

DOI 10.36074/logos-18.08.2023.14

ПРАКТИКА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ У ВЕЛИКОБРИТАНІЇ

ORCID ID: 0000-0003-4066-4349

Попов Олександр Павлович

аспірант кафедри менеджменту та бізнес-адміністрування
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

УКРАЇНА

Головним гаслом у впровадженні електронного урядування в розвинених країнах є дотримання принципів відкритості та підзвітності уряду перед своїми громадянами, що є важливим показником національного розвитку. Практика функціонування електронного уряду в зарубіжних країнах характеризується різноманітними моделями та підходами до впровадження, вивчення яких дає змогу говорити про можливості їх використання в Україні з урахуванням національної специфіки.

До прикладу, свого часу Великобританія вирішила розвивати портал www.gov.uk (колишній direct.gov.uk) комплексно, не лише як сервіс, що надає актуальну, повну, узгоджену та точну інформацію про державні послуги, але й як систему надання транзакцій за принципом «єдиного вікна» та систему підтримки міжвідомчої співпраці у сфері комплексного надання державних послуг [1].

Портал характеризується системним підходом і всебічною підтримкою на урядовому рівні. Портал державних послуг Великої Британії об'єднує власні сервіси зі шлюзами на інші портали та сайти державних і приватних організацій. Портал підтримується командою профільних фахівців з різних урядових департаментів. Центральний секретаріат з інформації є провідним структурним підрозділом.

З метою доступу до інформації та отримання державних послуг, ведення двостороннього інтерактивного діалогу, Урядовий портал Великої Британії вирішує завдання із забезпечення центральної точки входу для громадян, підтримки електронної взаємодії між приватними організаціями та державними установами під час надання інформації та послуг, а також організації безпечного середовища для здійснення таких транзакцій [2].

Урядовий шлюз є основним компонентом архітектури порталу, який виконує роль центрального провідника для безпечного виконання транзакцій з державними установами. У разі звернення авторизованого користувача шлюз генерує транзакції, необхідні для отримання державної послуги, і направляє заявника на субпортал, де й безпосередньо надається необхідна послуга. Шлюзи побудовані таким чином, що вони можуть збільшувати кількість державних послуг та поглиблювати складність структури їх надання.

Портал містить інформацію про послуги, що надаються в режимі офлайн, а також про послуги, доступних в онлайн режимі.

Інформаційні матеріали, які розміщені на порталі, містять такі складові:

- відомості щодо категорій осіб-отримувачів послуг;
- матеріали щодо етапів, структури отримання послуг;
- інформація щодо послідовності дій органу державної влади для надання такої послуги;
- дані щодо відомчих інформаційних ресурсів.

Портал пропонує користувачам розширені можливості пошуку за допомогою системи порталів і субпорталів, які полегшують навігацію в урядовому інформаційному середовищі. При цьому портал в одному з розділів під назвою «Простір громадянина» (*Citizen's Space*) пропонує до обговорення громадянами різноманітних питань життєдіяльності. Цей розділ надає інформацію та можливість висловити свою думку щодо покращення роботи сервісів, планів уряду з трансформації суспільного життя тощо [3].

Впровадження електронного урядування у Великій Британії було формалізовано у Стратегічну концепцію обслуговування суспільства в інформаційну епоху в рамках положень Білої книги «Модернізація уряду».

Основна мета концепції - сформулювати процес переходу до уряду інформаційної епохи. Головними складовими цієї концепції стали:

– структура та перелік послуг для звичайних користувачів та неурядових організацій;

- розширення спектру послуг, що надаються органами влади;
- максимізація охоплення населення державними послугами;
- підвищення ефективності використання інформації;
- розробка конкретних кроків, необхідних для реалізації концепції.

Завдання з розвитку і використання всіх електронних видів надання послуг передбачено відповідними пунктами британської Урядової стратегії [4].

Звідси випливає, що послуги надаються шляхом використання низки засобів – мобільні мережі, сервісні центри, відповідні державні застосунки. Для цього організовано роботу бізнес-порталів для підприємств різних форм власності та фізичних осіб-підприємців. При цьому надання послуг також може здійснюватись і в форматі живого спілкування через сервісні центри.

Список використаних джерел:

- [1] Welcome to GOV.UK. (2023) The best place to find government services and information. Вилучено з: <https://www.gov.uk/government/organisations/government-digital-service>
- [2] Ines Mergel. (2019) Digital service teams in government. Вилучено з: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17304963>
- [3] Digital government - maintaining the UK government as a world leader in serving its citizens online (2017). Вилучено з: <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/6-digital-government-maintaining-the-uk-government-as-a-world-leader-in-serving-its-citizens-online>
- [4] Government Digital Strategy. (2012) Вилучено з: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf