

- ² Журналістика в піарі та піар у журналістиці / Упоряд. В. Ф. Іванов, О. С. Дудко. – К.: Грамота, 2010. – С. 14.
- ³ Холод О. Соціальні комунікації: соціо- і психолінгвістичний аналіз: Навч. посіб. / О. Холод. – К.: Київський міжнародний університет, Українська асоціація психолінгвістів, 2010. – С. 247.
- ⁴ Ольшанский Д. Политический PR / Д. Ольшанский. – СПб.: Питер, 2003. – С. 52.
- ⁵ Мойсеев В. А. Паблік рілейшенз: Навч. посіб. / В. А. Мойсеев. – К.: Академвидав, 2007. – С. 25.
- ⁶ Журналістика в піарі та піар у журналістиці / Упоряд. В. Ф. Іванов, О. С. Дудко. – К.: Грамота, 2010. – С. 63.
- ⁷ Цыганков П. А. Политическая социология международных отношений: Учебное пособие / П. Цыганков. – М.: Радикс, 1994. – С. 30.
- ⁸ Дудко О. С. Психологія застосування форм міжнародного піару // Освіта регіону. – К.: Університет “Україна”, 2011. – № 1. – С. 192 – 193.
- ⁹ Шляхтун П. Політологія (теорія та історія політичної науки) / П. П. Шляхтун. – К.: Либідь, 2002. – 576 с.
- ¹⁰ Почепцов Г. Паблік рілейшенз для професіоналів / Г. Почепцов. – М.: “Рефл-бук”, К.: “Ваклер”, 2003. – С. 14.
- ¹¹ Білан Н. І. Особливості соціальних комунікацій в інтернеті // Наукові записки Інституту журналістики: Науковий збірник / За ред. В. В. Різуна; КНУ імені Тараса Шевченка. – К.: 2010. – Т. 40. – Липень–вересень. – С. 59.
- ¹² Дудко О. Вступ до журналістики: світ. та вітчизн. практика: Навчальний посіб. / О. Дудко. – К.: “Юн-прес”, 2009. – С. 138.
- ¹³ Данилишин К. О. Американський чинник в процесі інформаційної глобалізації 2004 року [Електронний ресурс]: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук: спец. 23.00.04 “Політичні проблеми міжнародних систем та глобального розвитку” / К. О. Данилишин. – Одеса, 2004. – 17 с. – Режим доступу до автореф.: <http://www.lib.ua-ru.net/inode/17309.html>.
- ¹⁴ Василик І. І. Проблеми і шляхи переходу України до інформаційного суспільства в процесі інтеграції у світове економічне співтовариство // Актуальні проблеми розвитку економіки регіону: науковий збірник / [за ред. І. Г. Ткачук]. – Івано-Франківськ: Вид-во Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2010. – Вип. 6. – Т. 2. – С. 191.

УДК:94(71):338.28

© Іванна Макух-Федоркова (Чернівці)

ДОСВІД СТВОРЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ В КАНАДІ

У статті проаналізовано проблеми розробки і практичного втілення концепції електронного уряду в Канаді. Розкрито основні етапи впровадження цієї системи канадським урядом, а також наголошується на значенні електронного урядування як важливого фактора ефективного управління державою та забезпечення населення якісними соціальними послугами.

Ключові слова: інформаційні технології, електронний уряд, електронна демократія, інформаційне суспільство, онлайн-державні послуги.

Макух-Федоркова І.

Опыт создания электронного правительства в Канаде

В статье проанализировано проблемы разработки и практического внедрения концепции электронного правительства в Канаде. Раскрыты основные этапы внедрения этой системы канадским правительством, а также подчеркивается значение электронного правительства как важного фактора эффективного управления государством и обеспечения населения качественными социальными услугами.

Ключевые слова: информационные технологии, электронное правительство, электронная демократия, информационное общество, онлайн-государственные услуги.

Makuch-Fedorkova I.

Creating of E-Governance Experience in Canada

The article analyzes the problems of development and practical implementation of e-governance in Canada. The main stages of introduction of this system by Canadian government are revealed. Also the importance of e-governance as an element of the effective state ruling and provision of the population with qualitative social services is highlighted.

Key words: information technologies, e-governance, e-democracy, informational society, online state services.

Питання створення та впровадження електронного уряду є надзвичайно важливою і актуальною проблемою. Це зумовлено, з одного боку, як вимогами часу, тобто розвитком сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, відповідним їх використанням в усіх сферах життя, включаючи державне управління, так і, з другого боку, – зростанням кількості та якості інформації, засвоєння якої громадянами неможливе без відповідного впровадження зазначених технологій. Це передбачає, у свою чергу, і модернізацію всієї системи державного управління. Зміни, які відбуваються в суспільстві внаслідок розвитку інформаційних технологій, суттєво впливають на зміст, функції та цілі управління державою. Це вимагає розвитку всієї системи державного управління, її перегляду з орієнтацією на здобутки найкращого світового досвіду, використання сучасних інформаційних і комунікаційних технологій, переходу до нових механізмів впливу на економічні, політичні та соціальні процеси.

Аналіз міжнародного досвіду переконує, що не існує єдиної формули для успішної програми розвитку інформаційних технологій. Кожна стратегія і план мають бути індивідуальними і враховувати специфічні національні особливості. Мета даного наукового повідомлення полягає у

висвітленні основних закономірностей та особливостей впровадження системи електронного урядування в Канаді.

Сучасна вітчизняна політична наука уже має наукові розробки теоретичних та практичних аспектів формування е-уряду. Проте зовсім мало приділено уваги канадському досвіду впровадження системи електронного урядування. У даній статті використано науковий доробок О. Андронові, А. Николаєва¹, М. Демкової², В. Дрожжинова, А. Штрика³, Л. Приходька⁴, Л. Станкевича, Н. Новоженіної⁵, Л. Шубіної⁶.

Питання про розробку і практичне втілення концепції електронного уряду було поставлене спочатку в США, а потім у Західній Європі в 90-ті рр. XX століття. В 1995 році Європейська комісія організувала “Форум інформаційного суспільства” і визначила 11 пріоритетних проектів. На сьогодні можна виділити 4 основні моделі електронного уряду, які отримали практичне втілення в США, Європі, Азіатсько-тихоокеанському регіоні. Умовно їх можна назвати так: континентально-європейська модель (у рамках якої здійснюється розвиток електронної демократії не тільки в країнах Західної, а також у країнах Центральної та Східної Європи); англо-американська модель, яка відображає специфіку становлення електронного уряду в США, Канаді і Великобританії; азіатська модель електронного уряду опирається на специфічний стиль управління, що включає тип корпоративної культури і багаторівневу систему державного управління, яка організована за принципом ієрархічної піраміди, а також російська модель, яка представлена у федеральній програмі “Електронна Росія (2002-2010 рр.)”⁷.

Електронний уряд – це система державного управління на основі електронних засобів обробки, передачі і поширення інформації. Усі передбачені послуги повинні бути зручними для населення, адже це дає можливість підвищити рівень участі громадян в управлінні державою. Ще одним важливим результатом впровадження електронного уряду є зменшення витрат і підвищення ефективності надання державних послуг. У сучасній політологічній літературі термін “електронний уряд” означає таку систему державного управління, при якій діяльність офіційних відомств і служб, включаючи функцію управління, фіксується на електронних носіях, а вся організаційно-розпорядницька документація публікується в мережі Інтернет і стає тим самим доступною кожному громадянину.

9 січня 2007 року Верховною Радою України був прийнятий Закон “Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки”. Вже в Загальних положеннях закону знаходимо декларацію про те, що пріоритетним для нашої держави є прагнення побудувати орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток інформаційне суспільство, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя⁸. Основною метою формування та розвитку такого суспільства є підвищення якості життя громадян, забезпечення конкурентоспроможності України, розвиток економічної, соціально-політичної, культурної та духовної сфер життя суспільства, удосконалення системи державного управління на основі використання інформаційних та телекомунікаційних технологій. Незважаючи на те, що даний законопроект був прийнятий, в українському суспільстві існує ще багато проблем, які не дають можливості реалізуватись проектам інформаційного суспільства, а системі електронного урядування – зокрема.

Виходячи з вищесказаного великий інтерес складає вивчення досвіду зарубіжних країн щодо запровадження подібних інформаційних систем, а саме створення електронного уряду в Канаді. Адже на середину 2005 року Всесвітній банк провів відеосемінар, на якому був представлений досвід побудови електронних урядів у США і Канаді, а також проаналізовано його значення для країн, що розвиваються (Бразилії, Гватемали, Македонії, Мексики, Уганди та ін.)⁹. Більшість країн-клієнтів Всесвітнього банку дивляться на американський і канадський досвід як на джерело сучасних методів для реалізації власних національних стратегій побудови електронного уряду. За даними глобального огляду стану електронних урядів, Канада займає перше місце. На сьогодні її електронна система є ключовим каналом надання державних послуг у країні, завдяки чому забезпечується майже третина усіх транзакцій, що здійснюються між федеральним урядом і громадянами.

До створення програми електронного уряду було залучено 34 міністерства і відомства федерального підпорядкування. Основні напрями цього документа були визначені наступним чином: надання громадянам 130 необхідних урядових послуг в електронному форматі; забезпечення користуванням “безвідмовного” доступу до електронних послуг уряду; створення інфраструктури

захисту інформації і персональних даних; розробка політики і стандартів, що регламентують діяльність електронного уряду¹⁰.

Управління програмою очолила група радників, створена у вересні 2001 р., яка уповноважувалась надати президенту Ради казначейства свої рекомендації з широкого кола питань. До складу групи радників ввійшли представники різних прошарків канадського суспільства. Функціональне керівництво програмою, включаючи складання планів і моніторинг їх виконання, до 2003 р. здійснювало Управління інформації та інформаційних технологій Ради казначейства. Згодом воно повністю перейшло до Міністерства громадських робіт та урядових послуг.

Були також створені комітети міжвідомчої взаємодії до складу яких ввійшли керівники вищих прошарків – на рівні першого заступника міністра, генерального директора, що відповідали за реалізацію програми “електронний уряд” у конкретному відомстві. Створення подібних комітетів сприяло реалізації програми по горизонталі. Комітети міжвідомчої взаємодії розглядали питання про створення єдиного вікна для звернення громадян з метою отримання державних послуг, а це вимагало об’єднання зусиль декількох відомств.

Канцелярія програми “електронний уряд”, створена на початку 2000 р., вносила пропозиції щодо виділення фондів на утвердження міжвідомчих комітетів, контролювала проекти, що виконувались за рахунок централізованих фондів, здійснювала моніторинг діяльності міністерств і відомств щодо реалізації програми.

Значну роль у покращенні якості міжвідомчої взаємодії відіграли Об’єднані міжвідомчі ради, які склалися із Ради надання державним сектором послуг і Ради уповноваженої з питань управління інформацією та інформаційними технологіями державного сектору. Також до складу Об’єднаних міжвідомчих рад входили керівники федеральних, провінційних, територіальних і муніципальних урядів.

Велике значення для здійснення зворотного зв’язку у реалізації програми “електронний уряд” мало створення дослідницької групи, завданням якої був моніторинг інтересів населення Канади щодо отримання державних послуг за допомогою Інтернету. З самого початку уряд Канади залучав до участі в програмі близько 10 тис. користувачів. Дослідницька група дала поштовх у досягненні успіху у сфері інформаційних технологій, оскільки програма “електронний уряд” продовжує розвиватися і видозмінюватися залежно від отриманих даних.

Як приклад надання електронних державних послуг можна навести процес реєстрації в Канаді новонароджених дітей. Після народження дитини батьки (батько або мати) із свого домашнього комп’ютера знаходять Інтернет-портал реєстрації новонароджених, куди за встановленою формою вносять в електронному вигляді всю інформацію про свою дитину: ім’я, прізвище, місце народження і т.п. Потім вони звертаються в мерію свого міста і отримують паперовий документ – свідоцтво про народження. Таким чином, мерія видає свідоцтво про народження дитини згідно з тими даними, які були занесені самими батьками. Особливість даної процедури полягає в тому, що вхід у систему реєстрації мають тільки ті громадяни, які офіційно зареєструвались на даному інтернет-порталі за встановленою формою, що необхідно з метою недопущення незаконного втручання і захисту приватного життя громадян¹¹.

Варто зазначити, що фінансування програми “електронний уряд” здійснювалось у три етапи. На першому в бюджеті на 2000 р. було виділено 160 млн кан. дол. При цьому передбачалось, що протягом 2 років буде розроблена і запущена програма, яка дозволить надати громадянам Канади послуги федерального уряду в режимі on-line, а також стимулюватиме використання електронної торгівлі, і таким чином активізує виконання плану уряду зробити Канаду найбільш “взаємозв’язаною” країною в світі. На другому етапі в бюджеті на 2001 р. було виділено 120 млн кан. дол. На завершення програми (на 4 роки – до 2006 р.) було виділено 600 млн кан. дол.¹².

Уся сума (880 млн кан. дол.), спрямована на реалізацію програми за шість років, була розподілена на чотири головних “пакети”: 476 млн було виділено на створення “Загальнодоступної інфраструктури захисту”, відомої як Secure Channel (“Захищений канал”); 262 млн. – на проекти, покликані прискорити електронну доставку послуг; 95 млн – на створення кластерів (Clusters), а також 47 млн. – на керівництво й вироблення політики і стандартів.

Більше половини асигнувань на програму (54 %) припало на забезпечення безпеки інформації – захисту приватного життя громадян і бізнес інформації приватних структур, і лише 5 % від суми були витрачені на керівництво програмою.

Централізоване фінансування здійснювалось у ході відкритих процесів, за допомогою чітких критеріїв, шляхом колегіального розгляду пропозицій задля того, щоб забезпечити оптимальне поєднання ціни і якості послуг.

Для оцінки ефективності реалізації програми “електронний уряд” Канади – була розроблена модель управління ефективності, яка включала в себе 11 показників, поділених на три основні параметри оцінки: якість надання інформації, якість електронних послуг, якість електронного зв’язку.

В системі електронного уряду Канади виділяють 4 стратегічні сфери: надання послуг; залучення громадян; зміцнення ринку; робота з громадськістю і просвітницька робота. Серед зазначених сфер можна виділити ключові напрями роботи: автоматизація послуг і створення сайтів; інтерактивні послуги; способи взаємодії учасників процесу з власниками електронного уряду; електронна демократія і співробітництво; маркетинг і просування електронного уряду.

Канада є лідером у сфері електронного урядування. Наприклад, на рівні провінції Онтаріо основні послуги для населення і бізнесу об’єднані в структурі Service Ontario, що надає гарантоване обслуговування в режимі on-line. Щорічно виконується близько 34 млн операцій щодо надання різних послуг, а саме отримання свідоцтва про народження, водійських прав, відкриття бізнесу та ін.

Структура Service Ontario включає 400 пунктів обслуговування населення, режим on-line, телефонне обслуговування, інформаційні магазини. Доступ до послуг Інтернет здійснюється в підрозділах уряду та в усіх бібліотеках. При цьому уряд прагне до того, щоб обслуговування через Інтернет було на рівні 70 %. On-line послуги інтегровані на рівні різних міністерств. Варто зазначити, що на сайті Агентства по збору податків можна отримати доступ до свого особистого рахунку і провести усі необхідні операції. Це можуть зробити як громадяни, так і організації. Саме така ідея використання особистого рахунку використовується й іншими державними організаціями¹³.

Більше того, останній річний звіт по програмі “Онлайнний уряд Канади” (Canadian Government On-Line, GOL) показує, що діалогові послуги на сьогодні складають близько 30 % усіх державних транзакцій. Ініційована в 1999 р. програма GOL була спрямована на те, щоб зробити доступними в електронному вигляді 130 послуг, які найчастіше використовуються федеральним урядом Канади¹⁴. В результаті колективних зусиль багатьох державних організацій зазначені послуги є онлайнними і до них можна звернутися через федеральний портал. А вже у 2004 році було зафіксовано майже 600 млн звернень між громадянами і федеральним урядом, тоді як у 2001 році їх було всього 150 млн¹⁵.

Варто зазначити, що в Канаді з метою надання можливості громадянам і жителям країни отримувати інформацію про роботу уряду був створений “Урядовий безпроводниковий портал Канади” (The Government of Canada Wireless Portal). Інформація є доступною на порталі, а також міститься на офіційному сайті уряду і може бути отримана по телефону урядового колл-центру. На сьогодні за допомогою мобільного телефону доступні наступні види послуг: час очікування на кордоні (інформація надається Прикордонною службою Канади); конвертер валют (інформація надається Банком Канади); економічні показники (інформація надається Управлінням статистики Канади); контактна інформація про членів Парламенту (інформація надається офіційним сайтом Парламенту Канади)¹⁶.

Канада належить до числа країн з найбільшою кількістю користувачів Інтернету, що пояснює високі показники попиту на онлайнні суспільно-державні послуги.

Підбиваючи підсумок, варто зазначити, що громадяни багатьох держав уже давно користуються перевагами електронного урядування. Так, уряд США надає громадянам різноманітні послуги через Інтернет: видачу ліцензій, сплату податків. В Англії реєстрація фірм потребує заповнення через мережу тільки однієї форми. Фінляндія та Сінгапур пропонують своїм громадянам послуги через мобільний зв’язок. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру посилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, ті громадяни Сінгапуру, котрі авторизовані на сайті, можуть електронним шляхом подавати до суду позови у незначних справах¹⁷.

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 близько 40% операцій, що виконуються за допомогою MAXI, здійснюються в неробочий для урядових чиновників час. Вигода для громадян є очевидною¹⁸.

В Естонії створений інтернет-портал “Сьогодні вирішую я” (Tana otsustan mina), за допомогою якого громадянин республіки може взяти участь в управлінні державою – висловити свою думку про поточні процеси у країні, запропонувати поправки до законопроектів. Цей портал також дозволяє користувачу висловлювати свою думку про поточні події у країні, вносити поправки до законопроектів, а також голосувати. Якщо ідея поправки чи іншої пропозиції містить раціональне

зерно і підтримується іншими інтернет-користувачами, естонський прем'єр-міністр відсилає цю пропозицію зі своєю резолюцією у відповідне міністерство. На сьогодні болгари, завдяки новій ІТ-системі, котра об'єднує паспортний департамент із міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства, можуть одержати паспорт протягом 5-10 хвилин. Зазвичай же ця процедура займає як мінімум кілька тижнів¹⁹.

Важливо, що електронне урядування вигідне не лише громадянам, але й самому урядові, державі, зокрема для підвищення ефективності організації діяльності та функціонування державних органів. Наприклад, у багатьох країнах засідання уряду відбуваються в онлайновому режимі. Пропозиції, зауваження висловлюються в електронній формі. У такому самому режимі відбувається голосування при прийнятті урядових рішень. Проекти урядових рішень також погоджуються та схвалюються в електронному режимі. Це безперечно, впливає на ефективність роботи уряду, усуваючи зайву бюрократизацію.

Таким чином, програма створення електронного уряду у багатьох країнах світу свідчить про те, що необхідно розвивати інформаційні технології як фактор ефективного управління державою і надання населенню якісних соціальних послуг. Адже основна мета електронного уряду спрямована на забезпечення громадян та організацій швидким і якісним доступом до державних послуг і сервісів, на підвищення ефективності функціонування державних органів шляхом широкого застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

¹ Андропова О., Николаев А. Электронное правительство в Европе и мире. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600 ht

² Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2614>

³ Дрожжинов В., Штрик А. Электронные правительства США и Канады. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370>

⁴ Приходько Л. Электронное правительство как развитие идей электронной демократии. [Електронний ресурс] / Л. Приходько. – Режим доступу: <http://www.dissert.h10.ru/artical/prihodkoL1.html>

⁵ Станкевич Л.Т., Новоженина Н.О. Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://open-gov.ru/2010/10/04/e-gov-praktika/>

⁶ Шубина Л.В. Электронное правительство в Канаде: задачи, финансирование, эффективность // Финансы. – 2006. – № 6. – С. 31-33.

⁷ Станкевич Л.Т., Новоженина Н.О. Электронное правительство: теоретические модели и реальная практика. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://open-gov.ru/2010/10/04/e-gov-praktika/>

⁸ Закон України N 537-V Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки від 9 січня 2007 року. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.president.gov.ua/documents/5656.html>

⁹ Приходько Л. Электронное правительство как развитие идей электронной демократии. [Електронний ресурс] / Л. Приходько. – Режим доступу: <http://www.dissert.h10.ru/artical/prihodkoL1.html>

¹⁰ Шубина Л.В. Электронное правительство в Канаде: задачи, финансирование, эффективность // Финансы. – 2006. – № 6. – С. 31.

¹¹ Шубина Л.В. Электронное правительство в Канаде: задачи, финансирование, эффективность // Финансы. – 2006. – № 6. – С. 32.

¹² Там само

¹³ “Совершенствование функциональной деятельности органов казначейства Канады, системы электронного правительства и государственных закупок” [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.gosbook.ru/node/26200> Guidelines on the Protection of Privacy and

¹⁴ Дрожжинов В., Штрик А. Электронные правительства США и Канады. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.pcweek.ru/themes/detail.php?ID=72370>

¹⁵ Там само

¹⁶ Мобільний уряд Канади [Електронний ресурс] / Режим доступу: – http://mgovservice.ru/project/?ELEMENT_I=9

¹⁷ Демкова М. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади. [Електронний ресурс] / Режим доступу: – <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=2614>

¹⁸ Андропова О., Николаев А. Электронное правительство в Европе и мире [Електронний ресурс] / Режим доступу: – http://www.ci.ru/inform22_01/p_0600 ht

¹⁹ Там само.

УДК: 323.2; 32.019.5

© Сергій Федонюк (Луцьк)

ПІДВИЩЕННЯ ЗНАЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕДІА У PR-КОМУНІКАЦІЇ ІНСТИТУЦІЙ ЄС

Визначено тенденції до використання можливостей соціальних медіа у системі інформаційної взаємодії офіційних інституцій Європейського Союзу та громадськості. Проаналізовано чинники підвищення зацікавленості установ ЄС у безпосередній комунікації з громадянами за допомогою соціальних медіа. Показано позицію