

НАПРЯМИ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ ДОСВІДУ РОЗВИТКУ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ЧИЛІ ТА БЕЛЬГІЇ В
УКРАЇНІ

Шифр: «Майбутнє UA»

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ. 8	8
1.1. Сутність електронного урядування	8
1.2. Етапи розвитку електронного урядування	9
РОЗДІЛ 2. ДОСВІД РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЛАТИНОАМЕРИКАНСЬКОЇ КРАЇНИ.....	12
2.1. Основні етапи розвитку електронного урядування в Чилі	12
2.2. Досвід розвитку електронного урядування та стартап-платформ Чилі для України	16
РОЗДІЛ 3. ДОСВІД РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ КРАЇНИ.....	19
3.1. Етапи розвитку електронного урядування в Бельгії.....	19
3.2. Досвід розвитку електронного урядування Бельгії для України	24
ВИСНОВКИ	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	30
ДОДАТОК А. ГОЛОВНА СТОРІНКА ПОРТАЛУ ТРАМІТЕ FАCІL.....	33
ДОДАТОК Б. ГОЛОВНА СТОРІНКА СТАРТАП ПОРТАЛУ В ЧИЛІ... 34	34
ДОДАТОК В. ОФІЦІЙНИЙ ПОРТАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО УРЯДУ БЕЛЬГІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	35
ДОДАТОК Г. ВИГЛЯД ЕІD КАРТКИ В БЕЛЬГІЇ.....	36
ДОДАТОК Д. ВИГЛЯД ЕЛЕКТРОННОГО ПАСПОРТУ В УКРАЇНІ....	37

ВСТУП

Актуальність і доцільність обраної теми. За двадцять сім років незалежності Україна досі перебуває у процесі пошуку вектора зовнішньої політики, стратегії суспільного розвитку та напрямів реформування більшості державних сфер. Як і більшість країн світу уряд зацікавлений у розвитку тих сфер які мають відповідати викликам часу. Здебільшого це стосується стрімкого розвитку інформаційних телекомунікаційних технологій. На сьогоднішній день вони є ключовим аспектом у всіх сферах життєдіяльності людини та впливають на форми і способи комунікації між суб'єктами в тій чи іншій галузі. Створення ефективної системи державного управління можливе за рахунок інновації, тобто у розвитку електронного урядування. «Електронне урядування - форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [1].

В Україні вже розроблене належним чином нормативно-правове забезпечення процесу впровадження електронного урядування. До найбільш визначних слід віднести: «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про захист персональних даних», «Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» та інші. Окремо слід відзначити важливість розроблених та затверджених розпорядженнями Кабінету Міністрів України Концепцій розвитку електронного урядування – перша у 2010 році, друга - у 2017 році. В інституційному плані було створено Державне агентство з

питань електронного урядування України (<http://dknii.gov.ua/>), яке є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України і який реалізує державну політику у сферах інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства.

Попри наявність законодавства і інституційного забезпечення розвитку електронного урядування є певні проблеми в цій сфері. Передусім, це низька довіра громадян до державних органів та необізнаність і певне несприйняття надання послуг он-лайн, не розуміння переваг та не зацікавленість у використанні різноманітних інструментів та технологій електронного урядування. Чилі та Бельгія являються лідерами по розвитку електронного урядування у своїх регіонах. Тому варто вивчати і застосовувати досвід цих країн в Україні враховуючи національну специфіку. Зокрема, це важливо зробити і для покращення іміджу України як країни лідера з розробки та використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в системі державного управління.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Наукове дослідження виконано на кафедрі теорії та практики управління *Шифр: «Майбутнє UA»* згідно з ініціативною темою «Вплив електронного урядування на суспільні трансформації» (протокол кафедри ТПУ №8 від 23 квітня 2014 року).

Стан наукової розробленості проблеми: У роботах таких вітчизняних науковців досліджувались проблеми впровадження електронного урядування як: *шифр: «Майбутнє UA»*, А.Попов, А.Семенченко, М.Швець, О.Кукарін, А.Серенок, В.Риженко, О.Загвойська та інші.

Мета роботи – аналіз досвіду впровадження електронного урядування Чилі та Бельгії з можливістю його використання в Україні.

Об'єкт дослідження – електронне урядування в умовах інформаційного суспільства.

Предметом дослідження є особливості застосування досвіду розвитку електронного урядування Чилі та Бельгії в Україні.

Основні завдання:

- проаналізувати теоретико-методологічні засади електронного урядування;
- визначити сутність етапів розвитку електронного урядування ;
- дослідити досвід впровадження електронного урядування в Чилі;
- вивчити особливості розвитку електронного урядування в Бельгії;
- проаналізувати сучасний стан електронного урядування в Україні;
- розробити рекомендації щодо можливості застосування досвіду Чилі та Бельгії в Україні.

Перелік використаних методів дослідження. У роботі використана система загальнонаукових та спеціальних, емпіричних і теоретичних методів дослідження. Зокрема, використовувалися методи: аналізу - при пошуку і ознайомленні з різноманітними веб-ресурсами, програмами і порталами з електронного урядування та забезпеченні громадян до доступу до інформації про послуги та можливості їх отримання, порівняння – при порівнянні етапів та механізмів електронного урядування Чилі, Бельгії та України. Окрім того, застосовувався метод аналогії для визначення можливостей імплементації зарубіжного досвіду розвитку електронного урядування.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що вперше було досліджено досвід впровадження електронного урядування у Чилі та Бельгії. Розглянуто на прикладі цих країн різноманітні піходи до запровадження програм з розвитку стартапів, аналізуються механізми державної підтримки стартапів, внаслідок чого змінюється і сама підприємницька культура бізнесу. Проаналізований досвід поширення і створення мережі eID карток в Бельгії може спонукати до удосконалення системи ідентифікації в Україні.

Практичне значення роботи визначається комплексним підходом дослідження. Результати наукової роботи та запропоновані рекомендації

можуть бути використані для удосконалення впровадження електронного урядування в Україні. Зокрема, результати роботи були використані при підготовці науково-аналітичних матеріалів по темі науково-дослідної роботи «Стабілізація фінансів державних корпорацій України в умовах євроінтеграційних процесів» - Етап 3. «Формування правил прозорості фінансів державних корпорацій: стабілізаційні ефекти суспільного моніторингу і довіри» (№ держреєстрації РК 0115U000934) в Академії фінансового управління (Довідка про впровадження №77020-25-07/10 від 04.01.2018 р.) та становлять інтерес і можуть бути використані в адаптованому вигляді у діяльності КПІ ім. Ігоря Сікорського, що дозволить здійснити зміни існуючої інформаційно-комунікативної системи КПІ ім. Ігоря Сікорського, а також побудувати відсутні зв'язки та комунікації між підрозділами університету (Довідка про впровадження №0501/112 від 13.02.2018).

Апробація роботи: основні результати наукового дослідження були представлені під час міжнародних науково-практичних конференцій: ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку» (Київ, листопад, 2017 р.) та ХІ Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми зовнішньої політики України» (Чернівці, жовтень 2017 р.).

Публікації:

1. *Шифр: «Майбутнє UA».* Електронне урядування як глобальна тенденція // Актуальні проблеми зовнішньої політики України: Матеріали ХІ міжнар. наук.-практ. Конференції студентів та молодих вчених. – Чернівці, 2017. – С.14-15.
2. *Шифр: «Майбутнє UA».* Розвиток електронного урядування в Чилі// Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку: матеріали ІХ міжнар. наук.-практ. Конференції. - Київ 2017 - С. 66-67.
3. *Шифр: «Майбутнє UA».* Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування на прикладі європейської країни (Бельгія) // Сучасні проблеми

управління: імперативи забезпечення сталого розвитку: матеріали ІХ міжнар. наук.-прак. Конференції. - Київ 2017 - С. 71-72

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність електронного урядування

Світ давно вже визначився у тенденціях які безпосередньо впливають на його прогрес, і які є панівними у тій чи іншій сфері. Ці процеси напряду залежать від розвитку техніки та комунікативно-інформаційних технологій. Розвиток електронного урядування став можливим через створення телекомунікаційної інфраструктури й відповідного людського ресурсу, який може використовувати всі її переваги. Збільшення кількості комп'ютерів і користувачів Інтернетом збільшило і кількість людей які могли користуватися он-лайн послугами, що стало поштовхом до розвитку електронного урядування як тенденції у державній сфері. Станом на червень 2017 р. користувачами Інтернету є 3,8 млрд. населення планети [2].

За даними ООН сьогодні 90 країн пропонують один або декілька електронних порталів для своїх громадян. Вони є он-лайн платформою, що надає користувачеві можливість використовувати різні інтерактивні сервіси та є точкою доступу до інформації, працюють в рамках єдиного сайту. Держави, де ІКТ є більш розвиненими, створюють і надають доступ до більше ніж одного порталу. Зазвичай створюється окрема платформа для бізнесу.

148 країн надають можливість здійснювати щонайменше одну он-лайн транзакцію [3]. Тобто систему послідовних операцій з базою даних.

Електронне урядування вже стало частиною програм сталого розвитку не тільки країн, а й міжнародних організацій. Для Європейського Союзу розвиток електронного урядування є спільним завданням, план якого прописаний у спільній стратегії розвитку (EU e-Government Action Plan 2016-2020) [4]. Його основними принципами є: надання он-лайн послуг державними органами; принцип одного разу; інклюзивність та доступність;

відкритість та прозорість; доступність он-лайн послуг за кордоном; сумісність; надійність та безпека [5].

Електронне урядування різними дослідниками і управлінцями розглядається переважно виходячи з розуміння його, як: 1) нової моделі державного управління (зокрема цей підхід застосовується у затвердженій розпорядженнім Кабінету Міністрів України Концепції розвитку електронного урядування (у двох редакціях від 2010 року, і від 2017 року); 2) сучасної управлінської техніки та технології (зокрема прихильниками цього підходу є фахівці, які мають ІТ-освіту і переважає розгляд конкретних технологій електронного урядування).

Як нова модель державного управління, електронне урядування здатне налагодити взаємодію між бізнесом, державою і громадянами. Концепція електронного урядування стосується реформування публічного демократичного управління [6, с.7-8]. Як сучасна управлінська техніка та ідеологія через те, що взаємодія, доступ до інформації і надання державних послуг здійснюється за допомогою ІКТ.

Отже, електронне урядування через розвиток ІКТ стало частиною державної сфери, де надання послуг і інформації про них за важливістю дорівнюють і отриманні зворотного зв'язку від громадян.

1.2. Етапи розвитку електронного урядування

Можна виділити наступні етапи розвитку електронного урядування, які безпосередньо пов'язані з можливостями ІКТ та спроможністю державних служб налагодити між собою комунікацію. Слід відзначити, що ці етапи є спільними для всіх країн.

На першому етапі інформацію про міністерства і відомства, а також про напрямки їх діяльності розміщують на створених сайтах даних служб. Різноманітні веб-портали міністерств не об'єднуються в єдиний портал. Відсутня централізація.

Другий етап – інтерактивний. З'являється можливість взаємодії з державними органами через електронну пошту. Інформація про діяльність органів державної влади на сайтах постійно оновлюється.

Третій етап – повноцінна інтерактивність. Це можливість отримувати послуги в режимі реального часу. Цей етап характеризується тим, що переходить від просто інформування до обслуговування. Це зумовлює створення спеціальних сайтів для надання операцій он-лайн не тільки для центральних органів влади, а і для місцевих.

Після повної інтерактивності виникає потреба об'єднати всі служби та послуги в одному вікні. Четвертий етап характеризується створенням об'єднаних порталів різних служб і відомств. Через них можна здійснювати різноманітні види трансакцій. Регіональні портали розвиваються аналогічним способом. В недержавному секторі – підключаються системи електронної комерції, інтернет-банкінгу. На п'ятому етапі створюється електронна система державного управління на основі єдиних стандартів. Урядовий портал стає точкою доступу до всіх послуг – як для громадян так і для бізнесу [7].

На сьогодні, в Україні доступно вже понад 30 загальнодержавних е-послуг. До кінця 2018 року планується запровадити онлайн загалом 100 найбільш важливих послуг для громадян та бізнесу. Ключовими завданнями є реалізація єдиного порталу для надання всіх електронних послуг з одного ресурсу, а також запровадження електронних договорів та популяризація всіх сервісів. Що стосується взаємодії, то в країні розпочато впровадження естонської системи .

Станом на вересень 2017 року всі центральні органи виконавчої влади та обласні держадміністрації на 80% листуються в електронній формі. Важливим завданням залишається створення електронного архіву та розвиток внутрішніх систем документообігу [8].

Висновки до розділу 1

Електронне урядування виникло і розвивається згідно сучасним світовим тенденціям щодо інформаційно-комунікаційних технологій. Потреба держави в електронному урядуванні обумовлена своєю відкритістю, електронною участю та насамперед зручністю. Етапи розвитку електронного урядування мають послідовний характер та висувають ряд вимог до країн які їх проходять. На сьогоднішній день, в Україні електронному урядуванню притаманно зростання залученості з боку громадян та держави, а відтак робляться певні кроки до встановлення системи, де присутня двостороння електронна комунікація та інноваційні технології.

РОЗДІЛ 2. ДОСВІД РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЛАТИНОАМЕРИКАНСЬКОЇ КРАЇНИ

2.1. Основні етапи розвитку електронного урядування в Чилі

Починаючи з 2001 р. Організація Об'єднаних Націй готує звіт про розвиток електронного урядування в світі, з 2008 р. цей звіт публікується кожні два роки. Останнім таким звітом є «UN E-Government Survey 2016» [8-9].

Індекс розвитку електронного урядування (e-Government Development Index (EGDI)) обчислюється як середнє значення показників за трьома головними ознаками: індекс он-лайн послуг (Online Service Index), індекс розвитку телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index) та індекс людського капіталу (Human Capital Index). За даними у цьому звіті Чилі займає досить високе місце по розвитку електронного урядування, а саме 42 з майже двохсот країн світу [10].

Таблиця 1. Показники розвитку електронного урядування в Чилі

Позиції країни відповідно до звіту ООН:	Електронне урядування	Електронна участь	Електронне урядування (Америка)
UN E-Government Survey 2016	42	32	5
UN E-Government Survey 2014	33	7	4
UN E-Government Survey 2012	39	19	3
UN E-Government Survey 2010	34	34	4
UN E-Government Survey 2008	40	71	5

Насамперед, слід відзначити, що перший етап розвитку електронного урядування в Чилі пов'язаний з формуванням нормативно-правової та

технічної бази. З поширенням персональних комп'ютерів та глобального інтернет з'єднання у межах країни стало можливим говорити про спільні платформи й системи, які можна використовувати електронно. У 1991 р. почалось підключення користувачів комп'ютерів до інтернету, у 1994 р. в Чилі почала діяти спільна система банкоматів. Першим нормативно правовим актом щодо розвитку електронного урядування був указ президента у 1998 р. Перші закони у цьому напрямку стосувалися безпеки й конфіденційності цифрових даних.

Таблиця 2. Найважливі закони, які регулюють впровадження електронного урядування в Чилі

Дата	Закон	Назва
1999	19.628	Конфіденційність та безпека цифрових даних
2002	19.799	Цифровий підпис документа та сертифікація
2003	19.880	Адміністративні процедури органів державної влади
2004	DS 77	Ефективність цифрового зв'язку
2004	DS 81	Сумісність цифрових документів

Водночас час уряд надавав базову інформацію он-лайн громадянам через офіційні веб-портали. Цього ж року уряд Чилі створив Відділ зв'язку та інформаційних технологій (UTIC). Відділу було надано мандат на координацію, сприяння і консультування уряду Чилі з питань розвитку інформаційних технологій у сферах зайнятості, інформація та комунікації. Однією зі сфер реформи, в якій UTIC був особливо успішним стало просування створення системи закупівель [10].

Наступним етапом доступності послуг в режимі он-лайн була розробка порталу Tramite Facil (Easy Errand) (див. Додаток А). Він був створений у 2000 р. з метою забезпечення доступу до інформації про процедури, які

надають державні установи. Принцип дії побудовано таким чином, що процедури, які доступні в мережі Інтернет, пересилають користувача до веб-сторінки відповідного агентства, яке реалізує та володіє онлайн-службою. Прикладами доступних доручень є: декларування і виплачування медичних та пенсійних фондів, отримання свідоцтва про народження, сплачування податку на додану вартість (ПДВ) і т. п. На сьогодні існує 1550 процедур публічних послуг, які дозволяють виконати 220 доручення в Інтернеті.

Слід відзначити, що електронне урядування в Чилі регулюється принципом за яким державні органи не можуть просити громадян про надання другий раз документів, якщо вони вже таку інформацію надавали в інших державних службах. Це означає, що урядові установи повинні мати можливість, принаймні, обмінюватися чи перевіряти інформацію між собою, що передбачає автоматизацію процесу обробки даних.

Третій етап характеризується тим, що розвиток електронного урядування став плановим процесом. До 2004 р. Чилі розробила свою першу цифрову програму, щоб почати безперервний процес, який призведе до сьогоденної версії на 2013-2020 рр. Спільними зусиллями уряду, промисловості та науковців була розроблена стратегія, що називається «Цифрова програма» оприлюднена у лютому 2004 р. і покращена у серпні 2004 р. Програма містила керівні принципи розвитку інформаційних технологій у Чилі. Вона складається з переліку 34 стратегічних ініціатив, згрупованих у шість пріоритетних сферах, які б сприяли розвитку інформаційних та комунікаційних технологій. Серед цілей – підвищення конкурентоспроможності, забезпечення рівних можливостей, індивідуальна свобода, покращення якості життя, ефективності та прозорості державних справ, збагачення національної ідентичності. Кінцева мета Digital Agenda – зробити Чилі цифровою розвиненою країною до 2010 року. У наступній програмі розвитку - Digital Agenda 2013-2020, продовжується вирішення зазначених завдань, уточнені основні напрями й принципи розвитку електронного урядування.

До основних порталів, які надають електронні послуги в Чилі, можна віднести:

- Портал уряду Чилі (Portal del Gobierno de Chile);
- Portal «Trámite Fácil»;
- Служба внутрішніх доходів (Servicio de Impuestos Internos(SII));
- Портал громадських закупівель («ChileCompra»);
- Портал Чилі Стартап (Start-Up Chile);
- ChileAtiende;
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

З розвитком ІКТ розвивати свій бізнес і ідеї стало значно простіше. Тому уряд Чилі ініціював створення порталу для стартапів, передусім, щоб змінити підприємницьку культуру, зробити країну центром інновацій в Латинській Америці. Start-up Chile – це платформа, яка вибирає стартапи з більше ніж тисячі програм (див. Додаток Б).

Окремої уваги заслуговують три основні програми, які визначають спроможність стартапів на стадії запуску:

1. The S Factory: програма на ранній стадії розробки концепцій, зосереджена на розробниках жінках. Ця програма створена для стартапів на ранніх етапах, які мають менше 6 місяців розробки. Програма надає 14 тисяч доларів США, грант на запуск ідеї та візу на один рік для учасниць з інших країн, а також робоче місце. Найкраща частина даної програми – це створення мережі для співпраці та обміну досвідом .

2. Seed Program: дана програма спрямована на залучення підприємців з усього світу на початкового етапі їх роботи для початку бізнесу в Чилі. Ця програма розрахована на осіб будь-якої національності, які є засновниками або власниками стартапів. Заявки оцінюються національними та міжнародними експертами з питань бізнесу та успішними засновниками подібних проектів. Прийнятний показник для програми – менше 1%, що

робить її дуже конкурентоздатною . Заявку можна подати в Інтернеті через електронну систему [11].

3. SCALA Program – це фонд, який пропонує 60 мільйонів чилійських песо чилійським компаніям, для яких необхідний додатковий капітал для розвитку в Чилі чи для розширення в іншій частині Латинської Америки чи світу. Утримувачі даного гранту мають профінансувати свій проект на 30% самі-решту коштів надає фонд. Для того, щоб отримати право на участь, компанії повинні спочатку пройти через програму «Start-Up Chile Seed» або інші суміжні програми протягом останніх двох років. Крім того, компанії повинні бути юридично зареєстровані в Чилі не більше 5 років.

Вплив даних програм на підприємницьку екосистему Чилі досліджували вчені зі Стенфордського університету. Вони дійшли висновку, що внаслідок примусової взаємодії іноземних та чилійських підприємців, значно покращилася поведінка чилійців, необхідна для виявлення інноваційних можливостей, вони вивчили нові стратегії, які потрібно впроваджувати та встановили цінні міжособистісні контакти для подальшої співпраці. Дана програма дала позитивний ефект для підприємницької культури чилійців та збільшила їх потенційну потужність [12].

2.2. Досвід розвитку електронного урядування та стартап-платформ Чилі для України

Стартап платформи як і електронне урядування є інновацією щодо форми ведення бізнесу. За допомогою стартапів вирішується питання зайнятості населення, яке готове продукувати нові ідеї та малого і середнього бізнесу, який може перетворитися у великі компанії з власною продукцією або послугою та розвиненим підприємницьким сектором.

Основною проблемою для будь-якого нового явища чи сфери є питання його врегулювання.

На нашу думку, в Україні розвитку ринку стартапів перешкоджають наступні проблеми [13]:

- нераціональна система оподаткування та недосконалість законів малого та середнього бізнесу; неможливість фізичним особам робити інвестиції в стартапи;
- в Україні не створений повноцінний майданчик для розвитку стартапів;
- несформована підприємницька культура бізнесу;
- недостатньо коштів в Україні для фінансування стартапів(як з боку бізнесу та і держави);
- відсутність державних фондів і програм для підтримки і розробки інноваційних проектів.

До основної проблеми, яка гальмує розвиток стартап платформ і стартап компаній в Україні, можна віднести відсутність підтримки з боку держави та проблеми з законодавством. Український бізнес не зацікавлений інвестувати в нові проекти, особливо з прибутком в довгостроковій перспективі через високі ризики неповернення коштів. Уряд в свою чергу ухиляється від розробок інвестиційних проектів. Але незважаючи на велику кількість несприятливих факторів українці розробляють успішні стартапи. Сьогодні налічується приблизно 3000 стартап-компаній в Україні [13].

У більшості випадків прибуток від даних розробок отримує не українська економіка, а іноземні, через те, що їх фінансують міжнародні інвестори які і реєструють їх у себе.

Цікавим для України є портал «Чилі Стартап («Start-Up Chile)» через прагнення нашої країни теж розвиватись у цьому напрямі. Прем'єр-міністр Володимир Гройсман висловив переконання, що Україна може стати наступною стартап-нацією і, що для цього у нас є всі передумови. Він ініціював створення при уряді інноваційної ради. Робота цієї групи спирається на досвід Туреччини, Ізраїлю та деяких інших країн [14]. Також

міністр заявив, що фонд підтримки стартапів буде створено у 2018 році: «В Україні немає можливості трансформувати ваш винахід у реальну економіку. Для цього нам потрібно зміцнювати авторське право. Ми створимо Фонд стартапів наступного року, будемо підтримувати, інвестувати в це, тому що це за великим рахунком величезний успіх для всієї нашої країни» [15].

Досвід Чилі в створенні такого порталу цінний для України тим, що показує як держава може розвивати цей напрям і отримувати дохід в свою економіку (великий відсоток стартапів залишаються в Чилі). Також корисним є приклад програм, які розроблені, тобто не один варіант інвестуванні, а декілька, підтримуються нові ідеї на різній стадії розробки, а найголовніше, що все це відбувається на одному майданчику, де кожен вчиться і обмінюється досвідом.

Висновки до розділу 2

Отже, досвід Чилі відображає всю складність процесів у впровадженні електронного урядування як державної системи управління. Наразі Чилі являється країною, яка згідно звіту ООН, займає одну із лідерських позицій у рейтингу в своєму регіоні по електронному урядуванню та електронної участі. Україна може перейняти досягнення Чилі в розвитку стартапів як ключову ідею для впровадження інноваційних проектів здатних зміцнити економіку держави. Багато громадян готові зробити внесок для розвитку своєї країни та бізнесу, тому впровадження єдиної онлайн платформи на прикладі Чилі дасть поштовх для більшої електронної залученості нації як основного рушія прогресу.

РОЗДІЛ 3. ДОСВІД РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЄВРОПЕЙСЬКОЇ КРАЇНИ

3.1. Етапи розвитку електронного урядування в Бельгії

Останніми роками нові технології, зокрема електронна пошта та Інтернет, принесли справжню революцію на всіх фронтах. Підприємства та приватні особи застосовують ці інновації у своїй повсякденній діяльності. Влада також включила їх у свою внутрішню та адміністративну практику. Ще важливіше, що ці технології були використані для поліпшення послуг для громадськості та для бізнесу. Це стосується інформування громадськості, а також спілкування з приватними особами та підприємствами.

Створення таких служб, що забезпечують краще державне управління за допомогою електронного урядування, потребує надійної технічної інфраструктури та підходу, заснованого на потребах клієнтів з точки зору швидкості, прозорості, ефективності та доступу. Дані, що стосуються приватних питань, повинні бути захищені. Електронний уряд також потребує інтегрованого підходу для забезпечення того, щоб громадяни не заблукали в лабіринті процедур, які перешкоджають їм отримувати доступ до послуг, на які вони мають право [16].

За рейтингом ООН у 2016 році, Бельгія посіла 19 місце в світовому рейтингу і відзначена як країна з дуже високим рівнем розвитку електронного урядування [17]. Показники розвитку електронного урядування Бельгії можна побачити у таблиці 3.

Європейські країни вже давно займаються безпосередньо наданням публічних послуг он-лайн, успішно співпрацюють, залучають та координують своїх громадян щодо участі у прийнятті та реалізації політичних рішень. Федеральний уряд Бельгії займається впровадженням сервісів орієнтованих на використання, адже бельгійські жителі хочуть

створити єдиний публічний простір та інтегрувати електронні сервіси задля задоволення їх щоденних потреб. Електронне урядування визнано як ефективний інструмент для ширших реформ публічного сектору.

Таблиця 3. Показники розвитку е-урядування в Бельгії [4]

Позиції Бельгії відповідно до звіту ООН:	Електронне урядування	Електронна участь	Електронне урядування (Європа)
UN E-Government Survey 2016	19	55	12
UN E-Government Survey 2014	25	40	16
UN E-Government Survey 2012	24	27	16
UN E-Government Survey 2010	16	17	9
UN E-Government Survey 2008	24	28	14

Особливість Бельгії полягає у тому, що вона являється мультинаціональною та багатоетнічною. Сама країна ділиться на дві групи: фламандців, які населяють північ та центр, та валлонів, що живуть у південних провінціях. Загалом у Бельгії є офіційних три мови - нідерландська (у Фландрії та Брюсселі), французька (у Валлонії та Брюсселі), німецька (друга офіційна на землях великих німецькомовних громад). Кожен регіон має свій уряд, причому їх структура не носить ієрархічного характеру. Кожен має свою законодавчу та виконавчу владу, яка безпосередньо займається питаннями та захистом інтересів громад. Враховуючи це, кожен уряд також розробляє свої ініціативи в електронному урядуванні. Однією з переваг такого підходу до керування являється те, що регіональні уряди розвиваються різними темпами та в різних сферах діяльності, таким чином ніби створюючи умову для «здорової конкуренції» та обміну досвідом між

адміністраціями заради створення досконалої системи управління в межах єдиної Бельгії.

Стрімкий розвиток електронного урядування в Бельгії почався зі створення у 2001 році Федерального департаменту ІКТ (Fedict), який замінив Федеральне управління ІКТ. Як державна служба, Fedict визначає і реалізує федеральну стратегію електронного уряду, працює над розробкою рішень та заяв електронного урядування від імені федерального уряду. З цією метою Fedict покликаний допомогти федеральним державним службам у підвищенні рівня надання своїх послуг громадянам, підприємствам та державним службовцям за допомогою інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому Fedict активно сприяє обміну даними між різними державними службами, розробці та модернізації програмного забезпечення, що надає доступ до онлайн-додатків уряду. Офіційний веб-сайт Fedict містить три функції он-лайн застосування, як веб-управління, веб-консультації та платформу взаємодії, які в свою чергу включають багато зручних адміністративних послуг. Вслід за цим, Федеральний уряд Бельгії випустив ряд законів, які регулюють електронне урядування (Табл. 4).

Таблиця 4. Закони, які регулюють розвиток е-урядування в Бельгії [18]

Рік	Назва документу
2001	Закон про електронний підпис
2001	Закон про правову базу електронної ідентифікації
2003	Закон про електронну комерцію
2005	Закон про електронну комунікацію
2006	Закон про державні закупівлі та контракти на громадські роботи, постачання та державні послуги
2007	Закон про повторне використання інформації про державний сектор
2007	Королівський указ про встановлення процедур та строків

	розгляду запитів на повторне використання інформації в державному секторі
2010	Закон про прийняття тендерних пропозицій, інформацію про кандидатів і учасників тендеру, а також терміни державних закупівель та контрактів на громадські роботи, постачання та державні послуги

Вже в наступному році, розпочав роботу і одразу ж став найбільш відвідуваним національний портал Belgium.be (див. Додаток В). Багато установ присутні в Інтернеті на всіх рівнях влади та їх офіційні сайти пропонують безліч практичної інформації, транзакційних послуг, публікацій для завантаження, контактних точок, відео і тощо. Портал Belgium.be надає допомогу всім користувачам в пошуках інформації. Він пропонує, серед іншого тематичні сторінки, написані простою мовою, каталоги публікацій, адресу електронних послуг, пошукову систему для офіційних сайтів.

Крім того, Belgium.be приділяє багато часу новин, і кожен день він перегукується з тим, що нове відбувається в сфері громадських послуг (рішення, нові правила, події, публікації і тощо). «Бельгійська» частина порталу також є ідеальним відправним місцем для тих, хто хоче більше дізнатися про країну: її історію, інститути, туризм.

Портал Belgium.be є ініціативою федеральної влади. Він був розроблений і підтримується Канцелярією FPS прем'єр-міністра і FPS Fedict в тісній співпраці з усіма федеральними державними службами спільно з регіональними та громадськими громадськими службами. Портал Belgium.be надає простий, швидкий і зручний доступ до всієї онлайн-інформації і послуг, що пропонуються державними органами в Бельгії.

Уряд Бельгії все більше використовує цифрові технології для надання сучасних електронних та мобільних послуг, спрямованих на надання вигоди та зручності для всіх своїх громадян. У всіх секторах спостерігається

збільшення обсягу надання таких послуг, хоча і в різному ступені. Основною тенденцією є зростання мобільних технологій та додатків. Це тягне за собою нові можливості для розвитку і стимулює ініціативи щодо нових шляхів надання послуг. У 2004 році Бельгія стала першою країною, що почала випуск електронних ідентифікаційних карток, що містять особистий вигляд власника та інформацію про нього, яка зберігається в мікročіпі (див. Додаток Г).

Такі картки являються національним посвідченням особи в країні, офіційний та обов'язковий ідентифікаційний документ для громадян Бельгії старше 12 років. Вони засвідчують ім'я, прізвище та портрет власника, дату та місце народження, стать, національність, номер eID картки, підпис та номер Національного реєстру і місце видачі. Стратегія електронного урядування в Бельгії має на меті створити єдину віртуальну державну адміністрацію, поважаючи конфіденційність користувачів, а також специфіку та повноваження всіх урядових органів та адміністративних шарів. Його основна мета - покращити надання громадських послуг громадянам та підприємствам, зробивши їх більш зручними та відкритими. Національна картка eID стала знаковим інструментом для взаємодії громадян та влади, забезпечення онлайн-транзакцій та полегшення електронного бізнесу. Електронна eID картка дає змогу користувачеві підтверджувати свою особистість у Бельгії і країнах Європейського Союзу, щоб подорожувати, а також і для використання електронного підпису у юридичному значенні, та багато інших переваг.

Майбутнє програми eID карток у Бельгії включає в себе інтеграцію більшої інформації - цифрові водійські права, підтримувати функцію карток соціальної гарантії, а також повне розповсюдження eID карток серед 8 мільйонів жителів Бельгії.

Слід зазначити, що з високим темпом застосування eID карток, реєстрація на державних сайтах стала можливою за допомогою бельгійської електронної картки, використовуючи електронний ідентифікатор для читання

карт. Користувачі мають зареєструватися лише один раз, щоб отримати доступ до своїх особистих даних.

В 2013 році декілька державних структур почали працювати разом, щоб запропонувати загальний сервіс щодо безпечного доступу до онлайн-додатків для громадян та підприємств - CSAM. Це сервісне орієнтування націлено на всі рівні державного сектору, один загальний доступ до онлайн-сервісів всіх державних органів. Це дозволяє громадянам і компаніям зекономити час перед великою кількістю документів. Найбільш важливою перевагою CSAM є зниження витрат, краща безпека та легкість використання до кінця для користувачів.

Таким чином, електронне урядування в Бельгії як зразок успішного впровадження інформаційних технологій в управлінні є корисним досвідом для України, адже такий підхід сприяє підвищенню якості послуг, що надаються громадянам, пришвидшують та спростовують процес їх надання, інтегрують суспільство в єдиний інформаційний простір.

3.2. Досвід розвитку електронного урядування Бельгії для України

Сучасні інформаційні технології с кожним днем відіграють все більш значну роль у здійсненні державного управління. Швидке розповсюдження глобальної мережі та інтернету зумовили зміну пріоритетів із внутрішньої управлінської діяльності на зовнішні зв'язки з громадськістю. На основі впровадження електронного урядування в систему державного управління значно пришвидшується процес прийняття рішень та їх втілення, з'являється можливість консультування суспільства щодо державної політики, з'являються нові канали подання інформації та послуг. Цей процес характеризується переорієнтацією на широку участь громадян в обговоренні та прийнятті політичних рішень.

Згідно останнього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2016) щодо розвитку електронного урядування Україна посіла 62 місце серед 193 країн. Це свідчить про значне відставання України від

світових темпів розвитку інформатизації та розвитку електронного урядування [19].

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року затверджена друга редакція Концепції розвитку електронного урядування в Україні, основною метою якої є «визначення напрямів, механізмів і строків формування ефективної системи електронного урядування в Україні для задоволення інтересів та потреб фізичних та юридичних осіб, вдосконалення системи державного управління, підвищення конкурентоспроможності та стимулювання соціально-економічного розвитку країни» [20].

«Електронне урядування є не просто технологічним рішенням, а концепцією здійснення державного управління як елементу масштабного перетворення суспільства. Зміщення акцентів до ведення відкритої політики держави та спрощення надання основних електронних послуг є кроком до реінжинірингу державного управління, для створення і подальшого функціонування електронного уряду. Цей процес має ініціюватися спільно трьома секторами - державою, громадою і бізнесом» [21, 6].

Одним із основних завдань електронного урядування є вдосконалення процедури надання електронних державних послуг. На сьогоднішній день, в українських містах запроваджено багато інструментів електронної демократії, таких як е-петиції, е-закупівлі, е-бюджети, е-послуги, е-обговорення тощо. Деякі міста самостійно створюють електронні сервіси, як електронні черги або портали відкритих даних, або використовують електронні платформи, такі як «Smart city».

Характерною ознакою електронного урядування є наявність в кожному місті офіційних урядових порталів міських та обласних рад, де міститься вся необхідна інформація про адміністрацію, бюджет тощо. Це є одним із перших кроків до прозорості роботи державних органів, який потенційно забезпечує економію часу громадян та бізнесових структур з державними органами влади.

Найважливішим також ряд різноманітних ініціатив таких як створення додатків, котрі забезпечують доступ до урядової інформації, електронні форми, які надають доступ до різних типів публічної інформації, а також різноманітні форми трансакцій, наприклад на одержання ліцензій, подання декларацій. Але найчастіше процедури подання заяв супроводжуються поданням великої кількості документів та довідок. Саме тому eID картки, які так успішно застосовуються в Бельгії, стали би зручною альтернативою.

Так, на сьогоднішній день в Україні можна замінити паперовий паспорт на ID-картку, але через недоліки системи та державного реєстру ці картки мають вкрай обмежені можливості (див.Додаток Д). Хоча українська електронна картка має майже той самий набір інформації та чіп, який надає можливість миттєвої ідентифікації картки, український уряд не використовує цей сервіс у повній мірі його зручності.

Технічна інфраструктура офіційного сайту Бельгії дозволяє миттєво знайти потрібну електронну послугу, а eID картка та присутній в ній чіп здатні миттєво авторизувати особистість. Стати в електронну чергу або подати заяву на потрібний пакет документів, сплатити податки або записатися до лікаря - дія кількох хвилин. Офіційні додатки дозволять займатися своїми справами навіть перебуваючи в дорозі.

Таким чином, бельгійські eID картки мають значно ширші можливості порівнюючи їх з вітчизняними аналогами, тому досвід Бельгії буде дуже корисним для України. Невирішеною хронічною проблемою в Україні залишається відсутність єдиних стандартів та складність доступу, дублювання інформації та несумісність ресурсів. Це значно ускладнює умови надання електронних державних послуг.

Висновки до розділу 3

Для України надзвичайно актуально брати приклад з європейських країн, зокрема це пояснюється вимогами Асоціації України з Європейським Союзом та цікавим і корисним досвідом з розвитку електронного урядування

в Європейському Союзі. Ми обрали Бельгію не випадково, вона є однією з передових країн Європи в сфері інноваційних технологій, адже принесла свій значний внесок в електронне урядування, зокрема завдяки запровадженню електронних ідентифікаційних карток. Заміна паперових документів на електронні обумовлена потребою сучасних громадян в зручності та швидкості наданні адміністративних послуг. Україна вже зробила перші кроки до впровадження електронних документів, і наразі їх розвиток є одним із основних компонентів державної програми розвитку електронного урядування. Бельгійський досвід в створенні системи eID карток може допомогти Україні удосконалити систему ідентифікаційних карток, а також ведення та наповнення єдиного державного реєстру тощо.

ВИСНОВКИ

Наразі в Україні відбувається багато реформ. Одна з них стосується системи державного управління, яка має реформуватися відносно викликів сьогоdnішнього часу. Ці перетворення спричинені розвитком інформаційного суспільства. У ході дослідження було визначено, що електронне урядування – це світова тенденція, нова концепція за якою державні установи на якісно новому рівні надають послуги через використання інформаційно-комунікативних технологій. Потреба держави в електронному уряді обумовлена своєю відкритістю, електронною участю та насамперед зручністю.

Етапи розвитку електронного урядування мають послідовний характер та висувають ряд вимог до країн які їх проходять. На сьогоднішній день, в Україні електронне урядування набирає все більшої залученості з боку громадян та держави, а відтак робляться певні кроки до встановлення системи, де присутня двостороння електронна комунікація та інноваційні технології.

Досвід Чилі відображає всю складність процесів у впровадженні електронного урядування як державної системи управління. Наразі Чилі являється країною, яка згідно звіту ООН, займає одну із лідерських позицій у рейтингу в своєму регіоні по електронному урядуванню та електронної участі. Україна може перейняти досягнення Чилі в розвитку стартапів як ключову ідею для впровадження інноваційних проектів здатних зміцнити економіку держави. Багато громадян готові зробити внесок для розвитку своєї країни та бізнесу, тому впровадження єдиної онлайн платформи на прикладі Чилі дасть поштовх для більшої електронної залученості нації як основного рушія прогресу.

Досвід Бельгії відображає специфіку в сфері інноваційних технологій по розробці і впровадженні електронних ідентифікаційних карток. Заміна

паперових документів на електронні обумовлена потребою сучасних громадян в зручності та швидкості наданні адміністративних послуг. Україна вже зробила перші кроки до впровадження електронних документів, і наразі їх розвиток є одним із основних компонентів державної програми розвитку електронного урядування. Бельгійський досвід в створенні системи eID карток буде спонукальним для України в плані розробки єдиного державного реєстру та сучасного програмного забезпечення. Ключовим завданням для України на сьогоднішній день є наповнення єдиного демографічного реєстру та видача ID-карток із ЕЦП.

Важливо відзначити, що в Україні простежується позитивна динаміка розвитку електронного урядування, що відображається у звіті ООН – за останні два роки вона піднялась на 25 позицій у світовому рейтингу е-урядування. У 2017 року була затверджена «Концепція розвитку електронного урядування в Україні», що показує готовність українського уряду до настання нових часів у взаємодії між державою, бізнесом та громадянами.

Для ефективного розвитку електронного урядування в Україні необхідно втілити наступні **рекомендації**:

- розробити систему кроків для поглиблення двосторонньої електронної комунікації між громадянами та державою;
- впровадити єдину онлайн платформу стартапів для України;
- удосконалити систему ідентифікаційних карток (видача ID-карток із ЕЦП), а також наповнити їх єдиний державний реєстр.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>
2. Internet usage statistics. The Internet big picture world internet users and 2017 population stats. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation>
3. E-Government in support of sustainable development. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
4. Communication: EU eGovernment Action Plan 2016-2020 - Accelerating the digital transformation of government. – Електронний ресурс. – Режим доступу: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
5. *Шифр: «Майбутнє UA»*. Електронне урядування як глобальна тенденція // Актуальні проблеми зовнішньої політики України: Матеріали XI міжнар. наук.-практ. Конференції студентів та молодих вчених. – Чернівці, 2017. – С.14-15.
6. Інформаційна складова державної політики та управління: монографія / Соловйов С. Г., та ін.; заг. ред. Грицяк Н. В.; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. — Київ: К.І.С., 2015. — 320 с.
7. Електронне урядування. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B5_%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F

8. Концепція розвитку електронного урядування в Україні до 2020 року. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dkni.gov.ua/content/koncepciya-rozvytku-elektronnogo-uryaduvannya-v-ukrayini-do-2020-roku>
9. E-Government in support of sustainable development: Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
10. *Шифр: «Майбутнє UA»*. Розвиток електронного урядування в Чилі// Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку: матеріали ІХ міжнар. наук.-прак. Конференції. - Київ 2017 - С. 66-67.
11. Startupchile: Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.startupchile.org/>
12. Start-Up Chile: Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.startupchile.org/>
13. Перспективи розвитку стартап компаній в Україні. –[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.businesslaw.org.ua/perspektyvy-rozvytku-startup-kompanii-v-ukraini/>
14. Україна должна стать стартап- нацией: Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/rus/news/2017/08/28/628394/>
15. Гройсман: Фонд підтримки стартапів буде створено у 2018 році. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ua.censor.net.ua/n453663>
16. *Шифр: «Майбутнє UA»*. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування на прикладі європейської країни (Бельгія) // Сучасні проблеми управління: імперативи забезпечення сталого розвитку: матеріали ІХ міжнар. наук.-прак. Конференції. - Київ 2017 - С. 71-72
17. eGovernment in Belgium, February 2016, Edition 18.0 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Belgium%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf

18. UN E-Government Survey 2016: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
19. United Nations E-Government Survey 2016 (E-Government in support of sustainable development): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>
20. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : ["https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250287124".kmu.gov.ua/ua/npas/250287124](https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250287124)
21. Клименко І.В. Електронні послуги: навчальний посібник / І.В.Клименко - К.: НАДУ, 2014 – 11 с.

ДОДАТОК А. ГОЛОВНА СТОРІНКА ПОРТАЛУ TRAMITE FACIL



ДОДАТОК Б. ГОЛОВНА СТОРІНКА СТАРТАП ПОРТАЛУ В ЧИЛІ

The image shows a screenshot of the Startup Chile website. The browser address bar displays 'www.startupchile.org'. The main heading is 'What we offer'. Below this, there are four columns, each with an icon, a title, and a description:

- Equity free money & Perks**: Up to CL\$30 million (45K USD) in equity free funding across our programs & over 100K of perks as a participant.
- Training, mentors and investors**: Accelerate your business with the help of our partners.
- Community and Networks**: The program is rich in partners with a strong local and International network of mentors and Investors.
- Working Visa & Soft Landing**: A one year working visa and a soft landing when you arrive in Chile to start your business.

At the bottom, there is an orange button that says 'Join one of our amazing programs >'.

ДОДАТОК В. ОФІЦІЙНИЙ ПОРТАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО УРЯДУ БЕЛЬГІЇ ДЛЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ



ДОДАТОК Г. ВИГЛЯД ЕІД КАРТКИ В БЕЛЬГІЇ



ДОДАТОК Д. ВИГЛЯД ЕЛЕКТРОННОГО ПАСПОРТУ В УКРАЇНІ

