

Бутник Олена Олександрівна

канд. наук з держ. управління, доцент,
доцент науково-дослідного інституту
Київського національного університету культури і мистецтв,
м. Київ, Україна

ДЕРЖАВА ОН-ЛАЙН: ДОСВІД ЕСТОНІЇ В ПОШИРЕННІ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Держава в смартфоні – одна з ключових задач, поставлених сьогодні Президентом України перед новообраним урядом. Тому вивчення досвіду зарубіжних країн та виокремлення головних аспектів, які наша держава могла б використати в практиці впровадження електронних послуг є надзвичайно важливим та актуальним.

Естонія серед інших європейських країн виокремлюється як успішний реформатор, на досвід якого спираються країни, що розвиваються, а отже, вважаємо його доцільним для вивчення в Україні.

За роки незалежності Естонія розробила та впровадила у життя функціональну концепцію електронної держави та електронного урядування. Завдяки вдалій стратегії, що була обрана країною, населення охоче сприйняло нововведення влади та активно освоювало сучасні інформаційно-комунікативні технології. Дані зрушення стали можливими завдяки започаткуванню у 1996 році державної програми «Стрибок тигра», яка передбачала комп'ютеризацію, інтернетизацію та широкомасштабне навчання комп'ютерної грамотності, зокрема активну підготовку школярів та вчителів до використання можливостей, які надають комп'ютери і новітні Інтернет-технології [1].

Естонія першою реалізувала концепцію електронної держави, яка не лише позитивно впливає на економіку країни, а й дозволяє створити мережеву структуру суспільства.

У 2014-му році з Естонією об'єдналися ще чотири країни – Ізраїль, Південна Корея, Нова Зеландія та Великобританія. Разом вони створили спільноту цифрових країн Digital 5. Digital 5 об'єднав країни (D5) разом, щоб ділитися кращими практиками та ключовими знаннями, співпрацювати над спільними проектами та допомагати один одному швидше та ефективніше стати цифровими урядами. Цифрові технології дозволили урядовим, недержавним організаціям та приватному сектору вдосконалити свої послуги та персоналізувати їх у широкому спектрі сфер, вклю-

чаючи транспорт, охорону здоров'я та освіту. Також відбувся культурний зсув, який спонукав урядові установи працювати разом, щоб покращити досвід людей, використовуючи їхні послуги. Обмін та ефективніше використання даних дозволили їм передбачити та усунути можливі проблеми, перш ніж вони спричинять якісь проблеми.

Нарешті, цифрові технології та обмін даними сприймають розумніші рішення, тому час, гроші та ресурси вкладаються таким чином, щоб громадяни отримували найбільшу користь [2].

Зміна підходу до державотворення та технології на державному рівні заощаджують держбюджету Естонії близько \$130 000 лише на папері та принтерах. Це дозволяє державі витратити більше на розвиток екосистеми стартапів. Як результат, естонські проекти залучають мільйони доларів США інвестицій щороку. Зокрема, у 2018 році в естонські стартапи інвестували майже 328 млн. євро [3].

Окрім цього, для отримання довідки чи укладання бізнес-угоди естонці не чекають в черзі, до 99% державних послуг доступні цілодобово. Доступ до послуг громадяни отримують завдяки ID картці, яку впровадили в 2002 році. А через п'ять років з'явилася Mobile ID — цифрова ідентифікація людини через мобільний зв'язок. Вона пов'язана з ID картою і дає майже такі ж можливості. Цифрові технології зручні, вигідні та безпечні для країни. Держава економить один тиждень робочого часу і 2% ВВП на рік. Впровадження цифрових інструментів у силових структурах допомогло скоротити смертність від трагедій у 2 рази, а поліція стала ефективніше в 50 [4].

Найбільш широко використовується послуга «е-школа», основними користувачами якої є сім'ї з дітьми шкільного віку. Вона доступна учням (доступ до навчальних матеріалів і розкладів), вчителям (планувати заняття, розмішувати матеріали) і батькам (записати дітей до школи, спостерігати за їх успішністю). Система дозволяє уникати проблеми, пов'язані з нестачею інформації в освітній сфері. В усіх школах і бібліотеках наявним є доступ до Інтернет-мережі. По закінченні середньої школи всі випускники здають державні іспити, результати яких вводяться в систему. Кожен з випускників може ознайомитися з ними як через державний портал (eesti.ee), так і отримати у вигляді sms-повідомлення на мобільний телефон.

Вступ до вищих навчальних закладів відбувається через державну систему подачі вступних заяв, яка об'єднує базу даних усіх закладів і результатів випускних екзаменів, що значно спрощує процедуру вступу. Концепція інформаційного суспільства вимагає наявності підготовлених

кадрів, тому практично кожен вищий навчальний заклад в Естонії готує фахівців в ІТ-сфері. Деякі з них не мають аналогів у світі, наприклад, фахівців з комп'ютерної безпеки готують в Талліннському і Тартуському технічних університетах [5].

Цікавим є досвід Естонії в медичній сфері. Охорона здоров'я здійснюється за допомогою порталу пацієнта, через який можна ознайомитися з наявними в інформаційній системі даними про здоров'я пацієнта, подати додаткову інформацію та змінити свої особисті дані. За бажанням свої особисті дані можна закрити, ані пацієнта може переглядати тільки доктор, що проводить лікування.

Крім усього зазначеного вище, за допомогою порталу для пацієнтів можна подавати різні волевиявлення, пов'язані з медичними послугами. Наприклад: призначати осіб, уповноважених для викупу лікарських препаратів за рецептами, давати дозвіл на переливання крові або відмовлятися від нього, виявляти бажання після смерті передати органи або тканини для пересадки, передати труп для навчальної та наукової роботи.

У порталі для пацієнтів можна також призначити собі представників з різними правами. Доступ до порталу пацієнта мають як приватні, так і державні медичні установи [6].

Отже, вивчивши досвід Естонії, можемо визначити такі переваги електронних послуг для он-лайн користувачів: зручний цілодобовий доступ, що особливо важливо для осіб з обмеженими можливостями та громадян, які перебувають за кордоном, збереження природних ресурсів, економія часу і грошей, задоволення потреб споживачів за допомогою акумуляції інформації в одному місці, заповнення бланків є більш легким і безпечним, документи не губляться і наявність технічних помилок ліквідується, створюється сприятливий клімат для бізнесу та зростає довіра до органів державної влади.

Естонія довела, що державне управління може бути успішним, незалежно від обсягу природних ресурсів, кількості жителів або розташування території. Держава, надаючи електронні послуги, створює інформаційний простір, в якому ефективно працює бізнес і залучаються інвестиції. В Україні вже сформована бюрократична система, на засадах якої створити цифрову державу буде достатньо важко. Проте, досвід Естонії свідчить, що від «держави в смартфоні» виграють і громадяни, і уряд, і бізнес.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архипова Є.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні / Є.О. Архипова, Н.О. Дмитренко // Молодий вчений. – 2015. - №11 (26). – С. 148-152.
2. International partnerships Digital 5 2018 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.digital.govt.nz/digital-government/international-partnerships/the-digital-9/d5-summit/>
3. Мережева країна: як Естонія запровадила е-урядування [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://internetua.com/merejeva-krajina-yak-estoniya-zaprovadila-e-uryaduvannya>
4. Держава в смартфоні. Як це працює в Естонії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/cifrova-derzhava-yak-estoniya-zaluchaye-milyoni-yevro-50031422.html>
5. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=650>
6. Держава в мережі: як Естонія досягла лідерства в поширенні електронних послуг / Європейська правда [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.eurointegration.com.ua/experts/2018/04/23/7080831/>