

Тетяна ШАПОВАЛОВА

*начальник управління інформаційних технологій
та електронного урядування Дніпропетровської
обласної державної адміністрації,
магістр державного управління*

ЕЛЕКТРОННА ДНІПРОПЕТРОВЩИНА: ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Підписання Угоди про асоціацію з Європейським Союзом у червні 2014 року стало для України поштовхом до перетворень в усіх сферах життя держави відповідно до європейських стандартів. Відтепер Європейський вибір та європейські цінності – це не просто абстрактні поняття, а конкретні інституційні, законодавчі реформи, у тому числі зміна підходу до державного управління на так зване менеджерське управління, що функціонує на протидію бюрократичному.

Концепції менеджералізму, належного адміністрування (good administration) та належного врядування (good governance), маючи як і схожі, так і відмінні ознаки, зосереджені на одному надзвичайно важливому елементі, а саме – запозиченні методів роботи, які застосовуються в недержавному секторі, зокрема орієнтації на клієнта-громадянина, результативність та ефективність управлінської діяльності, висока управлінська відповідальність [2] тощо.

Європейські стандарти, у свою чергу, є комплексом принципів і вимог до системи управління, які мають на меті наближення до певної еталонної моделі побудови й реалізації сучасної публічної влади, орієнтованої на людину [2].

Таким чином, будівництво нової системи управління, що ґрунтуються на зазначених вище стандартах, потребує і нових підходів, що мають відповідати на такі запитання: навіщо? (тобто досягнення якої мети планується), хто? (хто є відповідальним), для кого? (хто є цільовою аудиторією і наскільки є важливим для неї досягнення мети), скільки необхідно ресурсів? (опис необхідних ресурсів та аналіз їх доцільності) та що буде потім? (досягнення мети не є зупинкою, а тільки кроком). Послідовно відповісти на ці запитання дозволяє проектний підхід, що безсумнівно є необхідним для впровадження стандартів належного урядування.

Дніпропетровщина є однією з найбільш індустріально розвинутих областей України. Тому є цілком природнім, що побудова нового принципу роботи влади стала поступово необхідною, зокрема, у сфері е-урядування.

Проектному підходу у побудові регіону із залученням інформаційних технологій та технологій електронного урядування передував стратегічний підхід, що розпочався з прийняттям Стратегії розвитку регіону, а потім і Регіональної програми інформатизації «Електронна Дніпропетровщина», реалізація якої розпочалась з 2002 року.

Програма об'єднала комплекс взаємопов'язаних організаційних, правових, соціально-економічних, науково-технічних та виробничих заходів з розвитку телекомунікаційного та інформаційно-аналітичного середовища регіону.

Для реалізації проектів в області створена потужна технологічна інфраструктура інформатизації регіону, ядром є регіональний ДАТА-ЦЕНТР на базі комунального підприємства «Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр» Дніпропетровської обласної ради», який має Атестат відповідності Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Одним із значних комплексних проектів став проект «Електронний регіон». За сприяння компанії «Майкрософт» та інших світових експертів був вивчений кращий світовий досвід впровадження ІТ-технологій, зокрема проаналізовані проекти створення розумних міст і регіонів, інфраструктура яких побудована на новітніх інформаційно-телекомунікаційних системах, – Лондона, Дубаї, Стокгольма і Гельсінкі. Як результат, 31 серпня 2011 року розпочато активну співпрацю з «Майкрософт Україна» та підписано Меморандум, який дав старт комплексному пілотному інноваційному проекту у сфері електронного урядування під назвою «Електронний регіон». Його основою стала «дорожня карта», в яку покладено понад 50 цільових проектів за 8 цільовими напрямками (електронні послуги, екологічна безпека, сфера освіти, охорона здоров'я, громадська безпека, соціальна сфера, система підтримки управлінських рішень, інфраструктура).

Близько 10 проектів «Електронного регіону» були присвячені створенню інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури регіону із застосуванням інформаційних технологій, без чого впровадження подальших проектів не було б можливо.

Після включення пілотного проекту «Електронний регіон» до плану заходів міжнародної Ініціативи «Партнерство «Відкритий уряд» проекти, що впроваджуються на території Дніпропетровської області, наприклад, проект електронних послуг, знаходиться під постійним моніторингом всесвітньої спільноти. Так, згідно з дослідженнями міжнародної організації Transparency International, Україна виконала план заходів з сприяння ефективному управлінню через вдосконалення адміністративних послуг на 55% (за перший рік дворічного плану), у чому є заслуга і Дніпропетровської області [1].

Дніпропетровська область стала однією з 4-х областей України, відібраною для впровадження спільного швейцарсько-українського проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP). Проект фінансується Швейцарською Конфедерацією та буде реалізуватися до 2019 року. Виконавцями програми є InnovaBridge (Швейцарія) та Фонд Східна Європа у співробітництві з компанією SoftXpansion, Національною академією державного управління при Президентові України та Асоціацією міст електронного урядування. Протягом чотирьох років Дніпропетровщина разом із партнерами працюватиме над розвитком електронного урядування та

електронної демократії у Дніпропетровській області, зокрема переведення адміністративних послуг в електронну форму.

Спільно з експертами проекту «Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади» узгоджено план спільних дій на 2016–2017 роки, яким передбачено розвиток ЦНАП області із застосуванням програмно-технічного комплексу «Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області» (далі – Віртуальний офіс) шляхом:

- створення регіонального реєстру адміністративних послуг;
- проведення уніфікації процедур надання адміністративних послуг у всіх ЦНАП області;
- запровадження багатоканальної системи оцінки якості обслуговування в ЦНАП області;
- створення контакт-центру з питань надання адміністративних послуг;
- інтеграції Віртуального офісу з державним порталом адміністративних послуг та іншими інформаційними системами.

Зараз ключовими проектами електронного урядування, що втілюються на території Дніпропетровської області є:

- «ДОК ПРОФ 3» – система електронного документообігу, що базується на принципово новому рівні: з використанням технології штрих-кодування, можливостей спеціального комп'ютерного обладнання, застосуванні електронного цифрового підпису;
- E-SERVICES – регіональний віртуальний офіс адміністративних електронних послуг Дніпропетровської області;
- E-CONTACT – портал електронних звернень до голови облдержадміністрації;
- E-PETITION – портал електронних колективних звернень;
- КОНТАКТ-ЦЕНТР – гаряча лінія голови облдержадміністрації;
- «ПАРУС – БЮДЖЕТ» – інтерактивна система моніторингу та підготовки інформації щодо процедур та договорів закупівлі товарів, робіт, послуг за державні кошти у Дніпропетровській області.

Ключовим елементом успішності впровадження електронного урядування стало використання сучасних принципів і підходів державного менеджменту Governance 2.0, заснованого на відкритості, прозорості діяльності та орієнтації на громадян з використанням перспективних інформаційно-комунікаційних технологій, а саме:

- впровадження проактивного підходу до потреб громадян;
- створення системи електронних послуг та їх використання через мережу Інтернет;
- орієнтація на відносини співробітництва між органами виконавчої влади та громадянина, бізнесу та інвестора;
- скорочення бюрократичних витрат;
- вирішення проблеми цифрової нерівності між районами та містами;
- деперсоніфікація надання адміністративних послуг як інструмент зниження рівня корупції.

Список використаних джерел

1. Громадська оцінка першого року впровадження в Україні / Transparency International [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ti-ukraine.org/wp-content/uploads/2016/11/ogp_in_ukraine._monitoring_results.pdf
2. Шаров Ю. Європейські стандарти публічного управління: проекція на муніципальний рівень / Юрій Шаров, Ірина Чикаренко // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (4) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.dbuara.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01\(4\)/10syppmr.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01(4)/10syppmr.pdf)