою «eGovernance» (e-government) з метою встановлення взаємодії в он-лайновому режимі на регіональному рівні. Наприклад, внесок Румунії в рамках цього проекту складе $500 000. На початковій стадії буде створена єдина мережа зв'язку і низка цифрових бібліотек для використання їх урядами і урядовими агентствами. На другому етапі кожний громадянин країн цього регіону отримає доступ до корисної інформації всіх країн-учасниць для особистих або ділових цілей. 8

Як і в будь-якій іншій сфері, у справі запровадження електронного уряду “для чого” зумовлює те, “як” і “що”. А небажання чи неспроможність зрозуміти мету породжує міфи, часто достатньо правдоподібні для часткового чи повного призупинення трансформаційних процесів. Одним з найпопулярніших міфів є давнім острахом перед големом, штучним творінням людського мозку, що виконує певні функції людини, але не є людиною – він будь-якої миті може вийти з-під контролю і почати вирішувати людські долі за власним розсудом. З’являються емоційні заяви про “радикальне відчуження людини від її власної держави”, яке відбувається через експансію інформатизації. “Нова економіка", ґрунтована на ІТ, нібито “серйозно вирішила поставити між людиною і державним чиновником нечутливий електронний бар'єр, принципово непроникний для жодних людських емоцій, симпатій, співчуття, жалості, бажання підтримати людину в тяжку хвилину”.

І вже через ці, суб’єктивні аргументи робиться той самий висновок, що його обстоюють чиновники “з об’єктивних економічних причин – для збереження бюджетних коштів”. Знов з’являється категоричне твердження: “немає жодного специфічно електронного уряду, а є держава, що виконує свої владні функції, користуючись перевагами IT-технологій. Решта від лукавого”. І знов такий висновок є невірним через невірні посилання, а фактично – через недостатню обізнаність.

Така позиція призводить до парадоксальних висновків. З одного боку, інформатизація як соціальний процес, що закладає основи Інформаційного суспільства, змінюючи традиційні інститути (в даному випадку пов’язані зі здійсненням владних функцій) суспільства індустріального, є злом – але інформаційні технології як один з допоміжних інструментів в роботі держави є позитивною інновацією. З іншого боку, все ж визнається неминучість глобальних соціальних змін на основі можливостей, що їх відкривають ІТ, як запоруки добробуту держави в майбутньому. Але при цьому висловлюється переконання в тому, що нове, Інформаційне суспільство може бути глобальним і змінювати принципи існування усіх сфер суспільної життєдіяльності, але при цьому в жодному випадку не торкаючись функцій державного управління. Так стосовно Російської Федерації цей парадокс звучить наступним чином: “отримавши затверджену урядом програму "Електронної Росії", що відкриває дорогу до електронного XXI сторіччя, ми повинні сказати їй наше рішуче "Так". І не менш рішуче слід відповісти "Ні" планам перетворення нашого уряду на нелюдяного електронного монстра”. 7

Проте ця позиція може бути використана певною частиною чиновників як спосіб уникнути внутрішньоструктурної конкуренції: нова, інформаційна концепція уряду передбачає значно суворіші професійні вимоги до державних службовців. А цим вимогам зможе задовольнити лише частка наявного апарату. Посадова відповідність решти опиниться під сумнівом.

В цьому питанні ми згодні з результатами порівняльного аналізу Віктора Лобанова, заступника директора Інституту державної служби Державного інституту управління. За В.Лобановим, характеристики традиційного і нового, електронного уряду є діаметрально протилежними. Традиційно уряд характеризувався складністю структур – електронному ж урядові притаманна простота структур і процесів. Ще сьогодні ведеться мова про “зміцнення владної вертикалі”. Але електронний уряд протиставляє централізації і залежності гнучкість і автономію. Нинішні звіти про роботу державних органів складаються переважно з цифр – скільки саме коштів витрачено на ті чи інші цілі, скільки коштів недоотримано. Електронний уряд оцінку за затратами замінює оцінкою за результатами. Зараз державне управління здійснюється за допомогою правил і директив. Для електронного уряду характерне управління з наголосом на організаційну культуру і цінності. Як один з компонентів Інформаційного (або ж заснованого на знаннях, на дожиттєвому навчанні) суспільства, електронний уряд переносить акцент з фінансових і матеріальних ресурсів на людські ресурси. І ще одна характеристика елементу відкритої соціальної системи – електронний уряд ліквідує традиційне орієнтування на внутрішні процеси. В нових умовах головним є врахування зовнішніх факторів і орієнтація на споживачів.

“Надання більшої самостійності потребує нових підходів до системи звітності і контролю за держапаратом. Якщо раніше основна увага приділялася контролю за процесом виконання роботи і використанням державних ресурсів, то зараз наголос робиться на контролі й оцінці результатів і наслідків. Це розв'язує руки робітникам, що самостійно обирають шляхи і засоби досягнення поставлених цілей.

Поряд з ефективністю діяльності враховується етичний бік, а також уміння провести аналіз проблем, розробити і здійснити план дій, оцінити його результати і наслідки. Особливу увагу звернено на аналіз впливу, сенс якого в тому, щоб на етапі планування врахувати можливий вплив на окремі організації і групи, а також різноманітні сфери життєдіяльності суспільства (політичну, соціальну, економічну і культурну)”. 9

Проте потенціал українського уряду достатньо значний для того, щоб прийняти цей виклик. В цьому ми згодні з представником Департаменту урядової інформації Апарату Уряду Російської Федерації Андрієм Кошкіним, який пише наступне. “Дозволю собі припустити, що держава може не тільки ефективно запитати нові технології для створення мережевої державної інфраструктури, але і стати лідером в русі до Інформаційного суспільства”. Урядова мережева інфраструктура має й може вирішувати актуальні політичні, економічні та соціальні завдання держави. Об’єднання можливостей урядового інтранету та урядового порталу має забезпечити виконання таких завдань:

реалізація права громадян на доступ до відкритої державної інформації;

доведення до громадськості об'єктивної і достовірної інформації про діяльність органів державної влади, зміцнюватиме довіру до держави і провадженої нею політики;

взаємодія і постійний діалог держави з громадянами й інститутами громадянського суспільства, а також необхідний рівень суспільного контролю за діяльністю державних органів і організацій;

об'єднання інформаційних ресурсів і сервісів органів державної влади та місцевого самоврядування з метою зміцнення загальнонаціонального інформаційного простору;

вдосконалення системи державного управління, оптимізація структури державного апарату, зниження фінансових і матеріальних витрат на його утримання, поетапне переведення частини державних послуг, що мають вартісний вираз, в систему державних мережевих сервісів, що відповідатиме реальним потребам громадян і організацій;

ефективна підтримка економічної діяльності державних господарчих суб'єктів, що дозволяє їм ефективно інтегруватися в загальнонаціональний і світовий економічний простір;

взаємодія та співпраця з державними органами зарубіжних країн і міжнародними неурядовими організаціями. 10

Детальніше розглянемо функції і можливості урядового інтранету (що є частиною G2G-модуля електронного уряду). Перш за все, зазначимо. що метою запровадження інтранету є: підвищення точності, повноти і оперативності, достовірності накопичуваної інформації; забезпечення високого ступеню контролю за виконанням рішень і доручень уряду іншими структурами виконавчої влади; забезпечення прозорості виконання рішень і доручень уряду органами виконавчої влади: апарат уряду матиме можливість в будь-який момент часу перевірити, на якому етапі знаходиться виконання доручення або постанови всередині підконтрольного органу влади; зниження накладних витрат.

Для ефективного виконання цих завдань система електронної пошти і документообігу уряду (вважатимемо їх основними елементами інтранету, оскільки для уможливлення он-лайнових конференцій слід витратити значно більше коштів, а назвати можливість організувати мережеву конференцію в режимі реального часу першочерговою необхідністю не можна) повинна бути частиною інтегрованої інформаційної системи. Ця система має забезпечувати інформаційну підтримку загального керівництва роботою апарату. До більш конкретних завдань інтранету належать, зокрема, координація діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів та ведення внутрішнього діловодства в уряді. На серверах інтранету мають зберігатися і спеціалізовані бази даних, архіви персональних даних громадян, досьє державних службовців всіх рівнів тощо.

Інтранет, так само як і урядові служби у зовнішній мережі, забезпечує використання ще одного методу оптимізації співпраці урядових структур між собою та з громадянами й бізнесами. Йдеться про створення інформаційних ресурсів, спільних для кількох державних служб чи відомств, чиї сфери інтересів перетинаються. Скажімо, ресурс, що містить інформацію про громадянський стан осіб: звичайно громадянин має подавати відомості про одруження, розлучення, народження дитини чи смерть близьких до кількох державних органів протягом певного обмеженого терміну, а надалі у найрізноманітніших ситуаціях знов подавати щоразу ті самі дані у різних анкетах (для купівлі-продажу нерухомості, отримання спадку, оформлення субсидій чи податкових пільг тощо). За функціонування ж спільних ресурсів один раз вказані дані заносяться в архіви всіх потрібних органів автоматично, а при повторному зверненні громадянина до будь-якого з державних органів вінт звільняється від необхідності повторно повідомляти ті самі дані.

Але створення єдиних точок контакту не лише підвищує ефективність роботи. Описаний міжвідомчий підхід дозволяє запобігти розповсюдженому виду шахрайства, коли людина декілька разів одержує одну і ту саму пільгу, звертаючись по неї до різних інстанцій. Поруч з тим, різним державним установам дедалі частіше потрібен спільний доступ до інформації про ті самі організації і персони або доступ до даних з того самого питання. Так, наприклад, медичні установи можуть оперативно надавати інформацію місцевим органам влади (відділам соціального забезпечення), що допоможе більш якісно задовольняти потреби населення. В ситуаціях, коли виникає ризик для безпеки громадян, інформація може надаватися міліції й іншим правоохоронним органам. При цьому застосування в таких трансакціях інтранету, окрім економії коштів, попереджає несанкціонований доступ до персональних даних з боку окремих громадян, організацій, бізнесів тощо.

Але все ж запровадження інтранет-мережі, хоча воно й забезпечує значну економію бюджетних коштів, не в змозі забезпечити виконання завдань електронного уряду уповні. Адже запровадження електронного уряду спрямоване на досягнення трьох основних цілей. По-перше, це підвищення ефективності роботи управлінського апарату – впорядкування збирання податків, закони і регулювання, реєстрація інформації, документообіг (виконання більшості цих функцій якраз і оптимізує інтранет). По-друге, це економічний розвиток (полегшення процедур, пов’язаних з виробництвом і торгівлею, підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників на міжнародному ринку). І, по-третє, підвищення якості життя громадян (вдосконалення системи соціальних послуг, системи охорони здоров'я, надійніше забезпечення безпеки, збільшення можливостей для освіти, забезпечення ефективнішого захисту довкілля).

Таким чином, виходячи із зазначених цілей і завдань, слід вести мову про створення в Україні універсального урядового порталу як ще одного елементу електронного уряду. Універсальність порталу означає доступ до всіх державних служб з одного сайту, звільняє від необхідності розшукувати адресу потрібного сайту через пошукові системи та іншими способами, що відбирають робочий або вільний час громадянина, час оплаченого доступу і часто призводять до стресу користувача.

Оптимізувати роботу урядового порталу можна й ефективнішою організацією інформації. Так сайт Oasis ірландського уряду побудований, на відміну від традиційного шляху, не навколо урядових агентств, а навколо тем, цікавих для населення: як отримати роботу або купити будинок, як отримати водійські права або зареєструватися для участі у виборах. А вже за темою знаходиться вихід на необхідні урядові сайти міністерств і відомств. 8

Оптимізація полягає і в знятті обмежень, притаманних традиційним способам роботи урядових сервісів з громадянами. Зокрема, це обмежений проміжок часу для здійснення трансакцій, який при цьому співпадає з робочим часом більшості підприємств, компаній, організацій. Тобто, громадянина ставлять перед вибором – працювати чи вирішувати свої проблеми в державних службах. Але із запровадженням урядового порталу це ускладнення можна розв’язати. Уряди низки європейських країн (наприклад, Великобританії і Фінляндії) офіційно проголосили про намір забезпечити цілодобове обслуговування громадян. До сфери оптимізації роботи уряду через портал належить і забезпечення вільного доступу громадян до ресурсів порталу. Перш за все, це вирішення суто технічних питань – облаштування публічних точок доступу.

Реалізацію комплексного підходу до запровадження урядового порталу продемонструвала, зокрема, влада австралійського штату Вікторія. Нею впроваджено систему MAXI, що стала лауреатом різноманітних премій. MAXI – єдиний вузол обслуговування населення, доступний не тільки з настільних комп'ютерів з інтернет-доступом, але й через 50 кіосків, а також телефоном 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік. Система забезпечує проведення операцій між місцевим урядом і фізичними та юридичними особами. Було виявлено, що біля 40% операцій, що виконуються за допомогою MAXI, здійснюються в неробочий для урядових чиновників час. Вигода для громадян є очевидною.

Міжнародна спільнота надзвичайно серйозно ставиться до забезпечення максимально ефективної співпраці між урядами з одного боку та громадянами й бізнесами з іншого. Спільна думка, що її містять звернення і міжнародної спільноти. і окремих урядів та адміністрацій, і ІТ-компаній, така. Перед урядами усього світу стоїть грандіозне завдання: громадяни хочуть одержувати від них послуги високої якості і вимагають ефективного використання податкових надходжень. Тому державні установи повинні шукати дедалі ефективніші, швидші і дешевші засоби зв'язку і спільної роботи, щоб максимально полегшити доступ до інформації і надати потрібні дані в потрібний час тим, кому вони необхідні.

В цьому відношенні знов слід згадати підхід до визначення електронного уряду як до реінжинірингу державного управління як бізнесу, власниками і клієнтами якого є громадяни. З цієї точки зору електронний уряд – трансформовані для уряду ідеї електронного бізнесу, в яких уряд виступає як різновид корпоративного користувача інформаційних технологій. І як різновид бізнесу, уряд має перейматися й проблемою запитаності нових способів обслуговування. Тобто, чи потрібен громадянам он-лайновий уряд, і чи в змозі вони використовувати його можливості. З цього приводу наведемо кілька цифр. За традиційного, особистого способу спілкування громадян і державних органів, час і гроші (в одному випадку свої, в другому – платників податків) витрачають обидві сторони. За переведення такого спілкування в мережу вигода наявна для обох сторін. Таким чином, за запровадження урядового порталу кількість особистих звернень в урядові структури буде зменшуватися. Це вже має статистичне підтвердження: сьогодні, наприклад, в Лос-Анджелесі особисті звернення громадян до урядових структур складають менш ніж 20% від загальних контактів.

В середньому рівень використання послуг електронного уряду населенням розвинених країн світу складав на кінець 2001 р. 26%. Тобто, 26% людей в усьому світі використовували урядові он-лайнові служби з метою доступу до урядової інформації, передавали персональну інформацію урядовим службам або здійснювали якісь трансакції з електронними державними службами. При цьому 20% громадян в усьому світі, які мають доступ до мережі, користуються послугами електронних урядів для пошуку і доступу до інформації, 9% виходять в он-лайн, щоб роздрукувати офіційні форми довідок і т. ін., а 7% передають персональну інформацію до державних органів в он-лайні. 8

Якщо до визначення електронного уряду і його функцій підходити суворо, то коли урядовий сайт використовується лише як джерело для роздруковування бланків або форм для відправлення звичайною поштою або особистої передачі до певного державного органу для подальшої обробки — це не є ані он-лайновим урядом, ані повноцінним електронним урядом. Це лише використання поодиноких елементів електронного уряду, яке дає дуже незначне скорочення витрат та часу на здійснення операцій між урядом та громадянином. Проте такий підхід все ж є виваженим. Більше того, національні та міжнародні групи з вивчення можливостей запровадження електронного уряду вважають це необхідною умовою.

Висловлюється переконання, що для подолання можливого стресу державних службовців і платників податків від різкої зміни форм взаємодії, уряд зобов'язаний піклуватися про такий темп впровадження електронних форм роботи, який відповідатиме темпу психологічного пристосування. У зв'язку з цим фахівці рекомендують поступовий, крок за кроком режим впровадження, тривалий період тестування, і збереження протягом тривалого часу паралельного офф- і он-лайнового обслуговування. Для України останні пункт є сам собою зрозумілим, оскільки до того моменту, коли всередині країни буде подолано цифровий розрив, мине достатньо часу, аби всі чи майже всі громадяни призвичаїлися до нових форм спілкування з урядовими організаціями та стали досвідченими користувачами мережі.

Для того, щоб діалог, а в деяких випадках і співпраця громадян і держави були ефективними, ощадливими і мобільними, необхідно створити інтегровану електронну систему стосунків платників податків з державою. Звичайно, така система повинна включати в себе доступ до інформації і послуг на сайтах, телефоном, електронною поштою і в звичайному офф-лайновому режимі. Головним фактором стає вигода платника податків (громадянина або компанії), а не державних структур. Для досягнення цієї вигоди необхідно вирішити ще багато питань. Їх перелік буде дуже довгим, проте загальне уявлення про їхній обсяг можна отримати, наприклад, з тем другого московського Міжнародного Форуму "Росія в електронному світі". Таким чином, для запровадження електронного уряду слід знайти національні прикладні рішення у таких сферах: державні закупки; роль інформаційно-телекомунікаційного сектора економіки і електронних технологій в реформі житлово-комунального комплексу; інформаційна безпека; нові технології в освіті; забезпечення доступу населення до електронних послуг; електронні соціальні служби; принципи проведення тендерів на поставки рішень і продукції для електронного уряду; електронні послуги для галузей; адміністративні і правові бар'єри на шляху розвитку інформаційного суспільства; інформаційні портали і інформаційна прозорість держави; платіжні карти і електронні персональні інструменти в автоматизованих системах взаємодії держави з населенням; технології документообігу (паперовий і електронний); взаємодія бізнесу з державою в електронному середовищі; фінанси і логістика в електронному уряді.

Незважаючи на те, що розв’язання всіх цих питань і віднайдення рішень, придатних для кожної окремої країни, політики переконалися в тому, що сьогодні дорожче відмовлятися від електронного уряду, ніж впроваджувати його. Процес глобалізації набув необоротного характеру. Прискорення темпів економічного розвитку змушує держави реагувати на зміни не менш швидко, ніж приватні структури. Проте не варто очікувати миттєвої трансформації урядових структур. Це досить тривалий процес. Він вимагає зміни культури взаємин уряду з платниками податків і форм взаємодії урядових установ, розвитку нових навичок у всіх учасників процесу, найняття нового персоналу в урядові установи.

Процес перетворення уряду на електронний уряд може тривати і 5, і 10 років. Проте надто песимістичні оцінки, на зразок тих, що зробив Іван Лозовий (заступника голови Державного комітету інформаційної політики України та керівника відділу щодо роботи з інтернетом цього комітету), говорячи про перспективи запровадження в Україні електронного уряду (“нам до govnet мінімум 30 років”), так само не мають під собою жодних підстав. Так І.Лозовий називає серед причин такої тривалості процесу відсутність відповідної інфраструктури та надзвичайно примітивний рівень державної інформатизації. 12 Але створення інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури – справа зовсім не держави. Ця робота має провадитись на гроші бізнесу, а не платників податків. Більше того, економічна зацікавленість транснаціональних корпорацій та вітчизняних компаній означає зацікавленість у створенні не тільки hardware, фізичної компоненти мережі, але й software, її програмного забезпечення. Адже вдалий інтерфейс урядового порталу чи окремого сайту означає, що клієнт має додаткові підстави обрати продукт компанії для власних потреб.

“примітивний рівень державної інформатизації” має долатися й ініціативою зсередини, власне від чиновників. Цей процес має бути зумовлений відповідними державними рішеннями. Зокрема, йдеться про посилення конкуренції в державних структурах і запровадження кваліфікаційних іспитів, в тому числі щодо вміння користуватися комп’ютерною технікою та інформаційною мережею, розуміння мети і завдань запровадження електронного уряду. Тут доречним буде навести позицію щодо цього питання Олександра Баранова, теж чиновника – начальника управління зв’язку, телекомунікацій та інформатизації Київської міськдержадміністрації. “...Як правило, чиновники мають вищу освіту. Один із можливих способів вирішення цієї проблеми – відбір за результатами атестації: знаєш, умієш — залишаєшся, якщо ні — вибачай”. 13

І це не єдиний спосіб вирішення кадрової проблеми забезпечення діяльності електронного уряду. Можна використати потенціал молодих фахівців, надавши їм можливість напрацювання досвіду і практики використання набутих знань і вмінь на державній службі. Система моніторингу діяльності кожного держслужбовця – якою мірою і наскільки ефективно він використовує можливості ІТ, чи не зловживає автоматизацією процесу трансакцій з громадянами, які відгуки має з боку громадян та бізнесів з приводу якості обслуговування. І, звичайно ж, система заохочень.

Що ж до наявного стану речей у справі формування електронного уряду, то ситуацію варто характеризувати, відштовхуючись від певних критеріїв оцінки. Зокрема, United Nations Division for Public Economics & Public Administration спільно з American Society for Public Administration визначили наступні стадії розвитку електронного уряду:

Формована присутність держави в Мережі (emerging web presence): в країні один або декілька офіційних урядових сайтів, що пропонують користувачам статичну інформацію і слугують інструментом для зв'язку уряду з громадськістю.

посилювана присутність держави в Мережі (enhanced web presence): число урядових сайтів збільшується, в той час як інформація, що надається, стає динамічнішою, при цьому користувачі одержують більше можливостей для доступу до державної інформації.

Інтерактивна присутність держави в Мережі (interactive web presence): здійснюється формальний обмін інформацією між користувачами і урядовими органами (заповнення форм, подання заяв он-лайн).

Присутність держави в Мережі на рівні трансакцій (transactional web presence): користувачі мають легкий доступ до даних, пріоритетність яких визначається на основі їхніх потреб; існують трансакції, здійснювані он-лайн (сплата податків, сплата реєстраційних зборів і мит).

Повністю інтегрована присутність держави в Мережі (fully integrated web presence): завершена повна інтеграція всіх державних інтернет-ресурсів в рамках єдиного порталу.

За такої градації Україна перебуває на сьогодні десь між першим і другим етапом. Ухвалення Закону про електронний цифровий підпис та технічні засоби захисту інформації, а також про статус електронний документів дозволить переміститись на третій рівень. Перевага такої градації у тому, що вона передбачає поступовість формування електронного уряду (як і Інформаційного суспільства в цілому), виходить з реальних можливостей суспільства і держави, зокрема економічних.

Бо якщо брати за орієнтир оцінку Комітету з ІТ королівства Нідерландів (“Порівняння моделей оцінки e-готовності - заключний проект”), Україні і 30 років буде замало. Адже, за висновками Комітету, “е-готове” суспільство (таке, що має всі умови для створення електронного уряду та Інформаційного суспільства) має швидкий доступ до мережі, який надається конкурентним ринком операторів; має постійний доступ до мережі і широке застосуванням ІТ в школах, урядових установах, бізнесах, службах охорони здоров’я і хатніх господарствах; має забезпечену таємність користувача і он-лайнову безпеку; має урядову політику, сприятливу для подальшого розширення доступу і використання Мережі.

“E-готове” суспільство повинно мати необхідну фізичну інфраструктуру (високу швидкість передачі даних, надійність, доступні ціни); запровадження ІТ та об’єднаних ІТ-сервісів у бізнесі (e-торгівля, розвинений місцевий IT сектор); орієнтацію на потреби громади (місцеве наповнення, багато он-лайнових організацій, використання IТ у повсякденному житті, викладання ІТ в школах) та урядових установ (електронний уряд); конкурентність у телекомунікаційній галузі; незалежне регулювання цієї галузі з зобов'язаннями продавця забезпечити універсальність доступу; а також не має жодних обмежень на торговельні або іноземні інвестиції. 13

Економічний розвиток України дозволить державі задовольняти цим вимогам ще не скоро, можливо, справді за десяток років. Тож цей підхід не відповідає нашим реаліям. Проте така проблема як збереження надійності державних служб та довіри до них громадян за віртуалізації, також сформульована нідерландським Комітетом з ІТ, є для України достатньо актуальною на сьогодні. Психологічні, освітянські та інші аспекти ми розглянемо в четвертій главі, присвяченій власне взаєминам держави та громадян в межах електронного уряду. Тут же ми розглянемо такий аспект довіри громадян до електронного уряду як безпека трансакцій, безпека персональних даних на урядових серверах тощо.

Позиція країн з розвиненою економікою є такою, що державні служби повинні користуватися найкращими і найсучаснішими технологіями в галузі електронної пошти, електронного документообігу і комунікацій, що не поступаються технологіям корпоративного і приватного сектора. Звичайно, це потребує значних бюджетних затрат – таких, що їх Україна на даному етапі не може собі дозволити. Але у сфері безпеки персональних даних, безпеки трансакцій та загалом національної інформаційної безпеки держава мусить докласти максимум зусиль та проявити максимум ініціативи, аби якомога меншими коштами досягти щонайкращих результатів.

Що це означає на практиці? Перш за все, ставку слід робити на національного виробника – сприяти розвиткові вітчизняного ІТ-сектора, виробників як обладнання, так і програмного забезпечення. Можливо, запровадити схеми пільгового оподаткування і кредитування що компенсуватимуться пільговим же обслуговуванням державних структур – розробленням за мінімальними розцінками hardware та software, оновлення урядової апаратної та програмної бази, надання послуг сервісної підтримки за тих же умов. Окрім того, що це сприяє економічному розвитку держави, це надзвичайно збільшує надійність всіх систем електронного уряду. Адже за програмного та апаратного забезпечення від спільного виробника комп’ютерні віруси, інші програми-зломщики, кракери (злочинні хакери) з однаковою легкістю і за допомогою однакових інструментів завдають шкоди урядовим ресурсам будь-якої країни. Коли ж використовуються можливості національного інтелектуального потенціалу, знайти в них щілини для несанкціонованого проникнення зловмиснику, що працює зазвичай на найбільш розповсюдженому універсальному обладнанні та із загальноприйнятим програмним забезпеченням значно складніше.

Зокрема, варто активно заохочувати вітчизняні наукові та виробничі ІТ-компанії до подальшої розробки новітніх високотехнологічних ідей. Так новий світлодіод британських вчених та квантова технологія створення комп’ютерів концерну ІВМ можуть стати основою вітчизняних розробок у цій галузі – наш науковий та технологічний потенціал є на достатньо високому рівні для якісного виконання. І найперше застосування цих технологій – безпека інформації, ґрунтована на методах криптографії. Світлодіод, створений спільно Кембриджським університетом та компанією Toshiba, дозволить вже найближчим часом реалізувати ідею квантової криптографії, що, за сучасними уявленнями, уможливлює абсолютно надійний захист даних. 15 А квантовий комп’ютер ІВМ, побудований на основі не кремнієвих мікросхем, а окремих атомів або елементарних часток, зміг розкласти число 15 на прості множники – 3 і 5 (методом послідовного перебирання): коли йдеться про дуже великі числа, на цьому засновано більшість методів шифрування і кодування інформації. 16

Цілям безпеки слугує і створення урядового інтранету – закритої інформаційної мережі, фізично відокремленої від мережі глобальної. Зловмисникам та вірусам проникнути до цієї мережі надзвичайно складно. Таким чином, витрати на інтранет (або govnet – government net, урядова мережа) окуповуються її надійністю та безпечністю. Захист інтересів громадянина і держави під час трансакцій у глобальній мережі є ще важливішим, оскільки відбувається передача персональних даних, серед іншого (після запровадження електронного підпису та, відповідно, електронного банкінгу) і номери кредитних карт та інша вразлива інформація. Звичайним методом попередження злочинів є законодавче закріплення відповідальності – адміністративної чи карної, а також запровадження засобів для розшуку злочинців.

З цієї точки зору дедалі насиченішим стає зарубіжне, зокрема європейське, законодавство. Україна активно провадить політику інтеграції до європейського правового простору, гармонізації вітчизняного законодавства з європейським. Проте слід дуже уважно вивчати пропоновані правові норми і співвідносити їх з напрацьованими за останні роки (або ж і місяці) технологіями захисту, персональної ідентифікації та обмеження доступу. Цілком вірогідно, що новітні технології здатні ефективніше протидіяти зловмисникам, ніж, скажімо, такі законодавчо закріплені методи, як обов’язковий моніторинг інформаційних потоків, обов’язкова реєстрація користувачів та ліцензування провайдерів, інші норми, що обмежують тим чи іншим чином права громадян, бізнесів та організацій.

Присвятивши цей розділ огляду визначень електронного уряду, його цілей ті завдань, етапів його формування, повноти його сприйняття, окремих складників, шляхів фінансування, запитаності урядом та громадськістю, кадрового забезпечення, способів, термінів і ініціаторів запровадження, підведемо загальні підсумки, перш ніж переходити до наступного розділу.

Підсумки:

Таким чином, електронний уряд – концепція здійснення державного управління, притаманна Інформаційному суспільству. Ґрунтується на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій та цінностях відкритого громадянського суспільства. Характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи. Складається з трьох основних модулів: G2G, government to government, уряд урядові; G2B, government to business, уряд бізнесу; G2C, government to citizens, уряд громадянам. Включає он-лайнові сервіси для громадян та бізнесів через єдиний портал, електронний документообіг в урядових та парламентських структурах, спільну для різних урядових структур базу даних для запобігання дублювання інформації і повторних витрат, часто – закриту спеціалізовану інформаційну мережу (інтранет) для внутрішньоурядових трансакцій (напр. Govnet), розгалужену інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру, системи криптографії та інші способи захисту інформації, серед іншого і персональних даних, цифровий підпис, електронний ключ, смарт-карти, інші засоби санкціонування доступу до інформації та операцій з нею.

Електронний уряд тісно пов’язаний з такими компонентами Інформаційного суспільства як електронна комерція, електронний бізнес, електронний банкінг, універсальний доступ, дожиттєва освіта, комп’ютеризація, комп’ютерна грамотність тощо.

Ініціатива формування та розвитку електронного уряду серед інших компонентів Інформаційного суспільства належить трьом суспільним секторам – бізнесу, громадськості та урядові. В Україні специфіка економічного та суспільно-політичного становища зумовлює пріоритетність позиції держави у процесах соціальної трансформації на основі ІТ. Зокрема, до сфери відповідальності урядових структур належить запровадження електронного уряду.

Основним джерелом фінансування запровадження електронного уряду є державний бюджет. Додаткове фінансування може надходити від вітчизняного та транснаціонального бізнесу, неурядових установ і організацій, міжнародних структур.

Найбільш ефективним, вигідним та безпечним є використання програмного забезпечення, комп’ютерної техніки та мережевого обладнання вітчизняного виробництва. кадрове питання так само має вирішуватись за рахунок вітчизняних спеціалістів.

Інформаційна безпека держави має досягатись за рахунок багатьох методів: законодавчого встановлення відповідальності для комп’ютерних злочинців; заохочення користувачів до активної протидії і запобігання злочинів в мережі, створення спеціалізованих органів з ІТ у правоохоронних структурах, спеціалізованих судових органів, спеціалізованих підрозділів служби безпеки; якомога ширшого запровадження комп'ютерної освіти, серед іншого основ програмування, мережевої етики, відповідних розділів законодавства; сприяння розвитку вітчизняного сектора ІТ та програмного забезпечення; заохочення самоцензури мережі через обмеження доступу порушників до окремих ресурсів, усунення з мережі злочинного контенту; активної співпраці користувачів з адміністраторами порталів задля привернення уваги до підозрілого контенту чи учасника мережі, а тих, в свою чергу, за підтвердження підозри, з відповідними державними органами тощо.

Проте неприпустиме введення зовнішньої цензури в мережі, законодавче зобов'язання інтернет-провайдерів використовувати апаратні чи програмні засоби моніторингу мережі, відслідковування користувачів, накопичення чи зняття без згоди їхніх персональних даних. Серед іншого слід дотримуватися принципу, що зарубіжне, європейське, міжнародне законодавство у галузі інформаційної безпеки мають залишатися для України лише орієнтиром, а не об’єктом калькування. Обов’язково потрібно співвідносити ситуації, реальні можливості, а також зміну обставин і, відповідно, потреб, що їх мають задовольняти відповідні законодавчі акти, з часом.

Теми для обговорення:

Які існують підходи до визначення електронного уряду?

Чи є тотожними поняття он-лайнового та електронного уряду?

Які можуть бути шляхи заохочення державних службовців до формування електронного уряду та забезпечення його повноцінного функціонування?

Відмінності характеристик діяльності урядових структур та вимог до кваліфікації державних службовців за традиційних методів врядування та за електронного уряду.

Завдання електронного уряду.

Можливості фінансового забезпечення запровадження електронного уряду.

Які сфери життєдіяльності суспільства мають зазнати змін для максимальної ефективності запровадження електронного уряду? Які саме зміни мають відбутися? Хто має ініціювати, контролювати та коригувати процес запровадження електронного уряду?

Які соціальні групи найбільше зацікавлені у запровадженні електронного уряду?

Яким змінам у суспільних та політичних стосунках сприяє запровадження електронного уряду?

Як співвідносяться електронний уряд та Інформаційне суспільство?

Яким чином мають захищатися права і свободи громадян за нових обставин?

Чи є урядовий інтранет необхідною частиною електронного уряду? Яка мета його створення? За які кошти слід його створювати? Які структури, організації, бізнеси, наукові установи слід залучати до його створення?

Посилання:

1. E-Government, или государство в Сети. Статья подготовлена специалистами отделов консалтинга и маркетинга компании Actis Systems http://www.actis.ru/pressclub/default.asp?Form\_ID=article&archive=&sortby=&ArticleUID=%7B04F7D906%2D3F3F%2D11D5%2D9F7D%2D00508B0295F5%7D

2. "Республика Татарстан". Интернет-ревю. За что чиновники не любят Интернет?

http://www.rt-online.ru/text/17-11-2001/internet11.html

3. Дума уходит в сеть. Руководитель проекта www.duma-nn.ru О.Акилов

http://www.monitor.nnov.ru/2001/number46/art31.phtml

4. Прозрачность и ответственность. Владимир Владимиров.

http://e-government.ru/dyn/

5. Ãëàçàìè ïîòåíöèàëüíîãî ýëåêòðîííîãî ãðàæäàíèíà. Í.Ñëóïèöêàÿ. – å. - ¹2 (26), ôåâðàëü 2002 ã.

6. "Íàäî ìåíüøå ïèòü è áîëüøå ïîêóïàòü êîìïüþòåðîâ”. Â.Ëèñèöêèé. – å. - ¹2 (26), ôåâðàëü 2002 ã.

7. http://www.warweb.ru/gowww\_512001.htm

8. Электронное правительство в Европе и мире. О. Андронова, olga@ci.ru, А. Николаев, alnik@eureca.ru

http://www.ci.ru/inform22\_01/p\_06oo.htm

9. Реформирование государственного аппарата: мировая практика и российские проблемы. ВИКТОР ЛОБАНОВ, кандидат политических наук, заместитель директора Института государственной службы Государственного университета управления.

http://www.ptpu.ru/issues/1\_99/5\_1\_99.htm

10. Государство и 'информационная революция' . КОШКИН Андрей Николаевич, Департамент правительственной информации Аппарата Правительства Российской Федерации / 24.03.2001

http://www.e-government.ru/pub/e-government/985424635.html

11. http://www.egovernment.ru/

12. Крик души «министра интернета». forUm. електронний журнал “е”.

http://eee.com.ua/e/articles/internet/2002/1/art\_230.html

13. Електронний уряд в україні? Буде! Коли? Олександр Баранов (начальник управління зв’язку, телекомунікацій та інформатизації КМДА). – “Дзеркало тижня”. - № 1 (376) субота, 5-18 січня 2002 року.

http://www.zerkalo-nedeli.com/

14. Comparison of E-Readiness Assessment Models Final draft, v. 2.13, 14 March 2001

http://www.bridges.org/ereadiness/tools.html

15. News.Battery.Ru - Акумулятор Новин, 17.12. 2001. Джерело: КомпьюЛента

http://news.battery.ru/theme/science/?id=61739

16. News.Battery.Ru - Акумулятор Новин, 29.12. 2001. Джерело: Владимир Фрадкин. DW-WORLD. DE

http://news.battery.ru/theme/science/?id=62369

Частина друга.

Реінжиніринг внутрішньоурядових процесів:

G2G-модуль електронного уряду

Цей розділ ми присвятимо розгляду модуля G2G (уряд урядові) електронного уряду: його меті і завданням, основним функціям, придатним для України прикладним рішенням, плюсам і мінусам вже зроблених нашим урядом кроків в цьому напрямку і тих, що ще слід зробити.

Отже, загалом функції сервісу “уряд урядові” можна охарактеризувати як здешевлення роботи уряду, пришвидшення проходження документів через його структури, збільшення можливостей для контролю за діяльністю окремих органів та службовців, збільшення конкуренції між службовцями та підвищення їх кваліфікації, і головне – для запобігання корупції.

Аналізуючи можливості і функції електронного уряду як нової моделі державного управління, окрему увагу слід приділити наступній його характеристиці. Електронний уряд трансформує не лише стосунки громадян і владних структур, але й стосунки всередині уряду – між окремими його гілками, рівнями, підрозділами. Причому зміні піддається не тільки мережева інфраструктура виконавчої влади, але в цілому вся інфраструктура державної влади і управління. Тож з цієї точки зору електронний уряд точніше буде назвати електронною державою, електронним державним апаратом, електронною інфраструктурою держави, державою інформаційного суспільства.

Говорячи про електронний уряд та зокрема про запровадження сектору G2G, слід розуміти, що передусім йдеться про інформатизацію всіх управлінських процесів в органах державної влади всіх рівнів, про інформатизацію міжвідомчих взаємин, про створення комп’ютерних систем, здатних підтримувати всі функції взаємодії цих органів із населенням і бізнесовими структурами. Не можна говорити про те, що внутрішньоурядова трансакція реалізована в електронному, безпаперовому режимі, якщо у відомствах не автоматизовано відповідний процес або немає електронного документообігу. 1 Окремі ж операції, скажімо, пересилання електронною поштою документа, який адресатом знов роздруковується і подається на підпис іншому чиновнику, жодним чином не характеризують уряд як електронний.

Отже, окрім використання ІТ та створення інформаційних ресурсів, електронний уряд вимагає ухвалення відповідної нормативно-правової бази. Так слід законодавчо закріпити норму, що електронний документ не є просто електронною копією паперового, а що це первинний, тобто головний документ, з яким можна працювати так само в електронному вигляді. Це означає, своєю чергою, потребу в законі про електронний цифровий підпис, про електронний документообіг, про захист даних, про навчання і атестацію службовців, про форми співпраці урядових структур з ІТ-компаніями і т.ін. 2

Останнє є надзвичайно важливим, оскільки без законодавчої легалізації взаємин бізнесу та уряду, без чіткої регламентації процедур можливої співпраці і зазначення її меж на сферу запровадження електронного уряду поширяться вади уряду наявного, офф-лайнового. Нікуди не подітися від того, що електронний уряд – це значні, дуже значні витрати. В попередньому розділі вже йшлося про орієнтовний розмір цих витрат. Адже необхідно забезпечити як мінімум техніку (робочі станції, сервери), ліцензійне програмне забезпечення, окрема телекомунікаційна інфраструктура для запровадження урядового інтранету, послуги виділеного доступу, підготовка персоналу – як навчання власне службовців, так і залучення фахівців з ІТ, створення відділів інформаційної безпеки. 3

Ці потреби поступово починає визнавати і український уряд. Начальник управління стратегії розвитку інформаційних ресурсів і технологій Кабінету Міністрів України Віктор Бондар заявляє, що "зараз уряд звернув увагу на те, наскільки нові технології дадуть можливість змінити підхід в роботі взагалі. До цього йшли дуже довго, але потім вирішили, що не треба винаходити велосипеда, і якщо людину щось цікавить в роботі державних органів, то не треба тримати величезні апарати і витрачати купу часу на те, щоб цей інтерес задовольнити, в той час як у людини є можливість за 5 хвилин знайти всі відповіді на свої питання. Для цього рішення просто визріли. Час прийшов. Не тільки керівництво почало розуміти, що ці технології дійсно полегшують роботу”. 4 В уряді була створена унікальна автоматизована система, всі побачили, наскільки вона ефективна всередині. Вона не тільки полегшує і прискорює роботу, вона роботу оптимізує та спрощує. Вона дасть можливість створити механізм аналізу, що і як робиться. Значну кількість процесів перебудовано. Якщо раніше рух документів здійснювався по дві-три тижні, то тепер все відбувається набагато швидше. 5

Звичайно, це примітивне трактування можливостей електронного уряду у сфері оптимізації внутрішньоурядових процесів. Проте позитивним є вже сам факт спроби використання інформаційних технологій для урядових потреб. Адже просувати нові технології до закостенілого держапарату, де величезний вплив має середній та дрібний пласт чиновництва, у якого бюрократична тяганина є основною тактикою і стратегією державного бізнесу, дуже складно. Але, за словами начальника управління, складно не тому, що хтось опирається. "Є велике поточне завантаження. Люди призвичаїлися працювати за однією схемою – папір до паперу і т.д. Ми міняємо схему роботи і автоматизуємо процеси. Всі розуміють, що це полегшить роботу, але часу переключитися, навчитися чогось нового дуже мало, і багато хто дуже боїться, що доки вони навчатимуться, - щось не встигнуть, зірвуться терміни тощо.

На центральному рівні це не надто велика проблема, і вона, як показує практика, цілком вирішувана. На середньому, районному рівні, де працюють безпосередні виконавці, що виконують 75% роботи держави з громадянами, певно, будуть більші проблеми з переходом і перебудовою на нові схеми роботи. Але, в основному, через брак часу. Хоча, звичайно, є і проблема власне з перебудовою схеми роботи. Зараз три чверті часу на цьому рівні йде на те, щоб людині пояснити, куди їй іти, що робити, які документи підготувати, як написати, коли здати тощо. Звичайно, мінятися будь-що там буде не дуже швидко, і не всіх це влаштує". 4 Тобто, уряд визначив найближчі перспективи просування ІТ на всіх рівнях державного управління, проте знов жодним чином не йдеться про покращення можливостей контролю чи запобігання корупції на тому ж районному та місцевому рівні.

Електронний уряд знов сприймається як інструмент, а не як цілісна концепція, що містить цілком нові підходи до кожної ланки урядової структури, до кожного елементу процесу управління державою. Ще одним підтвердженням цього є застосування перевірених методів заохочення впровадження електронного уряду на місцях: “головним стимулюючим фактором майбутнього активного процесу на місці при переході на нові схеми роботи є те, що уряд взяв виконання цієї постанови під спеціальний контроль. Щомісяця вимагатимуться з місць звіти, і аналізуватимуться, як іде виконання на місцях і на рівнях центральних органів виконавчої влади". 4

Ця заява означає, що нові схеми, притаманні власне електронному уряду – елементарне загальне адміністрування місцевих ресурсів, моніторинг оновлення контенту, статистика відвідуваності, форуми для користувачів та фахівців – не планується використовувати в якості контрольного механізму. Таким чином, під грифом інноваційних процесів фактично запроваджуються дорогі інструменти, що вимагають додаткових затрат не лише грошей, але й часу.

Так перший звіт про зроблену роботу, отриманий безпосередньо з урядових джерел, повідомляє, що в січні розроблялися концепція і технічне забезпечення, у відповідності з якими будуватиметься центральний портал. В результаті цього буде переглянуто дизайн, структуру, вимоги до програмного і технічного забезпечення. Технічний бік проблеми справді непокоїть фахівців управління. На даний момент на сайт Кабінету Міністрів України – www.kmu.gov.ua - за словами Віктора Бондаря, щомісячно заходить 15-20 тисяч унікальних користувачів. Припускається, що відвідуваність нового урядового порталу буде в 10-15 разів більшою.

Стосовно розв’язання цієї проблеми урядовці обрали дуже дивну як на бюджетників і неприпустиму для державних діячів позицію: “зараз сайт Кабміну працює на доморослому і, відповідно, непрофесійному програмному забезпеченні, і через це доступ великої кількості користувачів до ресурсу часто надто обтяжливий. Для реалізації проекту порталу виконавчої влади буде проголошений конкурс. Компанія, що братиме участь в тендері, повинна мати певну кількість закінчених проектів з гарним трафіком, - серед іншого, зроблених для держорганів, перевірених часом, в яких враховані і питання безпеки. Ми не хочемо, щоб на нас тренувалися". По-перше, за об’єктивними оцінками, вітчизняні фахівці з ІТ є одними з найпрофесійніших у світі, їхній продукт часто якісніший за закордонний, і завжди – дешевший. А при формуванні бюджету України вартість – далеко не останній критерій.

В якості гарантії, що конкурс буде відкритим і чесним, пан Бондар навів приклад розділу "Державні закупівлі" (http://www.kmu.gov.ua/aspekt/gos\_zakupki/gos\_zakupki.htm), що з'явився нещодавно на сайті Кабміну. “Тут присутня інформація щодо умов різноманітних конкурсів на покупку Кабінетом Міністрів України товарів, робіт і послуг за державні кошти, щодо претендентів і переможців конкурсів, тож можна подивитися результати тендерів і зрозуміти, чому хтось став переможцем. Все буде максимально відкритим. Заздалегідь будуть викладені на сайт умови конкурсу і всі пропозиції, що надійдуть, будуть також опубліковані на сайті. Ця система вже принесла свої позитивні результати. Якщо раніше послуги інтернет-провайдера нам обходилися в 12 тисяч гривень на місяць, то в результаті цього відкритого тендеру ми отримали постачальника цієї послуги за 8.5 тис. гривень на місяць, з тієї ж якістю і з виконанням всіх необхідних умов щодо безпеки". 4

Проте платників податків має зацікавити інша цифра – тендер на постачання комп’ютерів, скажімо, для секретаріату виграла пропозиція, що дорівнює трохи не $1500 за одне робоче місце. По-перше, нащо секретаріату (принаймні на першому етапі – всі проекти лише у розробці, та й не заробив уряд ще стільки, щоб дозволяти собі такий розкіш) комп’ютери і монітори професійного рівня? адже державний службовець не може перебувати на робочому місці довше ніж 8-годинний робочий день плюс обідня перерва. Так само немає нагальної потреби у програмному забезпеченні з найкращою продуктивністю. Ані іграм, ані 3D-зображенням в секретаріаті не місце, а тексти подужає і старенька програма freeware – що, до речі, і безпечніше.

За таких значних апаратних та програмних витрат було б логічно очікувати впровадження максимально ефективних схем використання технічного ресурсу. Скажімо, створення єдиної спільної чи кількох відокремлених (в межах відділу) локальних мереж. Чи власної серверної бази. Але в жодному пункті “потреб уряду” не зазначено ані кабельної продукції, ані будь-якого іншого обладнання, що виправдовувало за ефективністю настільки значні бюджетні витрати. Тобто, управлінням вживається низка тактичних кроків за відсутності стратегії і загального розуміння мети інновацій – а отже, відсутнє загальне осягнення можливостей ІТ, реалізовуваних в Інформаційному суспільстві та, вужче, в електронному уряді.

Та сама проблема стосується і контенту – змістового наповнення мережевих ресурсів урядових структур. Так терміни проведення тендеру на участь в розробці порталу виконавчої влади доки остаточно не з’ясовано, але, за словами пана Бондаря, протягом місяця буде погоджено тендерну документацію і вимоги до постачальника. "В кінці лютого, в крайньому випадку, в середині березня тендер буде проголошений. Я не хочу довго тягнути, але оголошувати тендер, доки ми самі ще остаточно не прийняли рішення, що ж ми хочемо робити, не можна". Часу небагато, проте залишається ймовірність, що в остаточній концепції порталу все ж буде враховано можливості G2G-модуля.

Але все ж однією з головних проблем, з якою стикається реалізація проекту електронного уряду, є питання фінансування – незважаючи на те, що постанова доручає передбачити фінансування робіт зі створення і підтримки порталів Міністерства Фінансів, Міністерства економіки і з питань європейської інтеграції та Держкомзв’язку під час розробки проектів державного бюджету України, Державної програми економічного і соціального розвитку України і завдань Національної програми інформатизації. Роботи ж щодо центрального порталу мають фінансуватися за рахунок бюджету Кабінету Міністрів, і левова частка – за рахунок Програми інформатизації України на 2002 рік.

Концепція і технічне забезпечення щодо цього проекту ще остаточно не затверджені, але орієнтовна вартість робіт зі "створення і підтримки" урядового порталу на 2002 рік, на думку пана Бондаря, складатиме близько 1.5 млн. гривень (біля $280 тис.). При цьому бюджет Національної програми інформатизації в 2002 році передбачає затрати усього лише в розмірі 8 млн. гривень (біля $1.5 млн.). Виходить, що п'ята частина бюджету програми інформатизації може піти на будівництво порталу виконавчої влади.

З цього приводу варто відзначити, що бюджет самого Державного комітету зв'язку і інформатизації України на 2002 рік визначений в сумі 109 млн. 180 тис. 400 гривень. Плюс на апарат Держкомзв’язку в бюджеті-2002 закладено затрати в 91 млн. 726 тисяч. Керівництво і управління в сфері зв'язку і інформатизації коштуватимуть держбюджету в цьому році 2 млн. 676 тис. 900 грн. Разом загальноапаратний бюджет Держкомзв’язку – 203 млн. 511 тисяч 300 грн. (біля $38.4 млн.)

У порівнянні з цим 1 млн. 15 тисяч 200 грн., виділені на прикладні дослідження в сфері сучасних інформаційних систем зв'язку, а також 45 млн. гривень на інформатизацію загальноосвітніх навчальних закладів і комп'ютеризацію сільських шкіл, та плюс 100 тисяч гривень на проведення наукових виставок і конференцій в галузі зв'язку і інформатизації – надзвичайно скромна сума, не говорячи вже про бюджет власне Програми інформатизації. Серед державних витрат в цій сфері має сенс згадати і 30 тисяч гривень на підвищення кваліфікації держслужбовців, а також 24 млн. 356 тисяч 700 гривень для "підготовки кадрів в галузі зв'язку і інформатизації".

Загалом, бюджетні показники говорять про те, що, незважаючи на прогресивні постанови і укази, державі доки не до вкладення значних ресурсів в розвиток. Хоча загальна сума бюджетних затрат, що теоретично дійсно повинні бути витрачені на розвиток, доволі значна – 78 млн. 501 тис. 900 гривень (біля $14.8 млн.), але деякі урядовці з відносним скепсисом дивляться на ефективність окремих видатків. Тут доки складно сперечатися, оскільки, наприклад, затрати на комп'ютеризацію і інформатизацію сільських шкіл – видатки стратегічного значення, і їхню потенційну ефективність не порівняти з якими б то не було тактичними проектами.

Але все ж Національна програма інформатизації – проект теж стратегічний, і розрахований не на один рік. Якщо використати терміни Закону "Про концепцію національної програми інформатизації", де сказано, що "інформатизація – це сукупність взаємопов’язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, спрямованих на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів і інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної і комунікаційної техніки", то 8 млн. гривень на рік на її розвиток однозначно мало для держави, що прагне реального розвитку в цій області.

Проте якщо центральний портал зможе знайти фінансування за рахунок Програми інформатизації, то місцеві бюджети навряд чи можуть розраховувати на будь-що для виконання місцевих задач, і тут доведеться шукати засоби додатково. Особливо враховуючи те, що постанова з'явилася в той момент, коли бюджет на поточний рік вже прийнято, і заздалегідь передбачити необхідність такого пункту видатків змогли далеко не всі (якщо взагалі хтось до таких затрат готувався).

Віктор Бондар також сказав, що в бюджетах на 2003 і 2004 рік повинні бути передбачені окремі статті видатків, необхідні для виконання наступних етапів підсилення інформаційної присутності держави в новому інформаційно-комунікаційному просторі і побудови повноцінного електронного уряду в Україні. В нинішній же відсутності окремих засобів на виконання цієї задачі Віктор Бондар бачить навіть позитивні моменти. "За цей рік ми і кожний задіяний в цьому процесі держорган зможемо зробити свою частину виконання постанови, побачити всі проблеми, знайти рішення. І тоді ми зможемо сформувати єдиний бюджет вже на 2003 рік для вирішення конкретних задач і для розвитку того напівфабрикату, що, можливо, буде народжений в цьому році".

Але роботи щодо порталу виконавчої влади і інформаційного наповнення державних сайтів – це тільки початковий етап побудови в Україні системи електронного уряду. Зараз в надрах уряду готується постанова фундаментального і стратегічного характеру. Її перший блок міститиме теоретичну частину, що визначатиме терміни електронного уряду, інформаційної структури, інтерактивних сервісів, порталу, сайту, процесу їхньої взаємодії. "Ми плануємо описати багато фундаментальних речей. Так, наприклад, в цій постанові ми хочемо передбачити можливість реєстрації інтернет-сайтів в якості засобів масової інформації". Другий блок стосується питань безпеки, третій – питань відокремлених систем, наприклад, Нацбанку, Мінфіну, їхньої взаємодії і розвитку. Четвертий блок закладе основи для можливості здійснення розрахунків через інтернет. "По суті, ця постанова повинно стати стратегічною, що дасть поштовх для роботи на найближчі два-три роки", - заявив пан Бондар. 4

Але поки що, наприклад, сайт Державного комітету з інформаційної політики, телебачення і радіомовлення (www.sciptrb.org.ua), згідно із заявою, зробленою під час інтернет-конференції на сайті www.maidan.org.ua керівником відділу роботи з інтернетом цього відомства і заступником його голови Іваном Лозовим, був створений за рахунок спонсорів і не оновлюється через відсутність коштів. "Інфраструктура Держкомінформу жалюгідна, тому що кошти в бюджеті взагалі не виділяються (!). За 2 роки жодної копійки на техніку, витратні матеріали". Варто нагадати, що Держкомінформ визначений відповідальним за інформаційне забезпечення Постанови КМУ №3/2002.

Сайт профільного комітету – Держкомзв’язку (www.stc.gov.ua) - все ж оновлюється, нехай і не в режимі он-лайн. Однак новини прес-центру держкомітету формуються за рахунок інформаційних повідомлень, що днем раніше опублікувалися на сайті ВАТ "Укртелеком" (www.ukrtel.net). Навіть укази власне Держкомзв'язку з'являються спочатку на сайті Укртелекому, а потім ті ж кілька коротких рядків публікують на "рідному" відомчому сайті (при цьому повний текст офіційного документа там просто відсутній).

Не найкращим чином організовано роботу і в згадуваному Управлінні Кабінету Міністрів України. На даний момент тут працює 25 осіб, що займаються підтримкою і адмініструванням комп'ютерної мережі Кабміну, законодавчим блоком, забезпеченням інформаційними матеріалами керівництва уряду, програмним забезпеченням і базами даних. На думку пана Бондаря, робочих ресурсів недостатньо. "Розширення нам не загрожує, оскільки прийнято однозначне рішення, що збільшення штату Кабміну не буде. Але я сподіваюсь, що відбудеться реструктуризація існуючого, за рахунок якого певні ланки будуть скорочені, а наша – збільшена".

Проте чи матиме це сенс – можливо, більшого ефекту вдасться досягти завдяки залученню ресурсів громадського та бізнес-секторів? Адже головним завданням є віднайдення щонайефективніших рішень, які забезпечують максимальний результат за мінімальних видатків. Прикладна реалізація цих рішень – справа суто технічна, але й тут можна знайти найвигідніший шлях. Наприклад, конкурс серед студентів і аспірантів (що буде і заохоченням професійного вдосконалення вітчизняних молодих фахівців), чи серед представників малого і середнього бізнесу (чиї розвиток і активізація є вже саме по собі надзвичайно вигідним для економіки України).

Та поки що уряд демонструє відсутність національних пріоритетів та раціональної ощадливості (виходячи з можливостей бюджету). Зокрема, 27 грудня 2001 р. Було завершено роботу з впровадження комп'ютерної мережі Будинку Уряду України. Під час розробки та реалізації проекту було використано досвід, розробки та обладнання провідних світових компаній у сфері виробництва спеціального телекомунікаційного обладнання – Nortel Networks (Канада) та Reichle&De-Massari (Швейцарія). Підрядником виступила провідна українська компанія на ринку телекомунікацій – акціонерне товариство закритого типу “Атлас”. Роботи з впровадження мережі виконували більше 60 фахівців цієї компанії, протягом восьми місяців. Про масштаб робіт говорить те, що в процесі роботи було прокладено близько 500 кілометрів спеціальних комп’ютерних кабелів, змонтовано 18 комутаційних центрів. Можливість одночасної роботи в локальних мережах Будинку Уряду отримали до 4 тис. користувачів.

Впровадження мережі має забезпечити єдиний інформаційний простір в Будинку Уряду, за допомогою якого будуть створені додаткові умови для підвищення ефективності та прозорості діяльності Кабінету Міністрів України. Зокрема, нові інформаційні канали дозволять ефективніше систематизувати роботу Уряду й значно пришвидшать подачу інформації на сайт Кабміну. Нова мережа дозволяє розпочати роботу з впровадження системи електронного документообігу та автоматизації контролю над виконанням доручень Президента України та Прем’єр-міністра. 7 Через місяць можна сказати, що сайт справді став оновлюватись частіше. Проте у яку суму все ж вилилось використання бренду всесвітньо відомих фірм? І за рахунок скорочення яких саме витрат бюджет зміг оплатити їх послуги (навряд чи це робилося в кредит)? Можливо, вигідніше було б використати інші можливості.

Так, більшість урядів зарубіжних країн йдуть саме шляхом, що його обрав уряд та визначив за орієнтир подальшого розвитку В.Бондар. За інформацією Europe Know-how center for Local & Central Government, ринок проектів щодо інформатизації діяльності урядів різноманітного рівня заповнюється переважно найбільшими світовими виробниками рішень - Microsoft, SAP, Oracle тощо. Як правило, генеральним підрядником виступає крупна і добре відома консалтингова фірма. Так, наприклад, компанії Arthur Andersen і Microsoft сформували альянс по роботі з держорганами Естонії, Латвії і Литви. В Болгарії створена рада з місцевих представництв міжнародних компаній Hewlett-Packard, IBM, Microsoft і Cisco Systems. Щоправда, болгарська асоціація місцевих компаній ІТ-галузі - BAIT (Bulgarian Association of IT Companies) - висловила своє незадоволення, вважаючи, що їхні інтереси теж треба враховувати при розподілі замовлень. Систему eProcurement для департаментів і агентств уряду Шотландії (http://www.scotland.gov.uk) налагоджуватимуть спільно англійські офіси компаній Cap Gemini Ernst&Young і Elcom International, Inc.. За контрактом, роботи розтягнуться на 7 років. Cap Gemini Ernst&Young в якості генерального підрядника спланує і впровадить систему. А Elcom надає технологічні платформи, зокрема PECOS Internet Procurement Manager і eCommerce Network's Dynamic Trading System. 6 Тобто, можна сказати, що це – традиційний шлях.

Варто лише зауважити, що шляхи вирішення прикладних проблем запровадження електронного уряду існують різні, проте обираючи їх, слід виходити з одного: коштів, яких вистачить бодай на часткове забезпечення потреб створення електронного уряду, в бюджеті немає, тож повністю покладати на нього фінансування немає сенсу. Більше того – проект є настільки затратним, що за розраховування лише на бюджет його і розпочинати не варто – по-перше, Україні нізвідки брати кошти, оскільки доходна частина держбюджету за обсягом зазвичай ухвалюється впритул до видаткової, причому з максимальним урізуванням фінансування всього, що можна. А по-друге, з офіційно закріплених в статтях бюджету коштів реально виділяється лише певна доля, і то незначна. Тож коли в статті бюджету “Кошти на запровадження та технічне забезпечення електронного уряду” вдасться провести суму, бодай втричі меншу за вкрай необхідну, то виплачено буде лише відсотків 20-30 від неї. Електронний уряд загине в зародку через відсутність у держави фінансових можливостей для його запровадження.

Виходить, самотужки українська держава не в змозі дозволити собі досконаліший інструмент, що скоротить її видатки і підвищить ефективність – а за вдалого розвитку подій зробить корпорацію “держава” прибутковою. Але чи повинні платники податків потерпати від того, що формування, розподіл і витрачання бюджету є недосконалими? Чи з цієї недосконалості випливає принципова неможливість вдосконалення?

У першому розділі ми обґрунтували твердження, що ініціатива формування електронного уряду належить трьом суспільним секторам: власне державному, бізнесовому та громадському. Правове забезпечення електронного уряду створюється державними органами, проте бізнес і громадськість активно включені до цього процесу, вносячи пропозиції, уточнення та позначаючи альтернативні шляхи розв'язання окремих питань. То чому ж технічне, програмне та фінансове забезпечення має забезпечуватись тільки за рахунок бюджету?

Розвиваючи вже подану вище думку, зазначимо, що цілком природно буде, якщо в обмін на певні тимчасові пільги певний виробник комп’ютерного чи мережевого обладнання (визначений відкритим тендером за використання вже існуючих урядових он-лайнових ресурсів) візьметься безкоштовно чи за дуже невеликою вартістю постачити певний перелік потрібного обладнання. Як вже обґрунтовувалось, це навіть не обов’язково має бути найновітніше і найпотужніше обладнання – скажімо, потреби інтранету цілком вдовольнять комп’ютери, що вже зняті з виробництва, але значна кількість яких лишилась на складах навіть не розпакована.

Чи, можливо, домовитися про передачу комп’ютерів, що вже відпрацювали своє на високотехнологічних виробництвах – підприємство потребує найновіших і найпотужніших машин, а замінювані цілком вдовольнять потреби секретаріату, архіву тощо. Так само зекономити держава може на спрощенні багатьох непотрібних в роботі уряду функцій (місткість відео- та звукових карт, тривимірна графіка, частота процесора тощо). Адже оптимізація документообігу та зберігання даних, уникнення дублювання функцій і витрат відбудеться внаслідок запровадження нових принципів роботи урядових структур, а не нових комп’ютерів, дизайну процесорного блоку чи найтонших моніторів.

Те саме стосується послуг інтернет-провайдера. Вісім тисяч замість дванадцяти – це добре, проте якщо обрати найпотужнішого провайдера зі значною капіталізацією, можна домовитись про безкоштовне надання послуг в обмін на пільги чи пріоритет у правах на побудову інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури. Держава відмовиться від певних сум додаткового прибутку протягом кількох років замість того, щоб витрачати вже отримані кошти, і, окрім того, матиме побудовану фізичну інформаційну мережу. І при цьому кожен матиме свій ґешефт – платники податків отримають свої ж кошти у вигляді соціального захисту чи здешевлення підручників, а не гарного комп’ютера на столі в урядовій приймальні; інтернет-провайдери чи компанії ІТ-сектору одержать можливість збільшити прибутки і вплив за менших затрат; держава отримає можливості оптимізації, які їй нічого не коштуватимуть, а ще й приноситимуть прибуток.

Як сказав Білл Оуенс, губернатор штату Колорадо: "Проблема в тому, що у нас є організація державного сектора вартістю в $11 млрд. (в Україні сума менша, проте принципу це не змінює), що повинна функціонувати не гірше від будь-якої з кращих компаній приватного сектора”. Це оптимальний підхід, коли держава більше не є тоталітарним мілітаризованим утворенням, зорієнтованим на досягнення якихось власних абстрактних цілей (на зразок світової гегемонії тощо). Держава як сервіс, що покликаний покращувати життя громадян і гарантувати їх безпеку і найкращі можливості для самореалізації – причому сервіс, оплачуваний громадянами залежно від якості обслуговування – така держава і повинна організовувати свою діяльність за принципом бізнесу. Щонайкраще обслуговування клієнтів за щонайменшої собівартості передбачає постійне вдосконалення і використання всіх можливостей для досягнення максимуму за обома показниками. 6 І навіть за значно нижчого рівня економічного розвитку український уряд може застосовувати досвід урядів інших країн. Нашим реаліям, скажімо, цілком відповідають принципи організації електронного уряду штату Вашингтон. Розглянемо їх.

Орієнтація на громадян. Громадяни (платники податків), як власники уряду, а не тільки споживачі його послуг, визначають політику і спрямування розвитку проекту електронного уряду.

Зручність і простота використання. Всі електронні рішення, застосовувані в цифровому уряді, мають своєю метою полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитань і скоротивши час очікування.

Бізнес-трансформація. Все програмне забезпечення, архітектура і інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на те, щоб надати урядовій системі ефективність бізнес-моделі, з її відповідним комплексом цінностей.

Вартість і складність. Вони повинні бути зведені до мінімуму, щоб робота з системою не викликала ускладнень як у поодиноких, так і у корпоративних користувачів.

Обслуговування. Ефективність роботи електронного уряду повинна виявлятися в його спроможності швидко і з найменшими затратами обслугувати найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість обслуговування.

Масштабність рішень. Застосування повинні забезпечувати взаємодію між різноманітними структурами і органами, що складають систему, і повну взаємну сумісність.

Виконання. Застосування повинні відповідати меті вдосконалення трансакцій шляхом скорочення тривалості і зменшення складності обслуговування та потреби у докладанні зусиль.

Звітність. Застосування повинні збільшувати точність даних і можливість їхнього архівування, а також зовнішнього і внутрішнього (контрольно-наглядовими структурами уряду) аудиту трансакцій.

Значення. Електронний уряд – головна мета влади в єдиному мережевому просторі і основа всіх моделей державного управління XXI сторіччя. (матеріал Майкрософта). 6

Деякі з цих принципів були зазначені ще у Національній програмі інформатизації. Ця ж програма містить окремий проект: «Створити інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та місцевого самоврядування» (виконавець Інститут кібернетики НАНУ). Ця система мала базуватися на інформаційно-аналітичних системах міністерств і відомств, даючи максимальну можливість для спільного використання інформаційних ресурсів. 1 Тобто, розробкам на державному рівні ідей електронного уряду та безпосередньо компоненти G2G виповнилося вже три роки. І досі ця державна програма, підготовлена свого часу Державним комітетом зв’язку й інформатизації України разом з іншими відомствами, залишається на папері. 1 Бо наявні на сьогодні ресурси є лише окремими проектами, реалізовуваними поза будь-якою стратегією. Вже навздогін практиці ухвалюються нормативні акти, що підводять під них якусь спільну основу.

Насправді процес має розвиватись у зворотному напрямку. Профільні комітети, урядові структури, науково-дослідні установи та громадські ініціативи мають створити цілісну концепцію, що враховуватиме всі особливості вітчизняної економіки, політики, можливості наявної владної інфраструктури. І вже в рамках цієї концепції, чітко визначивши мету створення електронного уряду, завдання даного етапу та їх співвіднесення із цією метою, можна і необхідно реалізовувати певні окремі компоненти, як це було зроблено, наприклад, в Естонії. А саме: розмістити в інтернеті бюджет країни і окремих регіонів з можливістю відслідковувати видатки коштів, створити систему електронної закупівлі (лише за один рік обсяг підписаних через таку систему контрактів в Естонії збільшився в 35 разів - з 2 до 70 млн. долл. США) чи принаймні електронних тендерів, запровадити систему документообігу (починаючи з тих документів, робота з якими не потребує персональної ідентифікації чи наступного візування). 8

Подібний принцип руху державних структур крок за кроком до електронного простору застосовано командою розробників проекту "Україна – розвиток через інтернет". Зокрема, ними були зазначені наступні 3 основних компоненти проекту:

1. Компонент "електронний уряд", що складається з 2 модулів:

А) модуль "електронних закупівель": нові, більш ефективні процедури організації і проведення державних закупівель; відкритий доступ будь-яких суб'єктів ринку до інформації про потреби держорганів країни у певних продуктах і послугах, можливість безпосередньо взяти участь у тендерах; можливість організації громадського контролю за процесом проведення державних закупівель тощо.

Б) модуль "електронний документообіг": значне зниження затрат часу і коштів; підвищення ефективності роботи державних установ; розширені можливостей контролю; надання доступу до найбільш повної і своєчасної інформації.

2. Компонент "законодавство у сфері електронного бізнесу". Передбачається використання передового досвіду і кращих методичних розробок в цій сфері для створення відповідного законодавчого поля, що є одним з найважливіших факторів подальшого становлення і розвитку електронного бізнесу в Україні.

3. Компонент "електронна демократія". Суть компоненту полягає в наданні громадськості можливостей обговорення і обміну думками з питань управління і розвитку, опосередковано впливаючи таким чином на формування і прийняття рішень на всіх рівнях державної влади. В складі цього компоненту планується розробка інформаційного порталу і Регіонального інформаційного центру, що служитимуть віртуальним місцем для проведення обговорень, дискусій, форумів тощо.

Проект, з якого, на думку керівника управління стратегії розвитку інформаційних ресурсів і технологій Кабміну, слід починати роботу Центрального урядового порталу – себто, електронні закупівлі – розпочато (принаймні за результатами для бюджету) невдало. А в другій половині 2002 р. наявний пілотний модуль "електронних закупівель” має охопити всі рівні проведення державної закупівлі – від загальнонаціональних до районних. Якщо до цього часу державні структури не змінять своє ставлення до електронного уряду, не сприймуть його як концепцію здешевлення і оптимізації державного управління, результатом буде лише кількаразове збільшення бюджетних видатків задля купівлі не використовуваного за призначенням обладнання.

Директор департаменту інформаційних технологій і комп'ютерних мереж Держкомітету зі зв'язку і інформатизації України Віктор Лисицький повідомив, що створення і запуск в експлуатацію систем електронного документообігу в таких вищих інститутах виконавчої влади України, як Адміністрація Президента України і Кабінет Міністрів України, а також у низці міністерств і відомств, теж планується в другій половині 2002 р. 7 Що теж призведе лише до збільшення видатків на папір, витратні матеріали і допоміжний персонал, якщо не запроваджувати ці системи як безпаперове виробництво.

Якщо продовжувати перелік урядових електронних ініціатив, то слід згадати наступні. Міністерство аграрної політики розробило й підтримує в актуальному стані систему із забезпечення цінового моніторингу аграрного ринку України, а також інформаційно-аналітичну систему розрахунку оптимальної структури кормовиробництва. Для обслуговування інтересів транспортних організацій Міністерство транспорту вводить в дію інформаційно-аналітичну систему «Прогноз», призначену для надання зацікавленим особам інформації про вантажні потоки через кордони України. Держкомстандарт має низку баз даних, зміст яких цікавий для великої кількості суб’єктів ринку. Слід також відзначити останні ініціативи податкової адміністрації з організації он-лайнового режиму роботи з платниками податків. 1

Таким чином, окремі урядові установи поступово комп’ютеризуються, створюють власні інформаційні ресурси – і все це коштом бюджету та, як вже зазначалося, задля подальшого збільшення бюджетних витрат. Але чи вірно обрано пріоритети створення електронного уряду – вірніше, пріоритети його бюджетного фінансування? Чи не варто придбання комп’ютерів, програм, оплату зарубіжних розробників замінити грантами для вітчизняних молодих розробників обладнання та програмного забезпечення або авторів прикладних навчальних програм з використання інтернету та загальної комп’ютерної грамотності, фінансуванням розробки україномовних інтерфейсів найпопулярніших програм, або ж капіталовкладеннями в створення фізичної інфраструктури інтранета? Навчальні ж курси та тренінги для вчителів, викладачів вузів, студентів можна організовувати коштом міжнародних структур та за рахунок потужних корпорацій – або ж в рамках двосторонніх домовленостей на зразок культурних грантів, реалізовуваних урядом Японії в Україні в рамках програми "Офіційна допомога для розвитку". Бюджет же варто витрачати на завдання, спрямовані перш за все на захист національних інтересів та безпеку інформаційного простору.

Підсумки:

В цьому розділі ми з’ясували, які саме зміни всередині урядових організацій, в їх структурі, функціях і методах роботи ініціює запровадження електронного уряду. А саме: відбувається перенесення акцентів з вертикальних на горизонтальні зв’язки всередині уряду, між різними його підрозділами і гілками влади. За рахунок створення внутрішньоурядової інформаційної мережі і перенесення до неї основних та специфічних баз даних, з якими працюють різні ланки урядової структури, ліквідується вимушене дублювання функцій та інформації, паралельне здійснення контролю та нагляду за роботою окремих органів та виконанням окремих робіт.

Відкриті, загальнодоступні для кожного учасника внутрішньоурядової мережі інформаційні ресурси дозволяють уникати ситуацій, коли на певному етапі проходження інформації щаблями урядової ієрархії відбувається зумисне її викривлення, приховування одних фактів та фальсифікація інших. Можливість такої фальсифікації сьогодні часто є причиною поширення корупції – через прагнення деяких чиновників приховати певні факти чи домогтися прийняття вигідного для них рішення.

Так само ми з’ясували, що контроль, забезпечуваний запровадженням сервісу G2G, дозволяє запобігати нецільовому використанню бюджетних кошів та іншим зловживанням, пов’язаним з браком інформації та нефункціональною її організацією.

Ще одним безпосереднім наслідком запровадження сервісу G2G є цілковитий перехід на електронний документообіг всіх урядових структур, що забезпечує значну економію витратних матеріалів та часу молодшого персоналу, який досі витрачається на передавання, розмножування, пошук та розповсюдження певних документів. Електронний документообіг також дозволяє державним службовцям, перш за все представникам вищої і середньої управлінської ланки, раціональніше використовувати час: працювати з електронними документами простіше, вони доступні будь-де і будь-коли за наявності комп’ютерного терміналу, внесені правки та розроблені проекти документів легко і з мінімальними затратами часу стають доступними для всіх зацікавлених сторін, що багаторазово пришвидшує процес узгодження остаточних документів та досягнення консенсусу.

Сервіс G2G також є ефективним механізмом оптимізації використання, розподілу і перерозподілу матеріальних, фінансових та кадрових ресурсів між різними гілками влади, різними структурами, місцевими відділеннями тощо. Завдяки цьому запобігається втрату коштів через нестачу чи надлишок ресурсів в окремому структурному підрозділі уряду. Із запровадженням модуля G2G також полегшується процес співпраці на міжрегіональному та місцевому рівні між окремими держслужбовцями, відділами, органами влади.

Ще одним позитивним наслідком запровадження G2G є сприяння підвищенню компетентності чиновників різних рівнів за рахунок спрощення процесу службового просування: професійні якості кожного службовця легко перевірити, запропонувавши виконувати ширші обов’язки.

Окрім того, урядовий інтранет зберігає всі властивості і характеристики інтернету, і також є одним з інструментів Інформаційного суспільства. Тож в цій сфері так само актуальне явище дожиттєвого навчання, перш за все дистанційного. Кожен державний службовець отримує можливість розширити свою спеціалізацію, набути додаткових знань і навичок, здобути другу, третю і т.д. освіту, пройти он-лайновий тренінг в центральних органах влади або в міжнародних чи зарубіжних владних структурах тощо.

Ці можливості означають, що професійний рівень державних службовців по певному часі можна буде співставити з рівнем фахівців приватних компаній. Що дозволить зняти кадрову проблему урядових структур. Вищий професіоналізм та ширша спеціалізація кожного державного службовця дозволять і надалі скорочувати штат чиновників. Це відкриє можливості до кращого матеріального заохочення кожного службовця, що, своєю чергою, додатково підвищить конкурентоспроможність урядових структур порівняно з приватним сектором у боротьбі за кращих фахівців.

Цей механізм, поруч із запровадженням внутрішньої конкуренції шляхом атестаційного відбору та демонополізації відомчої інформації, є способом заохочення державних службовців до повноцінного використання можливостей ІТ-інновацій та зміни професійних орієнтирів (ініціативність, персональна відповідальність, пріоритет потреб громадянина і т.ін.).

Але однією з основних функцій G2G-модуля як елемента електронного уряду та інструмента Інформаційного суспільства є те, що він запобігає можливості профанації ідеї електронного уряду загалом та перетворення її на різновид збиткової автоматизації.

Теми для обговорення:

Функції модуля G2G.

Основні принципи роботи G2G-компоненти електронного уряду.

Функціональний рівень технічного забезпечення урядових установ.

Методи заохочення державних структур і службовців до запровадження інновацій і переходу на принципи роботи електронного уряду.

Прийнятні і неприйнятні для України схеми фінансування внутрішньоурядових реінжинірингових процесів.

Чим зумовлена необхідність у створенні урядового інтранету?

Яким чином варто Україні вирішувати питання апаратного, програмного та кадрового забезпечення урядових структур для роботи в режимі G2G?

Чим саме є вигідним для України електронний уряд та, зокрема, його G2G-модуль?

За рахунок чого компенсуються затрати на запровадження електронного уряду та створення інтранету?

Як найраціональніше – з урахуванням стратегічних інтересів держави – розподілити бюджетні кошти, призначені для створення електронного уряду?

Пріоритети бюджетного фінансування у сфері запровадження електронного уряду та розвитку G2G-компоненти.

Посилання:

1. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? Олександр Баранов (начальник управління зв’язку, телекомунікацій та інформатизації КМДА). - № 1 (376) субота, 5-18 січня 2002 року

http://www.zerkalo-nedeli.com/

2. "Íàäî ìåíüøå ïèòü è áîëüøå ïîêóïàòü êîìïüþòåðîâ”. Â.Ëèñèöêèé. – å. - ¹2 (26), ôåâðàëü 2002 ã.

3. Ãëàçàìè ïîòåíöèàëüíîãî ýëåêòðîííîãî ãðàæäàíèíà. Í.Ñëóïèöêàÿ. – å. - ¹2 (26), ôåâðàëü 2002 ã.

4. Е-уряд. UA - перші кроки. Александр Брамс. 04/02/2002

http://www.ain.com.ua/politeconomia/2002/02/04/970.html

5. http://www.kmu.gov.ua/mainzkomit.html

4 ñ³÷íÿ 2002 ðîêó

6. http://www.egovernment.ru

7. Intel готовий сприяти електронному розвитку України. 18/12/2001

http://ain.com.ua/press/2001/12/18/922.html

8. М.С.Вершинин Политическая коммуникация в информационном обществе --СПб.: Издательство Михайлова В.А., 2001 -- 253 с. ISBN 5-8016-0250-Х.

http://www.polit.spb.ru/edu/ob30.html

Частина третя.

Підґрунтя громадянського суспільства –

урядові сервіси для громадян і бізнесів

У перших двох розділах нами з’ясовано зміст поняття “електронний уряд”, а також зміст і методи трансформації внутрішньоурядових процесів та організації державного управління за впровадження електронного уряду. Цей розділ ми присвятимо вивченню ще двох аспектів електронного уряду як соціального явища, а саме – роботі модулів G2B та G2C. Ми розглядатимем їх паралельно, оскільки громадяни, так само як і бізнеси, виступають стосовно уряду в подвійній ролі: як платники податків і бізнеси, і громадяни є власниками уряду, але вони ж є і його основними клієнтами.

Останнє твердження по відношенню до України буде вірним лише за електронного уряду – традиційні схеми здійснення державного управління передбачають існування держави зі всіма її атрибутами як явища цілком самодостатнього, яке не потребує жодних інших об’єктів для здійснення своїх функцій, окрім власних же структурних підрозділів. У практичному сенсі це означає, що громадяни і бізнеси працюють на задоволення потреб держави.

Електронний уряд, як ми вже казали, починається з бізнес-реінжинірингу діяльності державних структур. Це розставляє на свої місця ролі кожного учасника владних стосунків: державні органи стають сервісами, що забезпечують для громадян і бізнесів безпечні і комфортні умови життєдіяльності за щонайменших видатків.

Основні ж завдання сервісів “уряд-громадянину” та “уряд-бізнесу” (формули G2C та G2В) в рамках реалізації проекту електронного уряду можна визначити наступним чином: подолання бюрократії, запровадження в урядових структурах орієнтованості на громадян, вивільнення ресурсів, позбавлення від черг, спрощення легалізації приватної ініціативи у сфері бізнесу, активізація малого та середнього бізнесу в країні, оптимізація менеджменту, здешевлення ведення бізнесу шляхом запровадження телероботи і оцифровування документообігу. Це далеко не повний перелік, проте з нього зрозуміла мета запровадження цих модулів електронного уряду – перетворити самі державні структури на сервіси, покликані забезпечувати максимально комфортні умови для життя і роботи громадян, їх самореалізації, а також для провадження бізнесами максимально ефективної діяльності.

Функціонування сервісів G2B та G2C означає перш за все створення відповідних мережевих ресурсів, на базі яких вже будуються власне сервіси. Цей процес в Україні не буде революційним, оскільки головним завданням є аналіз досвіду вже працюючих проектів електронного уряду і виокремлення з нього компонентів, придатних до застосування в нашій країні. Світовий досвід є багатим джерелом ідей, оскільки електронний уряд вперше з’явився в Америці ще 1991 р., а в Європі набув поширення ще до кінця минулого сторіччя.

В Україні ж Кабінет Міністрів прийняв постанову "Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" тільки 4 січня 2002 р. Постанову спрямовано на поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів. Нею передбачається, зокрема, запровадження обов’язкового розміщення центральними та місцевими органами виконавчої влади інформації на власних сайтах, встановлення вимог щодо її структури та обсягів, а також створення єдиного порталу Кабінету Міністрів України, призначеного для інтеграції сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян. 1

Уряд інформаційної ери для громадян і бізнесу має відповідати багатьом умовам, проте сьогодні Україна реально спроможна забезпечити лише частину функцій. Скажімо, сегмент G2C може забезпечити наступні послуги: замовлення іспитів на теорію і практику водіння; пошук роботи і електронна процедура перевірки фахової відповідності; надання власної оцінки обсягу податкових пільг; одержання інформації і консультацій щодо прибутків; видача в он-лайновому режимі інформації і консультацій щодо здоров’я; використання національної мережі навчання; подання заявок про позички на навчання і студентську підтримку (стипендію). Відповідно, і сегмент G2B зможе надавати дише обмежену кількість сервісів, зокрема такі як заповнення реєстраційних форм на ПДВ і його повернення; подання заявок на регіональні гранти підтримки та одержання оплати від уряду за надані товари і послуги. 2

Окрім того, урядовий портал має надавати громадянам і бізнесам легкий доступ до наступних інформаційних ресурсів: база даних стосовно ринку праці, заповнення електронних бланків і форм, електронний обмін даними між урядом і громадянами, здійснення на сайті уряду (після появи відповідних нормативно-правових актів) платежів за послуги за допомогою кредитних карт. Загалом, скільки б сервісів не містив урядовий портал, він має відповідати кільком основним вимогам: електронна інфраструктура кожного складника електронного уряду має створюватись на основі єдиних стандартів; урядовий портал має бути єдиною точкою доступу до всіх послуг електронного уряду (що дозволяє громадянам різко знизити затрати часу на виконання стандартних операцій); головним критерієм діяльності будь-якого елементу електронного уряду має бути орієнтація на вигоди платника податків. Уряд має бути організований так, щоб люди не повинні були полювати на служби методом проб і помилок.

Зупинимось детальніше на принципі єдиної точки доступу. Наявність всієї інформації і послуг на єдиному урядовому порталі створює додаткові вигоди для платників податків. Перша з них - відсутність необхідності багато раз заповнювати різні форми з одними і тими ж персональними даними. Будучи один раз внесеними в базу даних, вони після цього автоматичні з'являються в полях форми щоразу, коли користувач вводить свій пароль і індивідуальний код. Друга – наявність єдиної точки доступу дозволяє надавати платнику податків комплексну послугу, що заохочує користувача швидше переводити свої операції з урядом до он-лайнового середовища. Електронний уряд, таким чином, зумовлює появу “електронного громадянина” (еСitizen) – громадянина, що здійснює трансакції з урядом здебільшого через мережу.

Можливості електронного уряду доволі широкі, проте аби їх реалізувати, перш за все слід зрозуміти мету його запровадження і з’ясувати підстави – чому громадяни зацікавлені у його запровадженні. З останнього випливають ще кілька принципів організації електронного уряду. Так мережеві урядові сервіси повинні дослухатися до турбот людей і включати їх в рішення, що стосуються того, як слід надавати послуги; чуйно ставитися до потреб окремих груп людей або бізнесів; відображати реальне життя людей; полегшити можливість подати скаргу і отримати результат, коли справи ідуть неправильно. 2

Одну з перших постанов Кабінету Міністрів України в 2002 році було присвячено справам інтернету, а саме, нею встановлений порядок публікації в мережі інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. Секретаріату Кабінету Міністрів України, Міністерству економіки і з питань європейської інтеграції, Державному комітету зв'язку і інформатизації і Службі безпеки України доручено для інтеграції інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, розміщених в мережі інтернет, забезпечити розробку і реалізацію проекту єдиного порталу Кабінету Міністрів України.

Так згідно встановленого порядку, на сайті органу виконавчої влади рівня міністерства або іншого центрального органу повинна розміщуватися наступна інформація: найменування органу; основні задачі і нормативно-правові основи діяльності; структура і керівництво органу; прізвища, імена і по-батькові керівників; місцезнаходження апарату, урядових органів держуправління, створених в його складі, територіальних органів і відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факси, адреси сайтів і електронної пошти); основні функції структурних підрозділів, а також ФИО, номери телефонів, адреси електронної пошти їхніх керівників; нормативно-правові акти з питань, що знаходяться в компетенції органу; порядок реєстрації, ліцензування окремих виглядів діяльності у відповідній області (взірці документів, розрахункові рахунок для внесення необхідних платежів, розміри цих платежів і ін.), взірці документів і інших матеріалів, необхідних для звертання громадян до органу; розклад роботи органу і години прийому керівництва; підприємства, заснування і організації, що перебувають у сфері управління органу, цільові програми у відповідній області; відомості про проведення закупівлі товару (робіт, послуг) за державні кошти; державні інформаційні ресурси з питань, які є в компетенції органу; поточні і заплановані заходи і події в відповідній області; відомості про існуючі вакансії.

Органи виконавчої влади рівня Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських адміністрацій, окрім усього вищенаведеного, повинні розмістити на своїх сайтах інформацію про виконання бюджету відповідного рівня; показники розрахунку за енергоносії; відомості про оплату місцевих податків і зборів, комунальних платежі, в тому числі тарифи і пільги окремим групам платників, розрахунок юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня; заснування і заклади соціальної сфери; список комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних і загальноосвітніх навчальних закладів, що знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, з поданням адреси, номерів телефонів, розпорядку робіт; а також порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня. Органи того ж рівня повинні додатково розміщувати інформацію про районні, районні в Києві і Севастополі держадміністрації, а також інформацію про показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсії, стипендій і інших соціальних виплати.

Окрім усього цієї, на сайтах Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських адміністрацій повинна розміщуватися інформація про територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці: сучасна територія і історія регіону, адміністративно-територіальний лад, міста регіону; загальний огляд економіки, опис природних ресурсів, відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікацій, промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов в регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму, відомості про розвиток науки і освіти (список навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилання на інші інтернет-ресурси регіону. На сайтах держорганів може розміщуватися й інша інформація, яку керівництво місцевої виконавчої влади вважає за доцільне опублікувати.

Окремо обумовлюється забезпечення зворотного зв’язку – оформлення потоку інформації в мережі від громадян до уряду. Але, скажімо, офіційна сторінка Президента України містить роз’яснення, що “розгляд звернень громадян на адресу Президента України здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян". Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати”. Тобто, нормативні акти України лише декларують (ґрунтуючись на кращих зарубіжних зразках), яким саме має бути електронний уряд і його елементи. І ці декларації жодним чином не розраховані на практичне застосування. Ця ситуація повторюється і стосовно регіональних та відомчих офіційних ресурсів – щоправда, не всіх, хоча й переважної більшості. Так серед ресурсів обласних державних адміністрацій лише влада Дніпропетровщини сприймає електронний уряд цілком відповідно до декларацій і справді перетворила свій сайт на багатофункціональний портал, орієнтований на співпрацю з громадянами і реалізацію можливостей здійснювати трансакції в мережі. Решта ж регіональних ресурсів мають зовсім іншу спрямованість.

З цього приводу наведемо вислів Естер Дайсон, голови міжнародної організації, що відповідає за функціонування адрес інтернету – ICANN (пані Дайсон, яку учасники ринку називають "живою легендою" інтернету, входить в число 50 найвпливовіших людей у світі інформаційних технологій): “створювані інтернет-ресурси державних органів є більшою мірою інформативними, ніж функціональними”. Хоча пані Дайсон вела мову про Російську Федерацію, цей висновок буде цілком вірним і стосовно України. Як не прикро, в основному державні інтернет-ресурси є презентаційними проектами – в гіршому випадку вони представляють (хоча швидше рекламують) керівника області, в кращому – саму область. І лише кілька офіційних сайтів облдержадміністрацій можна з більшою чи меншою достовірністю назвати бізнес-ресурсами, що все ж краще за безцільну презентацію. Проте про чітку сервісну організацію інформаційного ресурсу, про орієнтацію на зручність і потреби саме пересічного користувача, що має певне питання, яке сподівається розв’язати за допомогою електронної адміністрації – про це не може йтися, на жаль, в жодному випадку.

З іншої точки зору, більшість користувачів самі слабко уявляють, що їм може бути потрібно на урядовому сайті, яким він має бути, аби з ним було зручно працювати. В українських користувачів мережі поки що не сформувалось жодних пріоритетів стосовно можливості взаємодії з урядом в інтернеті. Це яскраво проілюструвало дослідження, проведене Інститутом Інформаційного суспільства. Було запропоноване питання: “Якими повинні бути критерії оцінки офіційних сайтів і порталів державних структур і служб?” Респонденти могли обрати один з чотирьох варіантів відповіді: критерій не важливий; важливий почасти; достатньо важливий; важливий. Перелік критеріїв був достатньо різноманітний. Наведемо його повністю, бо насправді за належного рівня розвитку електронного уряду, коли він вже включений до системи інших функціональних елементів Інформаційного суспільства, кожна з цих характеристик має бути властивою будь-якому офіційному ресурсу.

Тож урядовий ресурс має характеризувати: інформативність; наявність внутрішньої пошукової машини; функціональність; дружність інтерфейсу; наявність он-лайнового сервісу; наявність пошти; рівень дизайну; наявність функцій для обслуговування користувачів з фізичними обмеженнями; наявність інтернет-адрес інших державних служб; наявність текстів прийнятих документів; наявність довідкових і допоміжних ресурсів для заповнення форм, оформлення заявок і т. д.; наявність портрету глави структури; наявність біографії глави структури; наявність контактних телефонів, адрес, годин роботи окремих офф-лайнових служб і відповідальних осіб; наявність сторінки новин; час оновлення сторінки новин; час оновлення сторінки документів; наявність прогнозу погоди, телевізійної програми і т.д.; наявність карт міста/району/області; наявність культурної афіші; орієнтованість на клієнта; орієнтованість на презентабельність структури; орієнтованість на сувору офіційність ресурсу; дизайн, розрахований на максимально швидке завантаження сторінки; наявність історичної довідки про місто/країну/область; наявність проектів документів; наявність форуму для обговорення проектів документів; наявність зобов'язань відповідальних осіб державного органу відносно звернень громадян і обмеження часу на відповідь; наявність гіда по місту/району/країні/області; наявність інформації про економічні ресурси міста/країни/області; наявність бізнес-порталу з інформацією про основні бізнес-структури міста/області/району, їхні контактні телефони/адреси, фінансова інформація і т.д.; наявність адрес соціально значущих об'єктів – шкіл, лікарень, аптек, поліклінік, органів місцевого самоврядування, театрів, кінотеатрів, бібліотек, вузів і т.д. міста/району/області; мова сайта; двомовне (укр/рос, укр/англ, рос/англ), тримовне виконання сайта; наявність чатів з представниками влади.

В результаті пріоритетними виявились наявність новин, інтернет-адрес інших органів влади, контактних даних посадовців і структурних підрозділів даного органу влади, форуму та іншомовного варіанту ресурсу. Що і свідчить про цілковиту відсутність уявлення про функції навіть не стільки інтернет-ресурсу, скільки самого органу влади. Що, в принципі, цілком можна пояснити слабкістю інститутів громадянського суспільства в Україні. Але тим серйознішим є завдання державних органів і, зокрема, відповідальних за розроблення інтернет-ресурсів.

Таким чином, клієнти не знають, чого вимагати, урядові служби не уявляють, що пропонувати – і, ймовірно, навіть не замислювались іще над питанням власної відповідальності за формування специфічних (що стосуються послуг урядових сервісів) інформаційних потреб громадян і, що важливіше, за формування соціальної і психологічної мотивації громадян – підстав, спираючись на які громадянин вирішуватиме, потрібен саме йому електронний уряд чи ні, що саме йому потрібно, наскільки це важливо особисто для нього, які це матиме наслідки тощо.

Ми ведемо мову здебільшого про громадян, проте ситуація з бізнесами та сама. Бізнеси так само не довіряють державі і всім ініційованим нею інноваціям. Підприємці настільки звикли до законів корумпованого суспільства, що пропозиції просто і доступно вирішувати більшість питань діяльності бізнесу в обхід чиновників взагалі сприймають надзвичайно скептично – все одно кінець-кінцем треба буде звертатися не до порталу, а до клерка, і той вже свого не упустить. Тендери в інтернеті сприймаються лише як чергова ширма для звичної діяльності за домовленістю і за хабар. І треба зауважити, що держава, зокрема уповноважені нею посадовці, саме такі схеми і запроваджує – звичайно, як пробні і тимчасові. Але це означає, що не змінюється принцип.

В першій частині ми обґрунтували специфічну для України і посттоталітарних країн загалом необхідність делегувати ініціативу запровадження електронного уряду і всю фінансову і правову відповідальність за його формування саме державі. Проте наведена нами аргументація не виключає участі інших двох секторів – громадського і бізнесового. Більше того, оскільки провідна роль може належати тільки державі – принаймні на даному етапі – тим відповідальнішою є “допоміжна” роль громадської і бізнес-ініціативи. Хоча в якості і першої, і другої ми розглядаємо фахові спільноти – спеціалістів у сфері ІТ, одні з яких розпоряджаються капіталом, а інші ні. Їхня роль найвідповідальніша, бо, на відміну від держави, вони чітко уявляють можливості і обмеження ІТ і розраховують не лише на більш чи менш вдалу компіляцію чужих рішень. Фахівці точно знають, навіщо ІТ державі, громадянину, бізнесмену. Тож, відповідно, знають, яких заходів варто вживати і чому, а яких кроків варто уникати і з якої причини. Урядовці ж розриваються між налагодженими традиційними схемами і вигідними, але неапробованими інноваціями. Яскравою ілюстрацією є скарга виконавчого директора сайта російського “ГИБДД” Василя Чучупала на форумі "Технології і рішення для електронної Росії", що його пропозиція опублікувати на сайті квитанції для оплати дорожнього податку зіткнулась з опором постачальників бланків квитанцій, які боялися втратити ринок. 3 Хоча, слід зауважити, в Російській Федерації ідея електронного уряду знайшла неабияку підтримку, незважаючи на ті ж вади запровадження, що і в Україні.

Що ж до нашої держави, формально і її уряд включився до процесів інформатизації. Загальний перелік створених електронних сторінок доволі значний. Але ми зосередимось на ресурсах регіональних органів влади. Адже таку ж розгалужену систему локалізованих ресурсів мають хіба що податківці – але за існуючих процедур взаємодії з цією структурою мало хто наважиться заповнювати будь-які форми самостійно, без консультацій з працівниками податкової служби. Окрім того, система електронних платежів, лише починає запроваджуватись, а закон про електронний цифровий підпис тільки розглядається Верховною Радою. Тож, відповідно, ця служба не є он-лайновою, а створені ресурси на повну силу – з цілком об’єктивних причин – зможуть працювати нескоро. Ресурси центральних органів влади так само не відповідають вимогам електронного уряду чи, принаймні, он-лайнового сервісу – на причинах ми зупинимось нижче.

Таким чином, лишаються сторінки регіональних органів влади – за визначенням вони мають бути пристосовані до використання щонайширшими верствами громадян, мати достатньо широкий спектр функцій, аби не потребувати в обов’язковому порядку прийняття якихось спеціальних нормативних актів, і бути придатними для виконання своїх функцій чи не з першого дня запуску. Аби з’ясувати, що було створено на лютий 2002 року, проаналізуємо використані засоби (як суто технічного виконання, так і формування змістового наповнення) і, виходячи з цього, спробуємо сформулювати мету створення цих ресурсів. Додамо, що більшість цих ресурсів включена до переліку регіональних органів влади на сайті Кабінету Міністрів України. 4

Аналіз зроблено з точки зору пересічного україномовного користувача, що є громадянином України і мешканцем відповідної області – себто, чиї інтереси суто прикладні. Відвідувач сайта апріорі шукає конкретні відомості і намагається вирішити цілком певні питання, а не знайти матеріал для читання чи перегляду ілюстрацій. Висновки не систематизовано, а подано відповідно до внутрішньої структури сайтів – себто, доволі хаотично.

Почнемо з Вінниці. Сайт україномовний. Інтерфейс назвати інтуїтивним можна лише з натяжкою, дизайн не ергономічний – занадто темний, очі швидко втомлюються. Початкова сторінка – новини Поділля – доволі швидко завантажується, оновлення – через день, є архів новин, зворотній зв'язок – заповнена форма електронного листа. Зміст: Є розділ розпоряджень голови ОДА: останні розпорядження – за грудень, перші – з початку 2001 р.. Також є телефони ЗМІ, сторінка огляду преси за тиждень. В розділі освіта – активні лінки учбових закладів та тематичних сайтів, що є чи не єдиним плюсом ресурсу. В англійському варіанті початковою є “Наш Край” (карта і загальні дані), відсутні новини та тексти постанов, деякі лінки неактивні, вміщено фото міста. Загалом інформативність сайту невелика.

Волинь. Сайт україномовний. Існує з січня 2002 р.. Зворотній зв'язок не в меню, а тільки на головній, карта сайту складна і жодного активного лінку, розробка і дизайн власні, апаратні. Інтерфейс незручний, розрахований на 17" монітор, неергономічний дизайн – яскраво-блакитний з білим, ріже очі, розділи сховані в абсолютно довільно добраних пунктах-посиланнях, інформації багато, але організована хаотично, незручно, довго завантажується, в розділах відсутня оперативна інформація; на сайті важко орієнтуватися, визначити поточний розділ. Сайт має надто багато підрівнів, повільно завантажується кожна сторінка. Стартова – герб і прапор. Архів новин заховано на четвертий підрівень, оновлення що три дні. Зміст: Розділ "Відпочинок" – описова сторінка з фото, повільна, жодних даних про репертуар, адреси, телефони замовлення і купівлі квитів, розкладу тощо. Розділ “Філателія” – чомусь в окремий розділ винесено коротке повідомлення про випуск художнього блоку марок. Дивний розділ Talk show в переліку ("Теми для обговорень" в заголовку) – стаття зі зверненням до читачів – чи то оновлюваний розділ дискусій (де архів?), чи то така ж історія, як з "Філателією". Постанови вміщено в зворотному порядку за датою, тексти доступні лише для скачування, тексти в архіві розпоряджень – з початку 2000, так само в зворотному порядку за датою. Розділ “Структура ОДА” має активні посилання лише для відомостей про заступників, решта керівників просто перераховані, телефони – на шостому підрівні. плюс - непогана фотогалерея, В розділі “Освіта” – сама статистика, розділ “наука” сховано за орнаментом. Англійська версія - сильно скорочена, надзвичайно повільно вантажиться, майже абсолютно самостійний ресурс, що мало співпадає з українською версією - містить "Поезію", "Музеї", "Карту, "Банки", "Інвестиції", Транспорт", розділ "Церкви" чомусь приводить на порожню україномовну сторінку з переліком, аналогічним "Головній". Багато порожніх сторінок, що містять лише переліки сторінок наступних рівнів. Повертатися треба крок за кроком, а не відразу, на іншу гілку шлях скрізь 4-5 сторінок. Розділ "Транспорт" містить чомусь лише перелік доріг і магістралей та їх протяжність. Home не працює. карта області з даними (знов на окремих сторінках, а не зі зносками) чомусь лише в англійському варіанті.

Донецьк. Вантажиться повільно, стартова сторінка – практично порожня (поштова адреса та e-mail, перемикачі української та англійської версій). Незручний інтерфейс, перелік ресурсів внизу сторінки, абсолютно непомітні, лише з другої сторінки звичне меню. Незручна навігація, заголовок вікна при відкритті нових розділів не змінюється, але помітно позначено поточний розділ. Головна містить звернення голови ОДА. Новини за середину січня, оновлення двічі-тричі на місяць, архів з початку 2001 року. Розділ "Регіони" - нечитабельна карта з різноманітними статистичними даними, і знов - непомітне додаткове меню внизу сторінки. В “Загальних відомостях” - тільки детальна геральдика та імена Героїв України – донеччан. "Засоби масової інформації" дають одне активне посилання та два посилання на старі варіанти сторінки. "Освіта й наука" охоплює навчальні заклади всіх рівнів і містить багато активних посилань на інші ресурси. "Економіка" містить загальні економічні та бюджетні відомості за 2001 рік, підрозділи з даними щодо промислових підприємств, обсягів виробництва і підприємств АПК, загальні дані щодо житлово-комунального господарства, будівельного комплексу, дані з підприємств торгівлі (критерії подання невизначені - як довідкова ця інформація непридатна, бо є назви і відсутні адреси чи телефони). На сторінці охорони здоров'я - загальні відомості та адреси сайтів телемедицини. У розділі "Спорт" - загальні відомості та посилання на сайт "Шахтаря". "Молодь та туризм" подає опис санаторно-курортних установ Донеччини. "Культура" та "Релігія" містять так само загальні відомості та анонси кінця 2001 року. сторінка ОДА - новини за кінець грудня, електронних адрес керівництва немає, Плюсом є наявність зворотної адреси сайту на кожній сторінці. Англійською інформація дублюється.

Житомир. Сайт україномовний. Зворотного зв'язку не має. Присвячений в основному голові ОДА. останні новини за кінець 2001, сортовані за датою у зворотному порядку. Непоганий дизайн але невдалий шрифт. Дуже бідний контент. Англійської версії немає.

Запоріжжя. Сайт здебільшого україномовний, але стартова та меню російською. дизайн доволі ергономічний та економний, вантажиться швидко. незручне використання допоміжних меню, відсутність функції повернення на попередню сторінку. у підрозділі "Область" загальні відомості на кілька абзаців про географічне положення, сільське господарство, історію, промисловість, науково-технічний потенціал, культуру, розвиток Запоріжжя і області протягом останніх 10 років та досягнення протягом останніх трьох років. Жодного активного посилання. Сайт викладає зміст короткого країнознавчого атласу. В "Планах ОДА" - основні показники економічного і соціального розвитку області за 2001 рік та динаміка основних макропоказників розвитку області. В розділі "Хто є хто" - лише біографії керівників - ні телефонів, ні адрес, ні електронної пошти. Архів новин з вересня 2001, оновлення щоденне, проте новини лише з ОДА, а не з області чи міста. Функціональні елементи сторінок сайту російською, в архіві документів - мало власне постанов та розпоряджень, але є функція внутрішнього пошуку. Матеріали сайта так чи інакше присвячені голові, є архів виступів представників ОДА. Плюсом є функція розсилки новин сайта. Англійська версія відсутня, є лише форма для звернення до прес-служби та офф-лайнові контактні дані співробітників ОДА та - структурних підрозділів. Електронної пошти немає.

Івано-Франківськ. Сайт україномовний. Стартова має надзвичайний дизайн, містить лінк на ресурс ЦВК до виборів 2002. “Новини” - оновлення щодня, лаконічний дизайн, швидке завантаження, ергономічний, актуальний план заходів. Сторінка розпоряджень має архів з початку 2001 року. Навігація доволі зручна, але не змінюється заголовок вікна при переході на сторінку, важко визначити поточне місцезнаходження. Є дошка оголошень - актуальних, не застарілих. Сторінка органів влади містить відомості не тільки про ОДА, але й про обласну раду. Персональних e-mail депутатів ради немає, так само як і голови ОДА та заступників. Дані про науку і освіту з активними лінками закладів. Доволі детальні дані з економіки, банківської справи області. Статистичні дані з релігії, деталізовані дані з фотографіями зі спорту, культури й мистецтва, анонс заходів. В “природних ресурсах” є загальна карта та детальніші карти районів області. В розділ "Туризм" вміщено дані посольств, дані про проїзд, детальні відомості про бази відпочинку та готелі. Також є детальні дані для і про малий і середній бізнес області, програми його підтримки. Наявний список політичних партій, молодіжних організацій, логотипи мас-медіа, активний лінк каналу телебачення. Є сторінка агентств із залучення інвестицій, що містить бізнес-проекти. Відсутня можливість спілкування електронною поштою та повернення на титульну сторінку. Немає англійської мови.

Київська область. Сайт україномовний, вантажиться швидко. Оригінальний дизайн стартової, всередині збережено той самий стиль, приємне для ока кольорова гама. Новини оновлюються раз на три дні, архів з вересня 2001 р.. Є розгалужена економічна статистика і загальні відомості. Наявні загальні дані з освіти і науки з e-mail закладів, загальні відомості щодо управління у справах сім'ї і молоді, адреси закладів культури, а також доктрина розвитку охорони здоров'я, адреси лікувальних закладів, дані зі спорту і туризму. Історична довідка містить геральдику та художній нарис. Є також дані щодо районів області. Фізичну адресу адміністрації подано з детальною картою проїзду. Архіву розпоряджень немає. Містяться координати та склад районних рад і адміністрацій, повна статистика і координати зареєстрованих громадських, політичних, благодійних, молодіжних та інших організацій і їх осередків. Вміщено дані щодо заповідних зон з поданням площі та спеціалізації. Є актуальний анонс заходів ОДА та архів заходів. Є також один рядок щодо стану злочинності, статистичні дані щодо надання соціальної допомоги, у розділі "В регіональних ЗМІ" - той же соціальний захист. У "Посиланнях на інші ресурси" адреси сайтів інших ОДА, гарна фотогалерея. Зауваження - на сайті КМУ неактивні Черкаський і Севастопольський ресурси, а на київському обласному - немає тернопільського, дніпропетровського, житомирського, львівського, кримський позначено як неактивний. Англійська версія "в роботі".

Київ. (http://www.kyiv.com.ua/kyiv\_cap.htm). Важкий дизайн, повільно вантажиться, незручне оформлення, в розділі "Корисне” - загальностатистичні дані, невелика адміністративна карта-схема (досі з 14 районами, як і в описі міста), карта метрополітену, карта історичних пам'яток (центр міста) має бути активною, та на всі посилання дає помилку 404; тут же - телефони та адреси посольств. Є неграмотний, але справді надзвичайно корисний розділ "Це корисно знати" з рекомендаціями туристам та переліком довідкових телефонів, дані про погоду. Є сервіс "Погода по e-mail" і чомусь гостьова на “Погоді”. Перехід на англійську чи російську так само в “погоді”. меню нижчого рівня не завжди мають однаковий склад - на деяких сторінках до меню додається чи зникає пункт, здогадатися без виходу на стартову, яке меню з'явиться на наступній сторінці і як з поточної перейти на потрібну – неможливо. "Вулиці міста" мають гарну стартову, проте містять культурно-історичні довідки про пам'ятки району, дизайн сторінок ергономічний і оригінальне оформлення. розділ "Театр та кіно" містить історичну довідку і жодного репертуару чи адрес, "галереї та студії" - лише адреси та телефони. Є перелік "музеї" з адресами та невеликою історичною довідкою, без телефонів. "Радіо та ТБ" містить перелік каналів із зазначенням сталих блоків передач (новини, фільми тощо), лінку на програми немає. Розділ "Бібліотеки" не має ні адрес, ні телефонів. "Населення" містить загальну інформацію та меню "Релігія" (Статистика), "Традиції" (історичний нарис), "Національні меншини" (лише лінк на єврейський ресурс англійською), "Київ і кияни" (лише лінк на "Людину року"). "Культура" – підрозділ "Музика" порожньо, "Література" так само, "Наука і освіта" статистика, меню "Вузи" (лише з лінками) та НАНУ (з історичною довідкою). "Розваги" дублюють "Культуру" плюс "Ресторани та кафе" (перелік з адресами і телефонами). "Спорт" містить ресурси "Футбол" ("Динамо" без лінків), "Хокей" ("Сокіл" без лінків) та порожні "Баскетбол", "Інші види спорту" та "Спорткомплекси". "Туризм" містить "Турагенції" і "Готелі" (переліки з адресами і телефонами). Є "Економіка" з загальними даними та меню: "Бюджет міста" (короткі загальні відомості), "Банки" (адреси та телефони), "Інвестиції" (короткі загальні відомості), "Бізнес" (порожньо), "Промисловість" (короткі загальні відомості), "Транспорт" (короткі загальні відомості та лінк карти метро). Сторінка "Урядові організації" чомусь в розділі "Корисно" (лише короткі загальні відомості описово, жодних лінків, адрес, телефонів, пошти тощо). Зворотній зв'язок відсутній, новини відсутні, розпорядження відсутні, російськомовний варіант дублює основну версію, англійський містить додатково "Міський навігатор", фотогалерею (останнє оновлення вказане як кінець 1998 р.), посилання на "Втрачені церкви України". Проте загалом користувацько-орієнтований, а не презентаційний ресурс.

Кіровоград. Вантажиться повільно, дизайн стартової слабкий. Логічна організація ресурсу. Герб та прапор на головній є посиланнями на сторінки з відповідними відомостями, меню-розкладки, зручна навігація. Розділ "Влада містить два короткі звернення з фотографіями голів ОДА та обласної ради. "Зворотній зв'язок" з дев'ятьма електронними адресами, поштовою адресою, короткий телефонний довідник. "Про область" містить "Інформаційний простір області" з переліком всіх ЗМІ та їхніми e-mail, те саме - для "Осередків політичних партій в області" плюс символіка партій. "Кіровоградщина спортивна" містить історичну довідку та фото і біографії кращих спортсменів. Є розділ "Видатні земляки" з фото, "Пам'ятники архітектури" з історичними довідками, адресами та фото, "Історична довідка про область" з фото, "Охорона здоров'я" з різноманітними довідковими даними, "Культура" з історичними довідками і фото, "Освіта", "Соціально-економічний паспорт області". Посилання, що мають переносити до відповідного місця на поточній сторінці, просто відкривають цю сторінку заново, кольорова гама ергономічна, проте замалий шрифт. Подані детальні "Пропозиції підприємств області щодо потреб в інвестиціях" з даними підприємств. новина єдина - про перебування в грудні президента в області, замість бланку чи адреси e-mail порожня Гостьова, в "Посиланнях" електронні адреси всіх державних сайтів, ресурсів області, ресурсів законів України та адреси пошукових систем. Російський та англійський варіант - порожня форма,

Луганськ. Стартова сторінка англійською, вантажиться доволі швидко. Український текст неграмотний, зміст здебільшого російською. архів новин чомусь за номерами тижнів, а не за датами, оновлення через день. В "Нашій області" загальні економічні відомості, все на одній сторінці, дані про керівництво, загальні дані про районні центри. "Інвесторам" знов переносить на "Регіони". заголовки вікна не змінюються, "Новини культури" не працюють, те саме - "Новини спорту". гостьова замість e-mail. перехід на англійську версію неактивний

Львів. стартова англійською, вибір мови - українська в двох кодуваннях та англійська. меню розташоване незручно. ресурс в роботі, доступна загальна інформація про область, промисловість, сільське господарство, зовнішньоекономічні зв'язки, зв'язок, науку і освіту (з активними лінками сайтів окремих закладів), банки, культуру (із переліком закладів та деякими активними лінками), релігійне життя, результати попередніх парламентських виборів з активним лінком на сайт ЦВК, частково дані про голову, відомості про відстані до європейських міст, розклад руху залізничного транспорту. Навігація незручна, відсутня можливість повернення на головну сторінку, іноді збивається українське кодування. англійська версія - англомовне меню, що веде до україномовних сторінок

Миколаїв. Лаконічний дизайн головної сторінки, швидко завантажується, стартовою є головна. Адресу винесено в логотип. заголовок вікна не змінюється. містить загальну інформацію щодо історії, географії, демографії, культури, науки і освіти. Зручна навігація в розділі "промисловість", що містить координати банківських установ, загальні відомості про транспорт, сільське господарство, дані про об'єкти, що підлягають приватизації. дизайн не розроблений. Проте наочно вказано поточну сторінку (розділ). Занадто багато кольорів шрифту, шрифт незручний, відсутній єдиний стиль, не співвідноситься зміст головного меню та посилань власне на головній сторінці, структура в принципі не продумана. новини оновлюються щодня, архів відсутній. Є розклад роботи адміністрації, графічна схема структури ОДА, розпорядження голови ОДА за листопад і грудень 2001 р. для зняття в .zip. телефонний довідник всіх підрозділів ОДА з e-mail. статті із обласної преси. заповнений поштовий бланк. англійська мова відсутня

Одеса. вантажиться дуже повільно. головна містить керівництво з користування сайтом, орієнтоване на користувача. дизайн оригінальний. Сайт доволі зручний. Хоча в "Керівництві" лише фото та прізвища, адресу винесено в логотип. Відомості про апарат ОДА в розробці. Є координати обласних управлінь, комітетів, установ в структурі ОДА, витяг із Закону про місцеві державні адміністрації з активним лінком на сайт ВР, зв'язок громадян з ОДА - через e-mail або спеціальну форму, оновлення новин нерегулярне, архів відсутній, розпоряджень немає. в англійському варіанті новини лише за вересень 2001 р.

Полтава. вантажиться довго, але лінки завантажуються першими, можна не чекати завершення процесу. Заголовок вікна не міняється. "Початкова - "сайт про минуле і сучасне життя Полтавського краю і його мешканців". Є рухомий рядок із активними заголовками новин, які слід спіймати мишею. дизайн занадто яскравий, швидко втомлює. "Керівництво" - біографії, телефонний довідник з вибором розділу. там само чомусь активний лінк на бланк пошти. зручна знахідка - звичайно лінк "На початок" ставлять в самому кінці тексту, тут він "прикріплюється" до курсору і доступний в будь-який момент в будь-якому місці документа. В "Районах області" - адміністративна карта, загальні дані щодо кожного району, "Регіональні новини" поділено на дві частини - "Повідомлення прес-служби" та "Експрес новини", оновлення новин щотижня, архів з квітня 2001. "Освіта": "Вузи" з активними лінками, статистика щодо загальноосвітніх шкіл. "Культура": "Музеї та заповідники" містять загальні дані. “Пам'ятні місця" - так само. "Заклади культури". Російська версія дублює. Англійський лінк лише перезавантажує стартову сторінку

Рада Міністрів АРК. стартова доволі швидко вантажиться, активний тільки лінк конституції АРК. мова російська, заголовок англійський

Рівне. стартова англійською, вантажиться доволі швидко, на сторінках рухомий фоновий малюнок заважає роботі, хоча рішення оригінальне. "Загальна", "Історія", "Економічний розвиток", "Культура", "Освіта", "Спорт" – містять лише короткі загальні відомості. "Контакти" - телефони, e-mail, прізвище прес-секретаря. "Інвестиції" - опис проектів для інвестування, "Тендери" - відомості про тендери чомусь за вересень 2000. Загалом неграмотно. Англійською розділи "Інвестиції" та "Тендери" відсутні, загалом дублює.

Севастополь. Відсутній в переліку Кабміна. Посилання з інших ресурсів не працюють. Сайт відсутній.

Суми. вантажиться дуже довго, у заголовку спливає sorry, зрештою блимає герб з вибаченням.

Тернопіль. Видає іноді помилку 500 внутрішнього серверу. Вибір - рідна мова чи англійська. назва вікон не міняється. В кінці лютого привітання з Різдвом і новим роком, новини після цього довгого привітання, останні новини за кінець грудня 2001 р., оновлення відбувалось щодня, архіву немає, новини збереглись за п’ять днів. “загальна” - інформація про область та обов’язки влади, герб без коментарів, статистика і загальна карта адміністративного поділу області. На сторінці Голови ОДА лише звернення. “Заступники голови” - телефони, посади. “Управління і відділи” - керівники, телефони, голова облради - біографія, прийомні години керівників ОДА та облради. Є загальний огляд економіки, промисловості, сільського господарства, транспорту і зв’язку, зовнішньоекономічної діяльності, банків і страхових компаній, розвитку малого бізнесу. в "Інвестиційних пропозиціях" чомусь лише "умови ведення іноземцями бізнесу в регіоні, правові основи провадження бізнесу в Україні", інформаційні ресурси по бізнесу - коротка стаття "пошук регіональної моделі реформування". загальні відомості у розділах "туризм і рекреація", "освіта", "медицина, здоров’я", назви, адреси та телефони державних медичних установ, аптек міста. “Мас-медіа” - загальні відомості. Коротка “Історія”, “Культура”, адреси і телефони – порожньо. Новини англійської версії українські за березень і квітень 2001, карта також українською,

Харків. вантажиться довго, формат під 17" чи 19". Перша сторінка - історія, новини регіону коротко, оновлення в будні, архів з жовтня. “Економіка” - відомості щодо перепідготовки і стажування підприємців, загальні відомості про стан і фінансування, статистика щодо всіх галузей, включаючи науку, культуру тощо, загальні відомості з промисловості, сільського господарства. Назви вікон міняються, в "Культурі" - освіта, культура та спорт, останні події в освіті, загальні відомості, власне культури майже немає, “Наука” - короткі загальні відомості, те саме - історія, загальні відомості і статистика щодо туризму, в огляді регіональних ЗМІ - Висвітлення діяльності Харківської облдержадміністрації в регіональних засобах масової інформації за тиждень, розпорядження в зворотному порядку, лише з часу існування ресурсу, керівництво - короткі біографії, схема структури ОДА, довідник телефонів, англійська версія урізана, додано географію, кращий дизайн

Херсон. вантажиться повільно. Є каталог пошукових серверів, стартова російською. Регіональні та українські посилання на ресурси ЗМІ, органів влади тощо російською під назвою "Огляди". Зручна навігація. Початкова - новини, архів з липня, автоматичне завантаження флеш Макромедіа. В “Паспорті області” - статистика, адреса ОДА, код міста, відстань від Києва тощо. У “Пресі” - адреси та дані ЗМІ Херсонщини. e-mail. зручна мапа сайту - доволі розгалуженого, з активними лінками. заголовок вікна не змінюється, проте змінюється адреса сторінки. Напівперекладений бланк звернення "інтерактивне спілкування" відповіді - e-mail громадянина. ОДА довго вантажиться, проте зручна навігація, зручний дизайн. Керівництво - фото, прізвище, посада, структура швидко вантажить схему на весь екран, зникають і смуга прокрутки, і меню "Пуск”, і межі вікна. “Розпорядження” - лише пошук, а не архів чи перелік, функції "назад" відсутні.Є довідник телефонів та e-mail ОДА і управлінь. “Історія” - або в архітектурних спорудах, або державний архів області, що вантажиться надзвичайно повільно. “Культура” - художній, краєзнавчий музеї та бібліотека ім.Олеся Гончара. “Промисловість” - перелік лінків з назвами підприємств, відкриваються нові сторінки з інформацією, іноді чомусь білим по білому. “Сільське господарство” - бавовна, водне господарство, цільові програми, дані про послуги, адреси та телефони ветеринарії. “Транспорт” - херсонелектротранс; житлокомунгосп - водне господарство та озеленення; медицина - заклади та загальна інформація, освіта - загальні відомості, заклади, адреси, лінки сайтів, пошта; молодь - соціальна служба, управління, фотоархів з відомостями про заходи. Спорт - заклади, загальні відомості. “Туризм” - зелений туризм, курорти. “Надзвичайні ситуації” - нагальні рекомендації у випадках небезпеки. “Суспільство і політика” - поточна інформація щотижнева з архівом, довідкова інформація - загальна стаття, перелік обласних організацій політичних партій області, зовнішньоекономічна діяльність - пропозиції підприємств Херсонської області по реалізації спільних проектів, російська повністю дублює, англійська неактивна

Хмельницький. Вантажиться доволі швидко, з головної зі зверненням, голова ОДА - біографія, години прийому керівників ОДА, їхні біографії окремо, лист до адміністрації з переліком адресатів для вибору, коротко раз на тиждень новини прес-центру, без архіву, незручна навігація, примітивний дизайн, загальна історична та географічна довідка, загальні довідки про ресурси, промисловість, сільське господарство, зовнішньоекономічні зв’язки, ринок праці, фінансові структури, основні доходи і видатки бюджету, розвиток малого підприємництва, приватизацію, антимонопольну політику, інвестиції у регіоні, інфраструктуру (транспорт і зв’язок), освіту, культуру, туризм, інформативність мінімальна, на рівні короткого довідника, фотоальбом в розробці, лінк на Національний природний парк “Подільські Товтри” та обласне управління статистики,

Черкаси. Вантажиться швидко, стартова - головна з новинами, навігація незручна, назви вікон не змінюються, загальні відомості - коротко з невеликою картою, ресурси, адміністративно-територіальний устрій короткий опис, органи влади - керівництво всіх підрозділів всіх органів влади (посади, прізвища, телефони), промисловість - загальні відомості, статистика, дані найбільших підприємств, АПК - загальні відомості, статистика, перелік підприємств без даних, Будівельний комплекс - загальні відомості, Транспортний комплекс і зв'язок - короткі відомості, Торгівля і сфера послуг - короткі відомості, Виставкова діяльність - короткі відомості, Зовнішньоекономічна діяльність - короткі відомості, Банківська діяльність - загальні відомості перелік підприємств без даних, Тендери - статистика щодо результатів, освіта і наука - загальні відомості, Охорона здоров'я - загальні відомості, статистика, без адрес, Культура - загальні відомості, переліки без даних, Спорт - загальні відомості, Туризм - загальні відомості, довідкові телефони, релігія - Дані про релігійні організації по регіонах Черкаської області, Дані про релігійні організації зі статусом юридичної особи у Черкаській області, Засоби масової інформації - ПРЕСА ШЕВЧЕНКОВОГО КРАЮ, Електронні засоби масової інформації Черкаської області, англійської версії, e-mail немає

Чернівці. Вантажиться швидко, з головної, на якій новини, дуже зручне меню, дизайн непоганий, економний, немає зайвих сторінок переходу, лінк пам’яті Назарія Яремчука, лінк Пропозиції німецьких фірм щодо закупівлі продукції українських підприємств, встановлення коопераційних зв‘язків та співробітництва, лінк Перелік комерційних пропозицій угорських фірм за жовтень 2001 р., лінк засідання робочих комісій Єврорегіону “Верхній Прут”, новини - анонси за жовтень, останні новини - нерегулярно, архів до грудня, контакти - гостьова для запитів і пропозицій з великою формою автозаповнення, та e-mail outlook, документи - розпорядження (назва, дата, номер, без текстів) та звернення (формується), ділові пропозиції - Інвестиційні пропозиції підприємств і організацій Чернівецької області (інформація українською і англійською мовами), ПРОПОЗИЦІЇ ПО СПІВРОБІТНИЦТВУ ПІДПРИЄМСТВ І ОРГАНІЗАЦІЙ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ (інформація українською і англійською мовами), міжнародні зв’язки - співпраця (Співпраця Чернівецької області з іноземними країнами, Правові засади та ін), єврорегіон "Верхній Прут" (в розробці), сфера послуг - транспорт і зв’язок (загальні відомості), торгівля (загальні відомості), підприємництво, туризм, гуманітарна освіта - освіта (відомості, лінк на університет), культура (лінк на бібліотеку), охорона здоров’я, виробнича сфера - фінанси, промисловість, сільське господарство, лісове господарство, енергетика, інвестиції, зовнішньоекономічна діяльність, житлово-комунальне господарство, в заголовках вікна - не назва, а адреса, соціальний захист - соціальний захист, зайнятість населення з адресами і телефонами, статистика щодо праці і зарплати, органи влади - керівництво (прізвища, посади, адреси), ОДА (відділи, телефони), територіальні управління (адреси, телефони), райдержадміністрації (адреси, телефони), Буковина - історія краю, географія краю, адміністративний поділ, карта області (Схематичну карту району та коротку інформацію про нього можна отримати в новому вікні, вибравши район на карті області), природні ресурси, за 10 років незалежності (розвиток), англійської, російської немає

Чернігів. вантажиться швидко, непоганий дизайн, назви вікна не змінюються, стартова - загальні відомості, про сайт - порожня сторінка з дублюванням головного меню, допомога - те саме, контакти - те саме плюс адреса, телефон, e-mail ОДА, Голова ОДА - коротка біографія, ОДА - загальна (адреса, телефон, фото, e-mail), райдержадміністрації (адреси, телефони, e-mail), соціальна сфера (установи, керівники, телефони, адреси), комунальна власність (перелік об’єктів, адреса і телефон управління), цільові програми (загальна інформація, адреса, телефон, e-mail управління для отримання детальнішої інформації), оскарження рішень (правові засади), апарат ОДА - графічна схема, структура (посади, прізвища, телефони), перелік підрозділів ( адреси, телефони, факси, e-mail), керівники підрозділів (прізвище, посада), звернення громадян (опис роботи відділу та процедури), прийом громадян (розклад), обласна рада - загальна інформація (адреса, телефон, e-mail, коротка біографія голови), депутати (округ, прізвище, дата народження, посада, місце роботи, телефон), районні ради (адреси, телефони, e-mail), наш край - символіка (герб, прапор), адміністративно-територіальний розподіл (загальні відомості, кордони, географічні дані, Адміністративно-територіальні одиниці, Місцеві ради, населення, дані за районами), тест1 (повідомлення Створено за фінансової підтримки ОБСЄ), економіка регіону - загальна характеристика, промисловість (Перелік великих підприємств по галузям), сільське господарство (детальні відомості про найбільші підприємства), транспорт (телефони та керівники вокзалів, станцій, підприємств), транспортні підприємства (керівники, телефони, адреси), зв’язок і телекомунікації (Структура Чернігівської дирекції ВАТ "Укртелеком"), поштовий зв’язок (Послуги поштового зв'язку, перелік вузлів поштового зв'язку, адреси, поштові індекси, керівники, Код, N телефону), сервіс(Перелік основних обслуговуючих підприємств області), обслуговуючі організації (Основні обслуговуючі організації сфери громадського харчування області), комунальні підприємства (перелік за профілем, контактні дані), зовнішньоекономічні зв’язки, вільні економічні зони (Спеціальний режим інвестиційної діяльності на територіях пріоритетного розвитку в Чернігівській області, Необхідні матеріали для затвердження інвестиційного проекту), ділові пропозиції (телефон і адреса для довідок), інвестиційні проекти (Перелік інвестиційних пропозицій підприємств Чернігівської області, що потребують залучення інвестицій), туризм - визначні пам’ятки (фото), туристичні об’єкти (Перелік державних музеїв та заповідників Чернігівської області), готелі, туристичні фірми (з ліцензіями), туристичні маршрути (перелік), ресторани, наука і освіта - вища освіта (перелік установ), соціальне забезпечення - школи (переліки на окремих сторінках), релігія (статистика), громадські організації (перелік за тематикою на окремих сторінках), право - правовий захист (Правоохоронні органи Чернігівської області), інформація - перелік ЗМІ (контактні дані, статистика), історія - історія регіону, культура - загальна інформація (адреси і телефони установ), англійська, російська відсутні

Таким чином, залишився єдиний ресурс – Дніпропетровський. Це, мабуть, єдиний ресурс, який можна назвати порталом. Більше того – це єдиний ресурс, що орієнтований на об’єктивні потреби громадянина. Містить виходи на всі ресурси, що можуть становити практичний інтерес для мешканців міста і області чи гостей регіону – або ж просто вміщує поточну інформацію з них. Містить кілька он-лайнових служб. Має пошукову машину. Хоча здебільшого російськомовний. Цілком можливо, мовні орієнтири визначені тим, що сайт є учасником проекту е-Місто Міжнародної асамблеї столиць і крупних міст країн СНД. Користувач, зайшовши на цей портал, вже не має необхідності відкривати ще якісь вікна, шукати інших адрес, що ймовірно міститимуть потрібну інформацію. Сторінка швидко вантажиться, має непоганий, доволі оригінальний дизайн, дружній інтерфейс, інтуїтивну навігацію. Інформація організована зручно, доступ до неї легкий. Загалом завдання ресурсу – аби відвідувач не просто отримав загальне уявлення про область, але скористався пропонованою інформацією чи сервісами. Відвідувати сторінку користувач буде, швидше за все, регулярно після першого візиту.

Загальний же підсумок після відвідин сторінок обласних адміністрацій – наразі, так само, як і сторінок Кабміну, Держкомзв’язку та більшості інших державних сайтів – мета ресурсів є суто презентаційною, виконання здебільшого на печерному рівні. Непрофесійний дизайн і програмне забезпечення сайтів. Зміст більшості сайтів нагадує виписку з короткого країнознавчого атласу. Але іноземцям подана інформація нічим не допоможе, українцям теж не розкаже нічого нового – і нічим не зацікавить ані тих, ані інших. Практичної користі від відвідин сайта здебільшого жодної – ані для подальшого спілкування з органами влади, ані для відвідин області, ані для корисного дозвілля, ані для роботи, ані для навчання. А скільки коштів було витрачено – і на комп’ютерну техніку, і на підключення до мережі, і на створення власне сайтів. І все це – наслідок елементарного нерозуміння чиновників – навіщо і кому (окрім Президента для звітів на міжнародному рівні) може знадобитись такий ресурс, хто і по яку саме інформацію туди заходитиме.

Підсумки:

Сервіси “уряд-бізнесам” та “уряд-громадянам” формально розвиваються в Україні паралельно з сервісом “уряд-урядові”. Проте фактично виявляється, що урядові структури не в змозі усвідомити можливостей інформаційних технологій, а отже – важливості їх застосування у сфері співпраці державних структур і суспільства. Результатом є формальне виконання законів, формалізація завдань окремих державних органів, і зрештою – абсолютна непотрібність ресурсів, на які витрачено немалі кошти платників податку.

Але саме ці сервіси заохочують приватну ініціативу в економічній, соціальній, політичній, культурній, науковій сфері. Трансформація процесів взаємодії держави і громадян, зумовлена запровадженням даних модулів електронного уряду, є найбільш сприятливою для економічного розвитку держави, створення добробуту її громадян.

Ми наголошуємо – сервіси G2B та G2C орієнтовані на широку аудиторію, на представників всіх соціальних груп, що так чи інакше опиняються у сфері впливу цих сервісів. Фахова еліта галузі інформаційних технологій лише координує і коригує процес запровадження Інформаційного суспільства та втілення проекту електронного уряду. Користувачами сервісів електронного уряду поступово стають всі соціальні групи, оскільки мета створення електронного уряду – оптимізація соціальних, політичних та економічних процесів, пов’язаних з владою.

Таким чином, головною проблемою, що стоїть перед українським урядом, є усвідомлення власної ролі як сервісу, призначеного для обслуговування громадян, і відповідної побудови інформаційної інфраструктури, формування змістового наповнення урядових ресурсів.

Теми для обговорення:

Чому бізнес є таким самим пріоритетним об’єктом урядових сервісів, як і громадяни?

Чи мають якусь користь від G2B та G2C сервісів бізнеси і громадяни, що не мають доступу ані до комп’ютера, ані до мережі?

Чим відрізняється урядовий (міський, обласний) портал від просто сайту адміністрації?

Які урядові послуги слід перш за все надавати в он-лайновому чи електронному режимі?

Якою має бути мета створення урядових сайтів чи порталів, їх основна функція?

Як співвідносяться ролі державних структур, громадян і бізнесів в електронному просторі, чи така ж ситуація в офф-лайнових стосунках?

За яких обставин наявність сайта не перетворює урядовий сервіс ані на он-лайновий, ані на електронний?

Якою є роль уряду у трансформації неурядових державних ресурсів в електронний ресурс?

Що означають поняття “інтуїтивний” та “дружній” стосовно електронного державного ресурсу?

Яка роль інтуїтивної навігації, дружнього інтерфейсу у загальних процесах запровадження електронного уряду та формування інформаційного суспільства?

Які сфери життєдіяльності людини спрощує і водночас збагачує запровадження відповідного електронного ресурсу?

Чи тільки на власних громадян має бути розрахований електронний ресурс державного уряду?

Посилання:

1. http://www.kmu.gov.ua/mainzkomit.html

2. Тоні Блер. Модернізація уряду. "Біла книга" про британський електронний уряд.

http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/4310.htm

3. Каждому чиновнику -- по сайту. 5.12.2001.

http://www.egovernment.ru/cgi-bin/view.cgi?rzm=news&xnew=n00064

4. http://www.kmu.gov.ua/

Частина четверта.

електронний уряд і цифрова демократія

Окрім оптимізації механізмів державного управління за рахунок поступового запровадження функціональних модулів G2G, G2B та G2C, електронний уряд активізує такий соціально значущий процес як формування цифрової (електронної) демократії. Дожиттєве навчання, телематика, комп’ютеризація, комп’ютерна грамотність, універсальний доступ, активне правління, електронна пошта, електронне голосування, електронний уряд, інтернет та інші елементи Інформаційного суспільства, запровадженню яких прямо чи опосередковано сприяє створення електронного уряду, активізують соціальну позицію громадян, заохочують їх до ширшого використання своїх прав і свобод.

Цифрова демократія є атрибутом захисту громадянами своїх інтересів та визначення форм співпраці з державою в рамках електронного уряду. Якщо сектори G2G, G2B, G2C (як і зустрічні – B2G, C2G) – це спосіб щонайефективнішої взаємодії між урядом та суспільством, використання певних можливостей, наданих електронним урядом, то цифрова демократія – інструмент формування цих можливостей. Тобто, через цифрову демократію громадяни і бізнеси визначають, які саме послуги, яким чином надаватиме їм уряд, встановлюють взаємну відповідальність в рамках взаємодії, формують образ держави і суспільства – і електронного уряду як окремого соціального інституту.

Таким чином, цифрова демократія – явище, масштабніше за електронний уряд. Але передумови для її формування створює саме запровадження останнього, оскільки дає поштовх громадянам і бізнесам до використання можливостей ІТ на державному рівні – спочатку через користування сервісами G2B та G2C та отримання певних вигод від результатів роботи сервісу G2G.

Якщо розглядати взаємодію цих компонентів електронного уряду в соціальному аспекті, прослідковується цілий комплекс взаємних впливів. Окремі компоненти доповнюють один одного та врівноважують вплив кожного з них на суспільство. Розглянемо цю тезу детальніше. Почнемо з елементу “уряд урядові”: запровадження цього модуля спричиняє, загалом, подальше відмежування державних структур від суспільства через замкнення всіх життєво важливих для спільноти функцій, відомостей і процесів у відокремленій мережі – з метою гарантувати інформаційну безпеку держави. Послаблюються вертикальні зв’язки всередині структури, проте настільки посилюються і розгалужуються зв’язки горизонтальні, що керівні органи всіх рівнів утворюють окремий континуум, за властивостями подібний до щільного клубка еластичної мотузки – можна спробувати розірвати чи відділити певний окремий зв’язок чи елемент, але і цей елемент, і клубок чинитимуть спротив, і тільки-но перестануть докладатись деструктивні зусилля, елемент негайно повернеться на своє місце в клубку. Тобто, можна було б очікувати, що державні органи утворять окрему “державу в державі”, ба навіть орден чи секту, зважаючи на ступінь відокремленості.

Ця тенденція врівноважується запровадженням наступного елемента – “уряд громадянам”. Його роль – навпаки, відкривати закриті структури, робити їх доступними для аналізу, контролю, коригування тощо. Відкритим для громадянина стає будь-яке відомство, будь-яка послуга чи інформація. Доступ є і до ресурсів закритої урядової мережі – лише обмежений. Персональні дані доступні лише їх “власникові” та, за відповідними ключами, кільком державним службам (медичній, соціальній, певна інформація – податковій і т.ін.). “Привілей цеху” – право дозволяти чи забороняти певну діяльність громадян, реєструвати чи не реєструвати шлюби, змінювати прізвища – модуль G2C перетворює на службу. Причому службу автоматизовану, тож незалежну від особи чиновника, що розглядає заяву. Але громадяни як платники податку є не надто значущими учасниками бюджету. Кількість державних монополій також стає дедалі меншою, тож і цей спосіб поповнення бюджету не є достатнім. До того ж, скільки не економиться за рахунок переведення трансакцій “держава – громадянин” в електронний вигляд і їх автоматизації, громадянин завжди потребує певної допомоги з бюджету (у вигляді соціальних виплат, будівельних робіт, охорони здоров’я, дотацій, субсидій тощо), а держава має оплачувати видаткові статті (безпека, обороноздатність, участь у міжнародних структурах і т.ін.). Враховуючи, скільки коштує створення, обслуговування і апгрейд інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури електронного уряду, його програмного забезпечення, навчальних і просвітницьких програм – тандем G2G-G2C швидко збанкрутує.

Запровадження третього елементу, G2B, врівноважує економічно систему електронного уряду, робить її доцільною. Адже модуль “уряд-бізнесам” не лише спрощує здійснення стандартних процедур на зразок заповнення декларацій чи оформлення кредитів. Головна його функція – за рахунок спрощення, пришвидшення і автоматизації процесу заохочувати щонайбільше громадян створювати власний бізнес. Оскільки саме приватний капітал є рушійною силою розвитку країни, причому не лише економічного, але й соціального, культурного, технологічного, наукового розвитку, то саме модуль G2B електронного уряду запобігає виникненню стагнації у кожній з цих сфер життєдіяльності суспільства.

Проте кожен з цих трьох модулів створює сприятливі умови для соціальної пасивності громадянина, групи, спільноти. Бар’єри прибрано, бюрократичну тяганину подолано, не треба вистоювати черги, збирати папірці, бігати інстанціями чи чекати прийняття рішення. Модуль G2C забезпечує легкий вихід на сторінку потрібної структури через спільний портал, модуль G2B дозволяє просто оформити дозволи і ліцензії, кредити і пільги, майже не витрачаючи час на заповнення форм, бо звертається по необхідні персональні дані до ресурсів модуля G2G. Ідеальні умови для замкнення кожного у власному світі, обладнаному електронним інтерфейсом для вирішення поточних питань.

Та на соціум діє не просто сума впливів трьох модулів. Слід враховувати так само і зворотні вектори впливу, відповідно B2G, C2G і, звичайно цілий комплекс G2G – різноспрямованої взаємодії окремих гілок влади, рівнів, відомств тощо. Не зникає і вплив інших модулів (зокрема, найбільш значущих – В2В (бізнес бізнесові), В2С (бізнес клієнтові), С2В (клієнт бізнесові). Це вже модулі не електронного уряду, а Інформаційного суспільства – соціальної формації, заснованої на знанні, здатності до творчості людини та на можливостях інформаційно-телекомунікаційних технологій. Інформаційне суспільство включає весь комплекс функціональних модулів, три з яких, зокрема, утворюють власне синтетичну формацію під назвою “електронний уряд”, що також, відповідно, є елементом Інформаційного суспільства.

І коли вже йдеться про цілий комплекс елементів, то сумарний ефект, що вони чинять на соціум, буде і більшим, і інакшим від результату додавання впливів кожного окремого елемента. Чим більше елементів Інформаційного суспільства буде запроваджуватись у життя, тим більшої соціальної активності вимагатиметься від громадянина. Інформаційний спосіб життя формує соціально активну особистість. Активність проявляється перш за все у творчості, в ініціативності, в пошуку нових контактів і нових способів самореалізації, у ширшому способі мислення, що охоплює не лише сьогоденні потреби, але є глобальним у часі і просторі.

Принципова зміна характеру інформаційних комунікацій дозволяє подолати і сформульований Робертом Міхельсом так званий "залізний закон олігархій", у відповідності з яким постулюється сформульоване домінування добре організованих владних еліт над апріорі слабкоорганізованою більшістю. 1 Фактичну монополію еліт на вирішення всіх важливих питань, пов’язаних з життєдіяльністю суспільства, руйнує не просто соціальна активність громадян, а можливість безпосередньої участі їх у формуванні офіційної позиції, формулюванні відповідної правової бази та – що важливо – здійснення реального контролю над процесами провадження рішення у життя, виправленням порушень та покаранням порушників. Прозорість всіх владних процедур зумовлює неможливість корпоративних домовленостей, застосування подвійних стандартів та інших маніпуляцій із законом. Віртуальна спільнота громадян більше не потребує екстремальних засобів заявлення власної позиції, аби подолати інерцію внутрішньої організації владної еліти. Що є прикладним виявом можливостей цифрової демократії.

Соціальна активність для Інформаційного суспільства є не специфічною властивістю певного, доволі вузького прошарку населення – це природний стан речей. Соціальна активність в принципі відходить на задній план, стає одним з базових понять, що формують спосіб життя загалом. Це поняття також значною мірою втрачає політичне забарвлення і більше не вимагає обов’язкової приналежності до колективу, певної групи, інші члени яких поділяють ту саму позицію. Соціальна активність більшою мірою стає проявом індивідуальності, і цей процес є складовою глобального перетворення суспільств на спільноти індивідуальностей, активізованого впливом ІТ.

Громадянин як індивідуальність, відокремлена особистість, а не частка тієї чи іншої групи, проявляє значно більшу зацікавленість у повній і достовірній інформації про всі процеси, що так чи інакше визначають його життя. І, відповідно, вимагає від держави забезпечення йому можливостей мати цю інформацію. Що укріплює основи демократії, оскільки демократія кожному гарантує не тільки право звертатися до влади з надією добитися якихось індивідуальних чи соціальних цілей, але і право на отримання вірогідної інформації про діяльність владних структур і, значить, можливість робити політичний вибір не тільки самостійно, але і зі знанням діла (Р. Дал називає це "освіченим розумінням" і відносить до числа важливих ознак ліберальної демократії.) 2

Демократія, збагачена можливостями ІТ і включена до загальної системи цінностей Інформаційного суспільства, є важливим здобутком держави і громадянина, причому це стосується багатьох речей. Традиційні способи її здійснення мають багато вад, хоча демократія і залишається досьогодні найкращою формою правління. Наочно це сформулював Анджей Качмаржик, котрий склав “сумний перелік помилок існуючої демократії, трактованої як система, в який уряд вибраний циклічними, таємними і багатопартійними виборами, провадженими на основі універсального привілею для всіх дорослих громадян”. Таким чином, до вад наявної демократії він відносить наступні чинники.

Можливість дискримінації меншості більшістю; чинники, що перешкоджають діяльності демократичної системи – нескінченні обговорення, подолання відмінностей позицій, подолання сумнівів і безперервна критика.

Відносно несерйозні причини для соціального невдоволення можуть серйозно струшувати демократичну країну. Демократія може бути знищеною через чинність її власних механізмів – це, зокрема схема приходу до влади Гітлера.

Мінливість мети і ліній поведінки, що є наслідком змін доктрин і політичних команд, які здобувають владу в результаті перемоги на виборах (цю думку поділяв, наприклад, А.Токвіль, який вважав, що демократичні держави не здатні здійснювати далекосяжну зовнішню політику).

Слабкий вплив громадян на прийняття поточних рішень, на реалізацію політичної програми партії влади у періоди між виборами, що породжує роздавання порожніх обіцянок і маніпулювання електоратом.

Негативні виборчі кампанії, де обговорення життєво важливих питань витіснено взаємними наклепами і чутками. Процес не припиняється і між виборами, бо опозиція висвітлює не істотні помилки уряду, але дрібні питання, що привертають увагу (наприклад, справа Клінтона-Левінськи).

Сильна залежність вибору громадян від навичок використання засобів впливу на електорат, зміщення акцентів з істотних чинників (суттєвість політичної програми, персональні якості кандидатів) до фінансової спроможності кандидатів і партій та майстерності у застосуванні виборчих технологій. В результаті влада належить тим, хто вдало використовує можливості телебачення, а не тим, хто добре управляв би економікою, хто знає, як прийняти добрі закони, хто спроможний добре управляти. 3

За поширення ІТ та збільшення впливу мережі на формування громадської думки ця тенденція набирає сили. Політики, політика, партії, передвиборчі змагання, власне політична та законотворча діяльність віртуалізуються. Причому часто цей процес є не лише перенесенням частини діяльності в мережу, а принциповим обранням в якості провідної виборчої технології електронної симуляції діяльності. Адже перебіг і вплив реальних політичних заходів передбачити і контролювати важче, ніж цифрову симуляцію. Справжні виконавці, організатори, учасники завжди привносять фактор нестабільності.

Україна також поступово включається до процесу віртуалізації політики. Так за результатами одного з останніх досліджень, в українському інтернеті налічується 279 сайтів на політичну тематику. Кількість унікальних документів на цих сайтах - 70325. Обсяг текстової інформації - 1.9 Гб. Середній обсяг сайта - 252 документи. Структурний розподіл політвеба свідчить, що сайти політичних партій і політиків не є основою політичного веба в Україні, а отже – що функції, відведені подібним ресурсам в системі цифрової демократії, поки не потрібні суспільству чи окремим його групам. Розподіл же ресурсів є таким:

55% - новини, сайти ЗМІ, інформагентства, он-лайнові ЗМІ, тобто, інструменти створення та використання інформаційних приводів, які виконують власне роль медіа: з’єднують виробників новин з їх первинними споживачами – традиційними друкованими та електронними ЗМІ.

23% - сайти політичних партій і організацій: виробляють дуже вузький спектр новин, тож, відповідно, і запитані менше – як представниками ЗМІ, так і громадянами та фахівцями. Функції ж, що відповідають потребам електронного уряду та цифрової демократії, ще практично не запитані користувачами, тож вони і не передбачаються концепціями ресурсів.

14% - інформаційні сайти і форуми. Так само вузькоспеціалізовані ресурси, проте через складніший процес фінансування є менш поширеними.

8% - особисті сайти політиків. Окрім ускладнень з фінансуванням та дуже вузького спектру висвітлюваних питань, дуже часто мають проблеми з наповненням – наявний хронічний дефіцит матеріалів.

70% політичних сайтів мають київське регіональне розташування. Інші регіони займають від 5% до 1%. Тобто, віртуальна симуляція загальнодержавної діяльності сфокусована все ж в центрі.

багатопартійність і парламентаризм втратили реальність та лише імітуються політологами, експертами-консультантами й іміджмейкерами як зручне і звичне середовище змагання цих політичних образів – від різноманітних образів політиків до образів цілої держави. Партії, що виникали як представники класових, етнічних, конфесіональних, регіональних інтересів, перетворилися на "бренди" – емблеми і рекламні слогани, що традиційно привертають електорат. Якщо цей "бренд" побудований на історичній традиції – наприклад, комуністи, соціал-демократи, націоналісти тощо – його буде активно підтримувати ще не звиклий до віртуалізації електорат, навіть якщо первинна ідеологія кардинально змінилася.

Інтенсивна політизація кіберпростору наочно демонструє, що нова політика будується на компенсації дефіциту реальних ресурсів і вчинків розмаїттям образів. Сьогодні боротьба за політичну владу – це вже не боротьба партійних організацій і не конкуренція програм дій. Це боротьба віртуальних образів – політичних іміджів, що їх створюють рейтинги і іміджмейкери, прес-секретарі і "зірки" шоу-бізнесу, PR і електронні ЗМІ, рекрутовані на час політичних кампаній.

Реальна особистість і її діяльність як політика необхідні лише для "інформаційного приводу", що слугує свого роду алібі для тих, хто формує імідж, "виправдовуючи" реальну бездіяльність. Політика полишила зібрання і засідання комітетів, програми реформ, а також зміст владних функцій і функцій контролю їхнього виконання. Покинула вона і міжфракційні переговори і партійні мітинги. Політика, створювана в PR-агентствах, на ТБ і в ЗМІ – це віртуальна політика. 4 Однак влада, що здобуває легітимність такими віртуальними способами, є цілком реальною, хоча її діяльність немає нічого спільного з образом, за який голосували виборці. Таким чином, негативні риси демократії традиційної посилюються на етапі переходу до цифрової демократії – але це властивість саме перехідного етапу, коли задіяні лише кілька інструментів з усього комплексу, представленого Інформаційним суспільством.

І ще про проблеми реалізації демократії: до серйозних недоліків демократії, згаданих А.Качмаржиком, відноситься і нечіткий розподіл повноважень між законодавчою, виконавчою і судовою гілками влади за наявної виборчої системи, ускладнений прагненням партій провести своїх представників до кожної з цих гілок, аби гарантувати власну перевагу в усіх відношеннях. В результаті, рішення стосовно всіх трьох сфер здійснення влади можуть бути ухвалені на одному закритому зібранні партії (а чи кількох партій), і кілька політичних лідерів можуть фактично здійснювати повну владу. 3

Остання обставина ускладнюється зрощенням економічного капіталу з політичною елітою, що часто спостерігається у країнах перехідного типу, до яких відноситься і Україна. Навіть винесення певних питань, що є особливо важливими для життя громадян і держави, на всенародне обговорення у таких країнах є не стільки інструментом демократизації, скільки ще одним механізмом маніпулювання громадською думкою на користь партії влади. Окрім того, зовсім не всі питання можна вирішувати голосуванням. Більшість проблем вимагає міркувань і віднайдення рішень, а не вибору з обмеженого числа варіантів (навіть якщо цих варіантів пропонується більше 30 різноманітних, але однаково поганих). Референдумна демократія в “офф-лайновому варіанті” ускладнюється й тим, що формулює питання референдуму та ж сама партія влади, закладаючи вже у спосіб постановки питання потрібну відповідь.

Тобто, результатом є видимість демократії, яка насправді нікого не вводить в оману – ані громадян, ані владу, ані міжнародні структури. І визначення “думки більшості”, передбаченої ще на етапі ухвалення переліку запитань, стає лише додатковим фактором соціальної нестабільності. Тож сучасна політика і економіка дедалі частіше відмовляється від прийняття рішень щодо складних питань "більшістю голосів" і переходить до вироблення консенсусних рішень. 5

Проте є ситуації, коли воля більшості все ж є вирішальною: вибори до представницьких органів влади. І оцінка можливих результатів використання ІТ в цій сфері далеко не завжди є позитивною. Наприклад, нещодавно лідер палати громад британського парламенту Робін Кук повідомив, що громадяни Великобританії зможуть голосувати інтернетом на найближчих парламентських виборах. Як пише Guardian, таке революційне рішення британський парламент готовий прийняти у зв'язку із надзвичайно низькою виборчою активністю на останніх виборах 2001 року. Тоді на дільниці прийшла рекордно низька для Великобританії кількість громадян – 59% (у Франції найнижча явка склала 33%). На думку Кука, можливість голосування інтернетом залучить до виборчого процесу молодь. За словами лідера палати громад, перша спроба використання глобальної комп'ютерної мереж виборцями буде використана вже під час найближчих муніципальних виборів, що відбудуться вже навесні 2002 року.

Ініціатива Р.Кука не відрізняється оригінальністю. З самої появи глобальної мережі громадськість обговорює можливість брати участь у виборах і референдумах, не виходячи з дому. Основний галас на підтримку прямих виборів інтернетом піднімають навколо збільшення числа голосуючих. Аналогічні до озвучених Р,Куком пропозиції вже отримали підтримку парламентів Франції і Естонії. Крім того, подібні проекти розглядаються законодавчими зібраннями низки інших європейських і азіатських країн. Аналітики також не виключають, що можливість голосування через інтернет буде запропонована мешканцям деяких штатів США на найближчих президентських виборах.

Між тим фахівці відзначають, що голосування інтернетом, можливо, гірша з ідей, що будь-коли приходили людині в голову. Вони говорять, що реалізація цих проектів приведе країни до диктатури швидше, ніж найкривавіший заколот. Пояснюють це аналітики трьома головними причинами: корупцією, слабкістю інфраструктури всесвітнього павутиння і менталітетом хакерів. 6

Хоча цілком можливо, що Р.Кук правий стосовно оцінки ІТ як позитивного фактора для зміцнення демократії та збільшення політичної активності громадян. Згідно аналізу М.Олсона, типовий раціональний індивід, що входить до великої соціально-економічної групи, не буде добровільно жертвувати заради досягнення її політичних цілей, не маючи якихось особливих стимулів. По-перше, він знає, що його зусилля не здійснять помітного впливу, а по-друге, він поділить вигоду, досягнуту за рахунок інших (ефект безбілетника). Виняток, і то не завжди, становлять участь у голосуванні і підписання петицій, тобто випадки, коли затрати виявляються нижчими певної критичної межі.

Ймовірно, принципове зниження затрат, пов'язане з розвитком електронних комунікацій, дозволяє перейти цей бар'єр і створити передумови розширеної участі рядових виборців в політичному житті. 7 Хоча ключовим питанням залишається мотивація громадянина, і головною функцією цифрової демократії є саме зміцнення (а, за сучасної ситуації, часто і створення) мотивацій громадянина, що зумовлюють його соціальну поведінку. Цифрова демократія стає причиною подолання соціальної апатії, а також переоцінки власної ролі у важливих суспільних процесах – громадянин набуває підстав для активного виявлення соціальної позиції, бо впевнюється (серед іншого і завдяки механізмам контролю діяльності державних органів), що його думку не буде проігноровано.

Але загалом дискусії навколо спроможності вирішити прикладні питання на зразок відсотка виборців, що взяли участь у виборах, шляхом впровадження електронного уряду і якомога ширшого застосування ІТ є явищем у будь-якому випадку тимчасовим. Паралельна он-лайнова процедура голосування належить навіть не до першого етапу розвитку Інформаційного суспільства, а до підготовчої стадії, до періоду освоєння ІТ більшою мірою як ґаджета, а не як робочого інструменту демократії, здійснення влади чи контролю над її здійсненням, що передбачає серйозне ставлення і високий рівень соціальної відповідальності. І побоювання фахівців можуть мати під собою підстави саме через ігровий момент, сприйняття он-лайнової демократії як різновиду розваги.

Цю небезпеку передбачено давно – власник сайту warweb.ru, зокрема, посилається на фантастичне оповідання "Квиток на планету Транай" Р.Шеклі. “Автор змальовує ситуацію, коли мер міста може робити все, що йому заманеться, - навіть убивати підозрюваних на місці без суду і слідства. Він міг також будь-якої хвилини передати ці повноваження будь-якому бажаючому. Щоправда, будь-який незадоволений діями мера громадянин міг натиснути спеціальну кнопку. Якщо таких натискань було багато, на грудях мера підривався медальйончик – символ мерського всевладдя. Медальйончики підривалися часто – тож бажаючих бути мером не знаходилось. Тиснути кнопку, погодьтесь, набагато приємніше...” 8

Та процеси соціальної адаптації стосовно ІТ та різноманітних елементів Інформаційного суспільства, таких як електронний уряд, цифрова демократія, он-лайнове голосування тощо, зрештою змінюють ставлення до них громадян. Змінюється роль, що її відіграють ІТ в житті громадян і держави. Адаптація до інновацій активізує вже згадані процеси збільшення соціальної активності та зміни її змісту. Таким чином, вибудовується причинно-наслідковий зв’язок: запровадження електронного уряду зумовлює освоєння ІТ і використання їх у повсякденному житті і в усіх сферах діяльності громадян та бізнесів, а це, своєю чергою, стає підґрунтям для розвитку громадянами і бізнесами цифрової демократії – яка визначає напрямки і межі діяльності електронного уряду. Але слід згадати ще один момент впливу ІТ та умов розвитку цифрової демократії. Під впливом інформаційних інновацій змінюється образ не лише суспільства в цілому та його громадян, але і спосіб здійснення політики та характеристики політичного діяча. Які ж саме зміни відбуваються – адже це важливо, оскільки політична діяльність великою мірою визначає перебіг більшості соціальних процесів у суспільстві, бо торкається кожного з них.

За Інформаційного суспільства індивідуальність, причому індивідуальність, здатна до самостійного прийняття рішень, стає головною дієвою особою і політичного життя. Колектив, з його традиціями, ідеологією, досвідом вирішення різноманітних проблем у минулому, усталеними зв’язками і авторитетом, відходить на задній план. Ситуація міняється настільки швидко, обставини комбінуються щоразу іншим способом, щодня виникають нові й нові соціальні, технологічні, культурні фактори – жодний досвід, жодна усталена процедура і традиційний підхід, ба навіть жодний професіоналізм у звичному розумінні цього слова, не зможуть забезпечити достатньо швидкого, точного і ефективного реагування на проблеми. Мережеве суспільство відгукується тільки на вплив змістовної новизни.

Дана якість мережевого суспільства породжує цілу низку принципово важливих для політики наслідків, що мають суто практичний характер. По-перше, в умовах мережевої організації взаємодії жодне завдання не може бути вирішене двічі одним і тим самим методом. По-друге, в Мережі працююча політична ідея є знання про нинішнє, в силу чого вона вимагає негайного застосування, оскільки те, що вірно зараз, Мережа, в черговий раз перебудувавши відношення всередині себе, неуникно перетворить на неспроможні, абстрактні міркування. По-третє, всякого роду чітко оформлені структури в мережевому суспільстві володіють лише епізодичною, випадковою дієздатністю.

В зв'язку зі сказаним вище слід очікувати, що політичний досвід, суть якого полягає в опорі на здобутки минулого, багато в чому перестане мати практичну цінність, бо стани Мережі не повторюються. Тобто, Інформаційним суспільством запитаний той політик, чиє уміння бачити особливість поточного моменту ніяк не залежить від політичного досвіду.

Отже, в мережевому суспільстві спроможність політика визначатиметься в основному тим, наскільки він зміг розвинути в собі здатність навчатися, інтуїцію, а також уміння миттєво приймати рішення. Крім того, політичну роботу, з усього, незабаром доведеться будувати не на програмних намірах, а на практиці кризового управління. Сьогодні це вже проявляється у державах, що активніше включилися до формування Інформаційного суспільства. Справа в тому, що характерною рисою сучасної політики є опора на викладення того, що і як припускається робити в осяжному майбутньому. Однак в умовах Мережі відповіді на ці питання вкрай нетривкі, тому для "мережевого політика" єдиним орієнтиром, що збереже скільки-небудь відчутну тривалість, залишається відповідь на питання "навіщо?". Через це і виникає необхідність в постійному коригуванні політичної діяльності, з тим щоб утримувати адекватність реальності.

Нарешті, ще однією рисою, що задає вигляд мережевої політики, ймовірно, стане заміщення політичних партій і рухів ситуативними конфігураціями, що складатимуться з самостійних політиків. Мережа змушує бути то "правим", то "лівим", а політичне лідерство дається нею під конкретне завдання, оскільки в Мережі будь-хто може стати центром. (Цікаво, що це ж явище ми спостерігаємо вже протягом певного часу в українській владі – себто, характеристики мережевої політики і політики нестабільного суспільства багато в чому є схожими, принаймні в тому, що стосується зміни ситуацій і умов. Було б добре, якщо схожі умови призведуть до схожих наслідків стосовно трансформації політики і політиків).

Викладене вище означає, що для того, щоб бути ефективним політиком в Мережі, потрібно бути більш гнучким і чуйним, ніж в середньому сама Мережа. Відповідно, сила політичної влади буде визначатися не спроможністю останньої примусити до підпорядкування, а тим, якою мірою влада може домогтися виконання своїх рішень шляхом доказу їхньої правоти. 9 Найефективніше втілення цих принципів уможливлюють, знов ж таки, електронний уряд та інститути цифрової демократії. Остання забезпечує можливість коригування урядових рішень та врахування інтересів якомога більшої кількості соціальних груп. А електронний уряд дозволяє громадянам і бізнесам з максимальною вигодою для себе застосовувати нормативно-правові акти, орієнтуватися в них та самостійно контролювати додержання законності.

Коли громадяни мають змогу виступати активними і рівноправними учасниками законотворчого процесу і мають можливість не лише критикувати певний закон, але взяти участь у його модернізації – це значно зменшує рівень соціального напруження і неприйняття влади і політичних сил. Тож владі вигідне відведення громадянам активної ролі у законотворчому процесі, оскільки так вона здобуває підтримку громадян. Для України на сьогодні це більш ніж актуальне питання, у вирішенні якого нам є на що спертися – процес запровадження окремих урядових ресурсів, орієнтованих на громадян, розпочався ще 1994 року. Тоді в рамках інформаційної ініціативи адміністрацією США була видана директива щодо обов'язкового розкриття урядової інформації через інтернет.

Однією з показових в цьому плані є система висвітлення законотворчого процесу Thomas. Починаючи з січня 1995 (зі 104-го Конгресу) на сервері thomas.loc.gov надається вся інформація про поточні події в Конгресі, його комітетах і комісіях. Виконавцем проекту є Бібліотека Конгресу. В нинішній час Thomas містить інформацію за наступними напрямками: законопроекти, детальна історія їхнього написання, посилання на відповідні стенограми авторів; стенограми засідань Конгресу; звіти комітетів і комісій Конгресу; історичні документи; Конгрес на цьому тижні. Вміст сервера оновлюється кожний день вранці, а під час важливих дебатів і частіше, відстаючи від реальної події приблизно на годину. Подібну схему має запровадити Кабінет Міністрів України, і деякі кроки в цьому напрямку вже зроблено.

Лише нещодавно інформаційно-технологічна система допомогла Словенії розробити законодавство. Для прискореної розробки законодавства Словенії була необхідна інформаційна система, здатна управляти документами і робочими потоками, а також співіснувати з паралельними технологіями паперового документообігу. Проблеми Словенії були вирішені за допомогою інформаційно-технологічної системи, що дозволила отримати три переваги. Першою перевагою була спільна робота. "Ми створили умови для того, щоб співробітники всіх відділів і всіх рівнів Національної Асамблеї (в тому числі представники різних політичних партій) могли успішно працювати над законопроектом", - говорить начальник секції розробки інформаційних систем в Національній Асамблеї Боян Вербич. Друга перевага полягала у високому рівні автоматизації процесів підготовки документів і управління робітничими потоками. І, нарешті, по-третє, система стала дуже корисним засобом, за допомогою якого можна отримати доступ до будь-якого парламентського документа. Для організацій портал надає доступ до електронних форм податкових і інших платежів, до системи електронних державних закупок. Тут же можна зареєструвати товарний знак або патент, отримати інформацію про різноманітні урядові програми підтримки і розвитку бізнесу, пільгові схеми кредитування, консалтинг і навчання, особливо стосовно малих і середніх підприємств. В Україні подібні схеми реалізуються окремо – як внутрішня урядова інформаційна система, а також як регіональні урядові портали. Щоправда, останніх поки дуже небагато, причому основною причиною цього є саме відсутність розуміння мети запровадження цих функцій, а не відсутність фінансування, фахівців чи офіційної урядової позиції. 10

Нерозуміння мети та слабке уявлення про можливості ІТ, тим більше – об’єднаних концепцією електронного уряду, не кажучи вже про Інформаційне суспільство, призводить до втрати сенсу організації та підтримки в належному стані офіційних ресурсів. Вище ми казали про технологічну специфіку реалізації ресурсів, орієнтованих на громадян, з метою щонайшвидшої і якомога ефективнішої соціально-психологічної адаптації користувачів до цих інновацій, визнання їх часткою звичного, нормального способу життя і роботи.

Це важливо, оскільки слід зважати на віддаленіші перспективи – формування в Україні Інформаційного суспільства та готовності її до включення у Глобальне інформаційне суспільство. А компоненти електронного уряду потенційно можуть виявитися ключовим моментом пропаганди інформаційних технологій в масах, і, відповідно, впровадження ідей інформаційного суспільства. 11 Але для цього обов’язково слід зважати на згаданий психологічний аспект і відповідно розробляти концепції урядових он-лайнових та електронних проектів.

В якості прикладу вдалого використання цілого комплексу стимулів (соціальних, матеріальних, психологічних) для активного залучення громадян до використання можливостей ІТ та віднайдення нових застосувань технологічних інновацій можна навести британську схему ДЖЕМЗ (GEMS): найбільший в країні ресурс пропозицій щодо персоналу міністерства оборони. Це один з перших, проте не єдиний подібний проект з використанням ІТ. Уряд Великої Британії поступово відмовляється від директивного способу модернізації певних своїх функцій. Він не просто очікує на ініціативу знизу, а активно заохочує до неї державних службовців (детальніше ми розглядали співвідношення ролей різних соціальних секторів у процесі запровадження електронного уряду у першій частині). Так, у найближчій перспективі планується запровадити грошові винагороди від ₤25 до ₤10000 і більше тим співробітникам міністерства оборони або військовослужбовцям, що пропонують ідеї щодо поліпшення управління і обороноздатності. Ця схема сприяє народженню ідей, економить ₤15 мільйонів на рік, показує, що люди сповнені гарних ідей – та ілюструє можливості та шляхи органічного вплетення ІТ в полотно соціальних стосунків. 12

Цей приклад дозволяє говорити ще про одне явище – і електронний уряд, і цифрова демократія оптимізують систему управління державою, оздоровлюють стосунки всередині суспільства, зменшують рівень соціальних конфліктів (адже більшість з них виникає внаслідок нерозуміння та відсутності прямого контакту між сторонами). Тож як мінімум необ’єктивною буде їх оцінка як джерел загрози для національної безпеки. З цього приводу варто ще раз повернутись до твердження, що громадянське суспільство (в якому лише і можливе формування цифрової демократії) функціонує розвивається, орієнтуючись на потреби громадян, сформульовані безпосередньо ними. Громадянська ініціатива, а не державний контроль є рушієм громадянського суспільства.

Саме тому головним завданням у запровадженні будь-якого з трьох модулів електронного уряду, так само як і цифрової демократії, є чітка регламентація і обмеження ролі держави на користь громадян і бізнесів, приватної і громадської ініціативи.

Підсумки:

Таким чином, ми з’ясували, що цифрова демократія – це форма політичної організації, характерна для Інформаційного суспільства, що поєднує в собі властивості безпосередньої та плебісцитної (референдумної) демократії, а також можливості інформаційних технологій. Це означає, що основні рішення приймають безпосередньо громадяни шляхом проведення плебісцитів в інформаційній мережі, і громадянам же належить законодавча ініціатива та право контролю за дотриманням законності. Важливою характеристикою цифрової демократії є відмова у багатьох випадках від принципу пріоритету більшості, і перехід до консенсусних рішень, за яких не виникає ігнорованої меншості.

Цифрова демократія виникає як результат освоєння громадянами ІТ в процесі використання послуг електронного уряду. Послідовність саме така, бо цифрова демократія потребує певного рівня психологічної адаптації громадян до інформаційних інновацій, засвоєння ними навичок використання ІТ в процесі взаємодії з владними структурами. Сервіси електронного уряду вимагають меншої підготовки, оскільки здебільшого трансакції полягають у заповненні автоматизованих форм, що, до того ж пропонують на вибір варіанти відповідей. Набувши початкових навичок мережевих трансакцій, громадяни зможуть оволодіти і складнішими схемами, задіяними цифровою демократією.

Окрім того, електронний уряд – проект перш за все економічно вигідний, а цифрова демократія – проект соціально значимий. Тож, оскільки обидва проекти вимагають перш за все капіталовкладень (не важить, бюджетних чи приватних), розпочинати варто з того, котрий швидше окупиться.

Цифрова демократія змінює політичне поле держави – формується нова, активна соціальна позиція громадян, діяльність політичних партій, окремих політиків, громадських організацій частково переноситься до кіберпростору, змінюються вимоги до політиків і державних діячів. На перехідному етапі це посилює негативні риси, властиві традиційній демократії, але із запровадженням дедалі більшої кількості компонентів Інформаційного суспільства негативні прояви поступово замінятимуться позитивними.

Теми для обговорення:

Що таке цифрова демократія?

Чому ІТ сприяють розвитку цифрової демократії?

Чи вигідна цифрова демократія суспільству і громадянам?

Як саме мають бути організовані інформаційні ресурси держави в мережі, аби задовольняти потреби громадян?

Якою є мета запровадження державних ресурсів, доступних громадянам в он-лайні?

Який статус повинні мати пропозицій, вимоги і зауваження громадян, висловлені з приводу тих чи інших проблем, обговорюваних на відповідних форумах, телеконференціях тощо з представниками виконавчої, законодавчої чи судової влади?

Чи не становить цифрова демократія загрози для державної безпеки?

Посилання:

1. Олсон М. Логика коллективных действий. М., 1995. Цит. За: Трансформация экономических и социально-политических институтов в условиях перехода к информационному обществу. Артем Шадрин, art@cabel.net, научный сотрудник Института экономических проблем переходного периода

http://rvles.ieie.nsc.ru/parinov/artem1.htm

2. Dahl R. Poliarchy: Participation and Opposition. New Haven,1971. Цит. За: Демократия и интернет: роль интернет в формировании "просвещенного понимания". В.А.Ачкасов,А.В.Чугунов, Санкт-Петербургский государственный университет

http://ims98.nw.ru/cgi-bin/GET\_TEZ0.exe?NUM\_LINK=46

3. PERSPECTIVES OF CYBERDEMOCRACY. Andrzej Kaczmarczyk

http://www.imm.org.pl/mat/ACybdemA.html

4. Политweb - первый коннект. 08/11/2001

http://ain.com.ua/politeconomia/2001/11/08/689.html

5. КОМПЬЮТЕРРА. Маму или папу? Анатолий левенчук, 14.12.1999

http://www.computerra.ru/offline/1999/328/2770/for\_print.html

6. Âàø³íãòîí: ÔÁÐ çìîæå âèêîðèñòàòè êîìï'þòåðí³ â³ðóñè

News.Battery.Ru - Àêêóìóëÿòîð Íîâîñòåé, 08.01.2002

Источник: NTVRU.com

http://news.battery.ru/theme/science/?id=62720

7. Трансформация экономических и социально-политических институтов в условиях перехода к информационному обществу. Артем Шадрин, art@cabel.net, научный сотрудник Института экономических проблем переходного периода

http://rvles.ieie.nsc.ru/parinov/artem1.htm

8. http://www.warweb.ru/gowww\_512001.htm

9. Александр Давыдов. О некоторых социально-политических последствиях становления сетевой структуры общества (2001)

http://www.futura.ru/index.php3?idart=109

10. News.Battery.Ru - Аккумулятор Новостей, 08.01.2002. Источник: Lenta.Ru

http://news.battery.ru/theme/science/?id=62682

11. М.С.Вершинин Политическая коммуникация в информационном обществе --СПб.: Издательство Михайлова В.А., 2001 -- 253 с. ISBN 5-8016-0250-Х.

http://www.polit.spb.ru/edu/ob30.html

12. Тоні Блер. Модернізація уряду. "Біла книга" про британський електронний уряд.

http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/4310.htm

Підсумки

Чому Вам вигідно заохочувати запровадження

електронного уряду

Дослідивши проблему запровадження електронного уряду і наслідків цього процесу, ми з’ясували перш за все, що це проект дорогий – він вимагає капіталовкладень не лише у комп’ютеризацію урядових структур та навчання державних службовців. Значно більші кошти потрібні на побудову відокремленої урядової мережі, створення інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, просвітницьку та агітаційну діяльність, запровадження навчальний курсів у школах, вищих учбових закладах, центрах зайнятості, клубах та в інших установах, аби охопити всі верстви населення, забезпечити їм рівні можливості використання сервісів електронного уряду. Також затрат потребуватиме підготовка кадрів, розробка спеціалізованого програмного забезпечення, підтримка структури в належному стані, забезпечення безпеки мереж (як внутрішньоурядової, так і українського сегменту Глобальної мережі), розробка нормативно-правової бази та підготовка суддів відповідної кваліфікації, забезпечення комп’ютерної та інтернет-грамотності державних службовців різних відомств (перш за все Міністерства внутрішніх справ, Міністерства юстиції і т.ін.).

Наскільки б ефективно не вдалося вирішити фінансове питання за рахунок приватного капіталу, певну частку все ж доведеться забезпечувати за рахунок бюджету. Тобто, за рахунок грошей платників податків, точніше – перерозподіливши бюджетні видатки (спрямувавши гроші з соціальної сфери, охорони здоров’я, місцевих бюджетів на забезпечення потреб електронного уряду). Перш ніж зважитися на такі видатки, слід оцінити, наскільки вигідним буде вкладення. То чому запровадження електронного уряду вигідне для вас – саме для Вас?

Якщо Ви маєте власний бізнес. Скільки Ви витрачаєте на хабарі для податкової? Скільки часу витрачає Ваш бухгалтер (чи Ви, якщо Ви є приватним підприємцем) на кожний звіт до податкової? Скільки разів Вам доводилось починати процедуру спочатку через відсутність чи прострочення одного папірця? Скільки разів Ви втрачали гроші через те, що не встигли вчасно оформити ліцензію, дозвіл, супровідні документи? Скільки разів Ви підводили партнерів через бюрократичну тяганину? А вони Вас? Скількох клієнтів Ви втратили, не зумівши задовольнити їхні вимоги через надто складні бюрократичні процедури (чи надто великі хабарі за їх уникнення)? А скільки зарубіжних клієнтів чи партнерів відмовились від співпраці з Вами, не в змозі вникнути у причини затримок і складностей? Від скількох вигідних проектів Вам довелось відмовитися, бо надто довго, складно і дорого добитися дозволу на їх втілення у життя? Як часто Вам доводилось поступатись власними інтересами через неможливість захистити їх у суді (довго, дорого і нечесно)? Скільки разів Ви і Ваші гроші, Ваша справа залежали від милості секретарки чи клерка? Як часто Ваші дані чи документи втрачались десь в середині державної машини чи перекручувались прізвища, назви, адреси? Скільки разів Ви наштовхувались на “а я нічого про це не знаю” від чиновника, коли намагались пояснити, що потрібні документи вже подано, інше відомство вже дало дозвіл тощо? Скільки ще ви можете назвати ситуацій, коли Ваші інтереси страждали через недосконалість державних процедур – чи то співпраці з Вами, чи то взаємодії між окремими органами?

Чи не вважаєте Ви, що всі ці гроші, весь цей час (знов ж таки, вартий грошей) вартий певних витрат (недоотримання якихось пільг, інших способів не отримати назад відрахованих у бюджет коштів)? Ви не згодні, аби автоматизація процесів ліквідувала посередника між Вами і законом у вигляді клерка та секретарки? А спільний доступ різних органів влади до інформаційних ресурсів розімкнув замкнене коло заповнення, поновлення, підтвердження і візування документів? І можливість підтвердження заяв, запитів, звітів та інших документів цифровим підписом, а отже – заповнювати і відсилати всі папери в електронному вигляді, не зважаючи більше на обідні перерви, вихідні, свята і черги? А також щоб ви мали змогу у будь-який момент дізнатися детально про всі правила, обмеження, процедури, закони, підзаконні акти, зміни до них, потрібні Вам для бізнесу загалом чи для наступної оборудки? І при тому це ще далеко не всі можливості, які спроможний надати електронний уряд Вам.

Якщо Ви соціально активна особистість. Скільки годин роботи і відпочинку Ви втратили, відстоюючи черги в офіційних установах, аби розв’язати чергову проблему (перманентне вимкнення води, знятий асфальт, відсутність озеленення, парковка під вікнами тощо)? Скільки нервів Ви витратили, погрожуючи скаргами до різних інстанцій слюсарям, начальнику ЖЕКа, двірнику, електрику, водієві автобусу, продавцям, і знаючи, що ці скарги зникнуть у нетрях бюрократії? Скільки часу Ви витратили на пошуки потрібних телефонів чи адрес офіційних закладів, керівників, відповідальних осіб, аби зв’язатися з ними безпосередньо? І ви будете проти, аби частину Ваших податків витратили на забезпечення Вам можливості легко і в будь-який час зв’язуватись з потрібним державним службовцем, аби захистити свої інтереси як громадянина? При тому, що із переведенням нормативно-правової бази в електронний вигляд Ви отримаєте доступ до всіх розпоряджень, постанов і законів, аби відстоювати свої права, спираючись на конкретні факти порушень.

Якщо комп’ютери і інтернет – це не для Вас, Ви маєте бачити людину в обличчя. Ви звикли до черг і не довіряєте нічому, що не перевірили особисто. Звичайно, вас ніхто не примушуватиме вивчати комп’ютерну грамоту і напружувати очі перед монітором. Але згадайте, з кого складаються черги, в яких ви сидите днями – і в яких вони також вимушені сидіти, бо досі не мали іншого виходу. Але маючи можливість скористатися послугами електронного уряду, вони обов’язково ними скористаються. Ті, що мають більший доход і можуть собі дозволити комп’ютер і інтернет вдома – зв’язуватимуться з урядовими службами з дому. Ті, хто має доступ до інтернету з роботи, так само оберуть можливість вирішити свої справи під час обідньої перерви чи після закінчення робочого дня зі свого робочого місця. Ще певний відсоток громадян (здебільшого молодших) піде до інтернет-кафе, аби, сплативши кілька гривень, звільнитися від черги в офіційній установі – і звільнити чергу від себе. За поширення інтернет-кіосків відсоток “електронних громадян” ще збільшиться. В результаті Ви отримаєте практично вільний доступ до приймалень і служб державних органів – чиновники матимуть час і можливість приділити Вам більше уваги, витратити на Вас більше часу, детальніше пояснити Ваші права, точніше з’ясувати, що саме Вам необхідно. За меншого навантаження клерки і секретарки стануть ввічливішими, начальники – доступнішими. Ви і Ваші потреби стануть помітнішими для держави. важливішими для її службовців.

Якщо Ви державний службовець. Як часто результати Вашої роботи втрачались іншими відділами – просто губились в завалах паперів? Скільки з відвідувачів Ви знаєте краще, ніж сусідів, бо вони регулярно з’являються у вашому кабінеті для заповнення тих самих форм, отримання тих самих довідок, підтвердження тих самих відомостей (дані для яких Ви вже вивчили напам’ять)? Скільки разів Ви витримували скандали відвідувачів та отримували догани від начальства через документи, що запізнились, помилки в них після повернення з іншого відомства чи відділу та через інші обставини, які від Вас не залежали? Скільки робочих днів було зірвано через перевірки контрольними органами? Чи Вас обурить, якщо Ви більше не будете, як конвеєр, раз за разом писати ті самі дані до нових і нових форм? Чи якщо Ви вчасно і автоматично отримуватимете повідомлення про всі дії інших відділів і відомств, які так чи інакше стосуються Вашої діяльності? Якщо справи Вашого відділу перестануть регулярно трусити контрольні органи, бо перевірки проводитимуться в мережі паралельно з Вашою роботою? І всі потрібні відомості, підтвердження і документи Ви матимете змогу просто знімати вранці з мережі на свій робочий комп’ютер, не переживаючи, чи встигнуть їх донести? А черги перед Вашими дверима зникнуть, бо кількість тих громадян, справи яких треба вирішувати особисто з ними, зменшиться настільки, що можна буде призначати конкретний час прийому, достатньо тривалого для детального, спокійного і уважного розгляду справи? Електронний уряд – зручна річ, яка робить Вашу роботу більш творчою і менш рутинною, хоча й вимагає вищої кваліфікації та більшої відповідальності. Ваша роль за електронного уряду є більшою і важливішою, бо Ви перестаєте бути просто гвинтиком державної машини.

Якщо Ви політик. Вас електронний уряд цікавить, по-перше, як можливість постійно тримати суспільство і пресу в курсі своєї діяльності (якщо Ви є урядовцем будь-якого рівня чи депутатом представницького органі влади будь-якого рівня) і не зникати з інформаційного поля у період між виборчими кампаніями. Ваше прізвище не забудеться, а ваші досягнення кожного моменту можна аргументувати, пославшись на відповідний електронний ресурс, де все наведено в подробицях. І водночас електронний уряд (якщо Ви на даний момент політик поза владою) – можливість контролю “он-лайн” діяльності будь-яких органів влади чи посадовців. Що означає конкретну і ґрунтовну критику, аргументовану і вчасну. Створити опозицію, яка здатна бути реальним претендентом на владу, складно, але електронний уряд це завдання значно полегшує. До того ж перспективою електронного уряду є цифрова демократія – найефективніший з усіх існуючих спосіб підтримки контакту з електоратом і збереження соціальної бази політичного руху чи структури. Це варто зусиль.

Просто для кожного громадянина. Якщо головне Ваше побоювання – залишитися в результаті сам на сам з бездушною машиною, і Ви переживаєте, що електронний уряд перетвориться на закриту структуру, добитися до якої “вживу” нереально, і довірити якій свою долю неможливо, Ви даремно хвилюєтесь. прислухайтесь до думки Олександра Брамса, керівника українського інтернет-проекту АІН (http://ain.com.ua/). Просто досі ми звикли вміщувати в центр саме державу, хоча країнам з європейським менталітетом подібне сприйняття не властиве. Головна перевага електронного уряду – його орієнтованість на громадянина, на клієнта. Електронний уряд нарешті ставить державу, її органи і службовців на місце – те місце, що і відводилося їм в моделі громадянського суспільства. Взаємна довіра людей і “влади”, що підвищується внаслідок контактів через мережу, справді не має сенсу. Оскільки електронний уряд перетворює "владу" на відлагоджену машину з виробництва певних функцій в прозорому кожусі, що стоїть посеред віртуальної агори, де, власне, і відбувається суспільне і політичне спілкування – між людьми. Між ними ж підвищується і довіра. 1 Електронний уряд перетворює власне уряд на машину, а вас перетворює з пересічного гвинтика на людину і громадянина, на особистість, яка і вирішує свої справи чи то в електронному, чи то в звичному режимі.

Словник термінів

активне правління (Governance) - процес, протягом якого організації, підприємства і групи громадян формулюють свої інтереси і бажання, реалізують свої права, обов’язки і можливості, а також згладжують неузгодженості. Це тягне за собою пошук засобів, за допомогою яких суспільства, засновані на знаннях, зможуть використовувати більш ефективні, прозорі і активні форми правління на місцевому, регіональному і глобальному рівнях.

безкоштовні комп’ютерні програми (freeware) – Програмне забезпечення, що надається безкоштовно, навіть, якщо автор зберігає авторське право на програму. Автори або компанії створюють безкоштовні програми керуючись принципами солідарності з іншими компаніями або з метою забезпечення просування інших проектів, або тому, що програма є надто вузько спеціальною або занадто старою і тому комерційне розповсюдження не має сенсу.

безпека мережі (Network security) – заходи, які захищають інформаційну мережу від несанкціонованого доступу, випадкового або навмисного втручання в нормальні дії або намагань руйнування її компонентів. Безпека інформаційної мережі включає захист обладнання, програмного забезпечення, даних і персоналу.

безперервне навчання (Lifelong learning) - комплекс державних, приватних і громадських освітянських закладів, які забезпечують організаційну і змістовну єдність і спадкоємний зв’язок всіх ланок освіти, що забезпечують прагнення людини до самоосвіти і розвитку протягом всього життя.

бізнес для бізнесу (Business-to-Business (B2B)) - 1.Неформальний термін, що означає обмін товарами, послугами або інформацією між компаніями і не включає в цей процес кінцевого фізичного споживача товару чи послуги. Зазвичай – складова частина галузевих порталів. 2.Електронна модель ведення бізнесу, в якій проміжкові оборудки між підприємствами виконуються в електронній формі.

бізнес для споживача (Business-to-consumer (B2C)) - 1.Неформальний термін, що означає процес взаємодії компанії з кінцевим фізичним споживачем, що має на меті продаж товарів, послуг або інформації. 2.Модель “бізнес-споживач” Електронна модель ведення бізнесу, в якій оборудки між виробником і споживачем кінцевої продукції виконуються в електронній формі

віртуальна економіка (Virtual economy) - Проведення економічних операцій в електронному просторі.

віртуальна реальність (Virtual reality) - 1.Комп’ютерні системи, які забезпечують візуальні і звукові ефекти, що занурюють глядача в уявний світ за екраном. Користувач оточується породженими комп’ютером образами і звуками, що дають відчуття реальності. Користувач взаємодіє зі штучним світом за допомогою різноманітних сенсорів, таких як, наприклад, шолом і рукавички, які зв’язують його рухи і враження і аудіовізуальні ефекти. Майбутні дослідження в галузі віртуальної реальності скеровані на збільшення враження реальності спостережуваного. 2.Нова технологія безконтактної інформаційної взаємодії, що реалізує за допомогою комплексних мультимедіа-операційних середовищ ілюзію безпосереднього входження і присутності в реальному часі в стереоскопічно представленому “екранному світі”. Більш абстрактно – це позірний світ, створений в уяві користувача. 3.Високорозвинута форма комп’ютерного моделювання, яка дозволяє користувачеві зануритись у штучний світ і безпосередньо діяти в ньому за допомогою спеціальних сенсорних пристроїв, які пов’язують його рухи з аудіовізуальними ефектами. При цьому зорові, слухові, дотикові і моторні відчуття користувача заміняються їх імітацією, що її генерує комп'ютер. Характерними ознаками віртуальної реальності є: моделювання в реальному масштабі часу; імітація оточення з високим ступенем реалізму; можливість діяти на оточення і мати при цьому зворотній зв’язок.

віртуальне підприємство (Virtual corporation) - Підприємство, яке складається з товариства географічно роз’єднаних робітників, які в процесі праці спілкуються, взаємодіють, користуючись електронними засобами комунікацій при мінімальному або повністю відсутньому особистому, безпосередньому контакті.

віртуальні співтовариства (Virtual communities (синонім e-Communities)) - Термін виник в процесі розвитку інтернету і означає: Новий тип співтовариств, які виникають і функціонують в електронному просторі. Об’єднання користувачів мережі в групи із спільними інтересами для роботи в електронному просторі.

ґаджет (gadget) – 1. Технічна новинка у вигляді якогось пристрою. Є ще зневажливе значення – дрібничка, дурниця. 2. Забавні технічні новинки, що поєднують в собі високі технології і цілком реальне застосування.

геоінформаційні технології, ГІС-технології - технологічна основа створення географічних інформаційних систем, що дозволяють реалізувати їхні функціональні можливості.

гіперпосилання (hyperlink) – зв’язок між окремими компонентами на різних сторінках чи в межах однієї сторінки.

глобалізація (Globalisation) - Процес розповсюдження інформаційних технологій, продуктів і систем по всьому світі, що несе за собою економічну і культурну інтеграцію. Прибічники цього процесу вбачають в ньому можливість подальшого процесу за умови розвитку глобального інформаційного суспільства. Опоненти попереджають про небезпеку глобалізації для національних культурних традицій.

глобальна інформаційна інфраструктура (ГІІ) (Global information infrastructure (GII)) - Якісно нове інформаційне утворення, формування якого започаткувала в 1995 році група розвинених держав світового співтовариства. Згідно з їхньою задумкою, ГІІ являтиме собою інтегровану загальносвітову інформаційну мережу масового обслуговування населення нашої планети на основі інтеграції глобальних і регіональних інформаційно-комунікаційних систем, а також систем цифрового телебачення і радіомовлення, супутникових систем і пересувного зв’язку.

Готовність до електронізації, готовність до життя в інформаційному суспільств, е-готовність (e-readiness ) - 1.Термін, що його ввів в обіг Всесвітній банк для позначення готовності інформаційно-комунікаційної інфраструктури держави, континенту чи всієї земної кулі до загальної електронізації народного господарства. Існує багато методик оцінки е-готовності (http://www.infodev.org/ereadiness/methodology.htm).

2.Рівень соціально-економічного розвитку, що оцінюється за такими ключовими критеріями: розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури; електронна економіка; дистанційна освіта; використання ІТ в сфері державного управління і політика держави в сфері ІТ.

Дані – інформація - знання (Data – Information - Knowledge) - Дані – факти, зареєстровані за допомогою різноманітних носіїв. Інформація – цей термін не має універсального визначення. Використовується і як синонім знань, і як синонім даних. Однак є специфіка, яку краще за все можна висловити через дієслово “інформувати”, тобто сповіщати щось нове. Одержати інформацію означає одержати відповідь на якесь питання. Можна одержати інформацію, не маючи питання, в такому разі повідомлення є інформацією, якщо воно змінює картину світу, що склалася в уяві споживача.

державна політика інформатизації (Information society policy) - (прийнято в Росії) - Комплекс взаємопов’язаних, політичних, правових, економічних, соціально-культурних і організаційних заходів, направлений на встановлення загальнодержавних пріоритетів розвитку інформаційного середовища суспільства і створення умов переходу Росії до інформаційного суспільства.

Дигіталізація, оцифровування (Digitalisation) - Переведення інформації в цифрову форму. Більш технологічне визначення: Цифрова трансмісія даних, закодованих у дискретні сигнальні імпульси.

дистанційна освіта (Distance education) - 1.Цілеспрямоване і методично організоване керівництво учбово-пізнавальною діяльністю осіб, що знаходяться на відстані від освітнього центру, яке відбувається завдяки електронним і традиційним засобам зв’язку. 2.Процес отримання знань і навичок за допомогою спеціалізованого освітнього середовища, яке основане на використанні ІТ, що забезпечує обмін учбовою інформацією на відстані і реалізує систему супроводу і адміністрування учбовим процесом.

дистанційне навчання (Distant learning) - Новий засіб реалізації процесу навчання, в основі якого використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій, що дозволяють виконувати навчання на відстані без безпосереднього, особистого контакту між викладачем і учнем.

домашня комп’ютеризація (Home computerisation) - 1.Елемент державної політики інформатизації (прийнято в Росії), який забезпечує задоволення потреб населення в інформації і знаннях безпосередньо вдома, переважно через інтернет. 2. Процес оснащення оселі комп’ютерними пристроями.

доместикація нової техніки (Domestication of the new technology) - Інтеграція ІТ в повсякденне життя. Термін з’явився від латинського слова domesticus – “домашній” ( “одомашнення”, приручення диких тварин).

доступ до інформації і знань (Access to information and knowledge) - 1. Загальна доступність необхідних методів, засобів і навичок для ефективного використання знань, тобто доступність мереж, інфраструктури і послуг, а також інформаційних ресурсів, необхідних для повноцінної реалізації політичних і соціокультурних прав особи в суспільстві; засіб, що дозволяє громадянам контактувати з релевантним зовнішнім середовищем. 2. Доступ до інформації і знань як тема дискусій. Проблема доступу до інформації і засобів її розповсюдження виникає і вирішується в процесі протиріч між тенденціями до транскордонної монополізації і стандартизації інформаційних засобів і самої інформації, з одного боку, а з іншого – до децентралізації.

економіка, що створена на засадах знань (Knowledge economy) - Економіка, в котрій більшу частину валового внутрішнього продукту (ВВП) забезпечено діяльністю з виробництва, обробки, зберігання і розповсюдження інформації і знань.

електронна бібліотека (Digital library) - Розподілена інформаційна система, що дозволяє надійно зберігати і ефективно використовувати різнорідні колекції електронних документів (текст, графіка, аудіо, відео і т.і.) завдяки глобальним мережам передавання даних в зручному для кінцевого користувача вигляді.

електронна біржа (е-біржа) (e-exchange) - Купівля-продаж різноманітних товарів на біржі в межах електронного бізнесу (див. e-business), коли є багато продавців і багато покупців. Зацікавлений в конкретних пропозиціях клієнт, вигравши контракт, перераховує продавцю платню і одержує потрібний продукт протягом обумовленого відповідного терміну.

електронна готівка (е-готівка) ( e-cash) - Реалізується у вигляді смарт-карти, яка може бути електронним гаманцем (e-purse) або електронним портмоне (e-porte-monnaie), яке зберігає електронне уявлення готівкових грошей (наприклад, MONDEX). У смарт-карті наявна вся інформація, необхідна для авторизації операцій з готівкою, і використовується для дрібних побутових розрахунків типу сплати за проїзд в міському транспорті, придбання газет та ін.

електронна економіка (e-Economy) - 1. В широкому розумінні: економіка, заснована на широкому використанні інформації, знань і ІТ. 2. У вузькому розумінні: економіка, що базується на мережевих технологіях і моделях “бізнес-бізнес” (В2В) і “бізнес-споживач” (В2С).

електронна книга (е-книга) ( e-book) - Прикладом є електронна книга Rocket EBOOK фірми Nuvomedia. В пам’яті переносного комп’ютера місткістю 16Мб можна зберігати близько 45 книжок кишенькового формату місткістю у 400 сторінок кожна або 18000 сторінок документів. Книга гортається натиском відповідних кнопок. Текст можна читати на підсвіченому дисплеї комп’ютера протягом терміну роботи батареї чи акумулятора.

електронна комерція (е-комерція) (e-commerce) - Всі форми торгівлі товарами і послугами завдяки використанню електронних засобів, в тому числі і інтернету. Електронна комерція є окремим випадком електронного бізнесу. Див. також електронний консалтинг (e-consulting), електронне видавництво (e-publishing house).

електронна культура (е-культура) (e-culture) - Включає в себе сферу електронного бізнесу, направлену на культурні і розважальні заходи, в тому числі необхідні дії із стимулювання і мотивації їх розповсюдження, а також використання різних ноу-хау в цій сфері.

електронна освіта (е-освіта) (e-learning) - Освіта з використанням електронних технологій, насамперед інтернету. Дозволяє пройти курс дистанційної освіти, надаючи при цьому можливість діалогу з викладачем та іншими слухачами. Одним з найбільш розповсюджених засобів електронної освіти є відеоконференції на основі інтернету. Головна перевага для громадян знаходиться в тому, що вони самі можуть обрати відповідний курс і пройти навчання за ним, не виходячи з дому. При цьому повністю зберігається якість освіти, притаманна традиційним формам.

електронна пошта (e-Mail) - 1.Найбільш розповсюджене використання мереж. Це послуга, яка дозволяє комп’ютерним користувачам надсилати електронні повідомлення один одному. 2.Обмін повідомленнями за допомогою комп’ютера. Передавання листів і повідомлень з комп’ютера на комп’ютер через мережу. 3.Засіб передачі інформації між двома чи декількома користувачами корпоративною, комерційною (AOL), муніципальною або глобальною (інтернет) мережею. Головна перевага електронної пошти порівняно з традиційною – в її малій вартості і високій швидкості.

електронна торгівля (e-Trade) - Торгівля, яка відбувається за допомогою електронного документообігу в інтернеті.

електронне видавництво (е-видавництво) (e-publishing house) - Охоплює всі форми публікації і наступного розповсюдження будь-яких матеріалів з використанням електронних засобів. Прикладами засобів розповсюдження є електронна пошта, факс, електронні газети, сайти. В інтернеті широко відома технологія публікації документів, керівництв тощо в так званому .pdf –форматі.

електронне голосування (е-голосування) (e-vote) - Охоплює різні форми голосування, починаючи з вивчення громадської думки, референдумів і закінчуючи політичними виборами, що проводяться через інтернет. Виборець одержує на відповідному сайті електронний бюлетень і голосує. Справжність електронного бюлетеню гарантується, наприклад, за допомогою цифрового підпису чи навіть відбитків пальців. Важливою проблемою є збереження таємниці голосування через інтернет. Крім того, центри голосування повинні передбачати заходи з попередження різноманітних маніпуляцій з електронними бюлетенями і відвертанню хакерських атак. Має особливе значення в межах діяльності електронного уряду (e-gоvernment).

електронне постачання (е-постачання) (e-procurement) - Обіймає всі електронні форми купівлі і постачання товарів у виробничому циклі підприємства. Одним з головних елементів електронного постачання є електронні каталоги продуктів та послуг (див. е-catalog).

електронний аукціон (е-аукціон) (e-auction) - Продаж різноманітних товарів на аукціоні в рамках електронного бізнесу (див. e-business), коли є один продавець і безліч покупців. Зацікавлені в конкретній пропозиції клієнти перераховують продавцеві плату і одержують потрібний продукт протягом відповідного часу.

електронний бізнес (е-бізнес) (e-business) - 1.Перетворення головних бізнес-процесів за допомогою інтернет технологій. Прикладами є електронна комерція або торгівля (е-commerce або e-trade), в тому числі ті, що використовують мобільні засоби комунікації ( m-commerce), електронний консалтинг ( e-consulting), електронне видавництво ( e-publishinghouse) і т. і. 2.Поняття більш широке, ніж електронна торгівля, що включає наявність свого сайту в інтернеті, віртуального магазину, системи управління компанією, використання електронної реклами, маркетингу, моделі “бізнес для бізнесу” або “бізнес для споживача”.

електронний каталог (е-каталог) (e-catalog) - Містить інформацію про продукти і послуги для клієнтів або ділових партнерів. В більшості випадків являє собою звичайне подання паперового каталогу. Дозволяє обмін додатковою інформацією між виробниками і покупцями. Дозволяє скорочувати витрати на придбання і постачання в організаціях (див. e-procurement). Електронний каталог, зазвичай, являє собою складову частину електронної торгівельної системи (див. e-shop). Деякі фірми, пропонуючи каталог, не уявляють можливості он-лайнового спілкування з клієнтами.

електронний консалтинг (е-консалтинг) (e-consulting) - Один з видів е-бізнесу. Прикладами є професійні консультації клієнтів електронною поштою, надання довідок від інформаційних служб, проведення різноманітних опитувань через інтернет та ін.

електронний магазин (е-магазин) (e-shop) - Надає можливість в он-лайновому режимі (головним чином через інтернет) і в межах наявного асортименту виконувати купівлю потрібних товарів.

електронний маркетинг (е-маркетинг) (e-marketing e-marketplace) - Ведення маркетингу на основі електронних технологій.

електронний обмін даними (ЕОД) (Electronic data interchange (EDI)) - Засіб, за допомогою якого компанії можуть використовувати мережі для ділової взаємодії. Якщо електронне листування між компаніями – явище звичайне, ЕОД має на увазі передачу великих об’ємів інформації, заміняючи великі паперові документи такі, як рахунки і контракти.

електронний платіж (е-платіж) (e-payment) - Оплата покупок за допомогою електронних засобів. Є багато систем, використання яких пов’язане з різними проблемами – в першу чергу, проблемами безпеки і збереження конфіденційності. Найбільш розповсюджені такі системи, як домашній банк, електронна сплата за квитки, оплата товарів в електронних магазинах і т.і. Електронні платежі являють собою необхідний елемент електронної комерції.

електронний посередник (е-посередник) (e-intermediary) - Одна з форм електронного бізнесу, головною метою якої є перепродаж або посередництво, що виконується завдяки електронним засобам. Для потенційного покупця електронний посередник є корисним для допомоги в раціональному виборі з розмаїття продуктів, номенклатури послуг та постачальників ринків, а для продавця – можливість робити маркетинговий аналіз ринку і купівельних потреб.

електронний ринок (е-ринок) (e-market) - Являє собою віртуальний ринковий простір для ведення електронного бізнесу в сфері укладання оборудок і продажів, надання відомостей про товари, продукти і послуги, а також для підтримки обопільних комунікацій між продавцями і покупцями. Окремим випадком є електронний торгівельний універсальний майданчик (див. е-mall). Є горизонтальний ринковий простір для надання товарів і послуг масового попиту і вертикальний ринковий простір, що віддзеркалює специфіку окремих галузей економіки. (Див. також е-exchange).

електронний сервіс (е-сервіс) (e-service) - Всі види послуг і сервісу, які надаються за допомогою електронних засобів. Прикладами можуть бути: інтерактивні банківські і фінансові послуги; послуги із страхування; послуги з маркетингу і надання відомостей щодо продуктів і порядку їх придбання; послуги з пошуку товарів, що найбільше відповідають потребам клієнтів, в тому числі по цінових характеристиках, ті ін.

електронний тендер (е-тендер) (e-tender) - Проведення в межах електронного бізнесу тендера на купівлю різноманітних товарів та послуг (див. також e-business), коли є один покупець і багато продавців. Зацікавлені в конкретному покупцеві продавці призначають свої ціни, а покупець обирає кращу з його точки зору пропозицію, перераховує продавцю плату і одержує потрібний продукт / послугу протягом визначеного часу.

електронний торгівельний універсальний майданчик (е-пасаж ) (emall) - Пов’язаний з електронною комерцією і являє собою сукупність декількох електронних магазинів, керованих різними продавцями, що розповсюджують різноманітні продукти та послуги (так званий горизонтальний ринковий майданчик). Прикладом може бути майданчик http://www.shopping24.de/.

електронний уряд (е-уряд) (e-government) - 1.Організація державного управління на основі електронних засобів обробки, передавання і розповсюдження інформації, надання послуг державних установ всіх гілок влади всім категоріям громадян (пенсіонерам, робітникам, бізнесменам, державним службовцям та ін.) електронними засобами, інформування тими самими засобами громадян про роботу державних установ. Часто це поняття фактично зводиться до електронного середовища спілкування влади з громадянським суспільством. На Заході, в першу чергу в США і Великій Британії, його розглядають швидше як концепцію, спрямовану на підвищення ефективності діяльності держави в цілому. Включає в себе вільний доступ громадян до державної інформації, переведення державних установ на безпаперове діловодство, встановлення для всіх державних установ показників ефективності роботи на рік і регулярний їх контроль, що проводиться як парламентом, так і громадянами, введення в державних установах пластикових карт для ідентифікації державних службовців, перерахування їм зарплатні, розрахунків за відрядження і т.і. 2.Метафора, що означає інформаційну взаємодію закладів державної влади і суспільства з використанням ІТ. 3.Система державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі і розповсюдження інформації.

електронний цифровий підпис (ЕЦП) (Digital signature) - Аналог власноручного підпису фізичної особи, представленого як послідовність символів, одержаний в результаті криптографічного перетворення електронних даних з використанням зачиненого ключа ЕЦП, що дозволяє користувачеві відчиненого ключа встановити цілісність і незмінність цієї інформації, а також власника зачиненого ключа ЕЦП.

електронні гроші (е-гроші) (e-money) - Узагальнюючий термін, що означає безготівкові грошові кошти, маніпуляція якими виконується за допомогою електронних засобів.

електронні журнали (коротка форма терміну е-журнал) (e-zine) - Охоплює ті види журнальних видань, які публікують свої матеріали не на папері, а на сайтах у форматі .html або .pdf і розповсюджуються не через традиційні кіоски, а через сервер. Схожа технологія знаходить все більш широке застосування в світі. Прикладами є телеграфне агентство, що публікує інтернет-новини на німецькому сайті http://www.intern.de/, або російське видання на http://www.algo.ru/, що розповсюджує новини ринків ІТ-технологій і зв’язку Росії.

електронні консультації (електронні наради, “е-радження”) (e-advising) - Прикладами є он-лайнові взаємодії з питань права, оподаткування, заснування фірм і т.і. (див., наприклад, http://www.distcons.ru/consulting/cons.html). Для реалізації застосовуються засоби електронної пошти, телефонний зв’язок (call-center) або системи електронних конференцій, в тому числі і інтернет-конференції. Не змішувати з е-консалтингом як різновидом е-бізнесу.

електронні податки (е-податки) (e-taxes) - Термін відображає можливість обробки і передавання в он-лайновому режимі податкових заяв. Ця технологія має велике значення в межах діяльності електронного уряду (див. е-government).

електронні рішення (е-рішення) (e-solutions) - Поняття, що охоплює широкий спектр дій для одержання інформації, її обробки, підтримки спільних комунікацій і відображенню процесів, пов’язаних з прийняттям рішень. Є необхідним елементом електронного бізнесу і електронної комерції.

електронні розваги (е-розваги) (e-entertainment) - Всі розваги, одержані електронним чином, починаючи з електронних ігор і закінчуючи “відео-на-замовлення”.

життя в цифровому світі (Being digital) - Це назва знаменитої книги Ніколаса Негропонте 1996 року, директора медіа лабораторії Массачусетського технологічного інституту, в якій він говорить, що в близькому майбутньому наш світ стане цифровим.

закон про свободу інформації 1996 року (Freedom of Information Act 1966 (FOIA)) - Знакова подія в історії розвитку інформаційного суспільства. Згідно з цим законом всі федеральні відомства США повинні забезпечувати громадянам вільний доступ до всієї наявної інформації, окрім тієї, яка стосується національної оборони, правоохоронних органів, фінансових та особистих документів.

застосування (application, application software) – прикладна програма, застосування. Користувацька програма на відміну від програм для підтримки комп’ютерної системи, системних утиліт. Наприклад, електронні таблиці чи браузер. Іноді застосовується більш вільно для позначення будь-якої програми, включаючи користувацькі і системні. В інших контекстах може означати ділову повнофункціональну програму, відділяючи тим самим такий тип програм від ігор та службових програм.

застосування ІТ (Applications of ICT) - Послуги телематики в професійній або приватній сфері, такі як телеробота, телемедицина, телеосвіта і перепідготовка, телекерування дорожнім рухом.

захист інформації (Data protection) - Сукупність методів і засобів, що забезпечують цілісність, конфіденційність і доступність інформації за умов впливу на неї загроз природного або штучного характеру, реалізація яких може призвести до завдання шкоди власникам і користувачам інформації.

збиткова автоматизація ( automated waste) – ситуація, коли компанія витрачає гроші на дорогі системи, які підтримують неефективні процеси, замість того, щоб організувати нові, більш ефективні процеси на базі електронних систем.

ідеальна ціна (perfect price) – Адам Сміт вважав, що за вільного і відкритого ринку покупець і продавець можуть відшукати один одного і домовитися про теоретично вірну ціну на будь-який товар чи послугу. Розмаїття інформації в інтернеті і легкість встановлення контактів через цю мережу дають покупцям і продавцям можливість наблизитися до ідеальної ціни.

індикатори розвитку інформаційного суспільства (Indicators of information society development) - Перелік показників, що характеризують розвиток інформаційного суспільства в різних розрізах: інформаційному, економічному, соціальному.

інструментарій інформаційної технології – Один або декілька взаємопов’язаних програмних продуктів для певного комп'ютера, технологія роботи за допомогою яких дозволяє досягти поставленої користувачем мети.

інтернет (internet) – 1.Глобальна мережа, до якої входять державні, академічні, комерційні, військові і корпоративні мережі всього світу, в основі якої лежить використання протоколу передачі даних ТСР / ІР, і яка забезпечує публічно чи приватним чином, комунікаційний сервіс високого рівня. Сума взаємопов’язаних комп’ютерних мереж, що оповивають земну кулю. Інтернет забезпечує доступ до комп’ютерів, електронної пошти, дощок об’яв, баз даних і дискусійних груп, всі з яких використовують протокол ТСР / ІР. 2.Мережа, призначена для структурування і розповсюдження інформації, а також виконання електронних трансакцій в локальних межах (компанії, офісної будівлі, кампуса тощо). В інтранеті використовуються технології інтернету – веб-сторінки, браузери, електронна пошта, групи новин, переліки розсилки – однак вони доступні лише в межах організації.

інтернет-економіка (Internet economy) - Розвиток свого бізнесу в інтернеті: відкриття сайту і віртуальних магазинів, використання електронної реклами і маркетингу, електронного документообігу.

інтернет-інкубатор (Internet incubator) - Венчурна інвестиційна модель, метою якої є прискорене підготування і швидкий вивід на ринок інтернет-компаній та їхніх проектів. Вперше інкубатор створено 1995 року американським бізнесменом Б.Гроссом.

інтернет-магазин (Internet shop) - Місце в інтернеті, де відбувається прямий продаж товарів споживачеві (юридичній або фізичній особі), враховуючи доставку. При цьому розміщення споживацької інформації, замовлення товару і оборудка відбуваються там же, всередині мережі (на сайті інтернет-магазину)

інтерфейс (Interface) - Програмне забезпечення комунікації між комп’ютером та його користувачем або між двома пристроями; електронної реклами і маркетингу, електронного документообігу.

інформатизація (Informatisation) - Процес інтенсифікації виробництва і розповсюдження знань і інформації, оснований на використанні ІТ. Процес широкомасштабного використання ІТ у всіх сферах соціально-економічного, політичного і культурного життя суспільства з метою підвищення ефективності використання інформації і знань для управління, задоволення інформаційних потреб громадян, організацій і держави і створення передумов переходу держави до інформаційного суспільства.

інформаційна безпека (Information Security) - Має три основні складові: конфіденційність, цілісність і доступність. Конфіденційність належить до захисту чутливої інформації від несанкціонованого доступу. Цілісність означає захист точності і повноти інформації і програмного забезпечення. Доступність – це забезпечення доступності інформації і основних послуг для користувача в потрібний для нього час.

інформаційна війна (Information War) - Дії, вжиті для досягнення інформаційної переваги шляхом завдання шкоди інформації, процесам, що їх засновано на інформації та інформаційним системам супротивника при одночасному захисті власної інформації, процесів, що їх засновано на інформації та інформаційних систем.

інформаційна економіка (Information economy) - (Термін що розповсюджений у 1970-80-ті роки) 1.Економіка, в котрій більша частина ВВП забезпечується діяльністю з виробництва, обробки, зберігання і розповсюдження інформації і знань, і більше половини зайнятих приймають участь в цій діяльності. 2.Концепція, що характерна для тих прогнозів прийдешнього інформаційного суспільства, в яких акцент зосереджується на провідній ролі електронно-інформаційних технічних засобів зв’язку в розвитку всіх основних сфер економіки. При цьому сама інформація ототожнюється з товарною продукцією і досліджується здебільшого за допомогою статистичних методів. 3.Економіка, в якій більша частка валового внутрішнього продукту забезпечена діяльністю з виробництва, обробки, зберігання і розповсюдження інформації та знань, причому в цій діяльності бере участь більш ніж половина зайнятих.

інформаційна зброя (Information weapon) - Сукупність спеціалізованих (фізичних, інформаційних, програмних, радіоелектронних) методів і засобів тимчасового або безповоротного виводу з ладу функцій і служб інформаційної інфраструктури в цілому або окремих її елементів.

інформаційна індустрія (Information industry) - Широкомасштабне виробництво інформаційних товарів і послуг різного типу на базі найновіших ІТ (від газет, часописів і книжок до комп’ютерних ігор і інформаційного наповнення (контенту) мереж). Воно складається з двох суттєво різних частин: виробництво інформаційної техніки (машин і обладнання) і виробництво безпосередньо інформації.

інформаційна нерівність (Цифровий розрив, інформаційний або цифровий розкол, цифрове або електронне провалля, комп’ютерний вододіл і низка інших виразів використовуються як синоніми) (Digital divide) - 1.Новий вид соціальної диференціації, що витікає з різних можливостей використання новітніх ІТ. 2.Термін, характерний прибічникам концепцій, що пов’язують долі інформаційних структур, засобів і процесів їх нерівномірного розповсюдження серед громадян з питаннями громадянських прав і матеріального благополуччя.

інформаційна революція (Information Revolution) - Метафора, що відображає в останній чверті ХХ сторіччя революційний вплив ІТ на всі сфери життя суспільства. Це явище інтегрує ефекти попередніх революційних винаходів в інформаційній сфері (книгодрукування, телефонія, радіозв’язок, персональний комп’ютер), оскільки створює технологічну основу для подолання будь-яких відстаней при передачі інформації , що сприяє об’єднанню інтелектуальних здібностей і духовних сил людства.

інформаційна система (Information system) - Організаційно впорядкована сукупність документів (масивів документів) і інформаційних технологій, враховуючи і використання засобів обчислювальної техніки і зв’язку, що реалізують інформаційні процеси.

інформаційна сфера (Information Sphere) - Сфера економіки, що займається виробництвом, обробкою, зберіганням і розповсюдженням інформації і знань. Сукупність інформації, інформаційної інфраструктури, яка збирає, формує, розповсюджує і використовує інформацію, а також системи регулювання суспільних відносин, які при цьому виникають.

інформаційне законодавство (Information Legislation) - Сукупність законів, нормативних актів та інших форм правового регулювання в сфері обертання і виробництва інформації і використання ІТ.

інформаційне місто (Information city) - Місто, що має постіндустріальну структуру економіки, в якому головними сферами діяльності є управління, фінансова діяльність, наукові дослідження, вища освіта, культура, інформаційне обслуговування, СМІ, ділові послуги (рекламні, консалтингові, інформаційні і т.і.), причому в цих видах діяльності зайнято більше половини всіх працюючих.

інформаційне наповнення, контент (Content) - Будь-яке інформаційно значуще наповнення інформаційної системи – тексти, графіка, мультимедіа.

інформаційне середовище (Information environment) - Сукупність технічних і програмних засобів зберігання, обробки і передавання інформації, а також політичні, економічні і культурні умови реалізації процесів інформатизації.

інформаційне суспільство (Information society) – 1.Концепція постіндустріального суспільства; нова історична фаза розвитку цивілізації, в якій головними продуктами виробництва є інформація і знання. Рисами, що відрізняють інформаційне товариство, є: збільшення ролі інформації і знань в житті суспільства; збільшення долі інформаційних комунікацій, продуктів та послуг у валовому внутрішньому продукті; створення глобального інформаційного простору, який забезпечує (а) ефективну інформаційну взаємодію людей, (б) їх доступ до світових інформаційних ресурсів і (в) задовільнення їхніх потреб щодо інформаційних продуктів і послуг. 2.Щабель в розвитку сучасної цивілізації, що характеризується збільшенням ролі інформації і знань в житті суспільства, зростанням долі інфокомунікацій, інформаційних продуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті (ВВП), створенням глобального інформаційного простору, який забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів і задовільнення їхніх соціальних і особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах.

інформаційний злочин (Information crime) - Навмисні зловмисні дії, спрямовані на розкрадання або руйнування інформації в інформаційних системах і мережах, які виходять з корисливих або хуліганських спонукань.

інформаційний код (Information code) – форма речовини або енергії, за допомогою яких переноситься інформація.

інформаційний підхід (Information approach) – метод наукового пізнання об’єктів, процесів або явищ природи і суспільства, згідно з яким в першу чергу виявляються і аналізуються найбільш характерні інформаційні аспекти, що визначають функціонування і розвиток об’єктів, що вивчаються.

інформаційний продукт (Information production; Information product) - документована інформація, підготовлена у відповідності до потреб користувачів і представлена у вигляді товару. Інформаційними продуктами є програмні продукти, бази і банки даних та інша інформація.

інформаційний простір (Information space) - (прийнято в Росії) 1.Інтегральний електронний інформаційний простір, створюваний при використанні електронних мереж. 2.Сфери в сучасному суспільному житті світу, в яких інформаційні комунікації відіграють провідну роль. В цьому значенні поняття інформаційного простору зближується з поняттям інформаційного середовища.

інформаційний ринок (Information market) - Інформаційний ринок – система інформаційних, правових і організаційних відносин щодо торгівлі інформаційними технологіями, інформаційними продуктами та послугами. 2.Ринок ІТ, інформаційних продуктів і послуг.

інформаційні послуги (Information services) – послуги, орієнтовані на задовільнення інформаційних потреб користувачів шляхом надання інформаційних послуг. Інформаційні послуги – за законодавством РФ – це дії суб’єктів (власників) щодо забезпечення користувачів програмними продуктами. 2.Задовільнення інформаційних потреб користувачів шляхом надання інформаційних продуктів.

інформаційні потреби (Information needs) - Різновид нематеріальних потреб. Потреба в інформації, яка необхідна для вирішення конкретної задачі або досягнення якоїсь мети.

інформаційні продукти (Information products) - Інформаційні ресурси всіх видів, програмні продукти, бази і банки даних та інша інформація представлена у вигляді товару.

інформаційні процеси (Information processes) - Процеси створення, збирання, зберігання, обробки, відображення, передавання, розповсюдження і використання інформації.

інформаційні ресурси (Information resources) - Документи і масиви документів в інформаційних системах (бібліотеках, архівах, фондах, банках даних, депозитаріях, музейних сховищах і т.і.)

інформаційні технології (ІТ), інформаційно-комунікаційні технології (Information and Communication Technologies (ICT)) - Сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збирання, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення і використання інформації в інтересах її користувачів.

інформаційно-комунікаційна інфраструктура (Information and communication infrastructure) - Сукупність територіально розподілених державних і корпоративних інформаційних систем, ліній зв’язку, мереж і каналів передавання даних, засобів комунікації і управління інформаційними потоками, а також організаційних структур, правових і нормативних механізмів, що забезпечують їх ефективне функціонування.

інформація (Information) - Дані про осіб, предмети, факти, події, явища і процеси, незалежно від форми їх подання.

інформація про громадян (Personal data) - Персональні дані – синонім. Відомості про факти, події і обставини життя громадянина, які дозволяють ідентифікувати його особу.

кіберкультура (Cyberculture) – напрямок в культурі, в основі якого знаходиться використання можливостей комп’ютерних ігор та технологій віртуальної реальності.

кіберпростір (Cyber space) - Поняття, що вийшло з американського життя, введене письменником Уільямом Гібсоном в п’єсі “Le Neuromancer”. Воно описує віртуальний простір, в якому циркулюють електронні дані всіх комп’ютерів світу.

кількість інформації (Information content) – в теорії інформації: міра інформації, про яку сповіщає поява події певної ймовірності; або міра, що характеризує зменшення невизначеності, яка міститься в одній випадковій величині відносно іншої.

кіоск (kiosk) – персональний комп’ютер, зазвичай з мультимедійним дисплеєм, встановлений у громадському місці для забезпечення широкому загалу доступу до інформації. Для урядових організацій кіоски мають стати звичайним засобом обслуговування громадян, які не мають персонального комп’ютера чи доступу в інтернет.

комп’ютеризація (Computerisation) - Процес розвитку і впровадження комп’ютерів, які забезпечують автоматизацію інформаційних процесів і технологій в різних сферах людської діяльності.

комп’ютерна грамотність (Computer literacy) - Оволодіння мінімальним набором знань і навичок роботи на персональному комп’ютері. Розглядається сьогодні як майстерність, так само необхідна, як і читання чи писання.

комунікація (Communication) - Українською це слово може означати зв’язок, повідомлення, засіб зв’язку, інформацію, засіб інформації, а також контакт, спілкування, з’єднання.

конвергенція інформаційних технологій (Convergence) – процес зближення різнорідних електронних технологій в результаті їх швидкого розвитку і взаємодії.

конективність (Connectivity) - Сполучення компонентів системи, можливість з’єднання (напр., комп’ютерів між собою), здатність до взаємодії (напр., програм між собою).

користувач (споживач) інформації (Information user) - Суб’єкт, що звертається до інформаційної системи або посередника за одержанням необхідної йому інформації, щоб користуватися нею.

мас медіа, засоби масової інформації (Mass media) - Преса (газети, журнали, книги), радіо, телебачення, кінематограф, звукозаписи і відеозаписи, відеотекст, телетекст, рекламні щити і панелі, домашні відеоцентри, що поєднують телевізійні, телефонні, комп’ютерні та інші лінії зв’язку. Всім цим засобам притаманні якості, що їх об’єднують – зверненість до масової аудиторії, доступність багатьом людям, корпоративний характер виробництва і розповсюдження інформації.

масова комунікація (Mass communication) - Процес передачі інформації групі людей одночасно за допомогою спеціальних засобів – мас медіа.

мережа (Network) - Комбінація комп’ютерів та інших пристроїв, пов’язаних таким чином, щоб користувачі могли обмінюватися програмами і технікою (наприклад, принтерами) і спілкуватися один з одним.

мережа інформаційних комплексів – сукупність клонованих інформаційних комплексів, що мають: різноманітну інформаційну спрямованість; уніфіковане програмне забезпечення і інтерфейс; частково уніфікований контент; та таких, що взаємодіють однин з одним шляхом комунікаційних каналів.

мережева економіка (Networked economy) 1. Економіка, що здійснюється за допомогою електронних мереж. Основа мережевої економіки – мережеві організації. 2. Середовище, в якому будь-яка компанія чи індивід, що знаходиться в будь-якому пункті економічної системи, можуть контактувати легко і з мінімальними витратами з будь-якою іншою компанією чи індивідом з приводу спільної праці, торгівлі, обміну ідеями або ноу-хау, або ж просто для «задоволення».

мережева організація (Network organisation) - Мережеві організації – це організації, які використовують в управлінні виробництвом і бізнесом мережеві зв’язки, відносини і технології.

мережеве суспільство (Network society) – Суспільство, в якому значна частка інформаційних взаємодій виконується за допомогою інформаційних мереж.

мережеві технології (Network technologies) - Технології, які дозволяють спілкуватися в мережевому режимі.

мережетворення (Networking) - Процес створення електронних товариств, що ґрунтуються на засадах добровільного і іноді безкоштовного обміну інформацією за інтересами.

мобільна телефонія (Mobile telephony) - Впровадження переносних телефонних пристроїв в сучасний побут. Дослідження показують, що мобільна телефонія суттєво впливає на зміни в способі життя і мислення сучасних людей.

мультимедіа (Multimedia) - 1. Комбінування різних медіа з використанням звуку, образів і тексту. Взаємодія візуальних і аудіоефектів керованих інтерактивним програмним забезпеченням. Зазвичай означає поєднання тексту, звуку і графіки, а останнім часом все частіше – анімації і відео. Характерна, якщо не визначальна, особливість мультимедійних веб-вузлів і компакт-дисків – гіперпосилання. Поняття, що означає сполучення звукових, текстових і цифрових сигналів, а також нерухомих і рухомих образів. Так, мультимедійна база даних буде вміщувати текстову і образну інформацію, відеокліпи і таблиці, і все це має однаково легкий доступ. Мультимедійна телекомунікаційна послуга дозволяє користувачеві посилати і одержувати будь-яку форму інформації, взаємозамінну за бажанням. 2.Сукупність сучасних засобів аудіо- теле, візуальних і віртуальних комунікацій, що використовуються в процесі організації, планування і управління рекламною діяльністю.

нова інформаційна технологія (New information technology) - Інформаційна технологія з дружнім інтерфейсом роботи користувача, що використовує персональні комп’ютери і телекомунікаційні засоби. Основними принципами нових комп’ютерних технологій є: інтерактивний режим роботи з комп’ютером; інтегрування з іншими програмними продуктами; - гнучкість процесу зміни постановок задач і даних.

он-лайн (On Line) - Вид доступу до інтернету, при якому обробка запитів користувача виконується в режимі реального часу.

он-лайн медіа, режим реального часу (On-line медіа) – Сеанс комунікації в режимі реального часу, пов’язаний з передаванням повідомлення віддаленому користувачеві на його комп’ютер з використанням протоколів Інтернет: FTP, Gopher, WWW.

он-лайн-брокер (On line broker) – Класичний або дисконтний брокер, що надає свої послуги через інтернет.

он-лайнові технології (On line technologies) – Засоби комунікації повідомлень в мережевому інформаційному просторі, що забезпечує синхронний обмін інформацією в реальному часі.

підвищення компетентності (Empowerment) - Результат заходів, що направлені на одержання таких знань і навичок у окремих громадян, соціальних груп, організацій, підприємств і органів влади, які дозволять ввійти їм до глобального Суспільства Знання і в економіку, що заснована на засадах знання, а також приймати обґрунтовані рішення, адекватні їхнім потребам.

портал (portal) – 1.Сайт, що стає основною відправною точкою користувача при вході в інтернет. 2.Значний за обсягом інформації і пропонованими послугами сайт, що обов’язково має систему архивації та пошуку.

постіндустріальне суспільство – Суспільство, в якому сфера послуг має приоритетний розвиток і превалює над обсягом промислового виробництва та виробництвом сільськогосподарської продукції.

реінжиніринг (reengineering) – Розробка нових ділових процесів – зазвичай на основі електронних систем – з метою прискорити реакції корпоративних систем на зміну умов ведення бізнесу.

ринковий інформаційний простір (Marketspace) – Ринки, засновані на інформаційних технологіях.

розвиток з використанням ІТ (e-Development) - Соціально-економічний розвиток, ґрунтований на масовому використанні ІТ.

сайт (site) – Гіпертекстова система сторінок, пов’язаних між собою за змістом. Звичайно доступ до сайта забезпечується з використанням протоколу HTTP.

сервер (server) – Комп’ютер, що керує доступом до мережі і мережевими ресурсами, такими як друк та загальний простір зберігання файлів. Деякі сервери забезпечують доступ до інформації в базах даних або на сайтах, в той час як інші координують потік даних і комп’ютерні процеси серед інших серверів і серверних систем.

синергетика (Synergetics) - Наука, що займається вивченням процесів самоорганізації і виникнення, підтримки стійкості і розпаду структур (систем) різної природи на основі методів математичної фізики ( “формальних технологій” ). Синергетичний підхід також застосовується при вивченні такої складної і неструктурованої системи, як мережевий інформаційний простір.

смарт-карта (smart card) – Пластикова картка, що містить інтегральну схему, яка забезпечує певний рівень програмованості і невеликий обсяг пам’яті. Смарт-карти використовуються для ідентифікації , а також для кодування таких відомостей, як, наприклад, історія хвороби.

соціальна дія ІТ (Social impact of ICT) - Дія ІТ на суспільство: на працю і зайнятість, економіку, сфери освіти і культури, соціальну структуру, дім і родину, на повсякденне життя в цілому.

телекомунікації (Telecommunications) - Процес дистанційного передавання даних на засадах ІТ.

телеконференція (Teleconference) - Вид заходу, в якому групова комунікація здійснюється між територіально розподіленими учасниками за допомогою технічних засобів. Приклади: телефонна конференція, аудіоконференція, чат, поштові конференції, відеоконференції і т.і.

телематика (Telematics) - 1.Застосування ІТ: інформаційні системи і послуги, що задовольняють інформаційним потребам користувача. 2.Об’єднання телебачення з комп’ютерними пристроями для інтегрування обробки і передавання інформації.

телемедицина (Telemedicine) - Напрямок медицині, заснований на використанні телекомунікацій для адресного обміну медичною інформацією між спеціалістами з метою підвищення якості і доступності діагностики і лікування. Обов’язковою умовою адекватного обміну медичною інформацією є узгоджена підготовка медичних даних і знань для передачі їх каналами зв’язку.

телепослуга (Teleservice) - Послуга, що надається дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційної інфраструктури.

телеробота (Teleworking) - Робота, що виконується з використанням інформаційно-комунікаційної інфраструктури, в місці, віддаленому від місця використання результатів цієї роботи.

узагальнення інформації (Information generalisation) - Перетворення інформації про наявність розмаїття простих поодиноких подій в інформацію про наявність певної події більш високого рівня, в яку ці поодинокі події входять як окремі її елементи.

універсальна послуга (Universal Service) - Забезпечення загального доступу до інформаційно-комунікаційної інфраструктури за прийнятною ціною державними або приватними операторами незалежно від географічного місцезнаходження користувача.

фірмова структура ринку інформації та інформаційних послуг – мережа організацій, які накопичують, переробляють і реалізують інформацію. Фірмову структуру ринку формують: автори баз даних; фірми-власники інформаційних систем; фірми-власники засобів комунікації; консультаційно-дослідницькі фірми і внутрішньофірмові інформаційні служби; кінцеві користувачі інформації.

цифрова економіка (Digital economy) - Економіка, яка здійснюється за допомогою цифрових телекомунікацій.

цифрова ера (Digital age) - Термін виник завдяки процесу глобального розповсюдження цифрових технологій, оскільки цей процес суттєво впливає на велику кількість соціально-культурних аспектів сучасного життя.

якість інформації (Information quality) – сукупність властивостей, що відображають, ступінь придатності конкретної інформації про об’єкти і їхній взаємозв’язок, для досягнення цілей, що стоять перед користувачем.

За матеріалами:

Глосарій Російського інституту Інформаційного суспільства http://www.iis.ru/glossary/governance.en.html

PC Week / RE, Е.Пройдаков

Бізнес зі швидкістю думки. Білл Гейтс. - М. – 2001.

Англо-русский толковый словарь по Интернет. И.К.Мирончиков, В.А.Павловцев – Минск, М. – 2000.

Ресурсы украинского Интернет'2002. – Lucky.Net

Зкзотариум http://www.handy.ru/gadgets/gadgets.html

oft@softerra.ru Выпуск №10. Статья из журнала Internet Zone на http://www.izcity.com

Додатки

Додаток 1.

УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

Від 23 серпня 2001 року № 731/2001

Про рішення Ради національної безпеки і оборони України

від 19 липня 2001 року

"Про заходи щодо захисту національних інтересів

в галузі зв'язку та телекомунікацій"

Відповідно до статті 107 Конституції України постановляю:

Увести в дію рішення Ради національної безпеки і оборони України від 19 липня 2001 року "Про заходи щодо захисту національних інтересів в галузі зв'язку та телекомунікацій".

На виконання рішення Ради національної безпеки і оборони України:

1. Кабінету Міністрів України:

1) підготувати в місячний строк пропозиції щодо вдосконалення державного регулювання в інформаційній сфері;

2) забезпечити у тримісячний строк удосконалення державної статистичної звітності в інформаційній сфері;

3) у шестимісячний строк:

а) здійснити заходи щодо детінізації надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку;

б) переглянути порядок надання пільг з оплати послуг зв'язку та вжити заходів щодо скорочення переліку осіб, яким ці пільги надаються, при безумовному збереженні пільг з надання таких послуг інвалідам війни та інвалідам з дитинства;

4) забезпечити використання вітчизняних технічних і програмних засобів при впровадженні новітніх систем криптографічного захисту інформації та інформаційних технологій у галузі телекомунікацій;

5) ужити заходів щодо:

а) удосконалення структури вузлів зв'язку запасних пунктів державного управління та порядку фінансування їх утримання;

б) недопущення відключення підприємств, які надають послуги електрозв'язку, від джерел енергопостачання за умови відсутності у них заборгованості з оплати за спожиту електроенергію;

в) недопущення недобросовісної конкуренції на вітчизняному ринку телекомунікаційних послуг.

2. Міністерству промислової політики України вжити у двомісячний строк заходів щодо безумовного додержання суб'єктами підприємницької діяльності, які здійснюють заготівлю металобрухту кольорових і чорних металів, ліцензійних умов.

3. Державному комітету зв'язку та інформатизації України, Міністерству промислової політики України із залученням Національної академії наук України розробити та подати в установленому порядку у тримісячний строк пропозиції щодо інноваційного розвитку галузі зв'язку та телекомунікацій.

4. Контроль за виконанням цього Указу покласти на Секретаря Ради національної безпеки і оборони України.

Президент України Л.КУЧМА

м. К и ї в

Додаток 2.

УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

Від 24 вересня 2001 року № 891/2001

Про деякі заходи щодо захисту державних

інформаційних ресурсів у мережах передачі даних

З метою підвищення рівня захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних, забезпечення інформаційної безпеки держави та відповідно до пункту 1 статті 106 Конституції України постановляю:

1. Кабінету Міністрів України визначити у чотиримісячний строк порядок підключення органів виконавчої влади, інших державних органів, а також підприємств, установ та організацій, які одержують, обробляють, поширюють і зберігають інформацію, що є об'єктом державної власності та охороняється згідно із законодавством, до іноземних і міжнародних мереж передачі даних, у тому числі до мережі Інтернет (далі - глобальні мережі).

2. Департаменту спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України затвердити у тримісячний строк порядок захисту державних інформаційних ресурсів у інформаційно-телекомунікаційних системах та забезпечити контроль за додержанням цього порядку.

3. Державному комітету зв'язку та інформатизації України визначати в установленому законодавством порядку підприємства (операторів), що здатні забезпечити передачу органами виконавчої влади, іншими державними органами, а також підприємствами, установами та організаціями, зазначеними у статті 1 цього Указу, даних глобальними мережами з додержанням установлених законодавством вимог щодо захисту інформації.

4. Міністерству економіки та з питань європейської інтеграції України, Державному комітету зв'язку та інформатизації України, Департаменту спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України визначити відповідно до законодавства порядок придбання центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, а також підприємствами, установами та організаціями, зазначеними у статті 1 цього Указу, комп'ютерної та телекомунікаційної техніки, засобів програмного забезпечення.

5. Кабінету Міністрів України, центральним та місцевим органам виконавчої влади, іншим державним органам, а також підприємствам, установам та організаціям, зазначеним у статті 1 цього Указу, здійснювати передачу даних глобальними мережами виключно через підприємства (операторів), що визначатимуться Державним комітетом зв'язку та інформатизації України.

Рекомендувати органам місцевого самоврядування здійснювати передачу даних глобальними мережами в порядку, передбаченому цим Указом.

6. Визнати таким, що втратив чинність, Указ Президента України від 22 квітня 1998 року № 346 "Про деякі заходи щодо захисту інтересів держави в інформаційній сфері".

Президент України Л.КУЧМА

м. Київ

Додаток 3.

УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

Від 6 грудня 2001 року № 1193/2001

Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 31 жовтня 2001 року "Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України"

Відповідно до статті 107 Конституції України п о с т а н о в л я ю:

Увести в дію рішення Ради національної безпеки і оборони України від 31 жовтня 2001 року "Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України".

На виконання рішення Ради національної безпеки і оборони України:

Визнати незадовільним стан виконання Кабінетом Міністрів України, Державним комітетом інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державним комітетом зв'язку та інформатизації України Указів Президента України від 21 липня 1997 року № 663 "Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 17 червня 1997 року "Про невідкладні заходи щодо впорядкування системи здійснення державної інформаційної політики та удосконалення державного регулювання інформаційних відносин", від 14 липня 2000 року № 887 "Про вдосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення Президента України та органів державної влади", від 31 липня 2000 року № 928 "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні", вимог Закону України "Про Національну програму інформатизації України", доручень Президента України від 12 квітня 2000 року, від 5 грудня 2000 року та від 25 квітня 2001 року щодо створення та забезпечення функціонування національного каналу супутникового іномовлення.

Кабінету Міністрів України провести службове розслідування причин невиконання зазначених нормативно-правових актів і доручень Президента України та вжити заходів щодо притягнення до відповідальності винних у цьому осіб.

Кабінету Міністрів України:

1) у місячний строк:

подати на розгляд Верховної Ради України законопроекти про ратифікацію Європейської конвенції про транскордонне телебачення та про встановлення кримінальної відповідальності за незаконне втручання в роботу телекомунікаційного обладнання; розглянути питання щодо підписання від імені України Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних, 1981 року;

розробити пропозиції щодо зупинення видачі ліцензій на надання послуг міжнародного та міжміського телефонного зв'язку до прийняття Закону України "Про телекомунікації" та продажу пакета акцій відкритого акціонерного товариства "Укртелеком" промисловому інвестору;

ужити заходів до безумовного виконання прийнятих рішень, спрямованих на державну підтримку розвитку і функціонування засобів масової інформації, та Указу Президента України від 31 липня 2000 року № 928 "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні";

2) у двомісячний строк:

подати на розгляд Верховної Ради України проект Концепції національної інформаційної політики та інформаційної безпеки України;

розробити заходи щодо оптимізації системи державних органів, які реалізують інформаційну політику, забезпечивши чітке розмежування повноважень і налагодження їх взаємодії та координації, створення організаційної структури системи забезпечення інформаційної безпеки;

проаналізувати виконання Національної програми інформати-зації, переглянути проекти програм в інформаційній сфері, які фінансуються з Державного бюджету України, вжити заходів щодо першочергової реалізації та повноцінного фінансування найактуальніших із них;

подати пропозиції щодо розвитку кабельного телебачення і проводового мовлення в регіонах України, створення Центру безпеки українського сегмента мережі Інтернет і Центру антивірусного захисту інформації;

затвердити заходи щодо вдосконалення порядку придбання бюджетними організаціями засобів електронно-обчислювальної техніки і програмного продукту;

підготувати законопроект про внесення змін до законодавства, передбачивши в ньому ліцензування діяльності провайдерів на території України щодо надання доступу до мережі Інтернет;

подати пропозиції стосовно створення системи стандартів щодо захисту інформації про озброєння, військову техніку та військово-промислові об'єкти та організаційно-методичного забезпечення системи захисту інформації у сферах взаємодії управлінь Озброєння Міністерства оборони України з оборонно-промисловим комплексом;

здійснити комплексну перевірку ефективності використання бюджетних коштів на виконання Національної програми інформатизації України, для потреб інформатизації поза цією Програмою, а також у Національній телекомпанії України, Національній радіокомпанії України, Концерні радіозв'язку, радіомовлення і телебачення, за результатами якої подати пропозиції щодо вдосконалення системи їх фінансування та оздоровлення фінансово-економічного стану. Забезпечити, починаючи з 2002 року, фінансування проектів інформатизації з Державного бюджету України в межах Національної програми інформатизації;

ужити заходів щодо реалізації Положення про державне замовлення на створення і розповсюдження теле- та радіопрограм з урахуванням нагальної потреби підвищення якості інформаційної продукції;

3) у тримісячний строк:

подати на розгляд Верховної Ради України законопроекти:

про внесення змін до законодавства, що регулює питання боротьби з комп'ютерною злочинністю, та про створення відповідного міжвідомчого центру;

про кабельне, ефірно-кабельне телебачення і телеінформаційні мережі, про діяльність у сфері інформатизації;

вивчити питання стосовно права іноземців і осіб без громадянства на заснування друкованого засобу масової інформації, одержання фізичними особами свідоцтва про державну реєстрацію періодичного друкованого видання лише в разі створення ними редакції як юридичної особи та заборони заснування і діяльності засобів масової інформації, у статутному фонді яких більш як 30 відсотків іноземних інвестицій, та в разі необхідності подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції про внесення відповідних змін до законодавства України;

опрацювати заходи щодо дальшого розвитку національного інформаційного ринку на конкурентних засадах, створення сприятливого інвестиційного клімату для розвитку вітчизняних засобів масової інформації та книговидання;

опрацювати заходи щодо реорганізації ретрансляційної мережі, передбачивши:

переоснащення і модернізацію парку передавального обладнання Концерну радіозв'язку, радіомовлення і телебачення та перехід на сучасні засоби передачі сигналу;

забезпечення поточного фінансування Концерну радіозв'язку, радіомовлення і телебачення за надані послуги державних телерадіоорганізацій та включення до проектів державного бюджету, починаючи з 2002 року, погашення заборгованості протягом чотирьох років;

затвердити в установленому порядку Програму розвитку виробництва засобів зв'язку та інформатизації, забезпечити її фінансування;

розробити пропозиції щодо створення захищеної інформаційно-телекомунікаційної системи органів державної влади, яка б надавала телекомунікаційні послуги, передбачивши заходи щодо прискорення розробки вітчизняних засобів криптографічного та технічного захисту інформації;

затвердити Програму створення та розгортання вітчизняного виробництва засобів захисту інформації, національної захищеної інформаційної системи, захищених систем електронного документообігу та електронного цифрового підпису, сертифікації технічних і програмних засобів інформатизації на відповідність вимогам інформаційної безпеки;

розробити Єдину систему класифікації та кодифікації продукції оборонного та подвійного призначення, що експортується Україною;

визначити механізм реалізації повноважень Генерального штабу Збройних Сил України щодо участі в організації і контролі за інформаційним простором держави та його здійснення в особливий період;

створити міжвідомчу робочу групу з представників заінтересованих міністерств та інших центральних органів виконавчої влади для розроблення Національної геоінформаційної системи;

4) у шестимісячний строк:

подати на розгляд Верховної Ради України проект Закону України "Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах", передбачивши в ньому, зокрема:

вимоги та правила захисту в електронних мережах інформації, яка є власністю держави, або інформації з обмеженим доступом, захист якої гарантується державою;

обов'язкові умови захисту інформації в державних інформаційно-телекомунікаційних системах при наданні послуг із передачі даних, у тому числі з використанням мережі Інтернет;

механізми проведення моніторингу мереж передачі даних виключно на засадах національного законодавства та міжнародного права, зокрема положень резолюції Ради Європи ENFOPOL 98;

збереження Інтернет-провайдерами відомостей про Інтернет-трафік протягом шести місяців;

розробити пропозиції щодо кодифікації законодавства в галузі інформаційних відносин та проект Стратегії впровадження національної інформаційної політики, приділивши увагу таким проблемам, як:

створення і впровадження дійових механізмів реалізації інформаційних прав і свобод громадянина, суспільства і держави, закріплених у Конституції та законах України;

дальше вдосконалення законодавства України в інформаційній сфері;

розвиток на основі сучасних інформаційних технологій національної інформаційної інфраструктури, вдосконалення системи інформаційно-аналітичного забезпечення Президента України та органів державної влади, підвищення конкурентоспроможності національних виробників інформаційного продукту, видів інформаційного виробництва;

визначення порядку функціонування та механізмів державного контролю за супутниковими, кабельними і комп'ютерними системами передачі інформації;

формування єдиної державної системи зв'язків з громадськістю;

дальша лібералізація українського ринку телекомунікацій за умов гарантування реалізації національних інтересів та недопущення монополізації інформаційних ринків;

розвиток науково-технічного та кадрового забезпечення інформаційної галузі;

забезпечення інформаційного суверенітету України та вдосконалення системи захисту національних інформаційних ресурсів;

затвердити програму розвитку та переоснащення передавального обладнання Концерну радіозв'язку, радіомовлення і телебачення на основі сучасних технічних засобів, передбачивши фінансування будівництва і ремонту ретрансляторів у прикордонних районах України;

розробити проект Національної програми розвитку вітчизняної теле- та радіоіндустрії з урахуванням довгострокових потреб розвитку телекомунікаційних мереж, засобів зв'язку, національного сегмента мережі Інтернет, супутникових систем передачі інформації, супутникового та кабельного телебачення та вирішити в установленому порядку питання про її затвердження;

ужити заходів щодо створення та забезпечення функціонування на постійній основі, починаючи з 1 січня 2002 року, національного супутникового каналу іномовлення з використанням наявної технічної бази апаратно-студійного комплексу Національної телекомпанії України та центральної передавальної супутникової станції державного підприємства "Укркосмос" або інших систем;

5) ужити у восьмимісячний строк заходів щодо повного забезпечення спеціальних телекомунікаційних систем України національними ключовими документами.

Державному комітету зв'язку та інформатизації України:

затвердити у тримісячний строк у встановленому порядку Положення про національний центр управління мережами зв'язку в системі Держкомзв'язку України;

провести разом з Національною радою України з питань телебачення і радіомовлення у шестимісячний строк координацію частот, що використовуються телерадіоорганізаціями у прикордонних районах України.

Міністерству України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, Державному комітету зв'язку та інформатизації України, розробити у тримісячний строк проект створення служби інформації та допомоги населенню.

Запропонувати Антимонопольному комітету України провести у тримісячний строк перевірку додержання регіональними телерадіоорганізаціями антимонопольного законодавства України.

Державній митній службі України разом з Державним комітетом у справах охорони державного кордону України та Міністерством внутрішніх справ України опрацювати у місячний строк заходи щодо запобігання контрабандному ввезенню на територію України видавничої продукції та її незаконному розповсюдженню.

Міністерству закордонних справ України, Державному комітету зв'язку та інформатизації України, Державному комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України опрацювати у двомісячний строк та вжити довгострокових заходів щодо розвитку зовнішньої інформаційної діяльності, інформування світової громадськості про Україну з метою формування позитивного її сприйняття у світі, щодо організації та фінансування теле- і радіомовлення за кордон.

Службі безпеки України подати у двомісячний строк пропозиції щодо вдосконалення роботи з протидії інформаційним агресіям та спеціальним інформаційно-пропагандистським операціям, здійснюваним проти України іноземними спецслужбами.

Міністерству освіти і науки України:

опрацювати разом з Департаментом спеціальних теле-комунікаційних систем і захисту інформації Служби безпеки України у двомісячний строк заходи щодо підготовки та перепідготовки спеціалістів у сфері інформаційної безпеки;

підготувати у тримісячний строк типові навчальні програми для середніх і вищих навчальних закладів з навчальної дисципліни "Інформаційна культура";

опрацювати разом з Міністерством економіки та з питань європейської інтеграції України, Державним комітетом інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Українською Академією державного управління при Президентові України, Київським національним університетом імені Тараса Шевченка у двомісячний строк заходи щодо підвищення рівня підготовки управлінських, журналістських та технічних кадрів для інформаційної сфери, в тому числі працівників державних органів, урахування сучасних потреб при формуванні державного замовлення на підготовку молодих фахівців.

Утворити Міжвідомчу комісію з питань інформаційної політики та інформаційної безпеки при Раді національної безпеки і оборони України, на яку покласти функції координації виконання заходів щодо забезпечення формування і захисту національного інформаційного простору, безпеки у цій сфері, розроблення і підготовки проектів відповідних нормативно-правових актів.

Секретареві Ради національної безпеки і оборони України подати у двомісячний строк на затвердження проект положення про зазначену Комісію та пропозиції щодо її персонального складу.

Про хід виконання цього Указу заслухати на засіданнях Ради національної безпеки і оборони України у березні і червні 2002 року.

Контроль за виконанням цього Указу покласти на Секретаря Ради національної безпеки і оборони України.

Президент України Л.КУЧМА

м. Київ

Додаток 4.

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А

від 4 січня 2002 р. N 3

Київ

Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет

інформації про діяльність органів виконавчої влади

Відповідно до Указів Президента України від 31 липня 2000 р. N 928 (928/2000) "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" та від 17 травня 2001 р. N 325 (325/2001) "Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади" з метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на участь в управлінні державними справами і на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів Кабінет Міністрів України п о с т а н о в л я є:

1. Затвердити Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади (додається).

2. Міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям починаючи із січня 2002 р. забезпечити розміщення і постійне оновлення інформації на власних веб-сайтах у мережі Інтернет відповідно до Порядку, затвердженого цією постановою.

3. Секретаріату Кабінету Міністрів України, Міністерству економіки та з питань європейської інтеграції, Державному комітету зв'язку та інформатизації та Службі безпеки для інтеграції інформаційних ресурсів органів виконавчої влади, розміщених у мережі Інтернет, забезпечити розроблення та реалізацію проекту Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (далі - Веб-портал).

4. Визначити Секретаріат Кабінету Міністрів України замовником розроблення концепції, технічного завдання на створення Веб-порталу та відповідного базового програмного забезпечення, Державний комітет інформаційної політики, телебачення і радіомовлення - відповідальним за інформаційне, а Державний комітет зв'язку та інформатизації - за технічне забезпечення передбачених цією постановою заходів.

5. Міністерству фінансів, Міністерству економіки та з питань європейської інтеграції, Державному комітету зв'язку та інформатизації під час розроблення проектів Державного бюджету України, Державної програми економічного і соціального розвитку України та завдань Національної програми інформатизації за поданням Секретаріату Кабінету Міністрів України передбачати фінансування робіт із створення і підтримки Веб-порталу.

Прем'єр-міністр України А.КІНАХ

Інд. 49

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 4 січня 2002 р. N 3

ПОРЯДОК

оприлюднення у мережі Інтернет

інформації про діяльність органів виконавчої влади

1. Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі.

2. Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється шляхом:

розміщення і періодичного оновлення міністерствами, іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади інформації відповідно до вимог цього Порядку на власних веб-сайтах;

створення Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (далі - Веб-портал), призначеного для інтеграції веб-сайтів органів виконавчої влади та розміщення інформаційних ресурсів відповідно до потреб громадян.

3. Координація робіт із створення Веб-порталу, його інформаційне наповнення, технічна підтримка, супроводження та встановлення регламенту і стандартів обміну інформацією між його складовими частинами здійснюється Секретаріатом Кабінету Міністрів України.

4. Інформація, яка розміщується на веб-сайтах органів виконавчої влади та Веб-порталі, повинна мати захист від несанкціонованої модифікації.

5. Інформаційне наповнення, захист інформації від несанкціонованої модифікації та технічне забезпечення функціонування веб-сайтів міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади як складових частин Веб-порталу зазначені органи здійснюють самостійно.

6. Контроль за дотриманням вимог щодо захисту інформації, доступної через Веб-портал, здійснюється Департаментом спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації СБУ.

7. Структура, дизайн веб-сайту та регламент його функціонування визначаються керівником органу виконавчої влади відповідно до вимог цього Порядку.

Відповідальний за створення і супроводження веб-сайту призначається керівником відповідного органу виконавчої влади.

8. На веб-сайті органу виконавчої влади розміщується така інформація:

1 ) для міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади:

найменування органу;

основні завдання та нормативно-правові засади діяльності;

структура та керівництво органу;

прізвища, імена та по батькові керівників;

місцезнаходження апарату, урядових органів державного управління, утворених у його складі, територіальних органів та відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайтів та електронної пошти);

основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників;

нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу;

порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, розмір цих платежів тощо);

зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу;

розпорядок роботи органу та час прийому керівництва;

підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу;

цільові програми у відповідній сфері;

відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти;

державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу;

поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері;

відомості про наявні вакансії;

2) для Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації:

найменування органу;

основні завдання та нормативно-правові засади діяльності;

структура та керівництво органу;

прізвища, імена та по батькові керівників;

місцезнаходження органу, його управлінь, відділів та інших структурних підрозділів, міністерств і комітетів Автономної Республіки Крим (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси електронної пошти та веб-сайтів районних, районних у містах Києві та Севастополі держадміністрацій);

основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників;

нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу;

порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для сплати необхідних платежів, розмір цих платежів тощо);

зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу;

розпорядок роботи органу та часи прийому керівництва;

виконання бюджету відповідного рівня;

показники розрахунків за енергоносії;

відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальних платежів, у тому числі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня;

установи і заклади соціальної сфери;

підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу;

цільові програми у відповідній сфері;

відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти;

поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері;

відомості про наявні вакансії;

перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи;

порядок оскарження рішень, прийнятих органом відповідного рівня;

державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу.

9. Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації додатково розміщують інформацію про районні, районні у містах Києві та Севастополі держадміністрації, а саме:

найменування органу;

основні функції та нормативно-правові засади діяльності;

структура та керівництво органу;

місцезнаходження органу і підпорядкованих йому управлінь, відділів та інших структурних підрозділів (поштові адреси, номери телефонів, факсів);

основні завдання структурних підрозділів органу, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників;

нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу;

порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері, зразки документів та інших матеріалів, необхідних для реєстрації та отримання відповідної ліцензії (розрахункові рахунки для внесення платежів, розмір цих платежів тощо);

розпорядок роботи керівництва і працівників органу;

відомості про виконання бюджету відповідного рівня;

показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат;

показники розрахунків за енергоносії;

відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальних платежів, у тому числі діючі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня;

установи і заклади соціальної сфери;

відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти;

перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих установ, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи.

10. Інформація, розміщена на Веб-порталі та веб-сайті, оновлюється одразу після зміни відомостей, зазначених у пунктах 8 і 9 цього Порядку.

11. На веб-сайті Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій розміщується інформація про територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці:

сучасна територія та історія регіону, адміністративно-територіальний устрій, міста регіону;

загальний огляд економіки, опис природних ресурсів, відомості про транспортну інфраструктуру, засоби комунікації, промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму тощо;

відомості про розвиток науки і освіти (перелік навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилання на інші інтернет-ресурси регіону.

На веб-сайті може розміщуватися інша інформація, яку керівництво органу виконавчої влади вважає за доцільне оприлюднити.

12. На Веб-порталі та веб-сайті органу виконавчої влади розміщується адреса електронної пошти структурного підрозділу, відповідального за приймання і реєстрацію вхідної кореспонденції, а також надається можливість добровільної реєстрації відвідувачів для забезпечення ведення статистики відвідувань та підтримки функції зворотного зв'язку.

13. Не допускається розміщення на веб-сайті інформації, розповсюдження чи оприлюднення якої заборонено законодавством.

Контроль за дотриманням вимог цього пункту здійснюється відповідними підрозділами органів виконавчої влади.

Персональна відповідальність за дотримання цих вимог покладається на керівника відповідного органу.

14. Інформація, яка розміщується на веб-сайті, підлягає літературному редагуванню.

15. На початку головної сторінки веб-сайту органу виконавчої влади розміщується зображення Державного Герба України.

16. На головній сторінці веб-сайту органу виконавчої влади розміщується адреса Веб-порталу.

17. Інформація на веб-сайті подається державною та англійською (обов'язково), а також іншими мовами (за потребою).