



Scientific journal  
«ECONOMICS AND FINANCE»



Publishing house «BREEZE»,  
Montreal, Canada

# Science and innovation

Collection of scientific articles



Submitted for review in

Conference Proceedings Citation Index -  
Social Sciences & Humanities (CPCI-SSH)



Publishing house «BREEZE»,  
Montreal, Canada,  
2018

**Publishing house «BREEZE»**

**Science and innovation**

**Reviewers:**

***Sven-Olof Collin,***

*Professor of Business Administration on Corporate Governance and Accounting  
Linnæus University (Kristianstad, Sweden)*

***Cathy A. Enz,***

*Professor of Innovation and Dynamic Management Chair and is a full professor at  
the School of Hotel Administration at Cornell University (Ithaca, New York, USA)*

*Science editor: Ph.D. in Economics, Associate Professor,  
Doctor of Science, honoris causa, Professor of RANH*

***Drobnyazko S.I.***

Science and innovation: Collection of scientific articles. - Publishing house «BREEZE», Montreal, Canada, 2018. - 260 p.

**ISBN 978-1-926711-32-9**

Collection of scientific articles published the scientific and practical publication, which contains scientific articles of students, graduate students, Candidates and Doctors of Sciences, research workers and practitioners from Europe, Russia, Ukraine and from others countries. The articles contain the study, reflecting the processes and changes in the structure of modern economy and state structure. The collection of scientific articles is for students, postgraduate students, doctoral candidates, teachers, researchers, practitioners and people interested in the trends of modern economic science development.

**ISBN 978-1-926711-32-9**

© 2018 Authors of the articles

**Kobzev I.V.**,  
Candidate of Technical Sciences, Associated Professor

**Melnikov O.F.**,  
Doctor of Public Administration, Professor

**Orlov O.V.**  
Doctor of Public Administration, Professor

*Kharkiv Regional Institute of Public Administration of the National Academy of  
Public Administration attached to the Office of the President of Ukraine, Ukraine*

## **FOREIGN EXPERIENCE OF E-GOVERNMENT AT THE EXAMPLE OF THE UNITED KINGDOM**

**Кобзев І.В.**

кандидат технічних наук, доцент

**Мельников О.Ф.**

доктор наук з державного управління, професор

**Орлов О.В.**

доктор наук з державного управління, професор

*Харківський регіональний інститут державного управління*

*Національної академії державного управління при Президентові України, Україна*

### **ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД СТВОРЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА ПРИКЛАДІ ВЕЛИКОБРИТАНІЇ**

*The article examines the experience of forming an e-government in the UK, based on the main global trends in the development of information technology. The stages of formation of the e-government are considered. The experience of this country shows that the provision of state services in electronic form has undeniable advantages, both for the state and for citizens.*

**Key words:** *E-Government, digital service, portal, online service, digital strategy, information technology*

*У статті аналізується досвід формування електронного уряду у Великобританії, виходячи з основних загальносвітових тенденцій розвитку інформаційних технологій. Розглянуто етапи формування електронного уряду. Досвід цієї країни свідчить про те, що надання державних послуг в електронному вигляді має незаперечні переваги, як для держави так і для громадян.*

**Ключові слова:** *електронний уряд, цифрові послуги, портал, онлайн послуги, цифрова стратегія, інформаційні технології*

Електронний уряд - це система взаємодії влади і суспільства на основі поєднання внутрішньої урядової і зовнішньої суспільної інфраструктури через владні Інтернет-представництва (портали), що розширює доступність державно-управлінських послуг в мережі Інтернет та скорочує терміни їх надання [4].

Вивчаючи міжнародний досвід реалізації систем електронного уряду, виділяють три основні моделі: англо-американську, азіатську; і континентально-європейську.

Англо-американська модель характерна для таких країн як США, Канада, Великобританія і Австралія. Типові риси англо-американської моделі виникають з особливостей територіально-політичного пристрою і традицій

державності : високий рівень незалежності територіальних управлінь (штати) в з'єднанні з сильною центральною владою.

Англо-американська модель з одного боку допускає значну відмінність процесів місцевого електронного управління, а з іншого боку чітко стандартизує правила обміну інформацією «громадянин — уряд» на загальнодержавному рівні. Система місцевої влади в штатах будується на основі адміністративно-територіального ділення, тому схеми самоврядування в різних штатах різні.

Програма створення електронного уряду по англо-американській моделі в першу чергу переслідує мету спростити взаємодію громадян і представників бізнесу з державними структурами, а також зробити можливим пряме звернення громадян до уряду [3].

Одній з перших у світі ще в 1994 році стала вирішувати проблему відкритого доступу до інформації державних структур Великобританія.

Стратегічна програма Великобританії «Модернізація державної влади», яка була прийнята в 1999 році. На підставі цієї Стратегії був створений урядовий портал «Великобританія онлайн», проект «Прямий доступ» (Direct Access), який дозволив державним органам надавати громадянам в зручний для них час електронний доступ до всіх форм документів, використовувати електронний-цифровий підпис для заповнення форм, необхідних для отримання електронних державних послуг.

В 2000 році була створена спеціальна комісія при Кабінеті міністрів. Метою роботи цієї комісії була координація усієї роботи стосовно діяльності електронної комерції. Було затверджено акт електронного підпису, який узаконив використання електронної цифрової підписи. Нова система ставила метою організувати служби уряду так, щоб це було зручно для громадян. Інтернет повинен був стати засобом, який перебудував методи роботи та організацію державних департаментів. Період, коли на сайтах публікувалося лише інформація про роботу публічних служб, було закінчено.

Розробники єдиного порталу державних служб Великобританії сформулювали новий тезис, на якому базуються сьогоденні інновації. От «уряду в Інтернеті» потрібно перейти к «уряду з Інтернету» [1].

Для державних органів Великобританії основним завданням стає звільнення державних службовців від виконання рутинних процедур при інтерактивному взаємодії з населенням.

Своєрідна революція електронного уряду у Великобританії почалася в 2010 році. Відмінною рисою її вважається повна спрямованість на споживи громадян Великобританії. При проектуванні державних послуг використовується інноваційна методологія Agile (проворний, швидкий, гнучкий). Agile - це серія підходів до розробки продукту (ПЗ, послуг) на основі постійного взаємодії з кінцевими користувачами [1].

Методологія Agile дозволяє звести до мінімуму будь-які дефекти або недоліки системи, в тому числі і в плані безпеки. Agile - система, де ви по невеликій частині вводите визначені функції для тієї чи іншої послуги, маючи можливість виправляти помилки вже по введенні цих функцій. Таким чином, до

моменту переходу послуги з режиму тестування ін. роботи у неї практично не залишилося ніяких недоліків. За допомогою електронного уряду досягнуто більш високого рівня задоволеності фізичних та юридичних осіб, що користуються електронними державними службами, використання яких дозволяє населенню та бізнесу прийняти більш активну участь та бути залученими до процесу прийняття рішень державного рівня.

Було отримано доменне ім'я gov.uk (реєстратор <https://www.nominet.uk/>) і створено єдиний портал державних послуг, який спростив взаємодію громадян з владою через єдину точку доступу до публічних послуг. Сайт почав роботу в 31 січня 2012 року.

Другий Національний план дій (Second National Action Plan 2013-2015 р.), опублікований в жовтні 2013 року, як і перший (2012-2013), спирається на зобов'язання щодо надання відкритих даних, з тим щоб громадськість могла зробити наступне: побачити і розуміти процеси уряду через підвищення рівня прозорості; впливати на діяльність уряду шляхом участі у політичному процесі та наданні державних послуг; а також прийняти відповідальність уряду за його політику та надання державних послуг.

Урядова цифрова стратегія (Government Digital Strategy), яка була представлена в грудні 2013 року, встановлює, як уряд буде перепроєктувати свої цифрові послуги, щоб зробити їх настільки простими та зручними, щоб усі могли їх використовувати. Таким чином, ця стратегія визначає, що уряд за замовчуванням має бути цифровим.

Передбачається, що переміщення служб з автономних каналів у цифрові дозволить зекономити від 1,7 до 1,8 млрд. фунт стерлінгів в рік.

Урядовий підхід до цифрового обладнання (Government Approach to Assisted Digital) також був представлено в грудні 2013 року.

Не кожен, хто використовує державні служби, знаходиться в режимі онлайн, і не всі мають можливість використовувати цифрові послуги самостійно. Уряд повинен бути впевненим, що кожен, хто має право на послугу, може отримати до неї доступ.

Населенню має надаватися високоякісне, економічно ефективно цифрове забезпечення. Жодна цифрова послуга не буде жити без відповідної підтримки для людей, які не підключені до мережі, щоб сморід міг використовувати цифрові послуги. Уряд завжди пропонуватиме адекватну допомогу користувачам, яким це необхідно, використовувати цифрові послуги, будь то по телефону, особисто або по-іншому. Ця підтримка називається «Assisted Digital».

Стратегія державної цифрової інтеграції (Government Digital Inclusion Strategy), введена в дію в грудні 2014 року, визначає, як уряд і її партнери з державного та приватного бізнесу повинні взаємодіяти для підвищення якості цифрових послуг

У листопаді 2015 року команда, відповідальна за цю стратегію, перейшла до Департаменту культури, засобів масової інформації та спорту (Department for Culture, Media and Sport) з державної цифрової служби уряду кабінету міністрів (Cabinet Office's Government Digital Service) у рамках зміни структури влади.

У травні 2016 року запущений інструмент перевірки Gov.uk. Gov.uk Verify діє як центральний офіційний інструмент державних органів, що допомагає ідентифікувати та забезпечити громадян простим і стандартизованим засобом перевірки для громадян, які використовують онлайніві державні служби. Станом на березень 2017 року понад 12 мільйонів людей вже використовують свій особистий податковий рахунок для виконання різних завдань [9].

В лютому 2017 року Британська державна цифрова служба (Government Digital Service) опублікувала національну стратегію цифрових перетворень (Digital Strategy).

Ця стратегія включає в себе сім напрямів, за якими країна має намір розвинути "провідну цифрову економіку" у світі:

- інфраструктура - побудова в Великобританії цифрової інфраструктури світового класу;
- навик та залученість - надання кожному доступу до необхідних цифрових послуг;
- цифровий сектор - створення умов у країн, щоб почати і розвивати цифровий бізнес;
- розширення економіки - допомогти кожному британському бізнесу стати цифровим;
- кіберпростір - створення в Великобританії самого безпечного в світі місця, щоб жити і працювати в онлайні;
- цифрове управління - підтримка Великобританії в якості світового лідера в обслуговуванні своїх громадян в Інтернеті;
- економіка даних - розширення можливостей використання даних в економіці Великобританії та підвищення суспільної довіри до їх використання [4].

Стратегія, зокрема, передбачає створення п'яти міжнародних технологічних центрів, щоб дозволити британським компаніям підтримувати свою глобальну перевагу.

Для того, щоб допомогти громадянам, які недостатньо обізнані в цифрових навиках, британська влада має намір надавати їм безкоштовну освіту. У навчанні дорослих і дітей будуть брати участь і організації приватного сектора, такі як Google, банки Lloyds Banking Group, Barclays.

Стратегія розрахована на те, що користувачі отримають послуги, що відповідають їх вимогам; уряд зможе «вмити» реагувати на запити і потреби громадян, доставляючи інформацію і сервіси швидше; вартість і час розробки, зміни і запуску сервісів зменшаться; довіра громадян до уряду в частині зберігання і розпорядження їх персональними даними підвищиться, а робота влади стане прозоріша; будуть побудовані системи, безпечні «за умовчанням», стійкі до кіберзагрозам на будь-якому етапі цифрової трансформації, говориться в документі.

Завдання уряду для досягнення цих цілей до 2020 року наступні:

- продовжувати надавати електронні послуги «світового рівня» і модернізувати методи своєї роботи;
- розвивати необхідні навички і культуру населення, фокусуючись на кінцевому результаті надання послуг для громадян;
- розробляти поліпшені інструменти для держслужбовців;
- ефективніше використовувати дані;
- створювати, використовувати, впроваджувати єдині платформи і відкриті стандарти [7].

По кожному з п'яти завдань в документі описані загальні результати, яких необхідно добитися до 2020 року. Наприклад, що стосується використання даних, треба зробити відкритою усю можливу державну інформацію за допомогою API; призначити нового відповідального за дані (Chief Data Officer); підвищити аналітичні потужності уряду, щоб приймати вірні рішення на основі наявних даних; побудувати національну інформаційну інфраструктуру реєстрів (раніше доступних лише для внутрішнього користування) і переконатися, що вона адекватно захищена, і так далі

У частині побудови єдиних платформ слід відмовитися від великого єдиного постачальника і багаторічних ІТ-контрактів; розробити і опублікувати стандарти і керівництво по компонентах, платформах і технічних можливостях; зняти бар'єри для вивчення і використання державних платформ і їх компонентів зовнішніми розробниками; підвищити залученість громадян у використання системи, що забезпечує їх єдиним обліковим записом для доступу до електронних державних послуг (до 2020 року кількість користувачів системи повинна досягти 25 мільйонів), і вивчити можливість впровадження ідентифікаційних сервісів для бізнес-структур і посередників; вивчати міжнародний досвід і ділитися своїм; провести ревізію застарілого контенту і ін.

При проектуванні електронних державних служб пропонується використовувати 10 основних принципів проектування:

1. Потреби перш всього - це не потреби уряду, а то, чого хочуть користувачі його послуг.

2. Необхідно зробити менше - створювати продукти та послуги можуть сторонні розробники, які можуть вирішити проблеми людей - без зайвих зусиль з боку творців "материнського" проекту. Це дозволяє заощаджувати ресурси та направляти їх на ті ділянки, які дійсно можуть бути значно покращені.

3. Дизайн повинен будуватися на даних - система повинна бути підібрана під поведінку людей і відповідати цьому, а не заставляти користувачів змінювати звички.

4. Спростити щось дуже складно - розробники повинні всіма силами прагнути до спрощення використання своїх продуктів - це прояв відповідальності та поваги до користувачів, які іноді просто вимушені працювати з сервісом або програмою через відсутність альтернатив.

5. Рух крок за кроком - найкращий спосіб побудови ефективних сервісів є їх покрокове поліпшення.

6. Дизайн повинний бути доступним - продукт повинний бути створений таким чином, щоб їм могли користуватися якомога більше людей, навіть якщо заради цього потрібно буде пожертвувати елегантністю і красою.

7. Поняття контексту дуже важливо - створювати продукти або послуги, які дійсно вирішують проблеми цільової аудиторії, можна тільки в тому випадку, якщо розробники мають чітке розуміння цієї аудиторії та можливого контексту використання продуктів.

8. Цифрові сервіси, а не сайти - дизайн не починається і не закінчується на сайті.

9. Послідовність, а не одноманітність - в усьому, де можливо, варто використовувати одну і ту ж мову та прийоми дизайну, оскільки це допомагає людям швидше освоїти різні елементи системи.

10. Відкритість робить світ кращим - надзвичайно важливо спілкуватися зі своїми колегами, користувачами та конкурентами.

У 2016 Великобританія прийняла спеціальну стратегію забезпечення кібербезпеки не тільки електронного уряду, але і всієї країни в цілому. Відповідно до стратегії, буде створений цілий національний центр із спеціалізованою технологією. Але в цілому прийнята стратегія передбачає підвищення потенціалу всього населення Великобританії у боротьбі з кіберзагрозами [3].

Станом на кінець 2016 року 93% житла і 95% підприємств мають доступ до широкосмугового Інтернет. 94% населення хоча б раз у тиждень користуються Інтернетом і 30% користуються онлайн-послугами [4].

Інноваційні підходи Великобританії знайшли визнання з боку фахівців Організації Об'єднаних Націй. ООН опублікувала звіт «Електронне управління. Огляд 2016: Електронний уряд як підтримка стійкого розвитку» («E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development»). Документ ілюструє динаміку розвитку електронного уряду на основі аналізу ситуації в 193 країнах світу. Лідером глобального рейтингу за рівнем розвитку електронного уряду названа Великобританія (значення індексу - 0,9193). У деру п'ятірку також ввійшли Австралія (значення індексу - 0,9143), Республіка Корея (значення індексу - 0,9915), Сінгапур (значення індексу - 0,8828) та Фінляндію (значення індексу - 0,8817). Україна (значення індексу - 0,6076) виявилася на 62 місці, піднявшись за два роки на 25 позицій [7].

Таким чином, досвід Великобританії свідчить про те, що надання державних послуг в електронному вигляді має незаперечні переваги, як для держави так і для громадян. З упровадженням інформаційно-телекомунікаційних технологій до сфери державних послуг знижуються витрати часу на збір документів, збільшується кількість послуг, що надаються. На сучасному етапі технології електронного урядування стають фактором удосконалення діяльності державних органів та сприяють підвищенню ефективності державної влади, забезпечуючи її прозорість та відкритість. Є можливість стверджувати, що електронне урядування моделі базується на наданні інформаційних, консультаційних та онлайн-послуг.

### Література:

1. Кураш А. Как Великобритании удалось быстро вырваться в лидеры электронного госуправления [Электронный ресурс] / А. Кураш // Cnews. – 2010. – Режим доступа до ресурсу: [http://filearchive.cnews.ru/mag/2010/04/CNEWS\\_48.pdf](http://filearchive.cnews.ru/mag/2010/04/CNEWS_48.pdf)
2. Методология Agile. Гибкие подходы к разработке онлайн-услуг [Электронный ресурс] // Совместный проект МРИТК и ПРООН «Продвижение электронного правительства для улучшения качества предоставления государственных услуг». – 2017. – Режим доступа до ресурсу: <http://www.uz.undp.org/content/uzbekistan/ru/home/media/infographics/infographic---agile-methodology--flexible-approaches-to-developi.html>
3. Orlov O.V. Models and foreign experience of e-government / O.V. Orlov, K E. Petrov, I.V. Kobzev // Problems of development modern science: theory and practice: Collection of scientific articles. - EDEX, Madrid, España, 2016.-P. 247-252
4. Серенюк А. О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду: автореф. дис. канд. держ. упр : спец. 25.00.02 “Механізми державного управління” / А. О. Серенюк; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; Харк. регіон. ін-т держ. упр. – Х., 2011. – 21 с
5. eGovernment in the United Kingdom [Электронный ресурс] // Joinup – Режим доступа до ресурсу: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment\\_in\\_United\\_Kingdom\\_March\\_2017\\_v3\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_United_Kingdom_March_2017_v3_00.pdf).
6. National cyber security strategy 2016-2021 [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/567242/national\\_cyber\\_security\\_strategy\\_2016.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/567242/national_cyber_security_strategy_2016.pdf)
7. UK Digital Strategy 2017 [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy>.
8. UN E-Government Survey 2016 [Электронный ресурс] // United Nations – Режим доступа до ресурсу: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>.
9. Your personal tax account [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.gov.uk/government/publications/your-personal-tax-account/your-personal-tax-account>.