

**Костянтин ХМАРА,**

*аспірант каф менеджменту та управління проектами ДРІДУ НАДУ*

## **ДОСВІД НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ В ЕСТОНІЇ**

З реформуванням адміністративно-територіального устрою в Україні постає питання й переходу на якісно інший рівень надання публічних послуг органами публічної влади. Воно має бути якомога прозорішим, доступнішим до їх споживачів. Одним із способів вирішення таких питань є надання послуг через мережу Інтернет.

Такий досвід вже мають європейські країни, США, Сінгапур, Бразилія. Проте для впровадження в Україні електронного врядування треба враховувати об'єктивні умови. Електронне врядування США, Великої Британії базувалось на широкому поширенню мережі Інтернет. В Україні, згідно статистичним даним, охоплення мережею Інтернет та й навички користування мережею має не кожен, а в сільських районах обмежено доступ до мережі. При цьому варто звернути й на контент, використовуваний українцями. При 18 мільйонів користувачів Інтернету (станом на вересень 2015 року), українські користувачі віддають перевагу розважальним ресурсам, соціальним мережам, використання ж Інтернету для розрахунків, проведення операцій, ведення справ є досі малим.

Враховуюче зазначене, України доцільним є враховувати досвід Естонії, яка починала свої програми при низькому рівні інформатизації країни. З початку розвитку Інтернету в Естонії у 90-роках першим проектом було впровадження Інтернету у школах. Наступним кроком було підвищення комп'ютерної грамотності у населення, використання мережі стало для естонців звичним, а Інтернет став доступним для 90% населення. На думку експертів, введення системи електронного врядування в Естонії виникло завдяки розвитку банківської справи. Місцеві банки створили сучасну систему, за допомогою якої операції проводилися в електронному вигляді. Це стимулювало у громадян бажання освоювати комп'ютер, щоб вирішувати сімейні фінансові питання, не виходячи з дому і далі призвело до того, що державні послуги стали переміщатися в Інтернет.

За статистичними даними більше 90% населення Естонії відправляють декларації через Інтернет.

Зараз в базі даних електронних публічних послуг Таллінна більше 500 найменувань. Понад 300 надають фізичним особам, близько 200 - юридичним. Можна подавати електронні заяви в усі департаменти та районні управи, в міську канцелярію.

Також вартим окремої уваги є система електронного голосування Естонії, яка спирається на естонську ідентифікаційну карту. Це обов'язковий державний документ що засвідчує особу. Карта має 2 ступені захисту і смс-аутентифікацію, містить вбудований електронний чіп і поширена у більш ніж у

80% жителів. Картка ID заміняє паспорт, права чи інші документи як в Естонії, а також за її межами (в Євросоюзі). Її можна використовувати для електронного підпису, в якості квитка на громадському транспорті і навіть брати участь у виборах за допомогою Інтернету в будь-якому куточку світу. Інтернету в Естонії є максимально доступним, бездротовий доступ до мережі WiFi є в кожному публічному місці, це стало нормою.



Рисунок.

У Естонії впроваджено проектний підхід до надання публічних послуг з урахуванням таких рис:

По-перше, у Естонії логічний підхід:

- проекти є системними і максимально спрямовані на реалізацію;
- створено відокремлену від органів влади систему (Академія Управління), до якої залучено експертів, а не чиновників;
- більшу частину проектів реалізує бізнесу;
- ще одне цікаве нововведення, - законодавчо дозволено мікроплатежі з мобільного рахунку абонента (банкам просто немає сенсу брати участь у таких міні-транзакціях через високі витрати однієї операції, а мобільним операторам-цілком).

Увесь парламент веде справи через електронний документообіг. За його зразком ведеться робота і в муніципалітетах. У рамках реалізації концепції «електронного уряду» було запущено портал «Сьогодні вирішую я» (Täna otsustan mina) із можливістю кожному громадянину лишати відгуки, пропозиції тощо. Електронне врядування Естонії побудовано за принципом: спочатку люди, потім послуги, потім технології! Спочатку навчили людей і ввели в звичку використання мережі.

Майже 90% сервісів Естонії було націлене на розвиток бізнесу в країні. Із використанням сервісів у бізнесі й економіка, і вже бізнес може також логічно формувати послуги для громадян в межах електронного уряду, будучи його активним споживачем. В Естонії пішли шляхом мінімізації витрат для розвитку

інновацій в цілому, реєстрація компанії здійснюється за 20 хвилин. Через Інтернет можна отримати не лише необхідні довідки, але й ліцензії та сертифікати. Особисте спілкування з представниками органів влади зведено до мінімуму, що не лише пришвидшує роботу, але й робить увесь процес надання послуг прозорим і відкритим для споживача.

При цьому безпека інформації є на високому рівні. Крім захисту баз даних є також статистика переглядів інформації клієнта. На єдиному порталі електронного уряду все розділено на послуги і окремий вхід для громадян, бізнесу або органів влади.

Отже, Естонія запроваджувала електронне врядування на всіх рівнях, починаючи з 90-х років, так само, як і інші країни колишнього СРСР, не маючи великого розвитку мережі Інтернет та високого рівня володіння мережею у громадян. Поетапно, впроваджуючи проекти, максимально зорієнтовані на результат, навчаючи громадян користуванню Інтернетом і впроваджуючи прості й зрозумілі програми електронного врядування, Естонія досягла високого рівня прозорості та доступності в надання публічних послуг.

### **Список використаних джерел**

1. Дані щомісячного дослідження української інтернет-аудиторії gemiusAudience – Режим доступу - <http://watcher.com.ua/2015/11/02/5-6-mln-ukrayintsiv-zahodyat-v-internet-cherez-smartfon-abo-mobilnyy-telefon/>
2. Электронное правительство разных стран. Электронное правительство Эстонии. – Режим доступу - [http://elgov.ucoz.ru/index/ehlektronnoe\\_pravitelstvo\\_v\\_eshtonii/0-20](http://elgov.ucoz.ru/index/ehlektronnoe_pravitelstvo_v_eshtonii/0-20)
3. E-Estonia. The digital society. What is e-Residency? – Режим доступу - <https://e-estonia.com/e-residents/about/>
4. E-Government Survey 2012: E-Government for the People. - Режим доступу - <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>